



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga Industrial:

TEMA:

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS EMPLEADOS DEL GRUPO CORPORATIVO MARY CARMEN DEL CANTÓN AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”

Autora: Stephanie María Jordán Morales

Tutora: Dra. Mg. Ortiz Mora Irma Edith

AMBATO – ECUADOR

2016

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

CERTIFICA:

Yo Ortiz Mora Irma Edith, C.I. 1707186076, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema **“EL Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN del cantón Ambato provincia de Tungurahua”** desarrollado por la Srta. **STEPHANIE MARIA JORDAN MORALES**, egresada de la carrera de Psicóloga Industrial considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que se sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

TUTOR:



Dra. Mg. Ortiz Mora Irma Edith

C.I. 1707186076

AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo Stephanie María Jordán Morales con **CI. 1804325965**, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: **“EL Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN del cantón Ambato provincia de Tungurahua”**, tales como: contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

AUTORA

A handwritten signature in blue ink that reads "Stephanie Jordán". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line.

Stephanie María Jordán Morales

C.I. 1804325965

GESTIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales de este trabajo de investigación sobre el tema: **“EL Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN del cantón Ambato provincia de Tungurahua”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre y cuando este dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

AUTORA

A handwritten signature in blue ink that reads "Stephanie Jordán". The signature is written in a cursive style and is enclosed within a thin, hand-drawn oval border.

Stephanie María Jordán Morales

C.I. 1804325965

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

La comisión de Estudio y Calificación del informe, de trabajo de investigación sobre el Tema: **“EL Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN del cantón Ambato provincia de Tungurahua”**, presentado por la Srta. Stephanie María Jordán Morales, egresada de la Carrera de PSICOLOGIA INDUSTRIAL; Promoción 2016, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que 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



Ing. Mg. Paul Fiallos Bucaram

C.I. 1803273190

Miembro del Tribunal



Lcda. Mg. Paulina Nieto Viteri

C.I. 1708750086

Miembro del Tribunal

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO.....	ii
AUTORIA DEL TRABAJO DE GRADO	iii
GESTIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD	v
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vi
INDICE DE CUADROS Y TABLAS	x
INDICE DE GRÁFICOS	xii
DEDICATORIA	xiii
AGRADECIMIENTO.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.XV
INTRODUCCION	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	7
1.2.3 Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del Problema	8
1.2.5 Preguntas Directrices	8
1.2.6 Delimitación del problema.....	8
1.3 Justificación.....	9
1.4 Objetivos	10
1.4.1 Objetivo general.....	10
1.4.2 Objetivos Específicos.....	10

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos	12
2.2 Fundamentación Filosófica	14
2.2.1 Fundamentación Epistemológica	14
2.2.2 Fundamentación Ontológica	14
2.2.3 Fundamentación Axiológica	15
2.2.4 Fundamentación Sociológica	16
2.2.5 Fundamentación Psicológica.....	16
2.3 Fundamentación Legal	16
2.4 Categorías Fundamentales	25
2.4.1 Categorización de la Variable Independiente	28
2.4.2 Categorización de la Variable Dependiente	46
2.5 Hipótesis.....	60
2.6 Señalamiento de Variables.....	60

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque	62
3.2 Modalidad Básica de la Investigación.....	62
3.3 Niveles de Investigación	63
3.3.1 Exploratoria.....	63
3.3.2 Descriptiva	63
3.3.3 Correlacionar.....	64
3.3.4 Explicativa.....	64
3.4 Población y Muestra.....	65
3.4.1 Población.....	65
3.4.2 Muestra.....	65
3.5 Operacionalización de Variables.....	66

3.5.1 Variable Independiente: Síndrome de Burnout.....	66
3.5.2 Variable Dependiente: Satisfacción Laboral.....	67
3.6 Recolección de la Información.....	68
3.7 Procesamiento de la Información.....	69

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados	70
4.2 Análisis e Interpretación Variable dependiente: Satisfacción laboral.....	75
4.3 Verificación de Hipótesis	80
4.3.1 Descripción De Hipótesis.....	80
4.3.2 Definición del proceso matemático.....	80
4.3.3 Nivel de significación	81
4.3.4 Zona de aceptación/rechazo	81

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	86
5.2 Recomendaciones.....	87

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos	88
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	89
6.3 Justificación.....	89
6.4 Objetivos	90
6.4.1 Objetivo General	90
6.4.2 Objetivos Específicos.....	90

6.5 Análisis de Factibilidad.....	90
6.6 Fundamentación Científica – Teórica.....	91
6.7 Modelo Operativo	114
6.8 Administración de la propuesta.....	115
6.9 Previsión de la evaluación de la propuesta	117
BIBLIOGRAFÍA.....	118
ANEXOS.....	118; Error! Marcador no definido.

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 3.1. Opera. de Variable Independiente: Síndrome de Burnout	66
Cuadro N° 3.2. Opera. Variable Dependiente: Satisfacción Laboral	67
Cuadro N° 4.1. Frecuencia Observada (O).....	83
Cuadro N° 4.2. Frecuencia Esperada (E).....	83
Cuadro N° 4.3. Cálculo del Chi Cuadrado	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1. Recolección de la Información	68
Tabla N° 4.1. Agotamiento Emocional	¡Error! Marcador no definido.
Tabla N° 4.2. Frustracion.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla N° 4.3. Cansancio	¡Error! Marcador no definido.
Tabla N° 4.4. Problemas Emocionales	¡Error! Marcador no definido.
Tabla N° 4.5. Clima agradable	¡Error! Marcador no definido.
Tabla N° 4.6. Funciones eficientemente.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla N° 4.7. Comunicación Asertiva.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla N° 4.8. Funciones de trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Tabla N° 4.9. Salud Laboral	¡Error! Marcador no definido.
Tabla N° 4.10. Objetivos de la empresa	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1.1. Arbol de Problemas	6
Gráfico N° 2.1. Categorías Fundamentales	25
Gráfico N° 2.2. Categorización de la Variable Independiente	26
Gráfico N° 2.3. Categorización de la Variable Dependiente.....	27
Gráfico N° 4.1. Agotamiento Emocional	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico N° 4.2. Frustración	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico N° 4.3. Cansancio.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico N° 4.4. Problemas Emocionales.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico N° 4.5. Clima agradable	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico N° 4.6. Funciones eficientemente	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico N° 4.7. Comunicación Asertiva.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico N° 4.8. Funciones trabajo.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico N° 4.9. Salud Laboral.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico N° 4.10. Objetivos de la empresa.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfico N° 4.11. Regla de decisión.....	85
Gráfico N° 4.12. Cálculo del CHI Cuadrado Esperado.....	89

DEDICATORIA

A mi querida madre Mónica Morales que con su ejemplo de una mujer luchadora y trabajadora ha sabido guiarme siempre para salir adelante y cumplir todas mis metas, por ser la mujer que siempre me ha impulsado con su amor y apoyo incondicional en convertirme en una mujer de bien.

A mi padre Segundo Jordán el hombre que más amo, el ser humano que me ha protegido y me apoyado a cumplir mi anhelo de ser una profesional.

A mi querido hermano Santiago Jordán que con su apoyo y cariño hemos salido adelante de cualquier dificultad que se nos ha presentado, mi hermano, amigo y mi ejemplo a seguir.

A Daniel que es la persona que robo mi corazón y el hombre al cual amo, un apoyo muy importante e incondicional gracias porque con usted empezó y terminara una etapa primordial de mi vida.

Ellos han sido y serán siempre lo más importante y valioso que tengo en mi vida los amo y gracias por todo

Stephanie María Jordán Morales

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por guiarme, cuidarme y bendecirme en cada paso de mi vida.

Agradecimiento cordial e infinito a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, a mi entrañable carrera de Psicología Industrial, por haberme brindado una formación de calidad con una visión humanista y con un agradecimiento especial al Dra. Mg. Ortiz Mora Irma Edith, quien supo guiarme con sus conocimientos, paciencia y esfuerzo.

A la Sra. María del Carmen Villacis y al personal del grupo corporativo MARY CARMEN, por permitirme y abrirme la puerta de su empresa por su apoyo y colaboración en la realización de este trabajo de investigación.

Stephanie María Jordán Morales

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

CARRERA: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: “EL Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN del cantón Ambato provincia de Tungurahua”

AUTORA: Stephanie María Jordán Morales

TUTORA: Dra. Mg. Ortiz Mora Irma Edith

RESUMEN EJECUTIVO

EL trabajo investigativo tiene como objetivo conocer cuál es el nivel existente en el síndrome de Burnout en los empleados del grupo corporativo MARY CARMEN con el fin de ver cómo esto afecta en la satisfacción laboral tanto del empleado como de la organización, por tal motivo el levantamiento de la información se la realizó por medio de los instrumentos estructurados, como la encuesta dirigida al personal de la organización en mención, la investigación se encamina a un firme propósito que el personal desarrollen un nivel adecuado de satisfacción laboral para poder lograr alcanzar los objetivos y metas planteados, con la información recolectada se pudo manifestar que el síndrome de Burnout afecta las relaciones laborales, generando estrés, perjudicando el comportamiento entre empleados y generando insatisfacción laboral. Por tal motivo se pudo establecer conclusiones y recomendaciones que dieron como resultado implementar correctivos para poder mejorar la eficiencia y eficacia de los empleados y de la organización proponiendo como propuesta una guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el síndrome de Burnout y mejorar la satisfacción laboral en los empleados del grupo corporativo MARY CARMEN

Descriptores:

Síndrome de Burnout, Estrés laboral factores de riesgo psicosocial, satisfacción laboral, comportamiento organizacional, objetivos, guía de técnicas

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION

CAREER: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

TOPIC: "Burnout syndrome and its relationship with job satisfaction in employees Corporate Group MARY CARMEN Canton Ambato province of Tungurahua"

AUTHOR: Stephanie María Jordán Morales

TUTOR: Mg. Ortiz Irma Edith Mora

ABSTRACT

The research work aims to determine what the level in the burnout syndrome among employees of the corporate group MARY CARMEN order to see how this affects job satisfaction of both the employee and the organization, for this reason the lifting the information was the conducted through structured, as the survey addressed to the staff of the organization in question, instruments research is headed for a strong purpose that staff develop an adequate level of job satisfaction to achieve the objectives and targets set, with the information collected could say that the burnout syndrome affects labor relations, generating stress, harming behavior between employees and generating job dissatisfaction. Therefore it was possible to draw conclusions and recommendations which resulted in implementing corrective measures to improve the efficiency and effectiveness of the employees and the organization proposing as proposed guidance techniques for coping with stress to prevent burnout and improve customer satisfaction employees working in the corporate group MARY CARMEN

Descriptors:

Burnout syndrome, Stress labor psychosocial risk factors, job satisfaction, organizational behavior, objectives, techniques guide

INTRODUCCION

En la Provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato se encuentra ubicado el establecimiento del Grupo Corporativo MARY CARMEN, esta es una empresa que se basa en la atención al cliente ya que puede brindar diversos productos tanto para el hogar como para uso personal.

Es importante que lo empleado del grupo corporativo MARY CARMEN tenga conocimientos acerca del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.

La información que se presenta a continuación detalla los problemas que existen dentro del grupo corporativo MARY CARMEN, con la finalidad de brindar una solución, para lograr la efectividad del personal y en las habilidades conforme a sus puestos de trabajo. Dicha investigación se ha desarrollado a través del siguiente contenido.

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

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

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

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

CAPÍTULO V, consta de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VI, Denominado propuesta, contiene: datos informativos, antecedentes de la respuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema. Finalmente se concluye con la bibliografía, y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“El Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN del cantón Ambato provincia de Tungurahua.”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

En el Ecuador, el concepto del Síndrome de Burnout se le ha conocido como un estado de desgaste profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que un ser humano sufre ante factores estresantes tanto físicos, emocionales y psicológicos relacionados con el trabajo afectando así la satisfacción de los colaboradores un síndrome que suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención al cliente.

El Burnout es una patología severa, que está relacionada con el ámbito laboral y el estilo de vida que se lleva. Es un trastorno emocional provocado por el trabajo y conlleva graves consecuencias físicas y psicológicas cuando el fenómeno se agudiza afectando así no solo al individuo que lo padece sino a la institución en la que labora ya que agrupa sentimientos, actitudes y comportamientos que tienen negativos.

En un artículo de Ecuador libre red (2012), menciona que en el Ecuador, existen investigaciones acerca de las afectaciones a la salud de los médicos ecuatorianos relacionados con el Síndrome de Burnout , que se pueden revisar en la biblioteca

de la Universidad Católica de Quito; una de ellas referida al Síndrome de Desgaste Profesional en Médicos de Atención Intrahospitalaria y de Atención de Primer Nivel, realizado en abril de 2010; concluye que “El 70% de los Médicos que brinda atención Intrahospitalaria presenta un nivel de Desgaste Emocional Alto o moderado (siendo de 45% y 25% respectivamente, el 43% de los Médicos que atienden en Instituciones de tercer Nivel presentan despersonalización con respecto a sus pacientes; y, el 38,8% reportan niveles bajos de realización Personal. El 62% de los Médicos que brindan Atención Primaria presentan un nivel de Desgaste Emocional Alto o Moderado (siendo de 30% y 32% respectivamente); el 38% de los Médicos de este grupo presentan un nivel de Despersonalización Alto o Moderado y el 82% de los mismos tiene un grado de realización personal bajo. Los factores que presentan una importante relación con la presentación de dichos resultados fueron la jornada laboral mayor a 48 horas y el área de trabajo del Médico (Clínica o Quirúrgica). El estudio se realizó en los hospitales Enrique Garcés, Baca Ortiz, Centro y Sub centros de Salud de la Zona 3. (Alajo, 2012).

En la provincia de Tungurahua, el síndrome de Burnout es una enfermedad profesional que en los últimos tiempos ha tomado forma en nuestro país, si bien es cierto el conocimiento del término y su significancia aun es precaria, los colaboradores de instituciones tanto públicas y privadas al menos una vez han sentido los síntomas que conlleva el desgaste que el trabajo ha afectado en su vida cotidiana, intentos de culpabilizarlos de la frustración y el fracaso propio en el cumplimiento de los compromisos laborales.

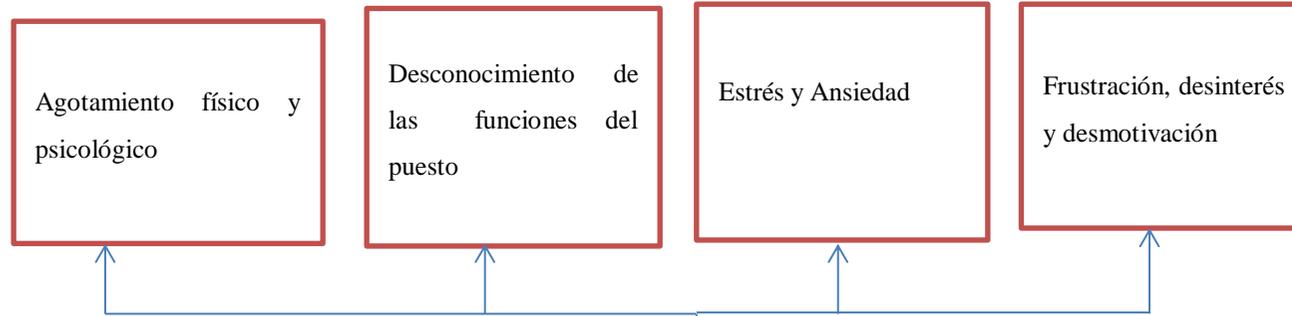
El estrés surge cuando las demandas de trabajo son altas y al mismo tiempo la capacidad de control de toma de las decisiones es baja, ya que el estrés conduce a una pérdida de productividad y a un inadecuado ambiente laboral, siendo el principal indicador y medidor de este, la disminución en el rendimiento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

En un trabajo investigativo de Cárdenas (2013), infiere en su estudio de prevalencia de síndrome de Burnout y su influencia en la realización personal en los profesionales de áreas críticas del IESS de Ambato, menciona que en base a los resultados obtenidos en la investigación el síndrome de Burnout tiene una prevalencia alta al igual que la tiene un valor medio de 23,16%, la despersonalización de 7,94% y falta de realización personal de 12,31% encontrándose así según la profesión una mayor tasa de falta de realización personal y Burnout en los profesionales de Enfermería en comparación con Médicos. (Cárdenas, 2013).

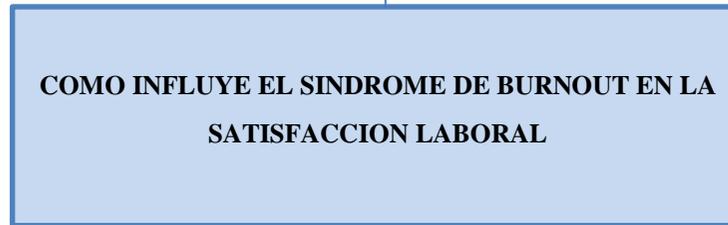
A nivel de la organización a investigar. El Grupo Corporativo MARY CARMEN no registra estudios realizados acerca de la problemática planteada, no tenemos una clara idea de la prevalencia y su influencia en la realización personal de los profesionales y así, encontrando otro motivo para estudiar esta patología por este motivo se realizara investigaciones, para determinar la importancia del tema, en donde averiguáremos si la empresa está inclinada a presentar el síndrome de Burnout tomando en cuenta que es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre afectando así la satisfacción laboral en los empleados del corporativo.

Árbol de Problemas

EFEECTO



PROBLEMA



CAUSA

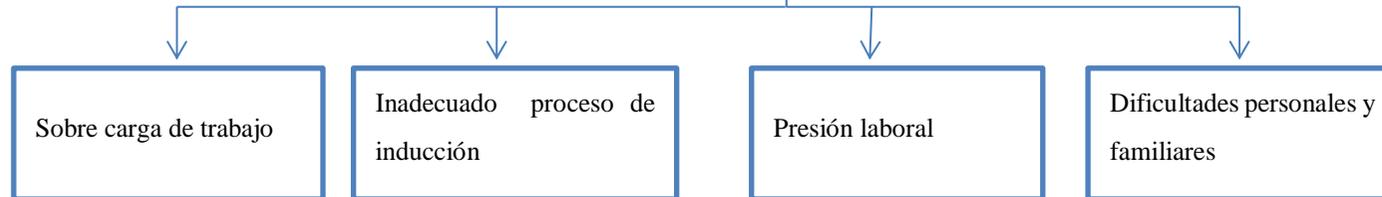


Gráfico N° 1.1 Árbol de Problemas

Fuente: Corporativo MARY CARMEN

Elaborado por: Stephanie Jordán Morales

1.2.2 Análisis Crítico

Se pudo identificar que la principal causa del problema que existe en la empresa es la sobrecarga de trabajo, la cantidad de trabajo que realizan los empleados, produce en ellos un agotamiento tanto físico como psicológico que se ve reflejado en las ventas mensuales.

