

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL
COMPORTAMIENTO HUMANO.**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT:
PAUSAS ACTIVAS COMO MÉTODO DE
AFRONTAMIENTO”**

Realizado por:

Nathalie Belén Jaraiseh Abcarius

Director del Proyecto:

JUAN CARLOS FLORES

Como requisito para la obtención del título de:

PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

Quito, 14 de Mayo del 2015

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, NATHALIE BELÉN JARAISEH ABCARIUS, con cédula de identidad # 1716752611, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Nathalie Jaraiseh

C.C.:1716752611

DECLARATORIA

EL presente trabajo de investigación titulado:

“ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT: PAUSAS ACTIVAS COMO MÉTODO DE AFRONTAMIENTO”

Realizado por:

NATHALIE BELÉN JARAISEH ABCARIUS

Como requisito para la Obtención de Título de:

PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor

JUAN CARLOS FLORES

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Juan Carlos Flores

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

RAISA TORRES

ANA MARGARITA ESPIN

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Raisa Torres

Ana Margarita Espín

Quito, 14 de Mayo del 2015

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi madre Lily Abcarius quien con su infinito esfuerzo me ha apoyado y motivado incondicionalmente para que culmine mi carrera de psicología y me ha enseñado el valor del esfuerzo y la perseverancia, además de su generosidad en amor y paciencia hacia sus hijas.

AGRADECIMIENTOS

A mis profesores de psicología quienes me formaron profesionalmente, aunque ya no se encuentren en el equipo de trabajo de la Facultad de Psicología de la UISEK, se mantienen en mi corazón por sus enseñanzas y profesionalismo en la búsqueda del conocimiento de la psique del ser humano.

Índice General de Contenidos

Resumen	4
Abstract	5
CAPITULO I: Introducción	6
1. Problema de Investigación	7
1.1 Planteamiento del Problema	7
1.1.1 Diagnóstico del Problema	8
1.1.2 Pronostico del Problema	9
1.1.3 Control del Problema	10
1.2 Formulación del Problema	11
1.3 Sistematización del Problema	11
1.4 Objetivos Generales	12
1.5 Objetivos Específicos	12
1.6 Justificación	13
2. Marco Teórico	15
2.1 Estado Actual del Conocimiento sobre el tema	15
2.2 Adopción de una Perspectiva teórica	29
2.3 Marco Conceptual	29
2.4 Hipotesis	31
2.5 Identificación y Caracterización de Variables	31

CAPÍTULO II: Método	32
1. Tipo de Estudio	33
2. Modalidad de Investigación	33
3. Método	34
4. Población y Muestra	34
5. Selección de Instrumentos de Investigación	35
6. Validez y Confiabilidad de Instrumentos	36
7. Procesamiento de Datos	36
CAPÍTULO III: Resultados	37
1. Levantamiento de Datos	38
2. Presentación y Análisis de Resultados	42
CAPÍTULO IV: Discusión	52
1. Conclusiones	53
2. Recomendaciones	55
REFERENCIAS	57
ANEXOS	61

Índice General de Tablas y Figuras

Tablas

Tabla 1: Horarios de pausas activas según los grupos	40
Tabla 2: Categorías del Cuestionario de estrés laboral del OIT-OMS	42
Tabla 3: Resultados del promedio grupal en las sub categorías, convertido en porcentaje según los rangos.	43
Tabla 4: Promedio grupal en porcentajes según categorías después de la intervención.	45
Tabla 5: Comparativa entre el antes y después de la intervención.	46
Tabla 6: Porcentaje obtenido en los aspectos evaluados antes de la intervención	48
Tabla 7: Porcentaje después de la intervención	49
Tabla 8: Comparación entre el antes y el después de la intervención	50

Gráficos

Gráfica 1: División del personal según área y género	39
Grafico 2: División de cargos	39
Grafico 3: Resultados porcentuales según las categorías del test.	44
Gráfico 4: Comparación entre el antes y el después de la intervención.	47
Gráfico 5: Porcentajes en cada categoría antes de la intervención	49
Gráfico 6: Antes y Después de la Intervención en el Síndrome de Burnout	51

RESUMEN

La presente investigación se centra en estudiar el estrés laboral y el síndrome de Burnout en una población de 25 participantes de la empresa Comsaju. Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Quito. Es un estudio de tipo explicativo para lo cual se midió los niveles de ambas variables y posteriormente se implementó un programa de pausas activas como método de afrontamiento, que consistió en recesos de diez minutos en la que los participantes realizaron ejercicios de relajación, respiración, y estiramientos. Después de dos semanas de implementado este programa se volvieron a medir las variables. Los resultados indican que las pausas activas si disminuyen los niveles de estrés laboral y síndrome de Burnout además de facilitar la cohesión grupal entre el área administrativa y el área de planta. Las pausas activas ayudaron a reducir el riesgo ergonómico y psicosocial mejorando también la productividad y desempeño organizacional.

Palabras Clave: estrés laboral, Síndrome de Burnout, pausas activas.

ABSTRACT

This research study focuses on job stress and burnout syndrome in a population of 25 participants from the company Comsaju. Cia. Ltda., Located in the city of Quito. Is a study of explanatory type for which the levels of both variables were measured and a program of active breaks as a method of coping, which consisted of ten minute breaks in which participants performed relaxation exercises, breathing, implemented and stretching. After two weeks that the program was implemented, the variables were measured again. The results indicate that active breaks can lower levels of job stress and burnout syndrome and facilitates group cohesion between the administrative area and fabric area. Active breaks helped reduce ergonomic and psychosocial risk also improving productivity and organizational performance.

Key words: Work Stress, Burnout Syndrome, Active breaks.

CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema:

Actualmente, muchas son las empresas preocupadas por mejorar la calidad de vida y condiciones laborales de los trabajadores sin que esto afecte a la productividad de las organizaciones. Las demandas laborales junto a largas jornadas de trabajo afectan a la salud de los empleados produciéndoles estrés laboral. Sabemos que el síndrome de burnout es un tema que ha adquirido mucho auge en los últimos años, ya plantea una explicación a las causas y síntomas que el ambiente laboral tiene sobre las personas.

Es por ello que en la presente investigación se propone estudiar el estrés laboral y el síndrome de burnout, para posteriormente implementar los procesos de pausas activas como método de afrontamiento y reducción de las variables en la fábrica. Los probables resultados que se esperan encontrar son un alto nivel en las dos variables, y que una adecuada implementación del sistema de pausas activas que envuelvan ejercicio físico tendrán un impacto beneficioso en la calidad de vida y bienestar laboral.

COMSAJU, Cía. Ltda. ubicada en el sector norte de la ciudad de Quito, que cuenta con aproximadamente 25 trabajadores, fue fundada en el año 1997 por el Ingeniero Enrique Salamanca, de origen colombiano, quien decidió emprender el negocio familiar en el área de comestibles. En la actualidad la empresa produce varios productos como chitos, bolifruits, tortillas de maíz, papas fritas, y cueros. Se ha expandido la importación del producto a muchos sectores del país ya que cuentan con bodegas en Guayaquil y Manabí. Además de que hace 5 años se exportan estos productos a Colombia.

Debido a la demanda económica y al tipo de empresa con la que se cuenta, es importante mencionar que el personal de planta, es decir, la fábrica, está conformada por 18 trabajadores y 7 personas en el área administrativa. No cuenta con una estructura formal definida ni con los manuales de procesos que toda organización debe tener, es decir que no cuenta con un área establecida de Recursos Humanos por lo que no se pueden especificar las cifras exactas del ausentismo o rotación de personal, pero si podemos conocer lo que Daniel López, sobrino de Enrique Salamanca, que cuenta con el cargo de Director de Planta nos puede decir, él nos comenta que sus funciones en la parte administrativa no están bien definidas ya que “hace un poco de todo” incluyendo procesos de selección de personal, verificación de sistemas, control de máquinas, etc. Comentando a la investigadora que es bastante usual que entre una persona pero que a su estadía en la organización dure poco, que constantemente se contrata a nuevo personal para encargarse del trabajo de las personas que se van, es decir que existe gran rotación de personal lo cual podría estar relacionado a la carga de trabajo ya que por lo general los empleados de planta trabajan más de ocho horas, procurando no apagar las máquinas.

1.1.1 Diagnóstico del Problema:

El estrés laboral es un problema grave que están afrontando muchas personas y por ende las organizaciones, afecta a la salud y calidad de vida. El síndrome de burnout es un ciclo de síntomas disfuncionales para el sujeto, llevándolo a, como indica el nombre, quemarse laboralmente y un agotamiento tanto físico como mental. Se puede apreciar que no son dos variables separadas sino que si tienen relación, causando otros problemas tanto para el sujeto como para la organización, lo cual implica de igual modo, un problema social.

El problema de investigación consiste en el estudio y medición de ambas variables, y a su vez el estudio del efecto de la implementación de un sistema de las pausas activas en la organización. Es decir que primeramente mediremos el estrés laboral y el síndrome de Burnout dos veces, antes y después de la implementación de las pausas activas para así poder conocer su impacto.

Se han tomado en cuenta estas variables ya que el portero a nuestra investigación en la empresa Comsaju, Cía, Ltda, Daniel López ha manifestado que existen muchos inconvenientes con el personal, pues semanalmente se tiene que despedir y contratar nuevo personal que se ajuste a las necesidades de la empresa. Como lo mencionamos con anteriormente, Daniel nos indica que el nivel de errores que se producen en el área de planta afectando a la productividad de los trabajadores así como pérdidas materiales significativas.

1.1.2 Pronóstico del Problema:

Tanto el estrés laboral, como el síndrome de burnout, en caso de no ser resueltos adecuadamente a tiempo, pueden llevar a los empleados a déficit en el desempeño laboral, además de insatisfacción, agotamiento, desmotivación, reducción en calidad de vida, etc. En cuanto a los problemas que dichas variables podrían presentar a las empresas se encuentra el decrecimiento en la productividad, mayor absentismo y rotación de personal. Por ende estos factores afectan tanto al sujeto como a la empresa u organización. Por lo que se debe estudiar e implementar medidas funcionales de afrontamiento como en este caso aplicaremos las pausas activas. La manera en la que se entiende y concibe al sistema productivo va cambiando constantemente, por lo cual se debe adoptar enfoques que tomen

la importancia de un ambiente de trabajo saludable que permita el desarrollo personal, de lo contrario, tendremos que hacer frente a problemas graves en la sociedad como la insatisfacción, desmotivación, e incluso trastornos mentales. Las pausas activas promueven un entorno de trabajo saludable, y tienen gran pronóstico de funcionalidad ya que han cumplido el objetivo de reducir el estrés laboral.

1.1.3 Control del Pronóstico:

Existen varias técnicas y métodos de afrontamiento ante el estrés laboral y el síndrome de burnout, en la presente investigación se plantea la implementación de un programa de pausas activas en la organización, para posteriormente medir la efectividad en la reducción de estrés y síndrome de burnout. Estos programas ya han presentado grandes avances en las organizaciones, es por ello que cada vez más empresas se preocupan y muestran disposición en la implementación de este tipo de técnicas. La meta es dar a conocer la eficacia que métodos relativamente simples pueden brindar a las empresas y sus empleados y que por ende todas deseen ser parte e implementar la concientización de salud y bienestar mediante dichas técnicas.

Se espera que con las pausas activas, no solo mejore la salud de los trabajadores sino que exista más fluidez en la comunicación organizacional.

1.2 Formulación del Problema

¿Qué efecto tendrían la implementación de un sistema de pausas activas como método de afrontamiento ante el estrés laboral y el síndrome de Burnout dentro de los trabajadores de la empresa COMSAJU, Cía. Ltda.?

1.3 Sistematización del Problema

- ¿Qué niveles de estrés laboral y el síndrome de burnout existen en los empleados de la organización COMSAJU, Cía. Ltda.?
- ¿Cómo se implementaría el sistema de pausas activas como método de afrontamiento dentro de la organización?
- ¿Qué efecto tienen las pausas activas en el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa?

1.4 Objetivo General

Medir el efecto de la implementación de un sistema de pausas activas como método de afrontamiento ante el estrés laboral y el síndrome de burnout mediante el uso de herramientas psicométricas y la sistematización de las pausas activas dentro de la empresa Comsaju, Cía., Ltda.

1.5 Objetivos Específicos

1. Medir los niveles de estrés laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Comsaju, Cia. Ltda.
2. Implementar un sistema de pausas activas como método de afrontamiento al estrés laboral y síndrome de burnout en la organización.
3. Constatar el efecto de la implementación de las pausas activas en el afrontamiento del estrés laboral y síndrome de burnout.

1.6 Justificación

En la actualidad, existen muchas personas con altos niveles de estrés laboral debido a las fuertes demandas de trabajo y largas jornadas laborales, lo que ha dado paso a psicólogos organizacionales a desarrollar estudios para entender los factores que intervienen en el estrés; dando paso también a nuevos conceptos como el síndrome de burnout, que como su nombre lo indica, es un ciclo en el cual las personas “se queman” y producen un agotamiento físico y emocional. Tanto el estrés laboral como el síndrome de burnout, han encontrado auge en las últimas décadas e incluso se denomina al estrés como “la enfermedad del siglo XXI”, lo que implica que gran parte de la población lo sufre y que se ha vuelto una realidad cotidiana. Uno de estos indicadores es la tasa de suicidios en jóvenes de Corea del Sur, que es la primera causa de muerte superando a accidentes de tráfico y cáncer, el estrés debido a la gran presión y los problemas económicos son el motivo de dichos suicidios, 8 de cada 100.000 surcoreanos entre las edades de 9 y 24 años se suicidaron en el 2012 y es una cifra que aumenta cada año, atribuyendo a esto que si bien el sistema educativo surcoreano es uno de los de mejor calidad en el mundo, también genera gran nivel de presión psicológico, estrés y alta competitividad. Además de esto, es primordial reconocer las enfermedades que van ligadas al estrés como son problemas cardiacos, dolores musculares, tendencia a desarrollar adicciones, fatiga, agotamiento, deterioro en el sistema inmunológico, y un sinfín de síntomas que pueden afectar al sujeto llevándolo a un serio desajuste en su calidad de vida, bienestar y salud tanto física como mental. Todos estos indicadores son una alarma de que tenemos que prestar atención a esta problemática, estudiarla para comprenderla mejor y proponer soluciones y métodos que prevengan la aparición de los síntomas y causas del estrés laboral y síndrome de burnout.

Estas variables afectan en la calidad de vida, satisfacción, motivación de cada sujeto y por ende también influyen a la productividad y desempeño de la organización. Para poder romper el ciclo y buscar alternativas funcionales es necesario comprender la relación entre el estrés y el burnout, para así poder implementar las pausas activas, que consisten en cortos recesos de ejercicios físicos para mejorar la concentración y bienestar subjetivo. Es por ello que la presente investigación se enfoca en entender el estrés laboral y el síndrome de burnout, para así poder implementar un método de afrontamiento funcional que ya ha dado grandes resultados en el manejo del estrés, los recesos asociados a actividad física para crear un quiebre en las actividades monótonas o que generan estrés.

Sabemos que la empresa en la que vamos a desarrollar la presente investigación, está afrontando varios cambios, no solo por el tipo de alimentos que ofrece, sino por la demanda de mercado, lo cual es una puerta al desarrollo de la organización, sin embargo, el tipo de estructura organizacional así como el clima y el desarrollar una misión y visión clara es fundamental ya que gran parte del personal no cuenta con una idea clara de su propósito en la organización, lo cual lleva a mayor ausentismo, rotación de personal y bajo desempeño.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Estado actual sobre el conocimiento

Para poder dar paso a nuestra investigación y enfocarnos en una perspectiva teórica, es necesario realizar un abordaje a varios autores y conceptos importantes que se han desarrollado sobre el estrés laboral, el síndrome de burnout y la efectividad de las pausas activas. Empecemos por definir el estrés laboral, Peiró (2009) nos dice que es un fenómeno frecuente en el mundo laboral, también nos dice que el término estrés se ha utilizado en el mundo de la investigación científica desde una triple acepción, como estímulo, como respuesta y como interacción de la persona con su entorno. Nos explica que la aproximación del estrés como estímulo toma el término de la física, que estudia al estrés como un estímulo de presión que se aplica a determinados materiales y que produce una alteración temporal o permanente. La segunda acepción se concibe desde el punto de la biología y de la fisiología que entienden al estrés como una respuesta psicosomática a determinados estímulos que se consideran estresores o fuentes de estrés. La tercera acepción entiende al estrés como una transacción entre la persona y su entorno, de manera que interviene la experiencia subjetiva y la forma en que la persona aprecia su situación, lo que se caracteriza como estrés, además menciona como conductas de afrontamiento ante el estrés a todas las respuestas del sujeto para reducir, paliar o controlar los efectos del estrés.

El mismo autor, menciona en su escrito, algunos puntos clave para entender la realidad actual del estrés, nos dice que existe evidencia empírica que relaciona las experiencias de estrés, en especial cuando se consideran como intensas o crónicas, con el malestar psicológico, las molestias psicosomáticas, los problemas mentales, trastornos y dolores

musculares y las enfermedades gastrointestinales y cardiovasculares. Por ende dichos problemas afectan negativamente sobre la empresa y sus resultados, como por ejemplo en el deterioro del clima social y el incremento del absentismo o la reducción de la productividad. El autor también nos explica sobre la importancia de estudiar el estrés laboral pues se relaciona con las transformaciones que están surgiendo en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas y la propia naturaleza del trabajo. Puntos clave como la globalización de la economía y los mercados, las crisis financieras, los cambios tecnológicos y sociales que tienen repercusiones sobre las formas organizativas de las empresas, las relaciones entre la empresa y el trabajador, los sistemas de trabajo, la naturaleza del puesto y la actividad laboral, a esto es menester añadir las exigencias del medio y los parámetros de vida y perfección de la sociedad.

Acosta (2008) dice que el estrés se ha convertido en una bestia negativa de la sociedad actual, ya que muchas personas se quejan de él y resulta como un enemigo. Nos dice que es importante saber que hay un estrés bueno que hay que saber propiciar y aprovechar; y también un estrés malo o distrés que es en su mayor parte subjetivo y que puede aprenderse a evitar y combatir. Este autor nos explica que el estrés es un mecanismo animal de supervivencia que podría funcionar de manera oportuna y que si no se controla o maneja puede resultar siendo un enemigo que afecta a nuestra mente y cuerpo de manera negativa.