El proceso de inducción es un paso muy importante en la cual al empleado se le indica una visión sobre la historia de la empresa, elementos de la cultura, reglamentos, políticas, producción o servicios, clientes, beneficios y servicios al personal, normas generales, y debido a la falta de la misma existe el desconocimiento de las funciones del puesto en la empresa por tal razón es indispensable que al empleado se le dé la adecuada inducción ya que con esto el trabajador podrá realizar de una manera eficiente su trabajo y a la vez desarrollar o no sentimientos de integración, identificación y afiliación a la empresa.

De la misma manera la presión laboral es una situación de hostigamiento que sufre los empleados bajo condiciones adversas de tiempo y sobre carga de tareas ya que el aumento de exigencias que la organización pone bajo sus empleado debido a la competitividad ha tenido como efecto que el personal presente estrés y ansiedad existiendo numerosas bajas laborales que impiden el normal funcionamiento y desarrollo de cualquier empleado.

Las dificultades personales y familiares que pueden estar atravesando los trabajadores por diversos problemas que se logra presentar tanto en el círculo familiar como laboral da inicio a una desmotivación por parte de los empleados dando como consecuencia que el empleado no realice su trabajo al 100% evidenciándose una baja en la productividad de la empresa.

1.2.3 Prognosis

De no brindar soluciones objetivas y reales al problema del Síndrome de Burnout en los colaboradores de la organización, en un lapso de tiempo o periodo medio el personal desarrollara un bajo rendimiento laboral, evidenciado en el agotamiento físico y mental, repercutiendo en los conflictos en la comunicación, originando insatisfacción en el trabajo, perjudicando en el desarrollo organizacional.

Tomando como precedente que un trabajo es una cadena de actividades que cada colaborador debe cumplir a cabalidad, existe la gran posibilidad a futuro de que uno de ellos se trasforme en obstáculo al sentir la sobrecarga de trabajo junto con la exigencia, se desmotivaría el equipo de trabajo y desmejoraría la calidad del servicio, aparecería la dificultad para alcanzar metas personales y se vería implicada la realización personal de los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN.

1.2.4 Formulación del Problema

¿De qué manera incide el Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN?

1.2.5 Preguntas Directrices

¿Cuáles son los factores que pueden presentarse para padecer el síndrome de Burnout en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN?

¿Qué grado de satisfacción laboral tienen los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN?

¿Qué alternativas de solución se deben proporcionar a los dueños del Grupo Corporativo MARY CARMEN?

1.2.6 Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Ventas- Atención al cliente

Aspecto: Satisfacción Laboral

Delimitación Espacial. - La investigación se realizará en el Grupo Corporativo MARY CARMEN de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua.

Delimitación Temporal. - La presente investigación se realizará en el periodo abril 2016- septiembre 2016.

Unidades de observación. - Empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN

1.3 Justificación

El presente proyecto de investigación se justifica por las siguientes razones:

.

El trabajo investigativo es de **gran interés**, porque habla sobre dos factores importantes el síndrome de Burnout es una de las enfermedades de mayor impacto en la actualidad, que afecta a las personas que laboran en las organizaciones, la satisfacción laboral de los empleados del Corporativo MARY CARMEN, es permitir que desarrollen sus actividades dentro de un ambiente agradable y que brinde las condiciones necesarias para trabajar.

La investigación es **importante**, porque se requiere mejorar la satisfacción laboral, en los empleados, Corporativo Mary CARMEN además el personal administrativo deberán emplear nuevos métodos de trabajo, para que de esta forma no pueda haber cansancio y agotamiento físico y mental, para los empleados, al momento de realizar alguna actividad y así poder mejorar el síndrome de Burnout en la satisfacción laboral.

Con la realización de esta investigación se tendrá además antecedentes de alerta para la organización; se contará con una base práctica y teórica para que la empresa en estudio pueda informarse y beneficiarse de los resultados de la misma.

La presente investigación es **novedosa**, porque en la organización no existen trabajos similares, además es un síndrome que actualmente enfrentan los trabajadores de diferentes empresas, siendo así que la propuesta se enfocará en el mejoramiento del comportamiento organizacional, contribuyendo en el éxito personal, profesional y sobretodo empresarial.

Los **beneficiarios** directos son todos quienes conforman el Grupo Corporativo MARY CARMEN con el desarrollo del estudio sobre el síndrome burnout, se desea disminuir las probabilidades de estrés al personal que trabaja en la empresa, y que observan el deficiente clima laboral generado a causa de este síndrome.

La presente investigación es **factible**, ya que la muestra susceptible para trabajar, es de 30 personas entre el personal plenamente identificado.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

- Investigar la incidencia del síndrome de Burnout en la satisfacción laboral en los empleados del grupo corporativo MARY CARMEN.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los factores que denotan la tendencia a padecer Síndrome de Burnout en los empleados del grupo corporativo MARY CARMEN.

- Analizar el nivel de satisfacción laboral en los empleados del corporativo MARY CARMEN.

- Elaborar una propuesta de solución más viable para contrarrestar el Síndrome de Burnout en la Satisfacción laboral en el grupo corporativo MARY CARMEN.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para soporte del presente trabajo se ha considerado fundamental obtener información de investigaciones anteriores, las mismas que servirán como referencia para iniciar un nuevo plan de investigativo. De estas anteriores se presenta una breve reseña que incluye el problema y las conclusiones a las que se llegó una vez concluida la investigación con lo referente al síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción laboral.

Tema de estudio: “Identificación del Síndrome de Burnout en profesionales de la salud y actores relacionados con este fenómeno, en el Ecuador”. Estudio realizado en el Ministerio de Salud Pública, Área de Salud No. 1 de la ciudad de Quito, en el año lectivo 2011-2012.

Autor: Parreño Pazmiño María Elena

Fuente: Ecuador – Quito UTPL (2012)

Conclusión: Dela investigación realizada, se llega a la conclusión que médicos y enfermeros del área investigada, es una población saludable desde el punto de vista del Burnout, en el sentido de que administra técnicas de afrontamiento medianamente apropiadas para prevenir el estrés, caracterizándose por un dominante logro personal y bajo El nivel de despersonalización. El síndrome de Burnout se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas y en especial por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen.

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

Autor: Edgar Mauricio Aguiar Muñoz

Fuente: Ambato – Ecuador UTA, 2013

Conclusión: No existe un plan de Mejora en función del desempeño de los trabajadores, lo que impide su desarrollo y crecimiento, No se identifican métodos, técnicas apropiadas de evaluación del desempeño que potencialicen y fortalezcan el sistema de recursos humanos a fin de que el personal se motive y se comprometa con la filosofía del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Cristóbal de Patate, se continuará cometiendo errores que pueden causar graves perjuicios a la institución de esta manera los colaboradores deben realizar sus actividades o tareas designadas en su lugar de trabajo, basándose en su perfil, formando un clima agradable de tal forma que contribuye a una mejor relación laboral entre compañeros, los factores como la motivación, las aptitudes, habilidades que la persona posee permiten que sean más eficaces para así alcanzar los objetivos en conjunto e incrementar la productividad de la institución.

Temas de Estudio: La comunicación influye en la satisfacción laboral en la empresa de calzado PAVIS del cantón Cevallos de la provincia de Tungurahua

Autor: Bayas C. (2014)

Fuente: Ambato-Ecuador UTA (2014)

Conclusión: Se establece que la mayoría de los colaboradores de la empresa señalan que no reciben información a través de los memos lo cual ocasiona falta de comunicación, entre colaborador y gerente de la empresa.

Temas de Estudio: La comunicación influye en la satisfacción laboral en la empresa de calzado PAVIS del cantón Cevallos de la provincia de Tungurahua

Autor: Jaramillo (2010)

Fuente: Universidad Tecnológica de Pereira, Facultad de Ingeniería Industria

Conclusión: Con base en los resultados se determinó que el índice de satisfacción laboral que poseen los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda el cual es 3.144%, este resultado es positivo a pesar de encontrarse al límite de la valoración de la percepción.

2.2 Fundamentación Filosófica

La investigación se orienta por la Corriente Crítico - Propositivo, por la visión de totalidad concreta; en la que se pretende realizar el estudio del problema como influye el Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral interpretarlo y analizarlo para el cual, se planteará una propuesta de solución a los colaboradores de la organización con el fin de minimizar las afecciones. Monereo (1998), afirma: “En la empresa es esencial que el trabajador tenga estabilidad profesional, debiéndose fomentar estrategias de apoyo para la autoestima, automotivación, reflexión, desarrollando la confianza, seguridad, valoración”. (p.45)

2.2.1 Fundamentación Epistemológica

La siguiente investigación no solo se basa en conocimientos adquiridos, sino que va más allá de la información obtenida bibliográficamente en busca de transformar a los colaboradores en un ente de interacción.

2.2.2 Fundamentación Ontológica

Este trabajo se fundamenta en diferentes cambios constantes del mundo, por lo que van surgiendo nuevas investigaciones debido a los avances científicos y tecnológicos donde el Síndrome de Burnout tanto como la satisfacción laboral se relacionan en un punto principal que es el surgimiento de la organización en base a

la satisfacción humana, profesional, social ya que es una mezcla de lo tradicional y lo nuevo.

2.2.3 Fundamentación Axiológica

El desarrollo integral del ser humano en formación está basado en la práctica de valores como: responsabilidad, honestidad, honradez, solidaridad y el sentido de pertenencia; sin descuidar el desarrollo de la inteligencia emocional e intelectual conjuntamente con su entorno, con el fin de realizar cambios en carácter y personalidad.

2.2.4 Fundamentación Sociológica

El presente trabajo investigativo del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral genera cambios en la organización y por consiguiente en lo personal, lo que determinaría una nueva visión en los entornos familiar, laboral y de forma amplia en lo social

2.2.5 Fundamentación Psicológica

La investigación está basada en la corriente cognitiva conductual que se desarrolla mediante los procesos cognitivos esenciales que se fundamentan en la percepción, atención, memoria, pensamiento, proceso racional, lengua y la influencia de estos en las actitudes y conducta de los seres humanos.

2.3 Fundamentación Legal

La elaboración del proyecto debe estar respaldada en normas legales, de tal manera que en el trabajo de campo no se presenten conflictos y al final, sus resultados puedan ser socializados y aplicados. La Constitución Política del Estado, las leyes, los reglamentos, los estatutos y las normas jurídicas específicas deben ser consideradas al momento de elaborar el proyecto y ejecutar la investigación.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

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

3.7 Proporcionar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas en los diferentes entornos.

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

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

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

a.-Promover condiciones y entornos de trabajo seguros, saludables incluyentes, no discriminatorios y ambientalmente amigables,

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

CÓDIGO DE TRABAJO

DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO

Capítulo I

Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.19

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

CODIGO DE TRABAJO

CAPÍTULO V

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo.

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos. - Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo. (Código de Trabajo, 2016).

Art. 411.- Planos para construcciones. - Sin perjuicio de lo que a este respecto prescriban las ordenanzas municipales, los planos para la construcción o habilitación de fábricas serán aprobados por el Director Regional del Trabajo, quien nombrará una comisión especial para su estudio, de la cual formará parte un profesional médico del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo. (Código de Trabajo, 2016)

Art. 412.- Preceptos para la prevención de riesgos. - El Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo, el cumplimiento de las órdenes de las autoridades, y especialmente de los siguientes preceptos:

1. Los locales de trabajo, que tendrán iluminación y ventilación suficientes, se conservarán en estado de constante limpieza y al abrigo de toda emanación infecciosa;
2. Se ejercerá control técnico de las condiciones de humedad y atmosféricas de las salas de trabajo;
3. Se realizará revisión periódica de las maquinarias en los talleres, a fin de comprobar su buen funcionamiento;
4. La fábrica tendrá los servicios higiénicos que prescriba la autoridad sanitaria, la que fijará los sitios en que deberán ser instalados;
5. Se ejercerá control de la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de la provisión de ficha de salud. Las autoridades antes indicadas, bajo su responsabilidad y vencido el plazo prudencial que el Ministerio de Trabajo y Empleo concederá para el efecto, impondrán una multa de conformidad con el artículo 628 de este Código al empleador, por cada trabajador carente de dicha ficha de salud, sanción que se la repetirá hasta su cumplimiento. La resistencia del trabajador a obtener la ficha de salud facilitada por el empleador o requerida por la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo, siempre que hubieren de corrido treinta días desde la fecha en que se le notificare al trabajador, por medio de la inspección del trabajo, para la obtención de la ficha;

6. Que se provea a los trabajadores de mascarillas y más implementos defensivos, y se instalen, según dictamen del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, ventiladores, aspiradores u otros aparatos mecánicos propios para prevenir las enfermedades que pudieran ocasionar las emanaciones del polvo y otras impurezas susceptibles de ser aspiradas por los trabajadores, en proporción peligrosa, en las fábricas en donde se produzcan tales emanaciones; y,

7. A los trabajadores que presten servicios permanentes que requieran de esfuerzo físico muscular habitual y que, a juicio de las comisiones calificadoras de riesgos, puedan provocar hernia abdominal en quienes los realizan, se les proveerá de una faja abdominal (Código de Trabajo, 2016).

INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2.- Las normas previstas en el presente Instrumento tienen por objeto promover y regular las acciones que se deben desarrollar en los centros de trabajo de los Países Miembros para disminuir o eliminar los daños a la salud del trabajador, mediante la aplicación de medidas de control y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Para tal fin, los Países Miembros deberán implementar o perfeccionar sus sistemas nacionales de seguridad y salud en el trabajo, mediante acciones que propugnen políticas de prevención y de participación del Estado, de los empleadores y de los trabajadores.

Artículo 12.- Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Artículo 13.- Los empleadores deberán propiciar la participación de los trabajadores y de sus representantes en los organismos paritarios existentes para la elaboración y ejecución del plan integral de prevención de riesgos de cada empresa. Asimismo, deberán conservar y poner a disposición de los trabajadores y de sus representantes, así como de las autoridades competentes, la documentación que sustente el referido plan.

Artículo 14.- Los empleadores serán responsables de que los trabajadores se sometan a los exámenes médicos de pre empleo, periódicos y de retiro, acorde con los riesgos a que están expuestos en sus labores. Tales exámenes serán practicados, preferentemente, por médicos especialistas en salud ocupacional y no implicarán ningún costo para los trabajadores y, en la medida de lo posible, se realizarán durante la jornada de trabajo.

Artículo 15.- Todo trabajador tendrá acceso y se le garantizará el derecho a la atención de primeros auxilios en casos de emergencia derivados de accidentes de trabajo o de enfermedad común repentina.

Artículo 16.- Los empleadores, según la naturaleza de sus actividades y el tamaño de la empresa, de manera individual o colectiva, deberán instalar y aplicar sistemas de respuesta a emergencias derivadas de incendios, accidentes mayores, desastres naturales u otras contingencias de fuerza mayor.

Artículo 17.- Siempre que dos o más empresas o cooperativas desarrollen simultáneamente actividades en un mismo lugar de trabajo, los empleadores serán solidariamente responsables por la aplicación de las medidas de prevención de riesgos laborales.

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJOREAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO DECRETO 2393.

Decreto ejecutivo 2393, Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento de Medio ambiente de Trabajo

Que, el Decreto Ejecutivo No. 2393, Reglamento de Seguridad y salud de los Trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo en sus artículos 11, literal 4 de las obligaciones de los empleadores y el artículo 16, de los Servicios Médicos;

Que, el Acuerdo Ministerial No. 1404, Reglamento para el Funcionamiento de Los Servicios Médicos de Empresas en el artículo 5 manifiesta lo Siguiente: “Las empresas con un número inferior a 100 trabajadores que deseen organizar un servicio médico. Podrán hacerlo independientemente o asociarse con otras empresas situadas en la misma área con los mismos fines y funciones señaladas en

el Art. 2. El Ministerio de Trabajo y recursos Humanos por intermedio de su Departamento de Higiene Industrial conjuntamente con la División de Riesgos del Trabajo del IESS, acordará con el carácter de obligatoria la organización de Servicios Médicos en las empresas con un número inferior a cien trabajadores, cuando la actividad de las mismas pueda ocasionar riesgos específicos y graves.

Que, es Política del Ministerio de Relaciones Laborales, apoyar el desarrollo de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo que garanticen el ejercicio técnico y científico.

Es indispensable que la formación de los profesionales se equipare con la complejidad del proceso productivo y la gravedad de los riesgos que de este se derivan.

Acuerda:

“EXPEDIR EL MANUAL DE REQUISITOS Y DEFINICIÓN DEL TRÁMITE DE APROBACIÓN DEL REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD”.

Art. 1.- El Ministerio de Relaciones realizará el registro de profesionales en seguridad y salud en el trabajo conforme a criterios y procedimiento que se detallan a continuación:

Criterios de Registro. - Para el registro de profesionales y técnicos en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) se tomará en cuenta dos criterios a saber:

Educación formal. - Para cuyo efecto se usarán letras de alfabeto la letra A correspondiente a nivel superior intermedio y la B a Superior Terminado, Profesional.

En caso de poseer más de un título de postgrado en seguridad y salud, para el registro se tomará en cuenta el de mayor jerarquía.

Art. 2.- Para los fines de este Acuerdo, el término Seguridad y Salud en el Trabajo acogerá especialistas afines: Salud Ocupacional, Salud Laboral; prevención de Riesgos Laborales, Ergonomía, Seguridad e Higiene Industrial y Medicina del Trabajo.

Art. 3.- Para los fines de este acuerdo el término “Técnico en la materia” referido en el artículo 15 del Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, corresponde a un profesional con título de tercer nivel registrado en la Senacyt, del área profesional acorde a la actividad principal de la Empresa, Organización o Institución, con conocimientos en Seguridad y Salud o en disciplinas afines a la seguridad y salud ocupacional, tales como: Seguridad y Salud Ocupacional, prevención de riesgos laborales, seguridad, calidad y ambiente, ergonomía, Higiene y Seguridad Industrial.

Art. 4.- En el caso de las empresas que cuenten con más de una sucursal, se contará con un solo médico ocupacional.