Siguiendo con las definiciones de estrés laboral, Blanch et al. (2003) nos dicen que a lo largo del último cuarto de siglo, esta temática ha constituido uno de los temas centrales de la investigación y de la intervención en el campo de las ciencias humanas y sociales. La problemática del estrés laboral constituye una relevancia teórica y práctica. El autor define

al estrés como un término polisémico, un constructo interdisciplinar y multiparadigmático. Cuando cotidianamente hablamos de estrés, nos referimos a esquemas de desbordamiento, cansancio y agotamiento que suelen darnos personas que sostienen una particular relación con su entorno, marcada por la presión, nervios, ansiedad, agobio, irritabilidad, descontrol y en especial la falta de los medios adecuados para dominar las situaciones de manera serena y tranquila. En términos psicológicos, se define al estrés como la experiencia sostenida de una persona que afronta demandas ambientales que le resultan o le parecen excesivas, con unos recursos disponibles que son o considera insuficientes para satisfacerlas.

Existe un sinfín de perspectivas para definir el estrés, entre las cuales se destacan las tres siguientes:

- El estrés como respuesta personal, focalizado al proceso interno de cada sujeto, según el modelo de organismo estresado descrito por Selye en 1956.
- El estrés como estímulo ambiental, este modelo centra su atención en los procesos externos del entorno, como los acontecimientos vitales estresores. Holmes y Bae en 1967 mencionan esto en el ámbito clínico y Dohrenwend en 1974 la desarrollan en el ámbito psicosocial.
- El estrés como modo específico de interacción ambiente-persona. Este modelo ha sido expuesto por Lazarus y Folkman en 1984.

Blanch et al. (2003) también nos dice que el estrés laboral no se produce en el vacío social sino que interactúa con otras fuentes de estrés con las que se relaciona cada persona como por ejemplo el entorno familiar, vecinal, económico, legal, político, etc.

Por afrontamiento se entiende al conjunto de estrategias y actuaciones mediante las cuales una persona trata de responder a una situación estresante gestionando las demandas ambientales que valora como estresantes y su propio proceso emocional y los recursos disponibles.

En cuanto al Síndrome de Burnout, Bosqued (2008) nos dice que se ha convertido en un problema ocupacional que es una grave amenaza para la salud de los trabajadores, es una forma de estrés laboral crónica y especialmente virulenta que conlleva graves secuelas para los afectados. El autor nos dice que el Burnout o “estar quemado” es un nuevo nombre para un viejo problema. Se refiere con este término a un cuadro de desgaste profesional que fue descrito por primera vez en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberger en 1974, después de observar en una clínica de toxicómanos donde asistía a realizar voluntariado en New York, que entre el personal que presentaba sus servicios experimentan ciertos cambios en su actitud hacia al trabajo y en el desempeño de sus tareas que podían resumirse en lo siguiente:

- Una progresiva pérdida de energía.
- Desmotivación laboral.
- Cambios en el comportamiento hacia los pacientes.
- Síntomas característicos de la ansiedad y la depresión.

Así este psiquiatra definió al termino burnout como un conjunto de síntomas medico biológicos y psicosociales que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía.

La psicóloga Christina Maslach oficializó el término Burnout, exponiéndolo en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología en 1976, considerándolo como un proceso de estrés crónico por contacto y lo definió en 1981 como:

“Un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.” Maslach, 1981.

Podemos encontrar otras definiciones bastante similares que han ido evolucionando conforme avanza la investigación científica, como por ejemplo:

“Un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral” Cherniss, 1980.

“El estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por una persistente implicación en situaciones emocionales demandantes” Pines, Aronson y Kafry, 1981.

“Una respuesta al estrés laboral crónico que tiene una gran incidencia en los profesionales del sector del sector servicios que trabajan hacia personas. Se caracteriza por un deterioro cognitivo, una experiencia de desgaste psicológico y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización” Gil’Monte, 2005.

Información más detallada sobre Hu et al. (2014) indica que el estrés laboral está relacionado con la calidad del trabajo y de la vida diaria, que por ende se asocia a la salud mental. Define al estrés laboral como experiencias causadas por una variedad de actividades físicas y mentales en el ambiente de trabajo que producen estrés psicológico. La herramienta utilizada en el estudio fue el Work Stress Profile (WSP; Rice; 1999) que se correlacionó con el Symptom Checklist, una herramienta de para medir salud mental, dando como resultado la relación directa entre ambas variables este estudio cuantitativo se desarrolló en China con una muestra de 454 trabajadores en el campo de la medicina. Esto nos indica que el estrés es una parte importante de bienestar, salud mental y por ende calidad de vida. Además de poner énfasis en que las diferentes profesiones requieren diferentes niveles de estrés, aunque también se relacione con la cultura organizacional y social, así también como factores genéticos, lo cual nos da una pauta de como diferentes actividades podrían influenciar en la prevención del estrés laboral.

Hsiu-Yueh et al. (2010) realizaron un estudio descriptivo con una muestra de 121 enfermeros de género masculino, que consistía en cuestionario como el Job Stress Scale para medir estrés laboral, el Achievement Motivational Scale para medir niveles de motivación, y desarrollaron el Occupational Burnout Scale para medir el síndrome de burnout laboral. El objetivo del estudio consistió en estudiar la relación entre dichas variables además de predictores del síndrome de burnout ocupacional. Los resultados indicaron que el estrés laboral estaba altamente correlacionado con el burnout, así como también estas dos variables afectan al desempeño en el cuidado de los pacientes, también se indica que los gerentes de los enfermeros deben crear mecanismos para reducir los resultados desfavorables en la ocupación.

Otros autores como Brummelhuis et al. (2011) nos dicen que el burnout es uno de los problemas más estudiados en el campo de la psicología organizacional, dicen que el burnout es un síndrome de estrés caracterizado por el agotamiento emocional generalmente causado por altas demandas de trabajo. También indica que tiene consecuencias negativas tanto para los trabajadores como para empleadores. En el estudio realizado se tuvo una muestra de 352 empleados que respondieron a cuestionarios online. Como resultado obtuvieron que el burnout se relaciona con demandas excesivas de trabajo y un reducción en los recursos laborales. La motivación interna es un factor importante en el proceso de facilitar a los trabajadores a romper el ciclo negativo del burnout.

Bontempo (2014) realizo un estudio en un centro de rehabilitación infantil en México con una muestra de 243 profesionales de diferentes áreas. El estudio del burnout en relación a tres factores que fueron el agotamiento personal, la despersonalización y ejecución personal. La herramienta fue el Maslach Burnout Inventory. Los resultados indicaron un agotamiento emocional en el personal de salud, además de estar exhaustos, no se atienden sus necesidades. Esto nos da una pauta para entender al síndrome de burnout en profesionales en los que su ocupación implica prestar ayuda en situaciones demandantes, estresantes y que involucran situaciones agotantes como el sufrimiento físico y personal, implican factores personales, institucionales y relacionados a las características de los participantes. Además de mencionar la relación entre el burnout y el estrés laboral.

Otros autores como Araujo et al (2014) realizaron un estudio transversal con una muestra amplia de 1040 fisioterapeutas en Brasil. Utilizando un cuestionario socioeconómico, demográfico y profesional, la escala de estrés en el trabajo y el

Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT). Los resultados indican que las variables de edad, practica de actividad física y satisfacción con la salud están relacionadas con el estrés. De aquí podemos tomar para nuestro estudio la variable de niveles de actividad física para implementarlas en las pausas activas. También indican los resultados variaron respecto a la región, es decir que en ciertos centros de salud y respecto a las condiciones y contextos, los niveles pueden variar.

Herrera et al (2014) realizaron un estudio muy interesante con sacerdotes de Latinoamérica. Se evaluaron a 881 sacerdotes católicos utilizando dos cuestionarios, el General Health Questionnaire-28 y CAGE, además de registrarse la cantidad de tabaco consumido. Los resultados indicaron que existe una clara relación entre la salud general de los sacerdotes, y los niveles de burnout de los mismos. Además de que muestra como esto puede afectar a la salud ya que se podrían producir adicciones al tabaco o sustancias alcohólicas. Una herramienta funcional para medir el burnout es el Maslach Burnout Inventory. Estos autores implican que dentro del síndrome de burnout existen también sentimientos de fracaso y frustración personal.

Otros autores como Martins et al. (2013) realizaron un estudio descriptivo con 408 profesionales de enfermería, en el cual se demuestra como el estrés puede ocasionar cambios psicofisiológicos. El estrés no solo afecta a la salud psicológica del individuo sino también a su salud física ya que se produce una reducción en el sistema inmunológico. Algunas profesiones requieren de dobles jornadas de trabajo seguidas, lo cual implica que los profesionales se sentirán agotados, lo cual afecta en su desempeño y los vuelve más propensos a contraer enfermedades, en especial en cuanto a los profesionales de la salud,

que se ven expuestos diariamente a diferentes enfermedades. El estrés es comúnmente llamado como “la enfermedad del siglo”, no se le puede atribuir una sola causa, sino un conjunto holístico de componentes interrelacionados. En este estudio llama la atención que la terapia frecuentemente utilizada para reducir el estrés se basaba en fármacos, dejando a un lado otras alternativas como la psicoterapia.

Es importante entender el concepto holístico de estrés, para lo cual mencionaremos a Al-Makhaita et al. (2014) quienes mencionan que el estrés es un factor persistente de la vida de los sujetos relacionado con las respuestas frente al ambiente de trabajo. Su estudio se realizó con 637 enfermeras de 17 principales centros de salud de la India. La herramienta fue un cuestionario auto administrado creado según la revisión de literatura de los autores. Para poder reconocer el estrés tenemos que conocer las características pares no solo del ambiente de trabajo o la ocupación, sino también las características personales del sujeto ya que otras variables como el género, edad, estado civil, número de hijos, y otro tipo de información personal influye en los niveles de estrés. El estrés laboral ocurre principalmente cuando surge un conflicto que demanda mayor esfuerzo para ser manejado apropiadamente por los trabajadores. La remuneración también es un factor que interviene con el estrés laboral y la satisfacción, ya que las personas con familias más amplias tienen a tener mayor nivel de estrés por buscar proveer a su familia.