Art. 5.- En concordancia con el Mandato Constituyente 8, en sus artículos 3, 4 y 5, se podrá contratar el servicio médico externamente, al ser un servicio técnico especializado que puede proporcionarse fuera de las actividades cotidianas de la empresa o empleador. El médico ocupacional no requiere ser contratado de manera directa ni constar en la nómina de trabajadores de la empresa o empleador.

Art. 6.- Conforme lo dispuesto en el Art. 434 del Código del Trabajo, la Dirección Regional de Trabajo inscribirá el Reglamento de Higiene y Seguridad conjuntamente con el registro del Comité de Higiene y Seguridad, dejando sin efecto e incorporados los cambios respectivos, en aquellas normas que contravengan las disposiciones legales respectivas. La empresa deberá presentar a través del Represente Legal de la Empresa y del Profesional Técnico una declaración juramentada en la que conste que el Reglamento presentado cumple

con todos los parámetros técnicos establecidos por el Ministerio de Relaciones Laborales, para su correspondiente inscripción.

Artículo final. - Encárguese de la aplicación de presente Acuerdo a las Direcciones Regionales, a través de sus Inspectores de Trabajo, de sus Unidades de Actividades Complementarias y de la Dirección de Seguridad y Salud Ocupacional del Ministerio de Relaciones Laborales.

2.4 Categorías Fundamentales

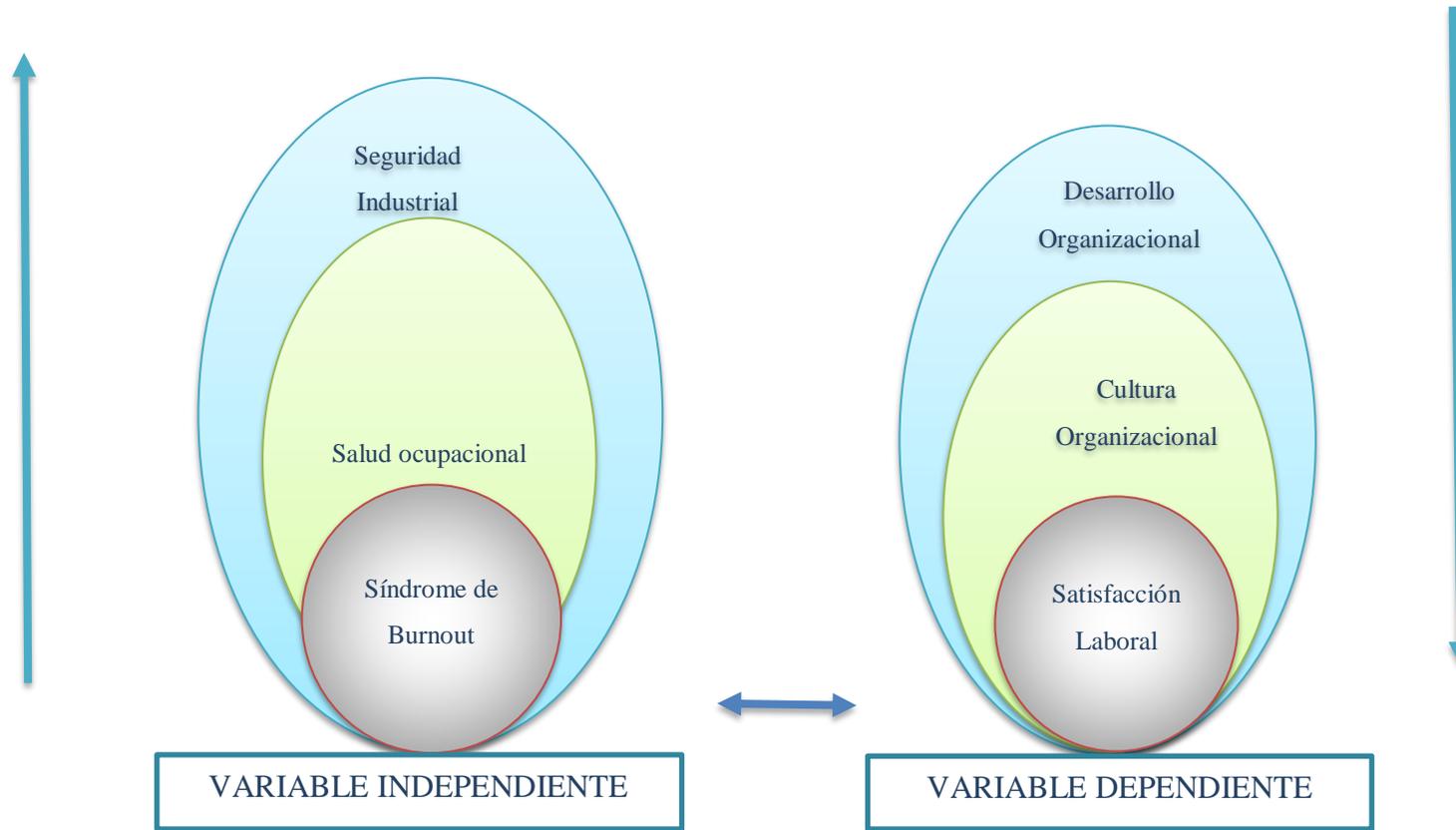


Gráfico N° 2.1. Categorías Fundamentales
Fuente: Corporativo MARY CARMEN
Elaborado por: Stephanie Jordán Morales

CATEGORIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

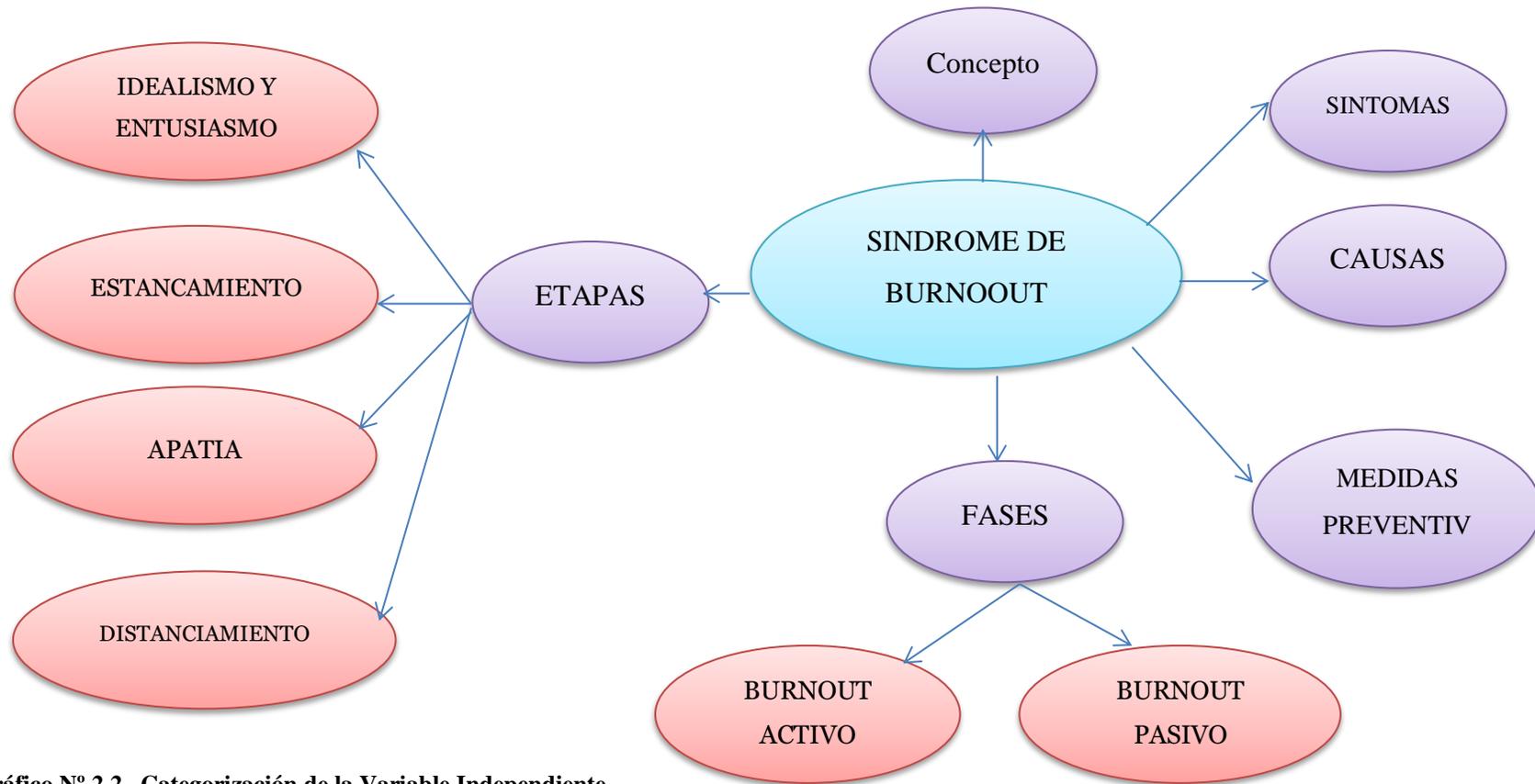


Gráfico N° 2.2. Categorización de la Variable Independiente

Fuente: Corporativo MARY CARMEN

Elaborado por: Stephanie Jordán Morales

CATEGORIZACION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

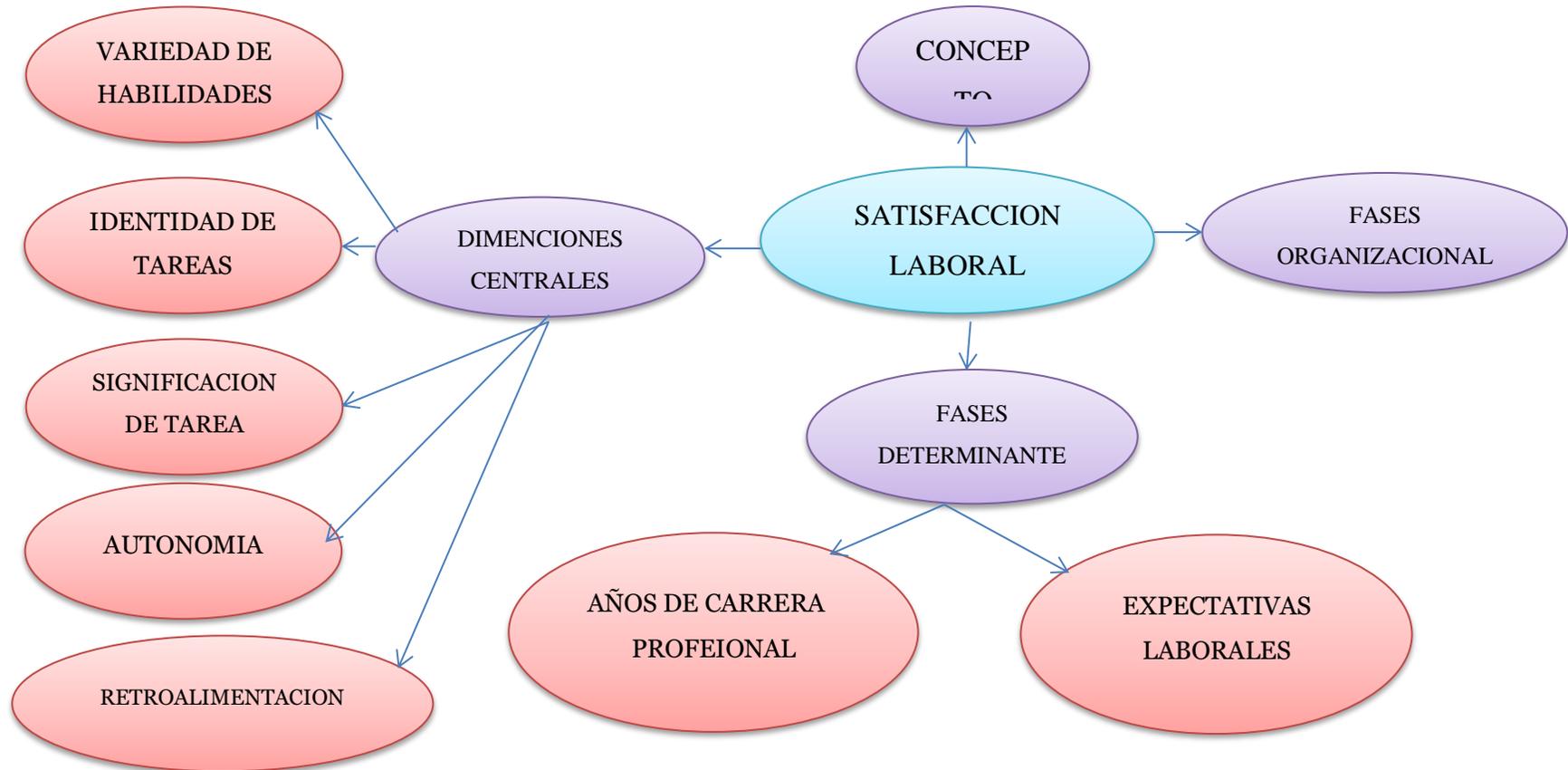


Gráfico N° 2.3. Categorización de la Variable Dependiente:

Fuente: Corporativo MARY CARMEN

Elaborado por: Stephanie Jordán Morales

2.4.1 Categorización de la Variable Independiente

2.4.1.1. SINDROME DE BURNOUT

Conceptualización

El síndrome de Burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido y se origina principalmente en las profesiones de alto contacto con personas, con horarios de trabajo excesivos, además se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración económica es inadecuada (Campayo, 2010, p. 67)

El síndrome de Burnout es un padecimiento en donde los trabajadores presentan un alto nivel de estrés denotando un agotamiento emocional y físico afectando así su salud quedando plasmado en su bajo rendimiento laboral.

La psicóloga utilizó el término Burnout, empleado hasta entonces por los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre compañeros de trabajo, para referirse a un conjunto de respuestas emocionales que afectaban a los profesionales de ayuda. Determinó que los afectados sufrían "sobrecarga emocional" o síndrome de Burnout y lo definió como "síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas".

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 la satisfacción laboral.

El desgaste ocupacional también sucede por las inconformidades con los compañeros y superiores cuando lo tratan de manera incorrecta, esto depende de tener un pésimo clima laboral donde se encuentran áreas de trabajo en donde las condiciones de trabajo son inhumanas.

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

LAS TRES ETAPAS DEL BURNOUT

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

Etapa 2: Psicósomática (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).

FASES DEL BURNOUT

Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980) definen el burnout "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo".

Proponen **cuatro fases** por las cuales pasa todo individuo con **burnout**:

Etapa de idealismo y entusiasmo: El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera existen bastantes motivaciones intrínsecas. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.

Etapa de estancamiento. Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.

Etapa de apatía. Es la fase central del síndrome burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos.

Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de burnout, la del distanciamiento.

Etapa de distanciamiento. La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa.

En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción.

SINTOMAS DEL BORNOUT

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

A nivel emocional

Indica que los cambios en el estado de ánimo de los síntomas principales del Síndrome de Burnout, es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor y en muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. El agotamiento mental que es el desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.

La falta de energía y menor rendimiento, como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja, además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede

provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

A nivel físico

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

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

CAUSAS DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Maslach, C. (1997). Dice que: “Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuo”.

Elevado nivel de responsabilidad:

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

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

Jornadas laborales:

Menciona que otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas, los trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome. Se debe tomar en cuenta que una de las causas que ocasiona el estrés son las horas largas de trabajo, puesto que existe mucha presión y existe el riesgo de la existencia del síndrome de burnout en el trabajo.

Trabajos monótonos:

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

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

MEDIDAS PREVENTIVAS

Debido a que se ha observado un gran incremento en la incidencia de este síndrome en personas que se dedican a la intervención social y al creciente riesgo que existe por el contexto cultural social y económico en el que se desenvuelven, se han planificado mecanismos de prevención, según House (1981) los tipos de apoyo son:

- Apoyo emocional: relacionado con el afecto, confianza y preocupación que un individuo experimenta proveniente de otro.
- Apoyo instrumental: son los recursos materiales, económicos o de servicio con los que cuenta el profesional.
- Apoyo informativo: le permite a un sujeto conocer e informarse de una situación y poder afrontarla.
- Apoyo evaluativo: es un feed-back de las acciones que el profesional va emprendiendo y le permite procesar su efectividad

TIPOS DEL BURNOUT

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

Burnout activo

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

Burnout pasivo

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

Posteriormente otros autores como Maslach y Jackson, entienden que está configurado como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal.

El **agotamiento emocional y físico** se caracteriza por una ausencia o falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. A estos sentimientos pueden sumarse los de frustración y tensión en los trabajadores que se dan cuenta que ya no tienen condiciones de gastar más energía.

La **despersonalización o deshumanización** se caracteriza por tratar a los clientes, compañeros y la organización como objetos. Los trabajadores pueden demostrar insensibilidad emocional, un estado psíquico en que prevalece el cinismo o la disimulación afectiva, la crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.

La **disminución de la realización personal** en el trabajo que se caracteriza como una tendencia del trabajador a autoevaluarse de forma negativa. Las personas se sienten infelices consigo mismas, insatisfechas con su desarrollo profesional, experimentan una declinación en el sentimiento de competencia y de éxito en su trabajo y en su capacidad de interactuar con las personas.

ESTRÉS LABORAL

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

Se puede decir que el estrés en el ámbito laboral es un estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales nos vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos, afectando negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan,

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

- a- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- b- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- c- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

2.4.1.2. SALUD OCUPACIONAL

Se relaciona directamente con el término en inglés ocupacional health, que también ha sido traducido como salud laboral o salud en el trabajo, derivando de esta última traducción la homología con medicina del trabajo, como se puede apreciar al comparar las versiones inglesa y española de la Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. (Pascual, 1995, P.345).

Según la Organización Mundial de la Salud, la salud ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y control de enfermedades y accidentes. Eliminando las condiciones y los factores que pueden poner en peligro la salud y seguridad en el trabajo. Tiene relación en los efectos positivos y negativos que el trabajo puede llegar a tener sobre la salud y también los efectos que la salud de las personas puede

tener en su capacidad para trabajar. La salud ocupacional permite un enriquecimiento humano y profesional en el trabajo

Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas. Se puede también encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales, cabe destacar que la salud ocupacional es un tema de importancia para los gobiernos, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas y reglas en el ámbito del trabajo, para eso suele realizar inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos

Evaluación de la Salud Ocupacional

Parra, Manuel. (2003). Considera que: “Entre los aspectos generales que permite evaluar, prever y mejorar la salud ocupacional como disciplina, es el poder buscar el bienestar físico, mental y social de las personas”.

Salud:

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

Trabajo:

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

Factor de riesgo:

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

Accidente de trabajo:

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

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

El accidente del trabajo constituye la base del estudio de la Seguridad Industrial, y lo enfoca desde el punto de vista preventivo, estudiando sus causas (por qué ocurren), sus fuentes (actividades comprometidas en el accidente), sus agentes (medios de trabajo participantes), su tipo (como se producen o se desarrollan los hechos), todo ello con el fin de desarrollar la prevención.

Causas de Accidentes

Los accidentes ocurren porque la gente comete actos incorrectos o porque los equipos, herramientas, maquinarias o lugares de trabajo no se encuentran en condiciones adecuadas. El principio de la prevención de los accidentes señala que todos los accidentes tienen causas que los originan y que se pueden evitar al identificar y controlar las causas que los producen.

Causas Directas

Origen humano (acción insegura): definida como cualquier acción o falta de acción de la persona que trabaja, lo que puede llevar a la ocurrencia de un accidente.

Origen ambiental (condición insegura): definida como cualquier condición del ambiente laboral que puede contribuir a la ocurrencia de un accidente.

No todas las acciones inseguras producen accidentes, pero la repetición de un acto incorrecto puede producir un accidente.

No todas las condiciones inseguras producen accidentes, pero la permanencia de una condición insegura en un lugar de trabajo puede producir un accidente.

Causas Básicas:

Origen Humano: explican por qué la gente no actúa como debiera.

No Saber:

Desconocimiento de la tarea (por imitación, por inexperiencia, por improvisación y/o falta de destreza).

No poder:

Permanente: Incapacidad física (incapacidad visual, incapacidad auditiva), incapacidad mental o reacciones sicomotoras inadecuadas. Temporal: adicción al alcohol y fatiga física.

No querer:

Motivación: apreciación errónea del riesgo, experiencias y hábitos anteriores.

Frustración: estado de mayor tensión o mayor agresividad del trabajador.

Regresión: irresponsabilidad y conducta infantil del trabajador.

Fijación: resistencia a cambios de hábitos laborales.

Origen Ambiental: Explican por qué existen las condiciones inseguras.

- ❖ Normas inexistentes.
- ❖ Normas inadecuadas.
- ❖ Desgaste normal de maquinarias e instalaciones causados por el uso.
- ❖ Diseño, fabricación e instalación defectuosa de maquinaria.
- ❖ Uso anormal de maquinarias e instalaciones.

Clasificación de los Accidente

No existe una clasificación única para los tipos de accidentes que ocurren en los ambientes laborales. Las estadísticas, de acuerdo a sus características, clasifican los accidentes según su tipo de acuerdo a sus objetivos.

En todo caso se debe destacar que el tipo de accidente se puede definir diciendo “que es la forma en que se produce el contacto entre el accidentado y el agente”.

1.- Accidentes en los que el material va hacia al hombre:

Por golpe.

Por atrapamiento.

Por contacto.

2.- Accidentes en los que el hombre va hacia el material:

Por pegar contra.

Por contacto con.

Por prendimiento.

Por caída a nivel (por materiales botados en los pasillos, piso deteriorado, manchas de aceite en el suelo, calzado inapropiado).

Por caída a desnivel (desde escaleras o andamios).

Por aprisionamiento.

3.- Accidentes en los que el movimiento relativo es indeterminado:

Por sobreesfuerzo.

Por exposición.

Control de los Accidentes

El desarrollo de la Seguridad Industrial ha permitido implementar una serie de herramientas que ayudan a prevención de los accidentes y/o enfermedades de tipo ocupacional. Estos instrumentos de control están insertos en una serie de decretos de nuestra legislación con el fin de hacer obligatorios su cumplimiento.

1. Comité Paritario:

El D.S. 54 del 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, reglamenta la constitución y funcionamiento de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad. Este decreto incorporó a los trabajadores como eje interno fundamental en la prevención y control de los accidentes y enfermedades profesionales en su propio lugar de trabajo. El comité paritario está formado por:

- A) 6 trabajadores nominados por el empleador, donde 3 son titulares y tres son suplentes.
- B) 6 trabajadores elegidos por sus pares mediante un proceso de votación, donde las 3 primeras mayorías son los titulares y los tres siguientes son suplentes.

2. Departamento de Prevención de Riesgos:

De acuerdo a lo indicado por el Decreto 40 de 1969 Ministerio del Trabajo y Previsión Social, toda empresa con más de 100 trabajadores debe formar un Departamento de Prevención de riesgos, dirigido por un experto en la materia, profesional o técnico. La contratación del experto será a tiempo completo o parcial, lo que se definirá de acuerdo a los límites establecidos en el respectivo decreto, art. 10 y 11. Este departamento deberá planificar, organizar, asesorar, ejecutar, supervisar y promover acciones permanentes para evitar accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

Además, están obligados a llevar las estadísticas completas de accidentes y de enfermedades profesionales, tales como tasa mensual de frecuencia, tasa semestral de gravedad y tasa anual de riesgos.

3. Reglamento Interno:

De acuerdo a lo indicado por el Decreto 40 de 1969 Ministerio del Trabajo y Previsión Social, toda empresa o entidad estará obligada a establecer y mantener al día un reglamento interno de seguridad e higiene en el trabajo, cuyo cumplimiento será obligatorio para los trabajadores. La empresa deberá entregar gratuitamente un ejemplar del reglamento a cada trabajador.

Si la empresa o entidad ocupa normalmente 25 o más trabajadores deberá confeccionar un reglamento interno de orden, higiene y seguridad (art. 149 de la ley 18.620), que contenga las obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los trabajadores en relación a sus labores en la empresa o establecimiento.

El procedimiento y contenidos de este reglamento está indicado por el DS.54 de 1969 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

4. Derecho a Saber:

El D.S.50 de 1988, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social estableció la obligación de los empleadores de informar oportuna y convenientemente a todos sus trabajadores acerca de los riesgos a que están expuestos en sus labores, de las medidas preventivas y del procedimiento correcto de trabajo. Esta obligación puede estar inserta como un capítulo más dentro del reglamento interno de higiene y seguridad de la empresa.

Importancia de la Salud Ocupacional

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

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

2.4.1.3. SEGURIDAD INDUSTRIAL

SEGÚN: Libro de Consulta para Evaluación Ambiental (Volumen I; II y III). Trabajos Técnicos del Departamento de Medio Ambiente nos dice:

“La Seguridad Industrial se ocupa de dar lineamientos generales para el manejo de riesgos en la industria. Las instalaciones industriales incluyen una gran variedad de operaciones de minería, transporte, generación de energía, fabricación y eliminación de desperdicios, que tienen peligros inherentes que requieren un manejo cuidadoso”.

La Seguridad es aquella que se ocupa de las normas, procedimientos y estrategias, destinados a preservar la integridad física de los trabajadores, de este modo la seguridad laboral en la industria está en función de las operaciones de la empresa, por lo que su acción se dirige, básicamente para prevenir accidentes laborales y sirven para garantizar condiciones favorables en el ambiente en el que se desarrolle la actividad laboral, capaces de mantener un nivel óptimo de salud para los trabajadores.

La creación de un ambiente seguro en el trabajo implica cumplir con ciertas normas y procedimientos, sin pasar por alto ninguno de los factores que intervienen en la conformación de la seguridad industrial.

Las normas son un punto muy importante ya que ayudaran en gran medida a reforzar el ambiente de seguridad, teniendo objetivos de gran importancia en la industria tales como: Evitar lesiones y muerte por accidente. Cuando ocurren accidentes hay una pérdida de potencial humano y con ello una disminución de la

productividad, reducción de los costos operativos de producción, por ende la seguridad del trabajador, aumenta en mayor medida se rendimiento laboral del trabajador. ASFAHL, R. (2000). Seguridad Industrial y Salud, México; Pearson Educación, Cuarta Edición.

La seguridad industrial es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos de accidentes en la industria, ya que toda actividad industrial tiene peligros inherentes que necesitan de una correcta gestión.

IMPORTANCIA DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL

Hoy en día en este mundo empresarial globalizado, debemos implementar procesos y gestiones de seguridad industrial y salud ocupacional por varias razones: Un deber moral, ya que el trabajo no debe comportar un perjuicio a la salud de los trabajadores, especialmente cuando estos daños son evitables.

El costo social de los accidentes es dramático, constituyendo un verdadero flagelo: detrás de cada accidente grave o fatal hay normalmente una familia destruida, metas abandonadas, expectativas frustradas, dolor y sufrimiento.

Es una responsabilidad social porque la empresa forma parte de un sistema social y es la sociedad la que le ha cedido un “espacio” y le ha otorgado los medios para que pueda crearse y desarrollarse, disponiendo de un poder social. RAMÍREZ, C. C, (2002). Seguridad industrial: Un enfoque integral, México; Limusa Noriega Editores.

Las consecuencias de los accidentes que afectan a los trabajadores, constituyen una de las tantas responsabilidades sociales de la compañía. No puede aceptarse que salga materia prima o producto de las fábricas a costa de que los trabajadores se accidenten.

También es una ventaja competitiva, porque en la medida que se oriente, consciente a proteger a las personas, los bienes de la empresa, los procesos, los ambientes de trabajo se transforma en una poderosa arma competitiva.

La seguridad industrial está directamente relacionada con la continuidad del negocio: en el mejor de los casos, el daño de una máquina, un accidente de trabajo o cualquier otro evento no deseado consume tiempo de producción y atraso en los procesos cotidianos.

Es un requisito de crecimiento: hoy en día clientes más grandes y Gobierno la exigen. Además, la complejidad de las propias operaciones la implican. La seguridad y la higiene en el trabajo son aspectos que deben tenerse en cuenta en el desarrollo de la vida laboral de la empresa, esa es su importancia.

Su regulación y aplicación por todos los elementos de la misma se hace imprescindible para mejorar las condiciones de trabajo. Aunque su conocimiento en profundidad sea necesario para los trabajadores, cobra un especial interés en los mandos responsables de las empresas ya que de ellos se exige lograr la máxima productividad sin que ello ponga en peligro vidas humanas o pérdidas en materiales y equipos.

Una buena prevención de los riesgos profesionales, basados en un profundo conocimiento de las causas que los motivan y en las posibilidades que hay a nuestro alcance para prevenir los problemas, evitarán consecuencias muy negativas para el perfecto desarrollo de la vida laboral.

OBJETIVO DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL

El objetivo de la seguridad e higiene industrial es:

Prevenir los accidentes laborales, los cuales se producen como consecuencia de las actividades de producción, por lo tanto, una producción que no contempla las

medidas de seguridad e higiene no es una buena producción. Una buena producción debe satisfacer las condiciones necesarias de los tres elementos indispensables que son: seguridad, productividad y calidad de los productos. Conocer las necesidades de la empresa para poder ofrecerles la información más adecuada orientada a solucionar sus problemas. Comunicar los descubrimientos e innovaciones logrados en cada área de interés relacionada con la prevención de riesgos.

LA FUNCION DE LA SEGURIDAD INDUSTRIAL

La función de seguridad e higiene tiene las características tanto de función en línea como de asesoría, el gerente de seguridad e higiene necesita reconocer que parte corresponde a cada categoría. El logro material de tener seguridad en el trabajo es una función de línea.

El gerente de seguridad e higiene desempeña una función de asesoría como “facilitador” el cual ayuda, motiva y aconseja la función de línea en áreas de la seguridad y la higiene del trabajador. El grado de interés del personal de línea por recibir esta asesoría y ayuda del gerente de seguridad e higiene dependerá de la importancia que el objetivo de la seguridad y la higiene tenga para la alta dirección. El gerente de seguridad e higiene de éxito estará consciente de la necesidad del apoyo de la alta dirección, cuyo respeto y aprobación se ganara con decisiones y acciones cuyo objetivo es eliminar al máximo los riesgos y los que no por lo menos controlarlos. MARTÍNEZ García, F., Fundación MAPFRE Estudios, Instituto de Seguridad Integral, Identificación y Evaluación de Riesgos., España, 2002).

2.4.2 Categorización de la Variable Dependiente

2.4.2.1. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Implica el estudio de los procesos sociales que se dan dentro de una empresa con el objetivo de ayudar a sus miembros a identificar los obstáculos que bloquean su eficacia como grupo y a tomar medida para hacer óptima la calidad de sus interrelaciones, para influir de manera positiva en el éxito de los objetivos de la empresa. (Guizar R, 2008, p. 6).

El desarrollo organizacional permite analizar las interacciones que se producen en la empresa con el fin de permitir implementar soluciones a los problemas que el individuo como ente sicosocial en la empresa causa, enfocándose al cambio positivo de la empresa.

Desarrollo Organizacional según Bennis: Es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo.

El D.O. como un proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y el cambio de comportamiento entre personas, entre grupos, especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación en la organización. (Burke y Hornstein, 1971, p. 108)

El desarrollo organizacional es un proceso sistemático y planificado en el que se utilizan los principios de las ciencias del comportamiento para incrementar la efectividad individual y la de la organización. Se hace foco en que la organización funcione mejor a través de un cambio total del sistema.

El desarrollo organizacional es un proceso en el cual los trabajadores mejoran el desarrollo de potencialidades de personas, grupos, subsistemas y sus relaciones, institucionalización del proceso de una organización para que de esta manera se pueda cumplir con las metas y objetivos planteados por la organización.

Estos cambios y desarrollos vienen de cualquier parte, tanto dentro como fuera de la empresa, incluyendo los siguientes:

1. La competencia.
2. La tecnología.
3. La innovación.
4. Las formas de hacer lo que cada departamento hace.
5. La educación y la formación.
6. Los clientes y su demanda.
7. La cadena de suministro.
8. Las alternativas tecnológicas.
9. Las alternativas de proveedores, etc.
10. La logística.
11. La regulación y legislación.

IMPORTANCIA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

La importancia que se le da al Desarrollo Organizacional se deriva de que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización. En consecuencia, su manejo es clave para el éxito empresarial y organizacional en general, comenzando por adecuar la estructura de la organización (organigrama), siguiendo por una eficiente conducción de los grupos de trabajo (equipos y liderazgo) y desarrollando relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos rápida y oportunamente cuando se tenga indicios de su eclosión.

Específicamente el Desarrollo Organizacional abordará, entre otros muchos, problemas de comunicación, conflictos entre grupos, cuestiones de dirección y jefatura, cuestiones de identificación y destino de la empresa o institución, el cómo satisfacer los requerimientos del personal o cuestiones de eficiencia organizacional.

Esta estrategia educativa busca utilizar los efectos de la acción a través de la retroalimentación la que se constituirá en la base para la acción planificada ulterior. Sin embargo, es necesario tener presente que la única forma de cambiar las organizaciones es a través de cambiar su "cultura", es decir, cambiar los sistemas de vida, de creencias de valores y de formas aceptadas de relaciones entre las personas. Además de lograr que las personas tengan una conciencia de pertenencia, de ser efectivamente miembros de una organización.

OBJETIVOS BÁSICOS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

Aunque cualquier esfuerzo del D.O. deba surgir de objetivos específicos, procedentes de un diagnóstico sobre la situación que se desee modificar, existen objetivos más generales.

Tales objetivos básicos que pueden no ser aplicados obligatoriamente en todas las situaciones que sean objetos de esfuerzos del D.O. son principalmente los siguientes:

- Obtener o generar informaciones objetivas y subjetivas, válidas y pertinentes, sobre las realidades organizacionales, y asegurar la retroinformación de esas informaciones a los participantes del sistema-cliente.
- Crear un clima de receptividad para reconocer las realidades organizacionales, y de apertura para diagnosticar y solucionar problemas.
- Diagnosticar problemas y situaciones insatisfactorias.
- Establecer un clima de confianza, respecto a que no haya manipulación entre jefes, colegas y subordinados.
- Desarrollar las potencialidades de los individuos, en las áreas de las tres competencias: técnica, administrativa e interpersonal.

- Desarrollar la capacidad de colaboración entre individuos y grupos, que conduce a la sinergia de esfuerzos y al trabajo - en equipo.
- Buscar nuevas fuentes de energía, liberar la energía bloqueada en individuos y grupos, o retenida en los puntos de contacto e interacción entre ellas.
- Compatibilizar, viabilizar, armonizar e integrar las necesidades y objetivos de la empresa y de quienes forman la empresa.
- Estimular las emociones y sentimientos de las personas.
- Siempre que el riesgo lo permita, poner los conflictos, fricciones y tensiones "sobre la mesa" y tratarlos de modo directo, racional y constructivo.
- Despertar o estimular la necesidad de establecer objetivos, metas y fines que, siempre que sea posible, estén cuantificados y bien calificados que orienten la programación de actividades y evaluación de los desempeños de sectores, grupos e individuos.
- Despertar la conciencia para que existan valores y concepciones sobre el comportamiento de los hombres en las organizaciones, por parte del alta gerencia, ejecutivos y administradores.
- Examinar el cómo, cuándo, dónde y cuánto, tales valores concepciones y cultura influyen sobre los objetivos, métodos, procesos, comportamientos, desempeños y resultados obtenidos.
- Analizar la adaptación del funcionamiento de la organización en relación con las características
- Procurar asociar la autoridad legal y el "status" funcional, a las "tres competencias"
- Localizar las responsabilidades de solución y la toma de decisiones, lo mas próximo posible de las fuentes de información en el nivel adecuado al tipo de solución.
- Desarrollar la organización a través del desarrollo de los individuos.
- Compatibilizar y optimizar metas, recursos, estructuras, procedimientos y comportamientos.

- Perfeccionar el sistema y los procesos de información y comunicación
- Identificar puntos de bloqueo o pérdida de energías y recursos de varios tipos: físicos, humanos, materiales, de información.

2.4.2.2. CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura de una organización depende de la visión del jefe de la empresa o dueño de la misma, en donde la empresa demuestra su ética y moral, las personas de las compañías deben saber las políticas y el reglamento interno de la empresa, ya que la empresa se representa con el personal y viceversa.

Cada sociedad o nación tiene una cultura que influye en el comportamiento de las personas y las organizaciones, la cultura comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra.