Oldenburg et al. (2014) realizaron un estudio en el cual se manifiesta que las personas con ocupaciones o trabajos que son considerados como situaciones de emergencia como policías, bomberos, o doctores, tienden a sufrir niveles más altos de estrés. Esto puede dar paso a un daño en la salud ya que el ritmo cardiaco se acelera. Se estudiaron 47

participantes, en los que se aplicó un cuasi experimento en el cual se podían medir sus respuestas fisiológicas en situaciones de mayor estrés. Sin embargo, toma en cuenta también las habilidades de cada sujeto para mantener el control durante situaciones de emergencia y manejar el estrés. Lo cual nos sirve como indicador de que una manera de reducir el estrés es la preparación y prevención mediante la capacitación del personal. La utilización de un protocolo en casos de emergencia reduce los niveles de estrés ya que los sujetos se sienten más capaces y con mayor conocimiento de lo que deben hacer en dichas situaciones. El estrés genera variaciones en el cuerpo, como por ejemplo mayor sudoración, secreciones salivales, aumento en el ritmo cardiaco y niveles de cortisona en la sangre.

Respecto a tomar pausas en el trabajo, Strongman et al (2000) nos dicen que si bien la idea de tomar ciertas pausas podría no ser bien apreciadas en cuando al manejo del tiempo en el trabajo, también existen ventajas de crear interrupciones en actividades atascadas. El estudio fue de carácter exploratorio dividido en un cuestionario aplicado a 101 estudiantes y un diario o bitácora personal de 17 estudiantes respecto a la toma de pausas activas y el manejo del tiempo. Además menciona que la fatiga es un problema común para lo cual se emplean micro pausas o recesos en los cuales las personas cambian de actividad por un lapso corto de tiempo, dando como resultado un mejor desempeño a la hora de volver a la tarea. Explica las reacciones emocionales de un individuo como por ejemplo que percibe dificultad en hacer la tarea o no siente la confianza necesaria en que la podrá desempeñar de manera satisfactoria. Define dos tipos de recesos, el primero es el auto impuesto y el segundo el impuesto por otros. Además emplea una escala para medir la procrastinación. Toma en cuenta factores como la naturaleza de la tarea, el nivel de dificultad de la tarea y la administración del tiempo.

Martínez et al. (2011) realizaron un estudio descriptivo exploratorio en el cual se buscaba medir el nivel de actividad física en las pausas activas en una muestra de funcionarios públicos de Chile y medir el desempeño diferenciado pre y post intervención, las pausas activas consistían en intervalos de 15 minutos. Arrojaron resultados de la importancia de la actividad física en la salud de los trabajadores. La actividad física en las pausas activas también marca una diferencia en el desempeño. El sedentarismo es cada vez más creciente debido a la naturaleza del trabajo, por lo que gran parte de la población mundial no realiza suficiente actividad física que tenga beneficios para su salud mental y física. La falta de actividad física y malos hábitos de alimentación, son una causa de enfermedades como la obesidad, hipertensión y enfermedades cardiovasculares. La calidad de vida laboral ha entrado en un marco de importancia para las políticas gubernamentales que buscan promover el bienestar en las jornadas de trabajo. Las pausas activas eficaces consisten en ejercicios de relajación, respiración, movimiento de las articulaciones o estiramientos que por lo general no suelen ser agotantes.

Bogaert et al. (2014) realizaron un estudio cuantitativo correlacional en el cual se tomaron en cuenta las variables de diferentes tipos de actividad física en relación a la salud mental percibida por profesores de Bélgica. Esta profesión en particular refleja altos niveles de estrés lo cual va de la mano con altos niveles de absentismo y jubilación temprana. Utilizaron como herramienta el International Physical Activity Questionnaire (IPAQ) para estimar los niveles de actividad física ejercidas por la muestra. Los resultados arrojaron que la salud mental esta correlacionada con la salud física. Lo cual indica que el promulgan las pausas activas en las que se desarrolle actividad física resultarían en una disminución del estrés y por ende mejor calidad de vida y bienestar laboral. En este estudio también consta

una distinción en cuanto al género, ya que las profesoras mujeres presentaron mayor nivel de estrés y por ende menor calidad de salud mental y física percibida.

Respecto a las diferentes técnicas que se podrían plantear en las pausas activas, Bloom et al. (2014) estudiaron dos variables, la primera la exposición a la naturaleza y la segunda la relajación, ambas dentro de la hora del almuerzo que constan de quince minutos diarios. El estudio consistió en entrevistas realizadas a 268 trabajadores. Estos autores también tratan el tema de la recuperación del estrés laboral como un mecanismo preventivo necesario para la salud y bienestar laboral. La efectividad de dichas técnicas está relacionada con las necesidades y preferencias individuales de los trabajadores. Los resultados muestran que las técnicas de relajación benefician al proceso de recuperación y muestran avances en los factores psicofisiológicos, mientras que la exposición a la naturaleza ayuda a los problemas de concentración y surge una disminución en las emociones negativas respecto a las tareas y actividades laborales.

Rajan et al. (2011) plantearon un estudio cuantitativo con médicos residentes en Mumbai, India. Las variables fueron el estrés laboral y las soluciones anticipadas o preventivas. Se empleó un cuestionario de 20 puntos relacionado al estrés y las técnicas empleadas para reducirlo. Los resultados arrojaron que existen altos niveles de estrés en la muestra debido a las instalaciones en las que desempeñan su trabajo y a la necesidad de realizar tareas que constan como actividades extras de la jornada laboral, lo cual induce a errores en la atención de los pacientes y su diagnóstico. Para lo cual un método preventivo funcional es el ejercicio físico dentro de programas estructurados y supervisados. Ya que esto se relaciona con reducir la fatiga y mejorar la concentración de la muestra. También se

plantea la necesidad de implementar un gimnasio en el lugar de trabajo que permita a los trabajadores realizar ejercicios de yoga y relajación. Como conclusión de este artículo, los autores sugieren que realizar ejercicio físico regularmente es una medida para reducir el estrés laboral.

Es importante mencionar lo que nos dicen Martins et al. (2013) respecto a los cambios en las plazas de trabajo que se han producido en las fuentes productivas que van de la mano de cambios demográficos, sociales y económicos. Se realizó el estudio cuantitativo correlacional con personal militar de Brasil, aproximadamente 508 participantes. La rápida urbanización se relaciona con la manera en que se presentan diferentes fuentes de trabajo. La tecnología forma parte también de estos cambios ya que se realizan muchos trabajos a través de computadoras por lo cual no se requiere mayor actividad física. En cuanto a profesiones que requieren mayor esfuerzo físico, como el caso de los militares, se demostró que mayores niveles de estrés y conflictos interpersonales están relacionados con la falta de actividad física. Plantea la creación de procedimientos y ambientes laborales que promuevan la actividad física y recreación para mejorar el bienestar laboral.

En conclusión de la revisión de los artículos y estudios realizados, podemos definir que las pausas activas y la actividad física son necesarias para generar técnicas en las cuales los trabajadores reduzcan su nivel de estrés y burnout, y por ende, mejore su bienestar laboral, calidad de vida y desempeño en el trabajo. En la presente tesis se plantea implementar un programa organizado y estructurado de pausas activas en la empresa COMSAJU. Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Quito- Ecuador. La empresa consta de aproximadamente 25 trabajadores. Primeramente se medirá el nivel de estrés laboral y

burnout para luego implementar el programa de pausas activas, y posteriormente se repetirá la medición de dichas variables de los trabajadores con el objetivo de analizar la influencia de ambas variables en la calidad de vida.

2.2 Adopción de una perspectiva teórica:

Después de haber analizado todas las perspectivas teóricas sobre el estrés y el síndrome de burnout, adoptaremos un enfoque holístico que si bien abarque todas las perspectivas del estrés y síndrome de burnout, se encuentre más enfocado a la perspectiva teórica de Lazarus y Folkman en 1984, ya que definen el estrés como modo específico de interacción ambiente-persona. En cuanto a la perspectiva teórica del síndrome de burnout, tomaremos los conceptos de todos los autores mencionados ya que son conceptos bastante similares. Estas posturas teóricas abarcan el plano personal y laboral, tomando como referencia las emociones, comportamientos y otros síntomas relacionados a ambas variables.

2.3 Marco Conceptual:

El estrés laboral son aquellas respuestas fisiológicas, pensamientos y sentimientos que surgen como un mecanismo de defensa ante la presión sobre la situación laboral, ocasionado por alta demanda de trabajo, jornadas arduas y repetitivas o sentimientos de incapacidad frente al afrontamiento de dicha situación.

El síndrome de burnout es un ciclo de agotamiento y estrés crónico que como su nombre lo indica, surge de pensamientos, sentimientos, comportamientos de que la persona se ha “quemado” frente a su estado laboral, produciendo sentimientos de insatisfacción, desmotivación, bajo desempeño, irritabilidad y depresión.

Las pausas activas consisten en sistemas de recesos cortos en los cuales los trabajadores interrumpen su jornada laboral para realizar actividades físicas con el objetivo de mejorar su salud y concentración.

Por afrontamiento se entiende al conjunto de estrategias y actuaciones mediante las cuales una persona trata de responder a una situación estresante gestionando las demandas ambientales que valora como estresantes y su propio proceso emocional y los recursos disponibles.

2.4 Hipótesis

Nuestra hipótesis de investigación consiste en el siguiente postulado:

- La implementación de un sistema de pausas activas es efectivo como método de afrontamiento en la reducción del estrés laboral y síndrome de burnout.

2.5 Identificación de Variables

Las variables en nuestra investigación son estrés laboral, síndrome de burnout y el sistema de pausas activas. Las dos primeras son las variables dependientes y el sistema de pausas activas vendría a ser la variable independiente.

CAPITULO II

MÉTODO

En el presente capítulo explicaremos qué método emplearemos para responder a la pregunta de investigación, adecuándolos a las exigencias del problema. Nuestro estudio se enfoca en medir los niveles de estrés laboral y el síndrome de burnout, para luego implementar un sistema de pausas activas como método de afrontamiento a estas dos variables, y posteriormente repetir la medición para así poder constatar el efecto que tienen las pausas activas en el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome de Burnout.

1. Tipo de Estudio:

Nuestro estudio es de tipo explicativo ya que pretende medir las variables antes y después de la implementación del sistema de pausas activas. Hernández Sampieri (1998) nos dicen que los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste. En nuestro estudio primeramente mediremos las dos variables dependientes, que son estrés laboral y síndrome de burnout, para posteriormente implementar el sistema de pausas activas como método de afrontamiento, y volver a medir las mismas variables, con el fin de constatar el efecto de las pausas activas.

2. Modalidad de Investigación:

La modalidad de la presente investigación es de campo ya que se recogerán los datos directamente del sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que es la fábrica COMSAJU, Cía. Ltda. Ubicada en el sector norte de la ciudad de Quito, Ecuador.

3. Método:

El método que se llevará a cabo es de tipo hipotético deductivo ya que parte de la deducción lógica que se aplica a una hipótesis inicial, con la finalidad de obtener predicciones que serán sometidas a verificación posterior, es decir que el inferir conclusiones posibilita la propuesta y verificación de nuevas hipótesis de trabajo.

Después de aplicar los instrumentos de medición para medir el estrés laboral y el síndrome de Burnout, se implementará el sistema de pausas activas dividiendo a los 25 trabajadores en grupos de cinco personas cada uno, se les indicará en que consisten las pausas activas.

Se realizará un cronograma en el cual cada grupo conozca la hora de su pausa activa, y durante las pausas la investigadora entregará material y enseñara los ejercicios que deben realizarse como relajación, estiramientos, dinámicas, etc.

Luego de dos semanas de implementado y supervisado el programa de pausas activas, se dará paso a volver a usar los instrumentos de medición para conocer los resultados.

4. Población y Muestra:

En nuestra investigación, se trabajará con la población total de la empresa Comsaju, Cia. Ltda. que consta de 25 trabajadores en la ciudad de Quito. El personal de la organización está compuesto por 7 empleados de la parte administrativa, y 18 que se encuentran en la parte operativa, es decir la fábrica de la organización.

5. Selección de Instrumentos de Investigación:

En nuestra investigación, para recolectar los datos utilizaremos dos herramientas, primeramente el Maslach Burnout Inventory que fue desarrollado por Cristina Maslach y Jackson en 1981, ha sido el instrumento más empleado para medir el Síndrome de Burnout por su alta consistencia interna y fiabilidad. Es un instrumento en el que se le plantea al sujeto una serie de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Se constituye por 22 ítems en forma de afirmaciones con una escala tipo Likert, se enfoca en tres factores principales que son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Para medir el estrés laboral, emplearemos el Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- Mejora de las condiciones ambientales del trabajo.
- Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
- Estilos de dirección y liderazgo.
- Gestión de recursos humanos.
- Nuevas tecnologías.
- Estructura organizacional.
- Clima organizacional.

Se mide con escala Likert por frecuencia en cada uno de los enunciados. Hemos decidido aplicar estos dos instrumentos ya que son los que mejor se adaptan a las necesidades y demandas de la empresa Comsaju, Cía. Ltda. por los estilos de trabajo.

6. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

En la investigación se emplearán dos instrumentos de medición, el Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS. Ambos instrumentos han sido validados y empleados previamente en profesionales de distintas áreas.

El términos psicométricos, los autores del Maslach Burnout Inventory reportaron coeficientes de consistencia interna de .71 y 0.9, estudios posteriores muestran que este instrumento cuenta con altos niveles de confiabilidad de aproximadamente *a.* 0.9. lo cual indica que es una herramienta de alta validez y confiabilidad si se la emplea apropiadamente separando cada subescala.

En cuanto al cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, las cifras de los estudios de validación previamente realizados por diferentes autores arrojan un 0.64 de validez relevante y 0.92 de confiabilidad Alpha de Crombach.

7. Procesamiento de Datos:

Los datos serán procesados mediante el paquete de Microsoft Office Word y Excel. Ya que ambos instrumentos cuentan con escala Likert, según cada test se tomaran en cuenta las subescalas. Se analizará las puntuaciones individuales y también colectivas de los resultados de ambos instrumentos. Esto se planea a desarrollarse en dos instancias. Primeramente antes de la implementación de las pausas activas y posteriormente después de dos semanas de la implementación de este método de afrontamiento en la organización para así poder comparar los resultados obtenidos.

CAPITULO III:

RESULTADOS

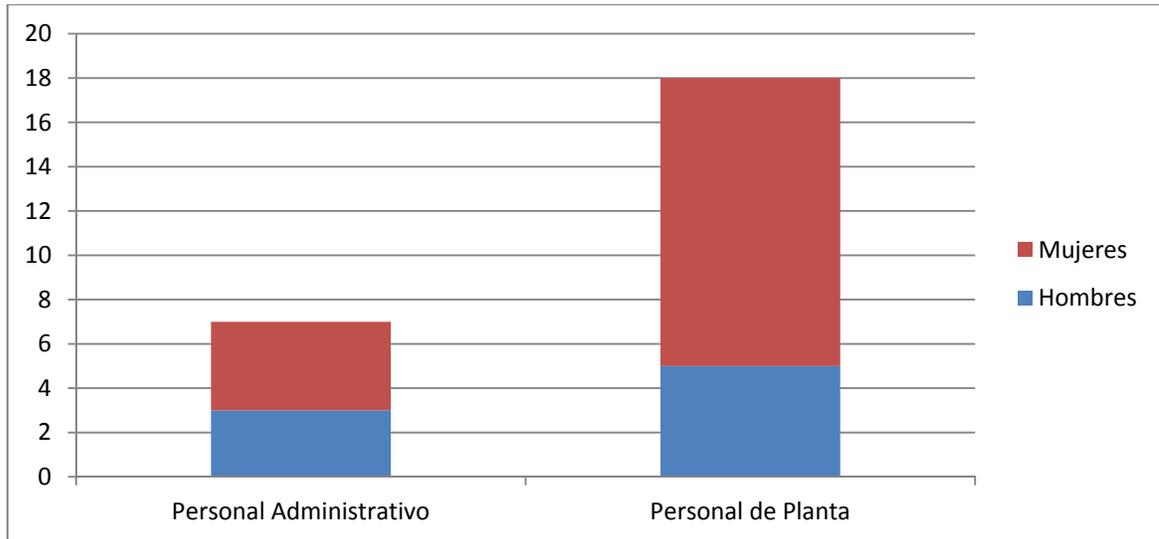
1. Levantamiento de Datos

El levantamiento de datos se desarrolló en primera instancia en la semana del 5 al 10 de abril con la participación de 25 personas de la empresa Comsaju, Cía. Ltda.

Consistió en entrevistas en grupos de 2 o 3 personas en el área de planta, donde la investigadora contó con una oficina privada para poder explicar el objetivo de la investigación con el propósito de crear rapport y así poder contar con la mayor honestidad posible respecto a los resultados en el Cuestionario del Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Burnout de Maslach. En las entrevistas se desarrolló conjuntamente con la investigadora quien explicaba y leía cada una de las preguntas para evitar errores de sesgo ya que gran parte de los empleados de planta no contaban con el nivel de comprensión lectora necesaria para desarrollar el test. Mientras que con el personal administrativo, se les entregó el test personalmente y se les pidió que lo llenarían y entregarán a la investigadora.

Ya que la empresa no cuenta con un organigrama definido, emplearemos el siguiente cuadro para conocer los cargos que se mantienen en el personal, primeramente dividido en función de área administrativa y área de planta con relación al género, contamos con 7 personas en el área administrativa y 18 personas en el área de planta, de los cuales en las dos áreas son mayoritariamente mujeres.

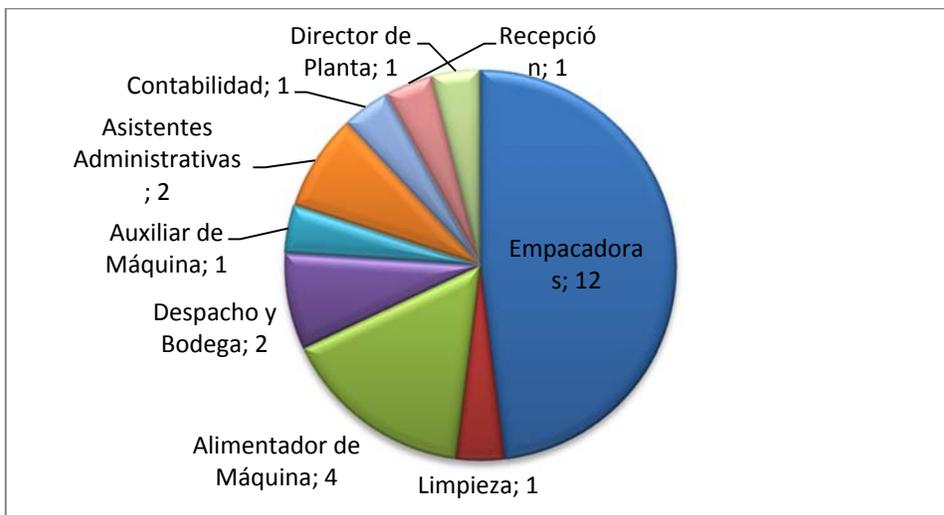
Gráfica 1: División del personal según área y género



Fuente: COMSAJU, Cía. Ltda
Elaborado por: Nathalie Jaraisch

En la siguiente gráfica podemos observar como el personal está clasificado según su cargo, teniendo nueve cargos en la empresa, completando un total de 25 personas.

Gráfico 2: División de cargos



Fuente: COMSAJU, Cía. Ltda
Elaborado por: Nathalie Jaraisch

A partir del día 13 de Abril del 2015, se empezó la implementación del sistema de pausas activas en la organización que consistió en la formación de grupos de cinco personas cada grupo, es decir que se formaron cinco grupos, cada uno de cinco personas tanto de personal administrativo como de planta para integrar a la organización.

Las pausas activas se desarrollan en horarios de mañana y la tarde. La investigadora organizó e informó al personal el objetivo de las pausas activas a toda la organización, en base a las necesidades de cada grupo ya que dependiendo al área de trabajo tienen horario diferenciado. A cada trabajador se le informó el grupo al que pertenecía y la hora en la que debían salir a los espacios de aire libre de las instalaciones de la empresa. A cada grupo se le explicó que tipo de ejercicios debían realizar.

Las Pausas activas consistieron en 10 minutos por cada grupo, dos de los grupos lo realizaron en la mañana en horario de 10:30 am a 10:40am y el siguiente grupo de 10:45am a 10:55 am. En la tarde las pausas activas tuvieron horarios de 16:00 a 16:10, de 16:15 a 16:25 y de 17:00 a 17:10. Se clasificó a los grupos de la siguiente manera:

Tabla 1: Horarios de pausas activas según los grupos

Grupo	Horario
Grupo A	10:30 a 10:40
Grupo B	10: 45 a 10:45
Grupo C	16:00 a 16:10
Grupo D	16:15 a 16:25
Grupo E	17:00 a 17:10

Elaborado Por: Nathalie Jaraisch

En cada grupo se asignó a un líder semanal encargado de dirigir al grupo y entregar los materiales de las pausas activas. El líder de grupo rota cada semana. Las primeras dos semanas del programa, la investigadora estuvo presente para direccionar los tipos de ejercicios que se debían realizar, tales como estiramientos, ejercicios de respiración, movimiento de las articulaciones, uso de la ula ula y cortas dinámicas de grupo.

Después de implementado el sistema de pausas activas, en la semana del 27 al 30 de Abril del 2015, se volvió a realizar las entrevistas de la misma manera y utilizando las mismas herramientas para así poder conocer la efectividad que tuvieron las pausas activas en el estrés laboral y el síndrome de Burnout en los 25 trabajadores de la empresa Comsaju, Cía. Ltda.

2. Presentación y análisis de resultados:

Para comprender los resultados de nuestra investigación, dividiremos la presente sección en dos ejes principales basados en los dos instrumentos que fueron utilizados con la respectiva comparación del antes y después de la implementación del programa de las pausas activas.

Con ello podemos analizar los resultados de cada uno de los test y sus categorías y comprender la efectividad de las pausas activas en el estrés laboral y el síndrome de Burnout.

2.1. Cuestionario del Estrés Laboral de la OIT-OMS

El análisis de resultados de este test se clasifica en siete categorías con sus respectivos ítems de la siguiente manera:

Tabla 2: Categorías del Cuestionario de estrés laboral del OIT-OMS

Categorías	Núm. Ítems	Rango de estrés
Clima Organizacional	1,10,11,20	4-28
Estructura Organizacional	2,12,16,24	4-28
Territorio Organizacional	3,15,22	3-21
Tecnología	4,14,25	3-21
Influencia del líder	5,6,13,17	4-28
Falta de cohesión	7,9,18,21	4-28
Respaldo del grupo	8,19,23	3-21

Elaborado Por: Nathalie Jaraisch

Para obtener los resultados se sumó las respuestas de los 25 participantes en cada uno de los ítems, para luego sacarse el promedio y poder sumar las categorías tanto en el antes como en el después de la implementación de las pausas activas.

La siguiente tabla explica las puntuaciones obtenidas antes de la implementación de las pausas activas según cada subescala del Cuestionario de la OIT-OMS que plantea cuatro niveles de estrés que son bajo nivel de estrés, nivel intermedio, estrés y alto nivel de estrés:

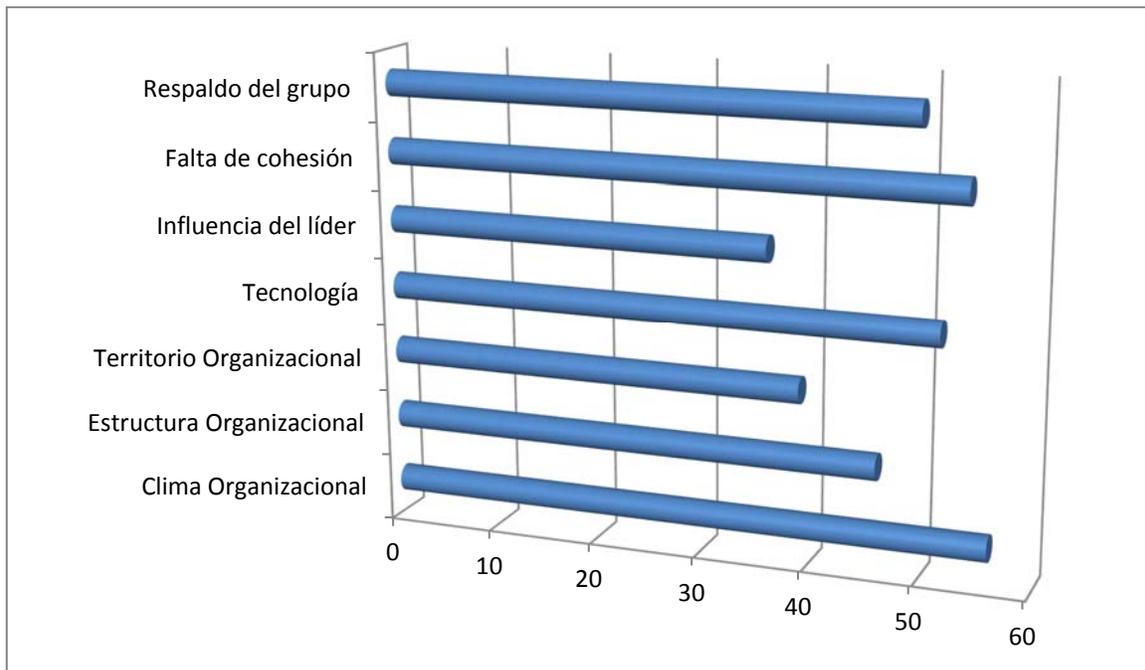
Tabla 3: Resultados del promedio grupal en las sub categorías, convertido en porcentaje según los rangos.

Categorías	Promedio Grupal Antes de la Intervención	Rango	Nivel	%
Clima Organizacional	15.88	4 - 28	Intermedio	56%
Estructura Organizacional	12.92	4 - 28	Bajo	46%
Territorio Organizacional	8.2	3 - 21	Bajo	39%
Tecnología	10.8	3 - 21	Bajo	51.5%
Influencia del líder	10.08	4 - 28	Bajo	36%
Falta de cohesión	15.04	4 - 28	Intermedio	53.7%
Respaldo del grupo	10.4	3 - 21	Bajo	49.5%
Total	83.32	25 – 175	Nivel Intermedio	47%

Elaborado Por Nathalie Jaraiseh

Ahora pasaremos a ver que categoría de estrés tiene más impacto en el personal de la organización:

Gráfico 3: Resultados porcentuales según las categorías del test.



Elaborado Por Nathalie Jaraiseh

Como podemos observar, las categorías que más afectan a la organización antes de la implementación de las pausas activas son clima organizacional y falta de cohesión.

Después de dos semanas de la implementación de las pausas activas se volvió a medir el estrés laboral aplicando la misma herramienta para conocer la efectividad del programa de pausas activas. De igual modo los participantes fueron agrupados en disposición al tiempo en grupos de 2 a 3 personas para realizar conjuntamente con la investigadora el Cuestionario de la OIT-OMS, lo cual arrojó los siguientes resultados después de la intervención:

Tabla 4: Promedio grupal en porcentajes según categorías después de la intervención.

Categorías	Promedio Grupal Después de la Intervención	Rango	Nivel	%
Clima Organizacional	11.74	4 - 28	Bajo	41.9%
Estructura Organizacional	9.23	4 - 28	Bajo	32.9%
Territorio Organizacional	7.46	3 - 21	Bajo	35.5%
Tecnología	11.37	3 - 21	Bajo	54.1%
Influencia del líder	8.48	4 - 28	Bajo	30.3%
Falta de cohesión	10.94	4 - 28	Bajo	39.1%
Respaldo del grupo	7.06	3 - 21	Bajo	33.6%
Total	66.28	25 – 175	Nivel Intermedio	37%

Elaborado Por Nathalie Jaraiseh

Ahora procedemos a realizar una comparación entre el antes y el después de la implementación de las pausas activas en los resultados obtenidos de este cuestionario, manejando los porcentajes obtenidos en cada categoría por los participantes.

Tabla 5: Comparativa entre el antes y después de la intervención.

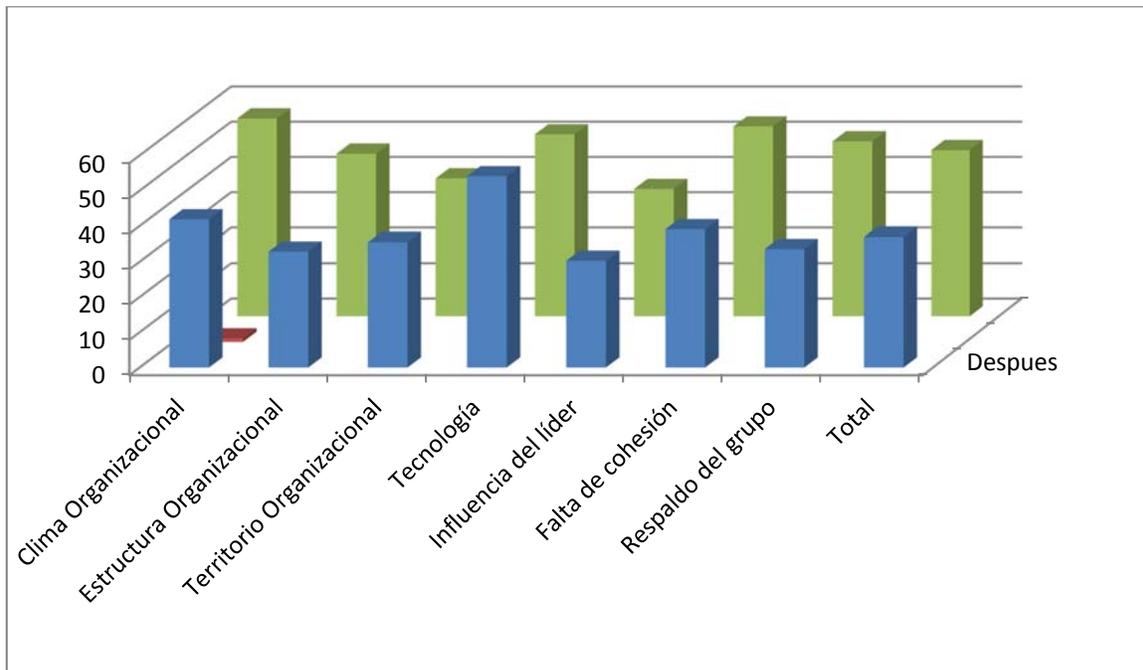
Categorías	Antes	Después	Diferencia	% de cambio
Clima Organizacional	56%	41.9%	14.1%	25.1%
Estructura Organizacional	46%	32.9%	13.1%	28.48%
Territorio Organizacional	39%	35.5%	3.5%	8.97%
Tecnología	51.5%	54.1%	-2.6%	- 4.8%
Influencia del líder	36%	30.3%	5.7%	15.84%
Falta de cohesión	53.7%	39.1%	14.6%	27.2%
Respaldo del grupo	49.5%	33.6%	15.9%	32.12%
Total	47%	37%	4%	8.5%

Elaborado Por Nathalie Jaraiseh

Como podemos observar, en todas las escalas se vio una considerable reducción en la suma de los ítems del promedio de los 25 trabajadores de la organización a los que se les aplicó el test antes y después de la implementación del programa de las pausas activas, a excepción de la escala de tecnología ya que precisamente durante la primera semana de implementación del programa de las pausas activas, ocurrió nuevamente un problema con el sistema y una de las máquinas de empacado tuvo que ser revisada.

En las categorías que más reducción se obtuvo después de la intervención fueron clima organizacional, estructura organizacional y falta de cohesión.

Gráfico 4: Comparación entre el antes y el después de la intervención.



Fuente: Cuestionario de Estrés OIT-OMS
Elaborado Por: Nathalie Jaraisch

2.2 Inventario de Burnout de Maslach

Este inventario consta de 22 ítems, de los cuales se clasifican en tres categorías que son cansancio emocional, despersonalización y realización personal de la siguiente manera:

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Tabla 6: Aspectos evaluados del inventario según las preguntas.

Aspecto evaluado	Preguntas	Puntuación máxima
Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	54
Despersonalización	5,10,11,15,22	30
Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	48

Las puntuaciones altas en las dos primeras categorías y baja en la tercera definen el Síndrome de Burnout. Los resultados obtenidos de la suma de las preguntas del promedio de los 25 participantes antes de la implementación del programa de pausas activas fue el siguiente:

Tabla 6: Porcentaje obtenido en los aspectos evaluados antes de la intervención.

Aspecto evaluado	Puntuación	Porcentaje
Cansancio emocional	24.36	45.12 %
Despersonalización	11.24	37.47%
Realización personal	34.64	72.17%

Elaborado Por Nathalie Jaraiseh

Para el entendimiento de estos resultados, debemos remarcar que las puntuaciones elevadas en las categorías de cansancio emocional y despersonalización conjuntamente con un nivel bajo en realización personal, definen al Síndrome de Burnout, sin embargo los resultados obtenidos en los porcentajes previos a la implementación de las pausas activas, indican que los trabajadores en promedio no sufren del Síndrome de Burnout.

Es importante recalcar que los resultados de este inventario se deben analizar individualmente, sin embargo el enfoque de la investigación se concentra en los porcentajes grupales por mantener la confidencialidad de los participantes y por la obtención de resultados globales para la implementación de las pausas activas.

Gráfico 5: Porcentajes en cada categoría antes de la intervención



Fuente: Inventario de Burnout. Maslach
Elaborado por Nathalie Jaraiseh

Después de dos semanas de la implementación del programa de las pausas activas, en el cual toda la organización tuvo participación, es decir los 25 trabajadores divididos en los grupos antes mencionados, realizando ejercicios de estiramiento, respiración y relajación. Se volvió a aplicar el Inventario de Burnout de Maslach y estos fueron los resultados:

Tabla 7: Porcentaje después de la intervención

Aspecto Evaluado	Puntuación	Porcentaje
Cansancio Emocional	21.68	40.14%
Despersonalización	9.53	31.77%
Realización personal	37.37	77.85%

Elaborado por Nathalie Jaraiseh

Con estos resultados podemos dar paso a la comparación entre el antes y después de la implementación de las pausas activas para así conocer su efectividad en el Síndrome de Burnout de los participantes, cabe recalcar que antes de la intervención, los promedios grupales no representaban niveles de Síndrome de Burnout detectados, sin embargo, la implementación del programa de pausas activas si tuvo resultados en esta variable.

Tabla 8: Comparación entre el antes y el después de la intervención

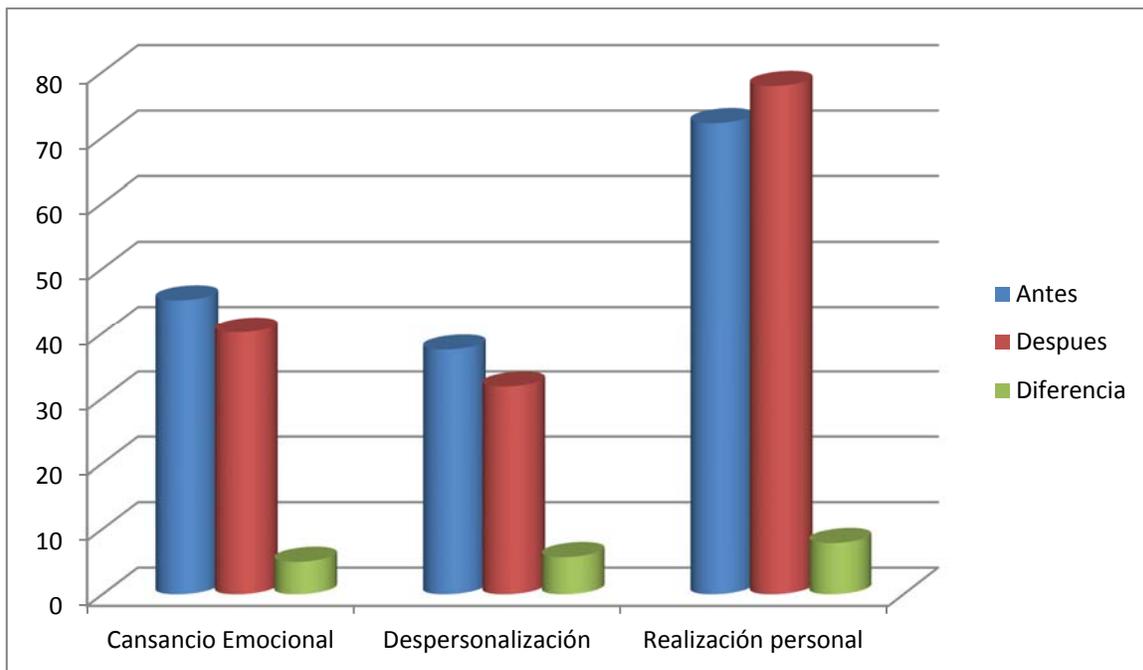
Aspecto Evaluado	Antes	Después	Diferencia
Cansancio emocional	45.12 %	40.14%	4.98%
Despersonalización	37.47%	31.77%	5.7%
Realización personal	72.17%	77.85%	7.85%

Elaborado por Nathalie Jaraiseh

Como podemos observar, si existió un cambio entre el antes y después de la intervención planteada por la investigación en cuanto al Síndrome de Burnout, aunque los porcentajes no resulten tan significativos como en el caso del estrés, podemos decir que las

pausas activas si ayudan en el Síndrome de Burnout. Durante la intervención los participantes expresaban sentimientos de verse más motivados y relajados, ya que las jornadas de más de ocho horas de tareas repetitivas en especial en el área de planta, es decir en la fábrica pueden resultar de riesgos ergonómicos, los participantes también expresaron satisfacción al realizar los ejercicios, en especial de estiramiento ya que suelen mantener la misma postura durante toda la jornada laboral.

Gráfico 6: Antes y Después de la Intervención en el Síndrome de Burnout



Elaborado por Nathalie Jaraiseh

Como podemos observar, el personal de la organización no tiene niveles altos en las dos primeras categorías y si en la tercera categoría lo cual indica que no sufren del

Síndrome de Burnout pero que sin embargo, la implementación del programa de pausas activas si tuvo efecto en la disminución de este síndrome y en el aumento de la categoría de realización personal.

CAPÍTULO IV:

DISCUSIÓN

1. Conclusiones

Nuestra hipótesis de investigación se comprobó ya que si existió efectividad en la implementación de un programa de pausas activas como método de afrontamiento al estrés laboral y el Síndrome de Burnout. Sin embargo es importante recalcar que el programa de pausas activas tuvo más efectividad en el estrés laboral ya que el test que se utilizó mide categorías tanto organizacionales como personales pero el manejo del Síndrome de Burnout no se encuentra directamente correlacionado a la implementación de pausas activas ya que se emplearon promedios grupales y el Síndrome de Burnout requiere que se analice cada caso independientemente.

La implementación de un programa de pausas activas eficiente en la organización tuvo el efecto de reducir el estrés laboral así como mejoras dentro del clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y realización personal que son las categorías en las que se divide el instrumento utilizado para medir el estrés laboral.

El Síndrome de Burnout es una enfermedad compleja de entender y abarcar completamente, sin embargo la implementación del programa de pausas activas resultó funcional ya que se realizaron satisfactoriamente la agenda programada.

En cuando a las facilidades de la implementación de un programa de pausas activas en la organización, resultó eficiente crear rapport para conocer las necesidades de todos los trabajadores lo cual dio paso a la implementación de ejercicios para reducir el estrés físico, reducir los riesgos ergonómicos y además integrar al personal de la organización. El eje principal de las pausas activas fueron ejercicios de relajación, respiración y estiramientos

que resultaron satisfactorios para los participantes ya que directamente expresaron sus emociones con la investigadora.

Las pausas activas son un método que ayuda a la cohesión del personal y así también ayuda a mejorar su desempeño, los ejercicios realizados fueron muy propicios y bien direccionados ya que por ser una fábrica, el personal realiza tareas repetitivas y agotadoras durante toda su jornada de trabajo. Se observó mucha satisfacción en el personal durante las pausas activas y prestaron disposición por el cuidado de su salud y ergonomía.

2. Recomendaciones

Es recomendable que la persona que implemente las pausas activas que resultan como un método bastante eficiente en las organizaciones, conozca del tema a profundidad y que tenga un buen desenvolvimiento y capacidades de liderazgo adecuadas para acceder a conocer las necesidades de los trabajadores y así crear el ambiente necesario para que el programa sea más eficiente, ya que las pausas activas son una manera económica y factible para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores que resulta en mejor productividad y desempeño.

El trabajo en equipo es fundamental en las organizaciones, ya que los trabajadores comparten más de ocho horas diarias en sus actividades de trabajo, desarrollar una cultura organizacional es fundamental.

Los conflictos interpersonales afectan en la vida de los trabajadores, su distancia hacia las autoridades afecta en la comunicación de la organización, por lo cual el mezclar a las altas jerarquías de la organización con personal de planta durante las pausas activas puede presentar resultados muy eficientes.

También es recomendable, en el caso de la empresa con la que se trabajó, que se desarrollen Manuales de Funciones y Procesos que se adapten a las necesidades de la organización, ya que por no tener una estructura definida, se suelen cometer muchos errores que afectan en la productividad además de que por no tener un área o departamento de recursos humanos, no pudimos acceder a la información respecto a niveles de ausentismo o rotación de personal.

Ejercicios de respiración, relajación, movimiento de articulaciones son necesarias sin importar el tipo de trabajo que se esté desarrollando ya que mejora los niveles de concentración y productividad, por lo que se recomienda que en la aplicación práctica se guíe a todos los participantes a los métodos de realizar las pausas activas para que tengan mejores resultados.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

1. Acosta. J. (2008) *Gestión del estrés*. Bresca Editorial. Barcelona España.
2. Al-Makhaita, H.M., Sabra, A., Hafez, A., (2014) Predictors of work-related among nurses working in primary and secondary health care levels in Damman, Eastern Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*. 21,79-84.
3. Araujo, T., Alchieri, J.,(2014) Socioeconomic and demographic aspects related to stress and the burnout síndrome among Brazilian physiotherapists. *Salud mental*.37-3.
4. Blanch.J., Espuny. M.,Gala. C., Martín. A.(2003) *Teoría de las relaciones laborales*. Editorial UOC. Catalunya.
5. Bloom, J., Kinnunen, U., Korpela, K., (2014) Exposure to nature versus relaxation during lunch breaks and recovery from work: development and desing of an intervention study to iporve workers health, well- being, work performance and creativity. *BMC Public health* 14:488.
6. Bogaert, I., Martelaer, K., Deforche, B., Clarys, P., Zinzen, E., (2014) Associations between different types of physical activity and teachers perceives mental, physical, and work related health. *BMC Public Health* 14:543.
7. Bontempo, M.X.,(2014) Síndrome de burnput en un centro de rehabilitacion infantil en México. *Revista mex Neuroci*.
8. Bosqued. M. (2008) *Quemados: El síndrome de burnout*. Ediciones Paidos Iberica. Barcelona-España.

9. Brummelhuis, L., Hoeven, C., (2011) Breaking through the loss cycle of burnout: the role of motivation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 84,268-287
10. Hernandez, S. (1998) *Métodología de la Investigación Científica*. McGraw Hill.
11. Herrera, H., et al (2004) Multivariate analysis of burnout syndrome in Latin American priests. *Psichotema*. 26,2,227-234.
12. Hsiu-Yueh, H., et al (2010) Job stress, achievement motivation and occupational burnout among male nurses. *Journal of Advanced Nursing* 66(7), 1952-1601.
13. Hu, Y., Wang, D., Xu, G., Xu, P., (2014). The relationship between work stress and mental health in medical workers in East China. *Social Behaviour and Personality*, 42 (2),237-244.
14. Martínez, X., Mardones, M.A., Mena, C., Rebolledo, A.,Castillo, M.,(2011) Pausa activa como factor de cambio en actividad física en funcionarios públicos. *Revista Cubana de Salud Pública*. 37(3):306-313.
15. Martins, L., Lopes, C., (2013) Rank, job stress, psychological distress and physical activity among military personnel. *BMC Public Health* 2013,13:716.
16. Martins, V.F., Ferreira, V.M., Guilhem, D., (2013) Psychophysiological consequences arising from the stress of everyday life and work activities. *Salud Mental*. 36: 141-147.
17. Olderburg, M., Wiken, D., Wegner, R., Poschadel, B., Baur, X., (2014) Job related stress and work ability of dispatchers in a metropolitan fire department. *Journal of Occupational medicine and Toxicology*, 3:31.

18. Peiró.M.(2009)*Estrés laboral y riesgos psicosociales*. Universidad de Valencia.
España.
19. Rajan, P., Bellare, B., (2011) Work related stress and its anticipated solutions
among post graduated medical resident doctors. *Indian Journal of Medical Sciences*,
65:3.
20. Strongman, K., Burt, C., (2000) Taking breaks from work: an exploratory inquiry.
The Journal of Psychology; 134(3), 229-242.

ANEXOS

Anexo A

Herramientas Aplicadas

Nombre: _____

Área o cargo: _____

Cuestionario del Estrés Laboral de la OIT-OMS:

Por favor, anote el número de acuerdo con la frecuencia en que la condición descrita es una fuente actual de estrés. Por favor responda con sinceridad.

1= Si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2= Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3= Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4= Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

5= Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.

6= Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

7= Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

1. La gente no comprende la misión y metas de la organización.	
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	
6. Mi supervisor no me respeta.	
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	

12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	
20. La organización carece de dirección y objetivo.	
21. Mi equipo me presiona demasiado.	
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24. La cadena de mando no se respeta.	
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	

Inventario de Burnout de Maslach:

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los siguientes enunciados. Por favor conteste con sinceridad.

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado
4. Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros
5. Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis tareas
8. Siento que mi trabajo me está desgastando
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo
10. Siento que me he hecho más duro con la gente
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo
13. Me siento frustrado en mi trabajo
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra con las tareas de mi trabajo
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros
18. Me siento estimado después de haber trabajado con mis compañeros
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada
22. Me parece que los compañeros me culpan de alguno de sus problemas