Las generaciones viejas buscan que las nuevas adopten sus pautas culturales, pero estas se resisten y reaccionan, lo que produce transformaciones graduales. Desde su nacimiento cada persona va interiorizando y acumulando gradualmente de la cultura por medio de procesos de educación y socialización. (Chiavenato I. Comportamiento Organizacional, 2009)

IMPORTANCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional es la médula de la organización que está presente en todas las funciones y acciones que realizan todos sus miembros. A tal efecto considera que la cultura nace en la sociedad, se administra mediante los recursos que la sociedad le proporciona y representa un activo factor que fomenta el desenvolvimiento de esa sociedad. Monsalve, 1989, p. 56),

Dentro del marco conceptual, la cultura organizacional tiene la particularidad de manifestarse a través de conductas significativas de los miembros de una

organización, facilitan el comportamiento en la misma y, se identifican básicamente a través de un conjunto de prácticas gerenciales y supervisoras, como elementos de la dinámica organizacional, siendo importante conocer el tipo de cultura de una organización, porque los valores y las normas van a influir en los comportamientos de los individuos.

En los diferentes enfoques sobre cultura organizacional se ha podido observar que hay autores interesados en ver la cultura como una visión general para comprender el comportamiento de las organizaciones, otros se han inclinado a conocer con profundidad el liderazgo, los roles, el poder de los gerentes como transmisores de la cultura de las organizaciones.

CARACTERÍSTICAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional tiene varias características importantes.

1. Regularidad de los comportamientos observados.

Cuando los participantes organizacionales interactúan unos con otros, usan un lenguaje, una terminología y rituales comunes relacionados con la buena disposición y el comportamiento.

2. Normas.

Existen normas de comportamiento, incluyendo directrices sobre cuánto trabajo realizar, que en muchas organizaciones se reduce a “no hacer demasiado; no hacer muy poco”.

3. Valores dominantes.

Existen valores importantes que la organización apoya y espera que los participantes compartan. Como ejemplos típicos están la excelente calidad de los productos, el bajo nivel de absentismo y la eficiencia elevada.

4. Filosofía.

Hay políticas que establecen las creencias de la organización sobre la manera de tratar a los empleados y/o clientes.

5. Reglas.

Existen directrices estrictas relacionadas con llevarse bien en la organización. Los empleados de nuevo ingreso deben aprender cómo funciona todo para ser aceptados como miembros plenos del grupo.

6. Ambiente organizacional.

Éste se refiere a la “sensación” general que transmite la distribución física, la manera de interactuar de los participantes y la forma en que se conducen los miembros de la organización con los clientes y otros que no forman parte de la organización.

MANTENIMIENTO DE LAS CULTURAS POR MEDIO DE PASOS DE SOCIALIZACIÓN.

Una vez que se inicia una cultura organizacional y comienza a desarrollarse, existen varias prácticas que ayudan a solidificar la aceptación de los valores clave y a garantizar que la cultura se mantenga por sí misma. Estas prácticas se describen con relación a varios pasos de socialización que son:

➤ **Selección de personal de nuevo ingreso**

El primer paso es la selección de candidatos de nuevo ingreso. Reclutadores capacitados, usando procedimientos estandarizados y buscando características específicas relacionadas con el desempeño eficaz, entrevistan

a los candidatos e intentan descartar a aquellos cuyos estilos y valores personales no tengan “concordancia” con la cultura de la organización. Hay investigación que indica que las percepciones de los candidatos de nuevo ingreso y sus supervisores sobre la concordancia con la cultura organizacional se relacionan con el compromiso organizacional y la intención de dejar la organización.

➤ **Colocación en el empleo**

El segundo paso ocurre en el empleo mismo, después de contratar a la persona adecuada. El personal nuevo se somete a una serie de diversas experiencias, cuidadosamente organizadas, cuyo propósito es hacerlos cuestionar las normas y los valores de la organización y decidir si los aceptan o no. Por ejemplo, muchas organizaciones con culturas fuertes insisten en dar al personal recién contratado, más trabajo que el que pueden manejar. A veces, estas asignaciones están por debajo de las habilidades del individuo.

➤ **Dominio del empleo**

Una vez que termina el “choque cultural” inicial, el siguiente paso es el dominio del empleo. Esto se lleva a cabo comúnmente por medio de una amplia experiencia de campo cuidadosamente reforzada. Por ejemplo, las empresas japonesas asignan generalmente a los nuevos empleados a un programa de capacitación durante varios años. A medida que el personal avanza a lo largo de su trayectoria de carrera, se evalúa su desempeño y se le asignan responsabilidades adicionales con base en su progreso. Con mucha frecuencia, las empresas establecen un método paso a paso para este plan de carrera, que ayuda a disminuir las intenciones del personal de usar el poder político o tomar atajos para avanzar a un ritmo más rápido.

➤ **Medición y compensación del desempeño**

El siguiente paso del proceso de socialización consiste en una atención meticulosa para medir los resultados operativos y recompensar el desempeño individual. Estos sistemas son integrales y congruentes y se centran en los aspectos del negocio que son cruciales para el éxito competitivo y los valores corporativos.

➤ **Apego a valores importantes**

El siguiente paso implica el apego cuidadoso a los valores más importantes de la empresa. La identificación con estos valores ayuda a los empleados a conciliar los sacrificios personales ocasionados por su membresía en la organización. Aprender a aceptar estos valores y a confiar que la organización no hará nada que los perjudique. Páscale señala, ponerse uno mismo a la merced de una organización impone costos reales, largas horas de trabajo, fines de semana perdidos, jefes que uno debe soportar, críticas que parecen injustas, asignaciones y rotaciones laborales que son inconvenientes o indeseables. No obstante, la organización trata de cubrir estos costos relacionando los sacrificios con valores humanos más elevados, como servir a la sociedad con mejores productos y/o servicios. Las empresas actuales de la economía global deben prestar especial atención a las diferencias culturales alrededor del mundo, pero conservar sus valores clave.

2.4.2.3. SATISFACCION LABORAL

Conceptualización

La satisfacción laboral engloba a las características del trabajo, la interacción del colaborador y cómo reacciona el mismo a estos estímulos, produciendo su satisfacción o insatisfacción, de acuerdo al caso son cuantificables y medibles ya que afectan al normal desarrollo de la empresa, Chiang, M (2010). Afirma: “Por satisfacción laboral se entiende aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo” (p.90).

El colaborador influye directamente en la apreciación de la satisfacción individual y colectiva, su comportamiento demuestra las características que posee el puesto de trabajo y la respuesta emotiva hacia el mismo, permitiéndole evaluar al empleador si está acorde a las necesidades de la empresa y del empleado.

La satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado” (Sikula, 1992 en Morillo, 2006:47).

La satisfacción laboral es el grado de conformidad de la persona con respecto a su entorno de trabajo, que nos permite incluir la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas y la seguridad.

Mason y Griffin (2002:284) señalan que, en la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructor de “satisfacción laboral” no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen ‘satisfacción de la tarea del grupo’ como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”.

La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones, puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador

Factores determinantes de satisfacción laboral

Los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral pueden abordarse desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados. Dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

Años de carrera profesional: a medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años. Esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Expectativas laborales: todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones ,el nivel de responsabilidad y de control personal , y las políticas de empleo son factores

que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (Robbins, 1998) se considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado. Hackman y Oldham (1975) aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales":

Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Técnicas para elevar la satisfacción en el empleado

Técnicas Permanentes

Ubicación acertada: se trata de ubicar a los empleados en los puestos adecuados según su perfil

Inducción: facilita la correcta incorporación de una persona a la organización, al suministrarle información sobre las políticas, normas y funcionamiento, así como las expectativas sobre su desempeño

Metas: todo el equipo debe conocer las metas de una organización para un período determinado, planteadas de manera que constituyan retos y oportunidades

Reconocimiento: la acción o acciones tendientes a poner en evidencia el buen desempeño de las personas, para elevar sus niveles de satisfacción personal y reforzar la confianza en sus capacidades

Participación: a través de consulta de opiniones y sugerencias, asignación de responsabilidades, instrumentos para evaluar las tareas y todas las acciones que estimulen la creatividad y la iniciativa personal Evaluaciones periódicas y oportunas: para conocer y mejorar el rendimiento personal

Técnicas Puntuales

Oportunidades de formación: permiten adquirir conocimientos y mantenerse actualizados, mejorando y enriqueciendo la experiencia y tareas del personal.

Talleres y reuniones: son espacios creados para poner en práctica una serie de dinámicas diseñadas por especialistas, para orientar a los trabajadores hacia el crecimiento y desarrollo personal. Estas dinámicas suelen reforzar los lazos entre los integrantes de las organizaciones

2.5 Hipótesis

El Síndrome de Burnout influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del Corporativo MARY CARMEN.

2.6 Señalamiento de Variables

En la presente investigación se les añade una importancia especial a las siguientes variables:

- Variable Independiente

Síndrome de Burnout

- Variable Dependiente

Satisfacción Laboral

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

Basándose en el paradigma crítico propositivo, ésta investigación se apoyará en un enfoque cualitativo y cuantitativo. El paradigma cualitativo pretende identificar la realidad del problema dentro de la empresa, la cual buscara las causas y la explicación de los hechos que estudia, está orientada al descubrimiento de la hipótesis planteada en el capítulo anterior, genera un énfasis en el proceso de investigación y asume una realidad dinámica, además admite hacer registros narrativos de los fenómenos que se están estudiando para interpretar, mejor la realidad y contribuir al cambio que mejore la calidad de vida del ser humano. El paradigma Cuantitativo debido que, existe en instancias, de la investigación la recopilación de datos cuantitativos, estadísticos, matemáticos o computación, se menciona técnicas cuantitativas, también un proceso de medición que es fundamental para la investigación, los datos estarán en forma numérica, como las estadísticas, porcentajes, etc. Tendrá énfasis en los resultados, no en vano tendrá una propuesta y será orientada a la comprobación de hipótesis Estos paradigmas de enfoque abierto, flexible, participativo permitirán construir alternativas de solución teórico prácticas por medio de una propuesta que contribuya a la solución de la problemática presentada ya que permite cuantificar el fenómeno, además el enfoque cualitativo.

3.2 Modalidad Básica de la Investigación

Este proyecto se realizará bajo la modalidad de investigación de:

Campo: Se investigará de forma directa con la organización y sus empleados a fin de recopilar los datos y la información necesaria, que será posteriormente analizada, en búsqueda de respuestas y conclusiones.

Bibliográfica: Es aquella etapa de la investigación científica donde se explora qué se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema y nos permite buscar información en documentos para determinar cuál es el

conocimiento existente en un área particular.

3.3 Niveles de Investigación

3.3.1 Exploratoria

Es un estudio o sondeo preliminar y superficial de la realidad a investigar, constituye una primera aproximación al problema, siendo éste el punto de partida para obtener información, además se apoya en la consulta, análisis y crítica de documentos. Permitirá al investigador ponerse en contacto y familiarizarse con la realidad que se va a estudiar, además de proporcionar datos y elementos de juicio para plantear el problema e hipótesis de la investigación.

Este tipo de investigación se utilizó para recabar información del problema planteado y proceder a elaborar el árbol de problemas, pronosis y planteamiento de objetivos del presente proyecto de investigación.

Busca describir la influencia del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los colaboradores a consecuencia de la búsqueda constante de información acerca del problema. Mañas M.A (2007) afirma: “La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional”

3.3.2 Descriptiva

Permitirá decir como es o se manifiesta el objeto, fenómeno o problema motivo de la investigación, además se preocupa del conocimiento detallado de los aspectos exteriores del objeto o fenómeno, es decir de todo aquello que el investigador puede percibir. Proporcionará al investigador la posibilidad de hacer predicciones, aunque

sean rudimentarias, es decir le permitirá describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

Se da mediante un análisis a través de encuestas, fichas de observación y cuestionario, así obtenemos datos durante y al final del proceso. Que nos permitirán describir y desde el punto de vista estadístico su propósito es estimar parámetros. El nivel de la investigación realizada fue descriptivo, tomando como base la definición de quien sostiene que la investigación descriptiva Arias (2006:24), afirma: “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”

3.3.3 Correlacional

Este estudio pretende ver como se relacionan o vinculan en nuestro caso la Variable Independiente: Burnout (Síndrome de Deterioro) con la variable dependiente el Rendimiento Laboral.

Tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables. Servirá para conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen dentro del Corporativo MARY CARMEN, se empleara para desarrollar la consecución del primero y segundo objetivo específico que consiste en identificarla prevalencia y los factores asociados al síndrome que se presentan en los colaboradores del Corporativo MARY CARMEN, y analizar el nivel de rendimiento de los trabajadores del Corporativo MARY CARMEN, bajo la aplicación de encuestas dirigidas a los trabajadores.

3.3.4 Explicativa

Su finalidad es poder explicar en comportamiento de una variable en función de otras. De esta manera fundamentar la hipótesis planteada.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La presente investigación se desarrollará gracias a la cooperación de 40 colaboradores que pertenecen al grupo Corporativo Mary Carmen ubicada en la provincia de Tungurahua – Ambato

3.4.2 Muestra

Debido a que la población no es extensa se trabajará con el total de la misma.

3.5 Operacionalización de Variables

3.5.1 Variable Independiente: Síndrome de Burnout

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS DIMENSIONALES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El Síndrome de Burnout se lo conceptualizan como el cansancio y agotamiento emocional que lleva a una pérdida de motivación y que suele progresar hacia un comportamiento y sentimientos de inadecuación y fracaso.</p> <p>Maslach y Jackson (1982),</p>	<p>Agotamiento</p> <p>Motivación</p> <p>Comportamiento</p>	<p>-Desmotivación</p> <p>-Frustración</p> <p>-Extrínseca</p> <p>-Intrínseca</p> <p>-Agresivo</p> <p>-Pasivo</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Siente que el agotamiento emocional afecta el trabajo que usted realiza? 2. ¿Se siente frustrado en su trabajo? 3. ¿Siente Que trabajar en contacto directo con la gente le cansa? 4. ¿Siente que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuadas? 5. ¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradable entre sus compañeros 	<p>Técnicas</p> <p>1. Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>1. Cuestionario Estructurado</p>

Cuadro N° 3.1. Operacionalización de Variables

Elaborado por: Stephanie María Jordán Morales

Fuente: Propia

3.5.2 Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS DIMENSIONALES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>La satisfacción laboral es la perspectiva favorable que tienen los trabajadores sobre su puesto de trabajo expresado en su perfil a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este ofrece, las relaciones interpersonales, un clima agradable y la productividad de la organización.</p> <p>Morillo (2006:48)</p>	<p>Perfil de puesto</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Productividad</p>	<p>Ubicación del puesto</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Condiciones Ergonómica</p> <p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Efectividad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Considera usted que realiza sus funciones eficientemente? 2. ¿Las funciones de su lugar de trabajo están bien definidas? 3. ¿Calificaría como asertiva la comunicación entre el personal? 4. ¿Considera usted que la tarea que realiza es peligrosa para su salud? 5. ¿Entre los objetivos de la empresa, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que presta? 	<p>Técnicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta <p>Instrumentos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cuestionario Estructurado

Cuadro N° 3.2. Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Elaborado por: Stephanie María Jordán Morales

Fuente: Propia

1.6 Recolección de la Información

Para el proceso de recolección de información, se procede a tomar los ítems que previamente se los estableció en la operacionalización de variables, con esta información se procede a la elaboración de una encuesta (cuestionario estructurado), la cual consta de 10 preguntas relacionadas directamente con las dos variables de investigación, por tanto se investigara al personal del grupo Corporativo MARY CARMEN con una muestra de 40 individuos de dicha organización. La investigación la realizara el investigador de manera individual.

PROCEDIMIENTO	EXPLICACIÓN	TÉCNICAS INSTRUMENTOS E
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación.	Encuesta
2. ¿A qué personas?	A todos los colaboradores del Corporativo MARY CARMEN.	Encuesta
3. ¿Sobre qué aspecto?	Síndrome de burnout vs la satisfacción laboral.	Cuestionario estructurado
4. ¿Quién?	Investigadora: Stephanie María Jordán Morales	Entrevista
5. ¿Cuándo?	Durante el periodo abril – agosto 2015	Encuesta
6. ¿Dónde?	Corporativo MARY CARMEN Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.	Encuesta
7. ¿Cuántas veces?	Una sola vez a cada colaborador de la institución.	Encuesta
8. ¿Cómo?	Utilizando encuestas y cuestionarios de entrevista.	Cuestionario estructurado

Cuadro N° 3.1. Recolección de la Información

Fuente: Corporativo MARY CARMEN

Elaborado por: Stephanie María Jordán Morales

3.7 Procesamiento de la Información

Una vez que se tengan las encuestas llenas, se procederá a tabularlas. Se analizará de manera minuciosa cada una de las respuestas en cada encuesta, se tomarán las respuestas favorables y las desfavorables, y de esta manera se obtendrá las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos de la encuesta.

Con los datos obtenidos se procede a realizar el cálculo pertinente mediante el CHI Cuadrado. Finalmente se entregará los resultados del respectivo proceso al grupo Corporativo Mary Carmen, para que se proceda con la implementación de la propuesta de solución.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados

Variable Independiente: Síndrome de Burnout

1. ¿Siente que el agotamiento emocional afecta el trabajo que usted realiza?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	25	62%
Pocas Veces	5	13%
Nunca	10	25%
Total	40	100%

Tabla N^o 4.1. Agotamiento Emocional

Elaborado por: Stephanie Jordán

Fuente: Datos de la encuesta



Gráfico N^o 4.1. Agotamiento Emocional

Elaborado por: Stephanie Jordán

Fuente: Datos de la encuesta

Análisis e Interpretación:

Como se puede observar 25 empleados que representa el 62% opina el agotamiento emocional afecta el trabajo que realiza, mientras que 5 empleados que representa el 13% opina que pocas veces el agotamiento emocional afecta su trabajo y por último los 10 empleados que representa el 25% opina que nunca el agotamiento emocional afecta su trabajo.

Se puede determinar que existe en su mayoría un agotamiento emocional afectando así el rendimiento del personal, al no poder brindar efectivamente su trabajo.

2. ¿Se siente frustrado en su trabajo?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	26	65%
Pocas Veces	4	10%
Nunca	10	25%
Total	40	100%

Tabla N° 4.2. Frustración
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

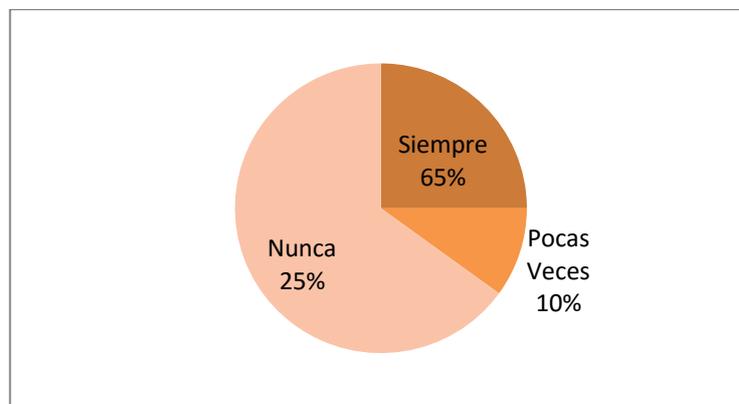


Gráfico N° 4.2. Frustración
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

Análisis e Interpretación

Se observa que 26 empleados que representa el 65% de los encuestados consideran que al sentirse frustrado está afectando su rendimiento en la organización mientras que 4 de los empleados que representa el 10% de los encuestados consideran que pocas veces se sienten frustrados en su trabajo y que 10 empleados que representa el 25% considera que el estar frustrado que no es motivo para que esto afecte su rendimiento en la organización

Lo que nos permite opinar que hay en su mayoría que el sentirse frustrado si afecta el rendimiento de los empleados por ende es importante tomarlo en cuenta para poder trabajar y poder solucionar esta situación para que esto no afecta la productividad de la organización.

3. ¿Siente Que trabajar en contacto directo con la gente le cansa?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	18	45%
Pocas Veces	10	25%
Nunca	12	30%
Total	40	100%

Tabla N° 4.3. Cansancio
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

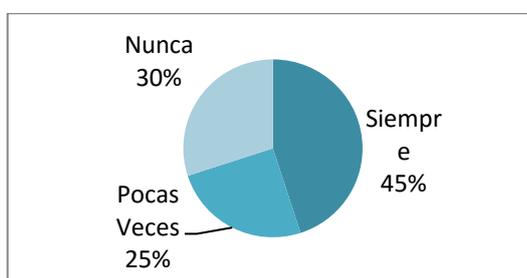


Gráfico N° 4.3. Cansancio
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

Análisis e Interpretación:

Se observa que 18 empleados que representa el 45% de los encuestados consideran que el trabajar en contacto directo con la gente es realmente agotador, mientras que 10 de los empleados que representa el 25% de los encuestados consideran pocas veces sienten cansancio al trabajar directamente con la gente y por último 12 empleados que representa el 30% considera que nunca existe cansancio al trabajar directamente con la gente.

Nos permite opinar que por mayoría los empleados denotan cansancio físico al trabajar directamente con la gente, originando así estrés en su trabajo, por lo que es necesario tener en cuenta la condición de salud del personal, por ende es importante incentivar y realizar actividades de estabilidad emocional y corporal para que cada uno de los trabajadores cumplan con sus funciones de forma eficiente y así no afecta la productividad de la organización.

4. ¿Siente que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuadas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	13	32%
Pocas Veces	8	20%
Nunca	19	48%
Total	40	100%

Tabla N° 4.4. Problemas Emocionales

Elaborado por: Stephanie Jordán

Fuente: Datos de la encuesta

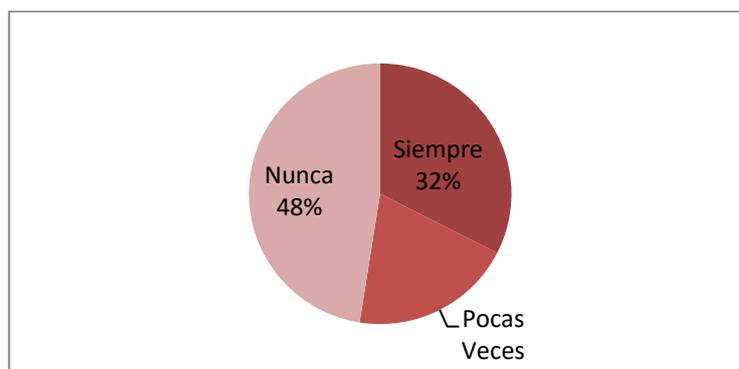


Gráfico N° 4.4. Problemas Emocionales

Elaborado por: Stephanie Jordán

Fuente: Datos de la encuesta

Análisis e Interpretación de resultados:

Al realizar la encuesta se observó que 19 empleados que representa el 48% de los encuestados piensan que en su trabajo los problemas emocionales nunca son tratados de forma adecuada.

Según los resultados establecidos se puede determinar que los problemas emocionales producidos en la familia o en el trabajo no son tratados de forma adecuada por lo que es importante tomar en cuenta que el trabajador puede convertirse temporalmente en propenso a los accidentes y sufrir algún tipo de lesión por ello una de las mejores formas de liberarnos de las emociones destructivas es hablando de ellas.

5. ¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradable entre sus compañeros?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	28	70%
Pocas Veces	6	15%
Nunca	6	15%
Total	40	100%

Tabla N° 4.5. Clima Agradable
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

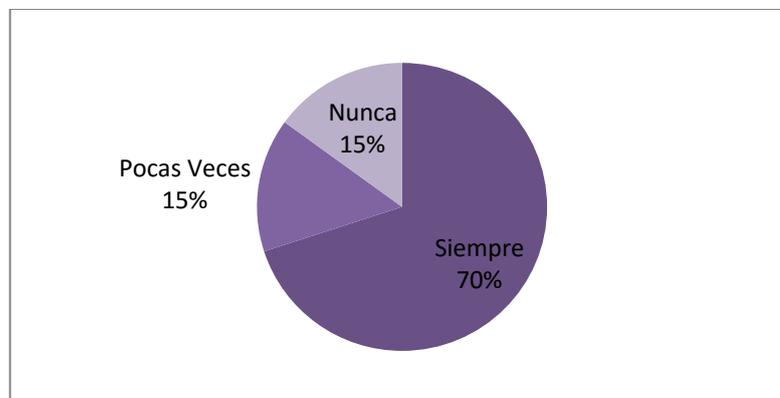


Gráfico N° 4.5. Clima Agradable
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

Análisis e Interpretación:

Se observa en la gráfica que el 70% de los empleados encuestados consideran si pueden crear con facilidad un clima agradable entre sus compañeros.

Lo que nos permite observar que existe una armonía entre compañeros y que todos pueden trabajar iguales creando así un ambiente de trabajo agradable, esto quiere decir que las condiciones de trabajo en las que se encuentran los empleados son las adecuadas, teniendo un clima favorable donde se permite desarrollar las capacidades y competencias laborales de cada uno de los trabajadores por lo que se sugiere seguirlas manteniendo.

4.2 Análisis e Interpretación Variable dependiente: Satisfacción laboral

6. ¿Considera usted que realiza sus funciones eficientemente?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	50%
Pocas Veces	5	13%
Nunca	15	37%
Total	40	100%

Tabla N° 4.6. Funciones Eficientes

Elaborado por: Stephanie Jordán

Fuente: Datos de la encuesta

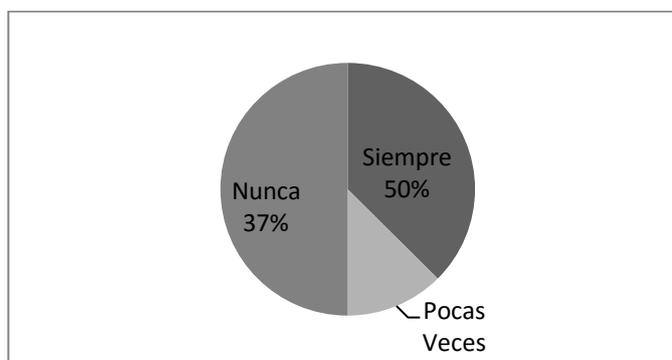


Gráfico N° 4.6. Funciones Eficientes

Elaborado por: Stephanie Jordán

Fuente: Datos de la encuesta

Análisis e Interpretación de resultados:

Al realizar la encuesta se observó que 20 empleados que representa el 50% si realizan su trabajo eficientemente mientras que 5 empleados encuetados que representa el 13% pocas veces realizar su trabajo eficientemente y que 15 empleados que representan el 37% nunca realiza sus funciones eficientemente.

En su mayoría se puede observar que al encontrarse los empleados ya cumpliendo las funciones para las que fueron contratados buscan desarrollar las competencias que sugiere el puesto, para mantener su cargo, permitiendo el óptimo desempeño y productividad de la organización, sobre todo realizando su trabajo en los tiempos establecidos lo que es bien visto por quienes son atendidos por estas personas.

7. ¿Calificaría como asertiva la comunicación entre el personal?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	20	50%
Pocas Veces	6	15%
Nunca	14	35%
Total	40	100%

Tabla N° 4.7. Comunicación Asertiva
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

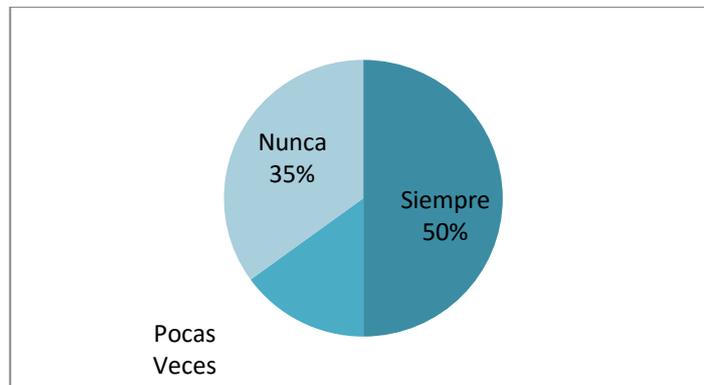


Gráfico N° 4.7. Comunicación Asertiva
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

Análisis e Interpretación:

Se observa en la gráfica que el 50% de los empleados encuestados consideran que a la comunicación si es asertiva entre el personal.

Es un gran punto a favor que en la organización exista una comunicación asertiva porque les permite trabajar en equipo y que el trabajo que realizan lo hacen en conjunto tomando en cuenta que el mayor objetivo es la productividad de la organización

8. ¿Las funciones de su lugar de trabajo están bien definidas?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	13	32%
Pocas Veces	10	25%
Nunca	17	43%
Total	40	100%

Tabla N^o 4.8. Funciones de Trabajo

Elaborado por: Stephanie Jordán

Fuente: Datos de la encuesta

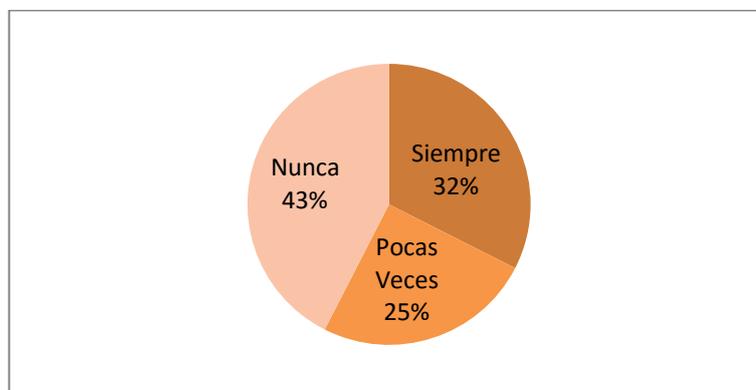


Gráfico N^o 4.8. Funciones de Trabajo

Elaborado por: Stephanie Jordán

Fuente: Datos de la encuesta

Análisis e Interpretación:

Se observa en la gráfica que el 43% de los empleados encuestados consideran que sus funciones en su lugar de trabajo no están bien definidas. Que el 23% de los empleados consideran que pocas veces sus funciones de trabajo están bien definidas y el 32% considera que siempre están bien definidas las funciones en su lugar de trabajo.

Tomando en cuenta los resultados dados por los trabajadores encuestados es primordial que los directivos de la organización establezcan y definan las funciones que sus trabajadores deben realizar ya que de esta manera permite que cada uno brinde al máximo su desempeño laboral.

9. ¿Considera usted que la tarea que realiza es peligrosa para su salud?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	10	25%
Pocas Veces	9	22%
Nunca	21	53%
Total	40	100%

Tabla N° 4.9. Salud Laboral
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

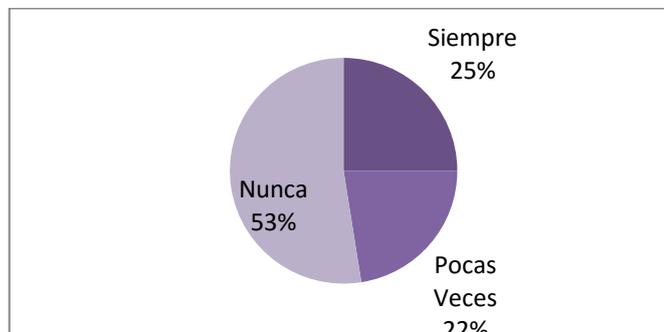


Gráfico N° 4.9. Salud Laboral
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

Análisis e Interpretación:

Se observa en la gráfica que el 53% de los empleados encuestados consideran que la tarea que realizan no es peligrosa para su salud, que el 22% de los empleados encuestados piensan que pocas veces la tarea que realiza es peligrosa para su salud mientras que el 25% de los empleados encuestados considera que la tarea que realiza si e peligrosa para su salud.

Este punto es muy primordial ya que es importante que el empleado se sienta a gusto en su trabajo para que de esta manera se sienta conforme al realizar su trabajo y pueda y no como una amenaza para su salud.

10. ¿Entre los objetivos de la empresa, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que presta?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	25	62%
Pocas Veces	10	25%
Nunca	5	13%
Total	40	100%

Tabla N° 4.10. Objetivos de la empresa
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

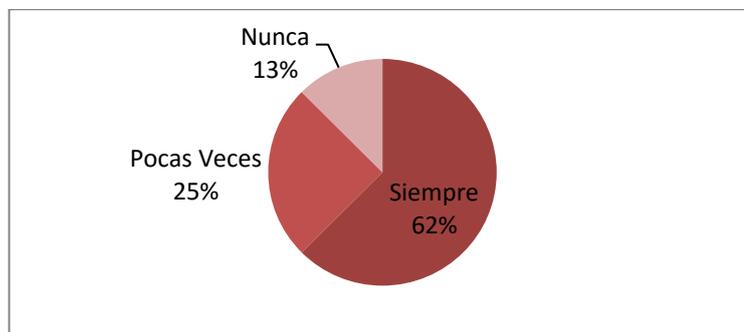


Gráfico N° 4.10. Objetivos de la empresa
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

Análisis e Interpretación:

Tomando en cuenta los resultados existe que el 62% de los empleados encuestados consideran que siempre es prioritaria la mejora de la calidad de o servicios que se presta.

Según los resultados la mayoría de los trabajadores consideran que es prioritaria la mejora de la calidad de servicios por ende es importante que en la organización exista trabajo en equipo ya que es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva, dando como resultados el cumplimiento de objetivos que la empresa se propone brindando así un servicio de calidad.

4.3 Verificación de Hipótesis

Para verificar la hipótesis se utilizó la prueba estadística del Chi-Cuadrado (X^2), permite establecer correspondencia entre valores observados y esperados, llegando hasta la comparación de distribuciones enteras, es una prueba que permite la comprobación global del grupo de frecuencias esperadas calculadas a partir de la hipótesis que se quiere verificar.

4.3.1 Descripción De Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0):

- EL Síndrome de Burnout NO influye en la Satisfacción Laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

Hipótesis Alternativa (H_1):

- EL Síndrome de Burnout SI influye en la Satisfacción Laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

4.3.2 Definición del proceso matemático

Prueba Chi- Cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} \quad (\text{Fórmula N}^\circ 01)$$

Simbología:

x^2 = Chi Cuadrado O= Datos Observados

Σ = Sumatoria E= Datos Esperados

4.3.3 Nivel de significación

Para la verificación de la presente investigación se utilizó un nivel de significación de 5%, $\alpha = 0.05$ por ende su nivel de confianza es 0.95 (95%).

4.3.4 Zona de aceptación/rechazo

Para poder deducir la zona de aceptación o rechazo, es necesario primero proceder a y calcular los grados de libertad.

Grados de libertad

Es el número de valores que podemos elegir libremente en una muestra y que nos permite encontrar el valor de un parámetro. Para esto se utiliza la siguiente fórmula:

$$gl = (c - 1)(h - 1) \quad (\text{Fórmula N}^\circ 02)$$

Simbología:

gl = Grados De Libertad c = Número de Fila

h = Número de Columna

Para hallar los grados de libertad se utilizó la siguiente fórmula:

$$GL = (c - 1)(h - 1)$$

$$GL = (3 - 1)(4 - 1)$$

$$GL = (2)(3)$$

$$GL = 6$$

Grados de libertad	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055

2	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,5453	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,9872

Tabla N^o 4.11. Calculo del CHI Cuadrado Esperado **X²T=12,59**
Elaborado por: Stephanie Jordán
Fuente: Datos de la encuesta

Frecuencia Observada (O)

PREGUNTA	SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA	TOTAL
P1	25	5	10	40
P2	28	6	6	40
P7	20	6	14	40
P8	13	10	17	40
TOTAL	86	27	47	160

Cuadro N° 4.1. Frecuencia Observada (O)**Elaborado por:** Stephanie Jordán**Fuente:** Datos de la encuesta**Frecuencia Esperada (E)**

PREGUNTA	SIEMPRE	POCAS VECES	NUNCA	TOTAL
P1	21.50	6.75	11.75	40
P2	21.50	6.75	11.75	40
P7	21.50	6.75	11.75	40
P8	21.50	6.75	11.75	40
TOTAL	86	27	47	160

Cuadro N° 4.2. Frecuencia Esperada (E)**Elaborado por:** Stephanie Jordán**Fuente:** Datos de la encuesta

Pregunta	Observados (O)	Esperados (E)	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
(S)1	25	21.50	3.50	12.25	0.57
(P.V)1	5	6.75	-1.75	3.06	0.45
(N)1	10	11.75	-1.75	3.06	0.26
(S)5	28	21.50	6.50	42.25	1.97
(P.V)5	6	6.75	-0.75	0.06	0.01
(N)5	6	11.75	-5.75	33.06	2.81
(S)7	20	21.50	-1.5	2.25	0.10
(P.V)7	6	6.75	-0.75	0.06	0.01
(N)7	14	11.75	2.25	5.06	0.43
(S)8	13	21.50	-8.50	72.25	3.36
(P.V)8	10	6.75	3.25	10.56	1.56
(N)8	17	11.75	5.25	27.56	2.25
				X²C=	13.88

Tabla N^o 4.3. Cálculo del CHI Cuadro

Elaborado por: Stephanie Jordán

Fuente: Datos de la encuesta

Regla de decisión

Si $X^2C < 12.59$, aceptaremos H_0

Si $X^2C > 12.59$, rechazaremos H_0 , y aceptaremos H_1

Por lo tanto:

X^2 Calculado $>$ X^2 Teórico

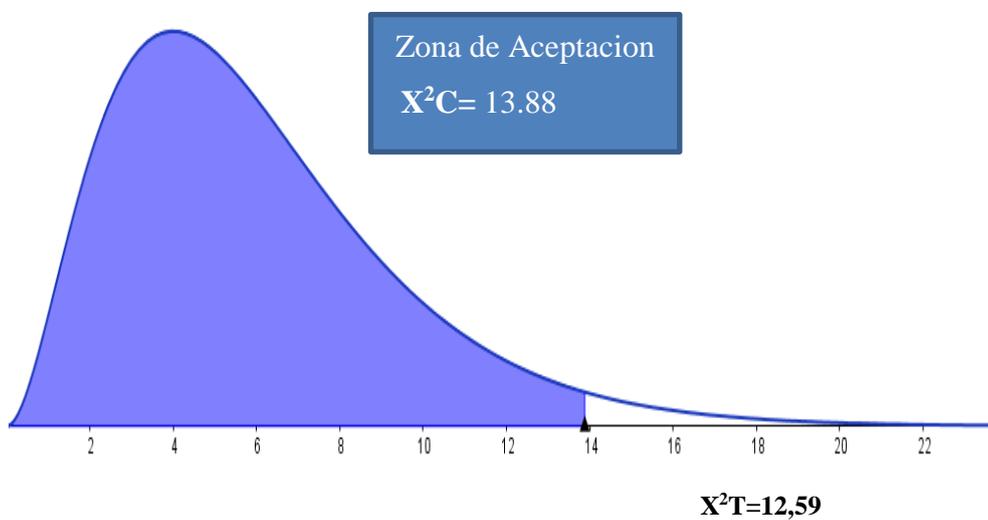
$13.88 > 12.59$

Interpretación

Como podemos observar X^2 Calculado = **13.88** es **mayor** que X^2 Tabulado = **12.59** por lo tanto **se acepta H_1 alternativa** y rechazamos H_0 es decir que:

H_1 : EL Síndrome de Burnout SI influye en la Satisfacción Laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN del cantón Ambato provincia de Tungurahua.

Gráfico N° 4.11. Regla de decisión



Elaborado por: Stephanie Jordán

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Dentro del Grupo Corporativo MARY CARMEN se pudo determinar como el Síndrome de Burnout si incide en la satisfacción laboral en los empleados, es importante que se aplique métodos para mejorar esta situación y que no repercuta en la rentabilidad de la organización.
- En el Grupo Corporativo MARY CARMEN, se pudo identificar algunos factores que conllevan a padecer síndrome de Burnout en los empleados, denotando cansancio físico, psicológico y a su vez presentando un grado de estrés siendo esta una de las causas, influyendo así en las actividades diarias afectando al cumplimiento de metas y objetivos sean estos personales y organizacionales.
- Se analizó que el nivel de satisfacción laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN, no es el adecuado, ya que inciden varios factores como es la sobre carga de trabajo, presión laboral entre otros por la cual es primordial intervenir en estos factores, lo que ocasiona que su potencial laboral no se desarrolle con eficiencia y eficacia, razón por lo cual no cumplan con sus objetivos.
- El Grupo Corporativo MARY CARMEN no consta con un instrumento que permita solucionar los síntomas que se presentan en relación al Síndrome de Burnout y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados, con la finalidad de generar un clima laboral óptimo y saludable.

5.2 Recomendaciones

- En el Corporativo MARY CARMEN, se deben aplicar métodos adecuados para que el Síndrome de Burnout no incida en la satisfacción laboral de los empleados, de esta manera los empleados podrán desarrollar sus actividades de una forma eficiente, logrando así alcanzar una mayor aportación dentro de la organización.
- En el Grupo Corporativo MARY CARMEN se debe fomentar acciones que eviten la presencia del síndrome de Burnout, realizando actividades de motivación, recreación, ejercicios físicos y mentales, entre otras, que ayuden a mejorar al bienestar físico y emocional de todos los trabajadores.
- Diagnosticar periódicamente el nivel de satisfacción laboral de los empleados, con el propósito de tomar precauciones y mejorar cada uno de los factores de la satisfacción laboral que requieran ser intervenidos para elevar el nivel del mismo
- Diseñar una guía de técnicas de afrontamiento del estrés, que combatan el Síndrome de Burnout, y con ello garantizar el bienestar de los empleados para que su satisfacción laboral sea más eficiente.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

TÍTULO

Guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el síndrome de Burnout y mejorar la satisfacción laboral en los empleados del grupo corporativo MARY CARMEN

6.1 Datos informativos

Unidad ejecutora

GRUPO CORPORATIVO MARY CARMEN

Beneficiarios directos:

EMPLEADOS DEL GRUPO CORPORATIVO MARY CARMEN

Beneficiarios indirectos:

CLIENTES

Ubicación

País:	Ecuador.
Región:	Sierra.
Provincia:	Tungurahua.
Cantón:	Ambato.
Institución:	Grupo Corporativo MARY CARMEN
Dirección:	Av. Cevallos y Martínez
Sostenimiento:	Privado

Investigadora: Stephanie María Jordán Morales

6.2 Antecedentes de la Propuesta

En el grupo corporativo MARY CARMEN en sus registros no cuenta con una guía de técnicas de afrontamiento del estrés para evitar el síndrome de burnout.

Es por este motivo que se ha visto la necesidad de proponer la implementación de dicho guía, ya que esta será de mucha ayuda para mejorar ciertos factores que están causando malestar en los empleados del grupo Corporativo MARY CARMEN.

Al momento de implementar la guía se logrará mejorar factores tales como relaciones interpersonales, trabajo bajo presión, sobrecarga laboral y motivación que evitará que exista el síndrome de burnout para que de esta manera mejore la satisfacción laboral de los empleados y a su vez se cumplir a cabalidad con todos los objetivos planteados.

La guía es una herramienta clave para el surgimiento de la organización, ya que, es una guía con instrucciones y estrategias que sirve para ejecutar una serie de actividades encaminadas a mejorar el ambiente laboral y la satisfacción laboral de cada uno de los empleados de la organización.

6.3 Justificación

La propuesta es de suma importancia ya que se va a dar a conocer la guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el síndrome de burnout y mejorar la satisfacción laboral en los empleados del grupo corporativo MARY CARMEN, con el fin de obtener los mejores resultados al momento de aplicarla.

La propuesta es novedosa porque nos permite presentar una metodología practica en donde el principal objetivo es mejorar el síndrome de burnout en la satisfacción

laboral de los empleados para que de esta manera los colaboradores puedan cumplir a cabalidad sus metas.

La propuesta es beneficiosa tanto para la organización como los empleados porque no permitirá aplicar métodos y técnicas garantizando así la eficacia y eficiencia de cada uno de los empleados alcanzando así los objetivos planteados por la empresa.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Elaborar una guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el síndrome de burnout y mejorar la satisfacción laboral en los empleados del grupo corporativo MARY CARMEN

6.4.2 Objetivos Específicos

- Planificar técnicas para el desarrollo de la guía.
- Ejecutar la Guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el Síndrome de Burnout y mejorar la satisfacción laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN.
- Socializar la Guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el Síndrome de Burnout y mejorar la satisfacción laboral en los directivos y empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN.
- Evaluar la aplicación de la Guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el Síndrome de Burnout y mejorar la satisfacción laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN

6.5 Análisis de Factibilidad

La presente propuesta del presente trabajo de investigación es factible porque cuenta con el apoyo de la organización y lo directivo de la misma con el objetivo de beneficiar a los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN

Social:

Se considera de tiene un impacto social ya que por medio de la guía nos permitirá socializar técnicas que no ayuden y puedan evitar que en los colaboradores exista el síndrome de burnout poniendo obstáculos en la satisfacción laboral, de esta manera tener un vínculo social que beneficie tanto a los colaboradores como a la organización misma.

Tecnológico:

Tiene una impacto tecnológico ya que es necesario contar con instrumentos como son la computadora e internet que nos permita brindar una mejor información sobre la guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el Síndrome de Burnout y mejorar la satisfacción laboral en los empleados del Grupo Corporativo MARY CARMEN

Económica:

La presente propuesta es factible económicamente, debido que existe apoyo por parte de la empresa y por parte de la investigadora que también correrá con los gastos que se presenten así proporcionando una ayuda a la empresa misma.

6.6 Fundamentación Científica – Teórica**Guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el Síndrome de Burnout y mejorar la satisfacción laboral**

Una guía debe estar compuesta por actividades claves y programas formativos útiles para ponerlos en práctica. Jurado, P (2012) dice: "Una guía es una herramienta que evita estresarse al momento realizar ciertas actividades, sin duda alguna la guía está llena de temas de suma importancia que hay que irlos cumpliendo o llevándolos a cabo en el

transcurso del tiempo” (p.78). La fundamentación técnica de la guía toma como base las características, importancia de la guía, y estructura.

Una guía tiene la tarea de orientar realizando actividades con eficacia, explicando contenido y ayudando a identificar de una manera más clara el material de estudio, enseñando técnicas de afrontamiento del estrés y evacuándoles las dudas sobre las mismas. A lo largo de la misma encontrará consejos prácticos, ejercicios y fichas con distintas técnicas de afrontamiento que le facilitarán soluciones útiles para aplicar en su día a día.

ESTRÉS

El estrés como un ingrediente inevitable de la vida, similar al hambre o a la sed. Esta afirmación supone que todos tenemos estrés, el problema surge cuando esa tensión producida en el organismo ante un estímulo es negativa y agobia a las personas. Toda persona tiene un nivel de ansiedad que mejora el rendimiento y por encima de ese nivel pueden surgir consecuencias perjudiciales. (Norfolk, 2000, p. 310)

En la sociedad en que vivimos nos vemos sometidos a infinidad de situaciones que ponen a prueba nuestra capacidad de respuesta. Las demandas pueden ser de todo tipo, desde las exigencias cada vez más elevadas de nuestros respectivos trabajos, hasta las responsabilidades domésticas el llevar la casa, el cuidado de los hijos, etc. sin olvidar los conflictos interpersonales dentro o fuera del trabajo. Nuestra respuesta a cualquier aspecto de nuestras vidas que percibimos como un reto o amenaza, se conoce como estrés y se traduce en una activación fisiológica del organismo que repercute en nuestro modo de pensar, sentir y comportarnos.

Las consecuencias negativas del estrés se manifiestan cuando las personas sienten que no pueden hacer frente adecuadamente a las exigencias del entorno, o a las que uno mismo se impone, amenazando su propio bienestar. Todo ello en circunstancias en que el afrontamiento es importante para ellas y cuando advierten una sensación de ansiedad o depresión al respecto.

Las dificultades pueden venir cuando:

- Las demandas se prolongan excesivamente en el tiempo o, aun siendo puntuales, se repiten incesantemente.

Las demandas son excesivas y pueden provocarnos una intensidad de respuesta desmesurada, tanto a nivel físico como psicológico.

Síntomas del estrés

Síntomas físicos

- Trastornos cardiovasculares: hipertensión, arritmia.
- Trastornos respiratorios: hiperventilación (respiración rápida, acelerada y superficial que provoca sensación de mareo), respiración fatigada.
- Trastornos inmunológicos: mayor número de resfriados, gripes y riesgo de desarrollar enfermedades.
- Trastornos gastrointestinales: náuseas, pesadez de estómago, estreñimiento.
- Trastornos dermatológicos: aparición de acné, sarpullidos, herpes.
- Trastornos musculares: tensión excesiva, temblores y contracturas.
- Trastornos sexuales: disminución del apetito sexual.
- Trastornos del sueño: insomnio, despertar precoz, problemas de conciliación del sueño
- Trastornos somáticos: dolor de cabeza y migrañas, dolor de espalda, dolor menstrual, dolor de cervicales y contracturas musculares.

Síntomas psicológicos

- Aumento del nerviosismo y la ansiedad.
- Irritabilidad e irascibilidad.
- Presencia de pensamientos negativos recurrentes referentes a cómo se ve uno mismo y también los demás.
- Falta de motivación.
- Dificultades de concentración.

- Sentimiento de “indefensión aprendida”: sensación de que no se controla la realidad y no está en nuestras manos reaccionar frente a ello. Impotencia.

Síntomas Conductuales

- Mayor número de conductas impulsivas y temerarias: por ejemplo, el estudiante tan nervioso por aprobar un examen que no puede concentrarse y copia; o conducir el coche con exceso de velocidad para llegar antes al trabajo, lo que aumenta la posibilidad de accidentes.
- Escape de la situación estresante: por ejemplo, no ir al examen o no decirle a nuestro superior que no podemos realizar un trabajo determinado.
- Muestras sociales de hostilidad: enemistades, agresividad verbal, enfado. Por ejemplo, agresividad verbal contra el profesor que realiza la prueba o contra los otros conductores.
- Aumento del consumo de estimulantes o de sustancias tranquilizantes (café, tabaco, alcohol) para realizar el esfuerzo o para disminuir el ritmo.
- Aumento o disminución de ingesta de alimentos y alimentación poco equilibrada.
- Disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntima.
- Disminución del rendimiento en las tareas a realizar, por una falta de activación (sensación de agotamiento o falta de energía) o por un exceso de activación (estado nervioso).

El estrés laboral y lo factores psicosociales

La Psicología del trabajo se dedica a la investigación de la realidad laboral mediante los métodos, conceptos y principios de la Psicología y la Sociología. Su propósito es utilizar estos hallazgos para lograr un ajuste entre las capacidades, necesidades y expectativas del individuo, y los requerimientos exigidos por su puesto de trabajo.

Los factores de riesgo que pueden provocar que este ajuste no sea adecuado están directamente relacionados con las condiciones en que se organiza el trabajo, su contenido o las características en que se realiza la tarea, que tienen la capacidad de

afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo de su trabajo. Así, las exigencias psicológicas del trabajo, la autonomía para tomar decisiones y la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, como también el apoyo de compañeros, superiores y de la propia empresa, harán que exista un mayor o menor riesgo de que el trabajador acabe desarrollando estrés. Con toda probabilidad, el aumento del riesgo psicosocial está relacionado con los cambios introducidos en nuestro estilo de vida. En el ámbito laboral, algunos sectores de actividad han sufrido grandes transformaciones derivadas de los nuevos avances y desarrollos tecnológicos, el aumento de las exigencias cognitivas del puesto de trabajo o la mayor competitividad de las empresas, entre otros, que, aunque en ocasiones representan mejoras y avances, muchas veces han supuesto un detrimento de las condiciones de trabajo psicosociales.

Existen diversos tipos de estresores:

Estresores relativo a la organización

- Jornada de trabajo: rotación de turnos, trabajo nocturno, alargamiento de la jornada, etc.
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional.
- Comunicación y participación.
- Relaciones interpersonales.

Estresores relativos a la tarea

- Carga de trabajo excesiva o insuficiente.
- Ritmo de trabajo. • Contenido de la tarea (“sentido” del trabajo).
- Conflicto o ambigüedad de rol.
- Control sobre la tarea (nivel de autonomía) y grado de supervisión

Estresores relativos al entorno físico

- Condiciones ambientales (iluminación, ruido y temperatura).
- Otras condiciones físicas del lugar de trabajo.
- Exposición a contextos físicos peligrosos.

**GUÍA DE TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS
PARA PREVENIR EL SÍNDROME DE BURNOUT Y
MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
EMPLEADOS DEL GRUPO CORPORATIVO MARY
CARMEN**



STEPHANIE MARIA JORDAN MORALES

PRESENTACION

La guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el síndrome de burnout y mejorar la satisfacción laboral en los empleados del grupo corporativo

MARY CARMEN, comprende y se ajustan al medio que lo rodea, permitiendo de tal manera mejorar el estrés dentro de la organización.

Se puede observar que el síndrome de burnout está afectado la satisfacción laboral de los empleados dentro de la organización, por cuanto no existen métodos adecuados para prevenir este problema, por tal motivo el objetivo principal es elaborar una guía de técnicas de afrontamiento del estrés que nos permita luchar con este tipo de problema existente en la empresa.

Con el apoyo de los directivos de la organización en esta fase con la guía de técnicas de afrontamiento del estrés, los empleados del grupo corporativo MARY CARMEN se encontrarán en la capacidad de poder desarrollar sus habilidades y destrezas de una manera eficiente.

CONTENIDOS

PRESENTACION.....	97
CONTENIDOS	99
HISTORIA DE LA EMPRESA	101
MISIÓN.....	101
VISIÓN	101
OBJETIVOS	102
DESCRIPCION DEL PLAN DE LA PROPUESTA	102
TÉCNICAS DE RELAJACIÓN	102
TÉCNICA DE RELAJACIÓN PROGRESIVA (JACOBSON, 1929)	104
LA TÉCNICA	104
PREPARACIÓN	104
PASOS GENERALES	105
EVALUACIÓN.....	106
TECNICAS DE RESPIRACION.....	107
LA TÉCNICA	107
PREPARACIÓN	108
PASOS GENERALES	108
EVALUACIÓN.....	109
TÉCNICA DE SOLUCION DE PROBLEMAS.....	110
LA TÉCNICA	110
PREPARACIÓN	110
EVALUACION.....	111
TÉCNICA DE AUTOCONTROL	112
LA TÉCNICA	112
PREPARACIÓN	112
EVALUACION.....	113

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 6.1. Relajación Progresiva.....	104
Grafico 6.2. Posiciones de Relajación.....	106
Grafico 6.3. Respiración.....	107
Grafico 6.4. Respiración Profunda.....	109
Grafico 6.5. Solución de Problemas.....	110
Grafico 6.6. Autocontrol.....	112

INDICE DE CUADROS

Cuadro 6.1. Modelo Operativo.....	115
Cuadro 6.2. Administración de la Propuesta.....	116
Cuadro 6.3. Prevención de la Evaluación de la Propuesta.....	117

HISTORIA DE LA EMPRESA

Hace 28 años "VARIEDADES MARY CARMEN" nació de una joven empresaria que apenas cursaba el 2do. Año en administración privada decidió iniciar su primera boutique ubicada en las calles Martínez y Rocafuerte, a pesar de su reducido tamaño marco la diferencia con el primer maniquí en Ambato.

La ideología de "siempre buscar algo diferente", el servicio esmerado y personalizado de sus propietarios; FAMILIA JARAMILLO VILLACIS, son fundamentales para el desarrollo y crecimiento de la empresa, siempre dando valor al aporte femenino con un 98% de colaboradoras.

Son dueños del gran evento nacional "De Mujer a Mujer, un encuentro con tu Imagen" en el cual buscan reforzar la Autoestima de la mujer y resaltar su feminidad.

Hoy en día Variedades Mary Carmen cuenta con la Franquicia exclusiva desde México de su línea medicada de prendas REMODELADORAS MEDICADAS SECRETS, logrando una gran aceptación a nivel nacional.

MISIÓN

Satisfacción total de nuestros distinguidos clientes, mediante la entrega de su producto de calidad acompañado de su servicio profesional entendiendo que el cliente será siempre el REY

VISIÓN

Liderazgo firme y permanencia fija en el mercado regional con proyección nacional, pensando en la alta competitividad como nuestra principal herramienta de trabajo.

OBJETIVOS

- * Generar mayor cantidad de fuentes de empleos en todas nuestras sucursales
- * Mantener el primer lugar de preferencia de nuestros exigentes clientes

DESCRIPCION DEL PLAN DE LA PROPUESTA

TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

El objetivo de las técnicas de relajación es reducir el grado de activación física presente en el estrés. Como se ha mencionado antes, la fuente de esta activación reside en nuestra respuesta biológica arcaica ante una situación que consideramos “amenazante”: aumento del ritmo cardíaco, respiración rápida, elevación del tono muscular del cazador de la prehistoria que tenía que hacer frente a la manada de lobos o huir físicamente del peligro.

El problema actual es que ante situaciones de la vida cotidiana que no requieren una ‘huida o lucha’ a nivel físico (por ejemplo, realizar una conferencia en público) pero que nos generan estrés, nuestro cuerpo reacciona aumentando los niveles fisiológicos como en la situación anterior.

El peligro básico de esta activación biológica innecesaria reside en que las sustancias que se segregan en sangre (glucocorticoides) son tóxicas para el organismo si no se quemar con ejercicio físico en ese instante y, si esta situación se prolonga, conllevará problemas de salud.

En este sentido, las técnicas de relajación tienen el objetivo de enseñar a la persona a controlar su propio nivel de activación a través de la modificación inducida de condiciones fisiológicas como la tensión-distensión de los músculos, y ciertas sensaciones de peso y calor.

- La relajación o cualquier tipo de actividad de relax, aunque sólo sea unos 10 minutos al día, aumenta las defensas contra el estrés.
- Se recomienda realizar estas técnicas en posición sentada y, si resulta más fácil, tumbado. Puede aparecer sensación de adormecimiento, por ello, es recomendable aplicarlas cuando se esté descansado y con ausencia de sueño, escogiendo la hora del día más adecuada para ello.

TÉCNICA DE RELAJACIÓN PROGRESIVA (JACOBSON, 1929)



Gráfico N° 6.1. Relajación Progresiva
Fuente: Internet

La Técnica

El objetivo es conseguir niveles profundos de relajación muscular a través de distintos ejercicios de tensión/relajación, por ello es importante prestar atención a estas sensaciones, para tomar conciencia de nuestro cuerpo. Con el entrenamiento, la persona pondrá en marcha estas habilidades una vez que haya identificado la tensión en alguna zona de su cuerpo.

Preparación

- Buscar un lugar tranquilo y libre de interrupciones.
- Llevar ropa cómoda que permita la movilidad.
- Reclinarse cómodamente sobre un sillón acolchado o similar y descruzar brazos y piernas.

- Si es necesario, apoyar la cabeza en un cojín de forma que se encuentre ligeramente levantada.
- Puede comenzarse la relajación realizando tres respiraciones profundas. Se aconseja ir avanzando progresivamente en la relajación, aplicándola cada vez en distintos grupos musculares y practicado unos 15 minutos diarios.
- Si aparecen calambres o molestias durante la práctica, generar menos tensión.

Pasos generales

- Tensionar voluntariamente cada grupo muscular 3 o 4 segundos y relajarlo después varios segundos (20-30sg) siguiendo el siguiente orden. Prestar atención a las sensaciones de tensión y relajación que se generan.

- Relajación de cara, cuello y hombros:

Frente: Arrugar, ejerciendo tensión sobre el puente de la nariz y alrededor de las cejas.

Ojos: Abrir y cerrar. Notar la tensión en los párpados y en el exterior de los ojos.

Nariz: Arrugar, ejerciendo tensión en el puente y los orificios.

Boca: Sonreír ampliamente (o abrir la boca lo máximo posible). Notar la tensión en los labios superior e inferior y en ambas mejillas. Después fruncir los labios.

Lengua: Presionar la lengua contra el paladar. Mandíbula: Presionar los dientes notando la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes.

Cuello y nuca: Hacer estiramientos del cuello hacia delante atrás y derecha-izquierda (sin brusquedad).

Hombros: Elevar los hombros intentando tocarnos las orejas y después dejar caer.

- Relajación de brazos y manos: Contraer, sin mover, primero un brazo y luego el otro con el puño apretado, notando la tensión en brazos, antebrazos y manos.

- Relajación de piernas: Contraer primero los músculos de nalgas y muslos. Estirar después una pierna y después la otra levantando la punta del pie hacia arriba y notando la tensión.
- Relajación de tórax, abdomen y región lumbar:

Espalda: Echar el cuerpo ligeramente hacia delante, doblar los codos y tirar los brazos hacia arriba y atrás (sin apretar los puños), notando la tensión en la espalda.

Tórax: Inspirar inflando el pecho y retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Espirar lentamente.

Estómago: Contraer el estómago. Después repetir empujando hacia fuera.



Gráfico N° 6.2. Posiciones de Relajación
Fuente: Internet

Evaluación

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

TECNICAS DE RESPIRACION



Gráfico N° 6.3. Respiración
Fuente: Internet

La Técnica

Un control correcto de la respiración es una de las estrategias más sencillas y potentes para hacer frente a una respuesta de estrés. Uno de los síntomas del estrés es la hiperventilación: respiración rápida, acelerada y superficial que contribuye a aumentar los niveles de estrés.

Cabe decir que también el ritmo de vida actual favorece una respiración incompleta, no utilizando toda la capacidad pulmonar, lo que afectará a la circulación sanguínea, los músculos (que tendrán un aporte de oxígeno insuficiente) y otros órganos de nuestro cuerpo.

Generalmente al inspirar solemos concentrar el aire en la parte superior de los pulmones resultando una respiración insuficiente y consumiendo además más energía.

Si respiramos con el diafragma (desplazando el abdomen hacia fuera y hacia dentro) se dejará más espacio a la caja torácica y a los pulmones para que se expandan, con lo que se consigue una respiración más completa y pausada.

Así pues, la aplicación de dichas técnicas tendrá dos propósitos:

- Enseñar a respirar correctamente en nuestra vida cotidiana.
- Combatir la respiración insuficiente en los momentos de estrés.

Preparación

- Buscar un lugar tranquilo y libre de interrupciones.
- Llevar ropa cómoda que permita la movilidad.

Pasos Generales

- Inhale lentamente por la nariz.
- No coja demasiado aire.
- Mantenga unos tres segundos el aire en los pulmones.
- Expúlselo con lentitud sacando todo el aire por la boca.

La respiración pausada y controlada puede realizarse de varias maneras, no se fuerce y encuentre la que le resulte más cómoda.

Podemos realizar un sencillo ejercicio para analizar y mejorar nuestra respiración.

Deberá contar durante un minuto las veces que respira (entendiendo como respiración completa cada vez que inspira aire y lo saca).

Bien, a continuación pruebe a realizar lo siguiente:

- Inspire profundamente intentando desplazar el aire hacia el abdomen hasta que esté lleno (si le cuesta, hágalo llenando los pulmones).
- Aguante el aire durante un par de segundos.
- Saque lentamente todo el aire hasta que no le quede.
- Repita el ejercicio durante un minuto



Gráfico N° 6.4. Respiración Profunda
Fuente: Internet

Evaluación

La respiración es esencial para la vida, una respiración correcta es una técnica eficaz para afrontar el estrés. Ha de ser natural, completa, tal como lo hacen los bebés. Recuerde que una respiración correcta permite reducir la ansiedad, la tensión muscular y el cansancio.

TÉCNICA DE SOLUCION DE PROBLEMAS



Gráfico N° 6.5. Solución de Problemas

Fuente: Internet

La Técnica

También llamada entrenamiento en resolución de problemas, es una estrategia de intervención que consiste en mejorar la competencia social y disminuir el malestar psicológico.

Esta técnica es muy útil para enfrentarse a situaciones que nos causan mucho estrés o angustia.

Preparación

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

Evaluación

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

TÉCNICA DE AUTOCONTROL

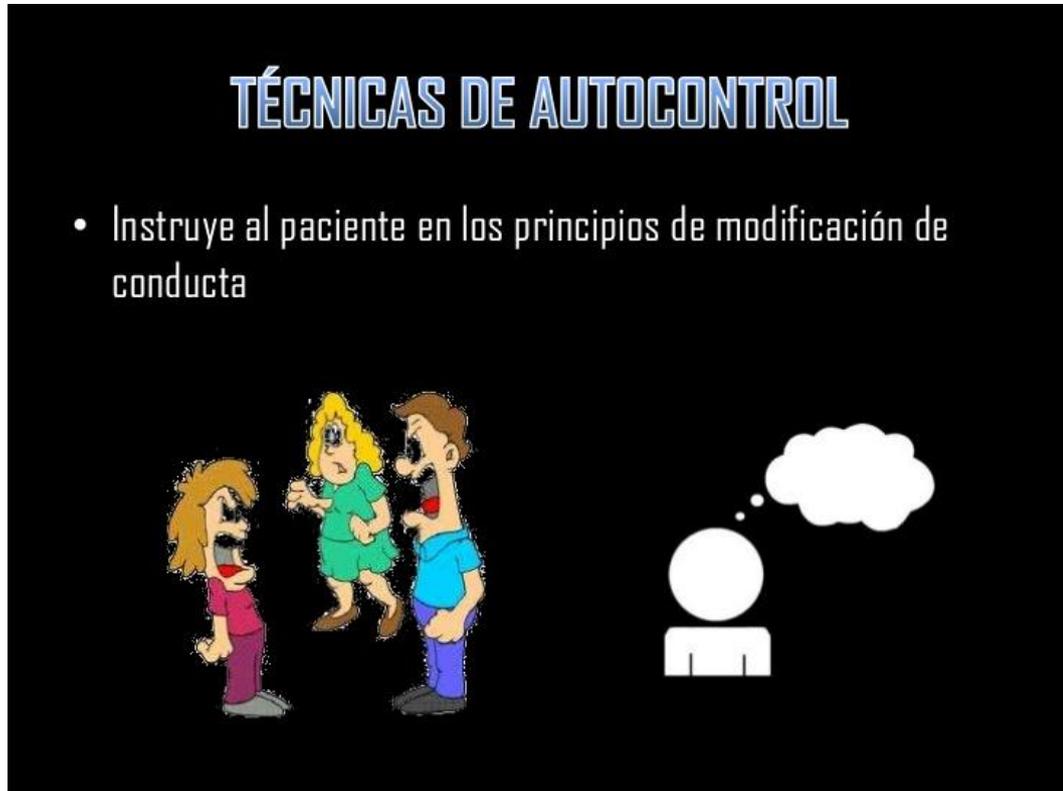


Gráfico N° 6.5. Autocontrol
Fuente: Internet

La Técnica

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

Preparación

1. Primero se debe encontrar motivado para poder realizar cualquier actividad.
2. Autoobservación: Enseñar al paciente a operatividad sus problemas, para después obtener datos acerca de las características topográficas y las relaciones funcionales de los mismos.
3. Establecimiento de objetivos: El paciente habrá de decidir qué nivel de control quiere alcanzar sobre la respuesta conflictiva.

4. Aplicación de las técnicas en contexto real: Una vez que se ha llevado a cabo el entrenamiento en la consulta, se pone en práctica lo aprendido en la vida diaria.
5. Luego se debe especificar el problema y plantear objetivos claros, tomando en cuenta el compromiso para cualquier cambio, ya que de esta manera se podrá alcanzar lo propuesto mediante el esfuerzo.
6. Después se reconocerá los datos para saber las causas del problema, diseñando temas de preguntas para poder prevenir fallas y lograr un mejor autocontrol.

Evaluación

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

6.7 Modelo Operativo

NO. DE FASE	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Primera fase Socialización	Socializar la guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el síndrome de burnout y mejorar la satisfacción laboral en los empleados del grupo corporativo MARY CARMEN	Charlas acerca del síndrome de Burnout Y satisfacción laboral , origen, prevención y tratamiento	Humanos Materiales	Stephanie Jordán	Periodo 2016
Segunda fase Planificación	Planificar los conceptos claros de la temática a tratarse y difundir los cambios que se produzcan en os empleados y la manera cómo afrontarlos	Recolectar el material necesario que servirá en la guía de capacitación y establecemos los puntos principales a tratarse	Humanos Materiales	Stephanie Jordán	Periodo 2016
Tercera fase Ejecución	Ejecutar la guía de técnicas para combatir el síndrome de burnout.	Presentación de la guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el síndrome de burnout y mejorar la satisfacción laboral con los	Humanos Materiales	Stephanie Jordán	Periodo 2016

		directivos y con los empleados del grupo corporativo MARY CARMEN			
Cuarta Fase Evaluación	Monitorear y evaluar la aplicación de la guía de técnicas para combatir el síndrome de burnout.	Aplicación de técnicas de evaluación para mejorar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral	Humanos Materiales	Stephanie Jordán	Periodo 2016

Cuadro N° 6.1. Modelo Operativo

Elaborado por: Stephanie María Jordán Morales

6.8 Administración de la propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
Grupo Corporativo MARY CARMEN	Dueña de la organización	Organizar y programar las actividades así como el seguimiento de la guía de técnicas de afrontamiento del estrés para prevenir el síndrome de burnout y mejorar a satisfacción laboral	\$650,00	Autofinanciado
	Stephanie Jordán	Preparar la propuesta y ordenar su ejecución		

Cuadro N° 6.2. Administración de la propuesta
Elaborado por: Stephanie María Jordán Morales

6.9 Previsión de la evaluación de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar lo objetivos de propuesta
¿De qué personas?	Los empleados del corporativo MARY CARMEN
¿Sobre qué aspecto?	El síndrome de Burnout- satisfacción Laboral
¿Quién?	Stephanie María Jordán Morales
¿Cuándo?	Año 2016
¿Dónde?	Grupo Corporativo MARY CARMEN
¿Cuántas veces?	Una
¿Qué técnica?	Encuesta
¿Con que?	Cuestionario
¿En qué situación?	Durante la actividades de programadas

Cuadro N° 6.3. Previsión de la evaluación de la propuesta

Elaborado por: Stephanie María Jordán Morales

BIBLIOGRAFÍA

- Arroba, T. y James, K. (1990). “Cómo mejorar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia”, Editorial México, p. 17
- Chiavenato, Adalberto. (2001). “Administración de Recursos Humanos”, 5º Edición, Editorial Mc. Graw Hill, p. 415
- Campayo, Javier. (2010). “El síndrome de burnout”, Editorial La Habana., p. 302.
- Cortés, José. (2007). “Técnicas de prevención de riesgos laborales- Seguridad e Higiene en el trabajo”, Editorial Madrid, 9º Edición, p. 844.
- Esparragoza, Alberto. (2009). “Administración de Talento Humano”, Editorial Mc. Graw Hill, p. 96.
- Flores, Lozano. (1994). “Síndrome de estar quemado”, Editorial Barcelona, p. 500.
- Gándara, J. (1998). “Estrés y trabajo: el síndrome de burnout”, Editorial Madrid, p. 110.
- Arias, Fernando. (1989). “Administración de Recursos Humanos”, 4º Edición, Editorial México, p. 524.
- Godoy, Lorena. (2010). “El Desempeño Laboral”, Editorial Madrid, p. 27.
- Gordon, Judith. (1997). “Comportamiento Organizacional”, Editorial Prentice Hall, p. 114
- INSHT (2002). La carga mental de trabajo. Documento Divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Gilberti E. Alerta y cuidado de la Salud Ocupacional de los Operadores ante los efectos traumáticos de la atención a las víctimas Burnout, 2004. p.p. 70

- Maslach, C. (1997). “Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial”, Editorial Madrid, p. 73.
- Osorio, Sonia. (2008). “Gestión del talento humano”, Editorial Bogotá, p. 205.
- Peiró, J. (1992). “Desencadenantes del estrés laboral”, 1º Edición, Editorial Madrid, p. 405
- Schein, Edgar. (2004). “Psicología de la Organización”, 3º Edición, Editorial México, p. 55
- Parra, Manuel. (2003). “Conceptos básicos en salud laboral”, Editorial Chile, p. 31.
- Sigcha, Jonathan. (2013). “El Síndrome de Burnout y su impacto en el Rendimiento Laboral”, Editorial U.T.A, p. 17
- Schultz, D. (1991). “Psicología Industrial”, 3º Edición, Editorial Mc. Graw Hill, p. 59.
- Pérez, Diego. (2012). “El Síndrome de Burnout”, Editorial U.T.A, p. 140
- Peiró, J. (1992). “Desencadenantes del estrés laboral”, 1º Edición, Editorial Madrid, p. 405.
- Rutstein D D, y Col. Sentinel health events (occupational): a basis for physician recognition and public health surveillance. Am. J. Public Health 1983;73:1054-1062
- Sigcha F., (2013). El Síndrome de Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. 2012 -2013.

ANEXOS

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

Encuesta dirigida al personal del grupo Corporativo MARY CARMEN

1. ¿Siente que el agotamiento emocional afecta el trabajo que usted realiza?

Siempre

Pocas veces

Nunca

2. ¿Se siente frustrado en su trabajo?

Siempre

Pocas veces

Nunca

3. ¿Siente Que trabajar en contacto directo con la gente le cansa?

Siempre

Pocas veces

Nunca

4. ¿Siente que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuadas?

Siempre

Pocas veces

Nunca

5. ¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradable entre sus compañeros?

Siempre

Pocas veces

Nunca

6. ¿Considera usted que realiza sus funciones eficientemente?

- Siempre
- Pocas veces
- Nunca

7. ¿Calificaría como asertiva la comunicación entre el personal?

- Siempre
- Pocas veces
- Nunca

8. ¿Las funciones de su lugar de trabajo están bien definidas?

- Siempre
- Pocas veces
- Nunca

9. ¿Considera usted que la tarea que realiza es peligrosa para su salud?

- Siempre
- Pocas veces
- Nunca

10. ¿Entre los objetivos de la empresa, es prioritaria la mejora de la calidad de los servicios que presta?

- Siempre
- Pocas veces
- Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN