

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**CARRERA ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
LIC. EN LA CARRERA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TÍTULO

**ANALISIS DE LA PRESENCIA DEL
SÍNDROME BURNOUT EN LOS
COLABORADORES EN LA EMPRESA
FRANZ AMRHEIN Y CO.**

Sustentante:

Karen Benavides Quesada

FACILITADOR:

MBA. Milena Sotela

III CUATRIMETRE, 2018

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Karen Benavides Quesada, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 113970666 egresado de la carrera de Administración de empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Licenciatura , juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **ANALISIS DE LA PRESENCIA DEL SÍNDROME BURNOUT EN LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA FRANZ AMRHEIN Y CO.**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los ocho días del mes de noviembre del año dos mil dieciocho.



Firma del estudiante

Cédula: 113970666,

CARTA DE LA TUTORA

CARTA DEL TUTOR

San José, noviembre 2018

Señores :
 Universidad Hispanoamericana
 Sede Llorente
 Administración de Negocios

La estudiante Karen Benavides Quesada cédula de identidad 1-1397-0566 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado SÍNDROME BURNOUT QUE AFECTA AL PERSONAL QUE TIENE MAS DE DOS AÑOS DE LABORAR PARA LA EMPRESA FRANZ AMRHEIN Y CO. El cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

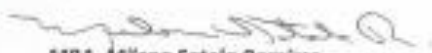
En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	30%	25%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	10%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		85%

En virtud de la calificación obtenida, se avale el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



MBA. Milena Sotelo Ramirez
 Cédula Identidad Número 1-573-526

CARTA DEL LECTOR

CARTA DE LECTOR

San José, 12 de noviembre de 2018

Universidad Hispanoamericana
Sede Lorente
Carrera Administración de Negocios
Énfasis en Recursos Humanos

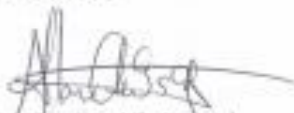
Estimados señores:

La estudiante, Karen Benavides Quesada, cédula 1 1397 0066, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación: **ANÁLISIS DE LA PRESENCIA DEL SÍNDROME BURNOUT EN LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA FRANZ AMRHEIN Y CO.** el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a los objetivos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. Así como parte de la propuesta. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,



Lic. Allan Chinchilla Esquivel.

Firma

Cédula 1-1550-0569

CARTA DE LA FILÓLOGA

20 de Noviembre del 2018

Señores

Universidad Hispanoamericana

Presente

Estimados señores:

La suscrita María del Rocío Calvo Alfaro, con cédula de identidad número 1-1614-0447, profesional en Filología Española, con carné número 80867 asociado a Colypro, hace constar que revisó el documento denominado: "ANALISIS DE LA PRESENCIA DEL SÍNDROME BURNOUT EN LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA FRANZ AMRHEIN Y CO.". De la estudiante Karen Benavides Quesada, al cual se le aplicaron las revisiones y observaciones relacionada con aspectos de construcción gramatical, ortografía, redacción entre otros.

Dado lo anterior, certifico que el documento contiene las observaciones y correcciones solicitadas de conformidad con lo pactado.

Atentamente
**MARIA DEL
ROCIO CALVO
ALFARO
(FIRMA)** Firmado digitalmente
por MARIA DEL ROCIO
CALVO ALFARO
(FIRMA)
Fecha: 2018.11.20
23:00:42 -06'00'

María del Rocío Calvo Alfaro

Carné 80867

Contenido

DECLARACIÓN JURADA	x
CARTA DE LA TUTORA	xi
CARTA DEL LECTOR	xii
CARTA DE LA FILÓLOGA	xiii
DEDICATORIA	xiv
AGRADECIMIENTO	xv
INTRODUCCION	5
CAPÍTULO I	7
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	7
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1.1 Antecedentes del problema	8
1.1.2 Problematización del problema	10
1.1.3 Justificación del problema	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	18
1.5 ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA	19
1.5.1 Alcances	19
1.5.2 Limitaciones.....	19
CAPITULO II	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1 CONTEXTO HISTORICO	21
2.1.1 Misión	24
2.1.2 Visión.....	25
2.1.3 Beneficios para los empleados.....	25
2.1.4 Organigrama.....	26
2.2 CONTEXTO TEÓRICO	28
2.2.1 Administración de recursos humanos	28

2.2.2 Propósito de la Administración de Recursos Humanos	28
2.2.3 Objetivos de la administración de Recursos Humanos	29
2.2.4 Responsabilidades de la administración de Recursos Humanos	30
2.2.5 Gestión del Talento Humano.....	31
2.2.6 Clima Organizacional.....	33
2.2.7 Calidad de Vida.....	35
2.2.7.1 Higiene Laboral	37
2.2.8 Estrés Laboral.....	38
2.2.8.1 El estrés en el trabajo.....	39
2.2.8.2 Factores que provocan estrés en el trabajo.....	40
2.2.8.3. Tipos de estrés.....	43
2.2.8.4 Síntomas Físicos y conductuales del estrés.....	45
2.2.8.5 Como afecta el estrés laboral en la organización.....	47
2.2.8.6 ¿Cuándo se transforma estrés en el síndrome del Quemado o Burnout?	48
2.2.9 Síndrome del quemado(Burnout).....	49
2.2.9.1 Sintomatología del Síndrome del Quemado.....	52
2.2.9.2.1 Síntomas Emocionales	53
2.2.9.2.1 Síntomas Sociales	54
2.2.9.2.2 Síntomas Intelectuales.....	55
2.2.9.3 Causas del Síndrome del quemado.....	57
2.2.9.3.1. Factores Externos.....	57
2.2.9.3.2 Factores Internos.....	58
2.2.9.4. Grupos de riesgos	59
2.2.9.5 Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	60
2.2.9.6 Medidas para contrarrestar el síndrome del quemado	62
2.2.9.7 Tratamiento del Burnout	63
CAPITULO III	65
MARCO METODOLÓGICO.....	65
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	66
3.1.1 Finalidad.....	66
3.1.2 Alcance temporal	66

3.1.3 Naturaleza	67
3.1.4 Carácter	68
3.1.4 Marco de la investigación	69
3.1.5 Naturaleza	69
3.1.6 Paradigma de la investigación	70
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN	71
3.2.1 Sujetos de información.....	71
3.2.1.2 Población	71
3.2.1.3 Muestra.....	71
3.2.2 Fuentes primera mano	71
3.2.2 Fuentes segunda mano	72
3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	73
Operacionalizacion de las Variables	74
CAPÍTULO IV	76
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	76
DESCRIPCION DE LA SITUACION	77
CAPÍTULO IV.....	141
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	141
CAPÍTULO VI.....	149
PROPUESTA	149
6.1 PRESENTACION	150
6.2 JUSTIFICACION	151
6.3 ALCANCES Y LIMITACIONES	152
6.3.1 Alcances.....	152
6.3.2 Limitaciones	152
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	153
6.4.1 Objetivo General	153
6.4.2 Objetivos Específicos.....	153
6.5 DESARROLLO DE PROPUESTAS	154
PRESUPUESTO GENERAL DE LA PROPUESTA	165
Bibliografía	166

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Beneficios para colaboradores de FACO.....	25
Ilustración 2: Organigrama de FACO.....	26
Ilustración 3: Los cinco procesos básicos de la gestión de Recursos Humanos	33
Ilustración 4: Los principales factores de riesgos psicosociales que inciden en el estres laboral.	42
Ilustración 5: Síntomas físicos y conductuales del estrés.	46
Ilustración 6: Evolución conceptual del síndrome del quemado.	51
Ilustración 7: Estrategias de intervención	62
Ilustración 8: Operacionalización de las variables.	74
Ilustración 9: Curso team Building.....	155
Ilustración 10: Consulta Psicológica	156
Ilustración 11: Taller manejo del estrés por salud.....	157
Ilustración 12: Reconocimiento de desempeño o logros.....	158
Ilustración 13: Clases de zumba.....	159
Ilustración 14: Plan de acción preventivo para el departamento de recursos humanos.....	160
Ilustración 15: Red social interna.....	164

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Genero	77
Tabla 2: Edad	78
Tabla 3: Nacionalidad.....	79
Tabla 4: Con frecuencia tengo dolores de cabeza	80
Tabla 5: Con frecuencia tengo dolores musculares o tics musculares	81
Tabla 6: Con frecuencia tengo cambios repentinos de felicidad a tristeza.	82
Tabla 7: Con frecuencia tengo prioridad para el trabajo en lugar de tiempo para la familia.....	83
Tabla 8: Con frecuencia tengo que acudir a centros de salud.	84
Tabla 9: Con frecuencia siento aumentos o disminución del apetito	85
Tabla 10: Con frecuencia tengo pensamientos o ideas de atentar contra mi vida. ...	86
Tabla 11: Con frecuencia tengo problemas para conciliar el sueño.	87
Tabla 12: Con frecuencia tengo accidentes en el trabajo.	88
Tabla 13: Con frecuencia tengo bajos rendimientos en las actividades laborales....	89
Tabla 14: Con frecuencia tengo problemas económicos personales.	90
Tabla 15: Con frecuencia tengo desconfianza del entorno laboral en el que me encuentro.	91
Tabla 16: Con frecuencia tengo impuntualidad en las actividades relacionadas con el trabajo.....	92
Tabla 17: Con frecuencia tengo que enfrentar problemas legales.	93
Tabla 18: Con frecuencia tengo desmotivación para trabajar.....	94

Tabla 19: Con frecuencia tengo falta de entusiasmo al realizar las actividades laborales	95
Tabla 20: Con frecuencia siento baja autoestima.	96
Tabla 21: Con frecuencia siento apatía en mi entorno laboral.	97
Tabla 22: Con frecuencia siento soledad para enfrentar situaciones laborales	98
Tabla 23: Con frecuencia siento tristeza profunda	99
Tabla 24: Con frecuencia siento Baja tolerancia para enfrentar el trabajo a diario .	100
Tabla 25: Con frecuencia siento culpabilidad por las decisiones que tomo hacia los demás.....	101
Tabla 26: Con frecuencia siento nauseas	102
Tabla 27: Con frecuencia siento agotamiento emocional	103
Tabla 28: Con frecuencia siento desinterés por mi trabajo	104
Tabla 29: Con frecuencia siento fracaso al enfrentar las situaciones laborales	105
Tabla 30: Con frecuencia siento falta de deseo sexual	106
Tabla 31: Con frecuencia siento pesimismo ante situaciones laborales.....	107
Tabla 32: Con frecuencia siento enojo por circunstancias laborales	108
Tabla 33: Con frecuencia siento fatiga física.....	109
Tabla 34: Con frecuencia siento indiferencia por las actividades laborales	110
Tabla 35: Me doy cuenta que he aumentado el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias	111
Tabla 36: Me doy cuenta que presento problemas estomacales	112
Tabla 37: Me doy cuenta que tengo ansiedad ante ciertas situaciones laborales...	113
Tabla 38: Me doy cuenta que tengo palpitaciones y dolor precordial.....	114
Tabla 39: Me doy cuenta que manifiesto estrés laboral crónico.....	115

Tabla 40: Me doy cuenta manifiesto negativismo ante las situaciones laborales ...	116
Tabla 41: Me doy cuenta que se me hacen alergias en la piel.....	117
Tabla 42: Me doy cuenta que quiero estar a solas.....	118
Tabla 43: Me doy cuenta que tengo baja realización personal.....	119
Tabla 44: Me doy cuenta que demuestro miedo excesivo ante ciertas situaciones	120
Tabla 45: Me doy cuenta que presenta hipertensión arterial.....	121
Tabla 46: Me doy cuenta que padezco enfermedades crónicas.....	122
Tabla 47: Me doy cuenta que tengo alteraciones en la memoria	123
Tabla 48: Me doy cuenta que soy participe de constantes conflictos en la familia.	124
Tabla 49: Me doy cuenta que pierdo el control de los impulsos en conflicto laborales	125
Tabla 50: Estoy experimentando cambio en el peso corporal	126
Tabla 51: Estoy experimentando ausentismo en horas laborales.	127
Tabla 52: Estoy experimentando pensamientos relacionados con separación o divorcio.....	128
Tabla 53: Estoy experimentando problemas para tomar decisiones laborales	129
Tabla 54: Estoy experimentando sentimiento de culpa con situaciones laborales.	130
Tabla 55: Estoy experimentando inestabilidad laboral en el puesto	131
Tabla 56: Estoy experimentando problemas de estreñimiento o diarrea.....	132
Tabla 57: Estoy experimentando cinismo insensibilidad ante los problemas de los demás.....	133
Tabla 58: Estoy experimentando deterioro en la calidad de las funciones que realizo	134
Tabla 59: Estoy experimentando aburrimiento en el trabajo	135

Tabla 60: Estoy experimentando deseos de cambiar de trabajo.	136
Tabla 61: Estoy experimentando hostilidad hacia sí mismo o los demás.	137
Tabla 62: Estoy experimentando aumento en el consumo de medicamentos.	138
Tabla 63: Estoy experimentando conducta agresiva cuando conduzco vehículo...	139
Tabla 64: Resultados del Cuestionario de Incidencia Sintomatológica del SQT	140

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia que han creído en mí y que con sus consejos me han llevado a este momento, principalmente a mi madre que con su amor y apoyo me ha sacado adelante.

A mis abuelos que con su amor y ternura me dan el valor de ser una mejor persona cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primeramente a Dios que me ha proveído de todo lo necesario para llegar a este momento, a mi madre por enseñarme el valor del trabajo duro y que con esfuerzo y sacrificio se logra el objetivo, a mi padre que siempre me ha enseñado a soñar y creer que los sueños se hacen realidad y que nada es imposible, también agradezco a mi hermana Katherine que me alentó una y otra vez para concluir esta etapa, a mi novio por su apoyo incondicional y comprensión en toda este proceso a las personas y profesores que han llegado a mi vida y me han formado como profesional y que de una u otra manera han aportado para que este sueño sea una realidad, una de estas ha sido mi tutora Milena Sotela que ha sido de gran apoyo y principal guía para desarrolla y concluir mi tesis.

INTRODUCCION

En esta investigación pretendemos dar a conocer que es el Síndrome Burnout, y cómo puede afectar a los colaboradores de la empresa Franz Amherin y Co, con el fin de implementar un plan de acción, para prever que los colaboradores desarrollen el síndrome y se vean afectadas sus funciones.

En el primer capítulo, se delimita el estudio mediante la formulación, desarrollo y justificación del problema existente en la organización y el planteamiento de los objetivos generales y específicos

El segundo capítulo corresponde al marco teórico, donde se desarrolla el contexto histórico y se definen los conceptos para fundamentar la investigación y, de este modo, ampliar el conocimiento de los términos relacionados a las variables del síndrome Burnout, causas, sintomatología, factores que favorecen el desarrollo del síndrome Burnout. Lo anterior permite interpretar los resultados obtenidos.

En el tercer capítulo, se expone el procedimiento metodológico que define las herramientas y técnicas para la recolección de datos, asimismo se indican aspectos esenciales para la investigación tales como el enfoque, la población, la muestra a la cual se le aplica la encuesta y las fuentes de información que ayudan a la realización del proyecto.

El cuarto capítulo corresponde a la interpretación de datos, en el cual se efectúa un análisis de datos estadísticos, donde se resume e interpreta la

información recolectada de la aplicación y el análisis de la encuesta. Estos resultados se presentan mediante tablas y gráficos.

En el quinto capítulo, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones. Las primeras se plantean a partir del análisis de datos y de acuerdo con estas, se llevan a cabo las recomendaciones para mejorar los puntos que ayuden a contrarrestar la problemática por solucionar, por medio de acciones y planes, así como de la toma de decisiones por parte de la Gerencia.

Por último, en el sexto capítulo se elabora una propuesta basada en la información obtenida en la investigación, en la cual se formula una serie de recomendaciones para evitar que los colaboradores padezcan el síndrome del quemado en Franz Amhrein y CO..

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema

La importación de automóviles a Costa Rica tuvo su inicio durante la primera década del siglo XX. Fue en los primeros años del nuevo siglo que los automóviles empiezan a formar parte de las importaciones y de las estadísticas comerciales de país. Del 1907 al 1920, se puede definir como una etapa de inducción y desarrollo de la importación de vehículos, a partir 1930 las importaciones de automóviles sufren un fuerte incremento y se consolidan dentro de la dinámica comercial costarricense. Las agencias de vehículos surgen en Costa Rica a partir de 1950 como un modelo de negocio, creciendo gradualmente hasta tener plantas ensambladoras de vehículos en 1960 el país.

En la actualidad, hay más 20 agencias de vehículos nuevos, brindándole a la población costarricense la posibilidad de adquirir casi cualquier marca de vehículo. Este modelo de negocio se ha desarrollado tanto que las agencias no solo brindan el servicio de venta de vehículos nuevos, sino que abarcan todas las necesidades del cliente dando un servicio completo, desde el financiamiento mediante a alianzas con diferentes bancos, mantenimiento a sus vehículos, venta de repuestos y compra y venta de vehículos usados, buscando con esto la identificación y fidelización de los clientes con la marca.

Pero nada de esto puede ser posible sin el capital humano en sus diferentes áreas, desde el personal de importaciones quienes gestionan los detalles de la importación, taller mecánico son lo que revisan que el vehículo este

en perfectas condiciones para ser entregado al cliente, el departamento de lavado quienes son los encargados de que el vehículo quede limpio para el cliente, todos ellos colaboran en la logística de entrega al cliente, sin embargo para que esto suceda y hay todo un equipo en los diferentes departamentos que realizan sus labor en diferentes áreas como el departamento de mercadeo que buscan posicionar la marca y atraer clientes a través de sus campañas publicitarias, departamento de contabilidad y finanzas que su función es llevar a cabo los asuntos contables y financieros del área, el control y supervisión de los presupuestos anuales, control y seguimiento del cobro, entre otros, el departamento de servicio al cliente que brinda el servicio de atención al cliente, es el que ofrece un conjunto de actividades interrelacionadas con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado, se asegure un uso correcto. Entre muchos otros departamento que forman parte de la organización y todos trabajan bajo la misma misión de la empresa Franz Amrhein y Co [FACO] (2018) “Construir un vínculo permanente con nuestros clientes y colaboradores, sustentado en el trato personalizado y altos estándares de calidad y servicio”. FACO (2018).

Costa Rica se caracteriza por tener la capacidad y el recuso para ofrecer condiciones favorables entre el empleador y el empleado, obteniendo un beneficio mutuo, el Departamento de Talento Humano en busca del desarrollo de talento de sus colaboradores, quienes son los que hacen crecer la empresa, realiza diferentes estudios, para evaluar y conocer las diferentes necesidades que tienen sus colaboradores y de esta manera brindarles un ambiente óptimo para el

desarrollo de sus capacidades, además se encarga del pago y velar por los derechos de los trabajadores (salarios, compensaciones y beneficios), también realiza la contratación de buenos colaboradores (reclutamiento) entre otras funciones.

En los últimos años, la empresa Franz Amhrein y Co en adelante denominada (FACO) ha buscado la expansión en el territorio nacional, ha sido un crecimiento lento, pero siempre con el fin de dar el mejor servicio. FACO tiene claro que para lograr su expansión y crecimiento en el país, es indispensable que sus colaboradores tengan las mejores condiciones para realizar sus trabajo. Por lo que desea realizar un estudio del Síndrome de Quemado, conociendo las repercusiones que este síndrome tiene en los colaboradores, teniendo claro que su afectación va más allá del ámbito laboral, sino también repercute en su salud, relaciones personales y familiares, en resumen en la calidad de vida del colaborador, por lo cual desea conocer cuáles son las causas para el desarrollo del síndrome del quemado y de este modo establecer una propuesta para reducir su afectación o prevenir el desarrollo.

1.1.2 Problematización del problema

Las organizaciones en busca de empleados autónomos, capaces de trabajar bajo presión, que generen resultados positivos en situaciones adversas, es el personal que las organizaciones quieren en sus planillas, para enfrentar la situación económica del país en un mercado cada vez más saturado, sin embargo,

llevar a un colaborador a ser altamente competitivo, viene acompañado de estrés, jornadas extenuantes y situaciones críticas que la final golpean la productividad.

Para FACO, es fundamental el capital humano y constantemente está en la búsqueda de desarrollar al máximo las capacidades de sus colaboradores y con esto mejorar el rendimiento y la productividad de la organización, fomentando un buen ambiente laboral, sin embargo existen factores que afectan a los colaboradores como lo son algunas condiciones de trabajo, los sistemas de control interno, exigencias de las propias de la labor, falta de liderazgo y autoridad de los cargos más altos, jefes y supervisores en el trabajo, también las influencias de clientes, proveedores, incluso los medios de comunicación y presiones externas de la compañía

Uno de los problemas más habituales en la actualidad relacionados con el trabajo es el estrés laboral, cuando se produce una discrepancia entre la demanda laboral y los recursos del trabajador para hacerlas frente. El problema consiste en que nuestro cuerpo tiene unos recursos limitados, ocasionando al trabajador un estado de agotamiento tanto físico como mental. Esto supone una seria amenaza para la salud y el bienestar del trabajador, afectando a sus relaciones familiares y emocionales.

Si el estrés laboral no se controla y no se le pone atención a las causas laborales que están afectando a los colaboradores, el estrés se acumula, al cabo de cierto tiempo.

¿Qué conocimiento tienen las jefaturas del Síndrome del Quemado?

El conocimiento que tienen las jefaturas en FACO del síndrome del quemado, su sintomatología y efectucción es casi nulo. Lo que provoca una falta de atención a sus colaboradores y en algunas ocasiones se califica como estrés laboral.

Si no se le presta atención a este comportamiento, se dificulta el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la organización, por lo tanto es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos estar un paso adelante ante dicho fenómeno que afecta a todas las empresas, para evitar un impacto significativo a la organización.

¿Cómo afecta el síndrome Burnout en la productividad del colaborador de la empresa?

Un colaborador con el síndrome de Burnout, es una persona que no tiene interés en realizar bien su trabajo, además de que no se encuentra con las capacidades físicas ni emocionales, para llevar una buena relación con sus compañeros ni con los clientes, provocando con esto una disconformidad de parte de sus superiores, que nota como el colaborador se va desvinculando de la empresa.

Otro punto importante es el absentismo, que es un factor que indica la baja satisfacción laboral, lo que limita la productividad en la organización, el cumplimiento de metas.

¿Puede el Síndrome Burnout afectar a la organización?

Tener un colaborador insatisfecho con el entorno laboral, puede llegar a convertirse en un gran problema para la organización, porque genera un ambiente negativo y de desgastante entre sus compañeros. Percibir a una persona de mal humor o decaída, sin ganas de desempeñar sus labores, puede influir de igual manera en los que están a su alrededor.

Por lo que es importante, que las jefaturas estén atentas a los cambios de actitud de sus colaboradores y de esta manera, se pueda justificar a futuro acciones institucionales, administrativas o de investigación que permitan la prevención y el tratamiento del mismo, generando un impacto positivo no solo a nivel del trabajador sino a nivel de la organización.

1.1.3 Justificación del problema

El Síndrome del quemado puede presentarse en trabajadores de distintas disciplinas y ocupaciones, ocasionando un deterioro en los colaboradores, lo cual genera un impacto negativo en el entorno laboral, la productividad de la empresa y la atención al cliente.

La afectación de este síndrome a nivel país se ve reflejado en las estadísticas de incapacidades de la Caja Costarricense del Seguro Social, que indica que en el año 2017 , el 2.23% del total de incapacidades, estaban relacionadas con trastornos neuróticos, influidos por el estrés y para lo que va del año está considerada entre las primeras 10 causas de incapacidades laborales, solo para el mes de agosto se realizaron 1947 órdenes de incapacidad por trastornos neuróticos relacionados con el estrés(F40-F48).(Caja Costarricense del Seguro Social, 2018).

A finales del 2016, la Junta del Magisterio Nacional, realizó un estudio cualitativo “Sobre el Síndrome del Quemado en los afiliados y afiliadas en Servicio del Magisterio Nacional”. El mismo arroja la presencia de malestares como el cansancio prolongado en alrededor de un 30% de los afiliados. La sobrecarga laboral alcanzó entre un 34% y un 50% en las distintas provincias y la desmotivación laboral se situó entre un 18% y un 46%, así como la presencia de diversas enfermedades y síntomas que podrían considerarse indicativos de la presencia del Síndrome del Quemado (JUNTA DE PENSIONES Y JUBILACIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL, 2016)

No es tanto el tipo de actividad económica como el modo de organización del trabajo, las condiciones de empleo y el “estilo de gestión” los que más inciden en el nivel de estrés experimentado por las y los trabajadores. Es claro que el trabajo monótono, la sobrecarga de tareas, las presiones de tiempo, la mala planificación de turnos o el escaso poder de decisión son sólo algunos ejemplos

de situaciones que contribuyen a la generación de estrés en el trabajo. (Fernández et al., 2015).

De ahí la importancia de analizar el entorno en el que se encuentran los colaboradores de FACO, y determinar cuáles son las características que se asocian al Síndrome Burnout que afectan su motivación laboral y realizar un plan de acción que incluya recomendaciones para prevenir el síndrome burnout en FACO.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Los colaboradores de la empresa Franz Amhrein y Co son afectados por el Síndrome del quemado (Burnout)?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo general

Analizar la presencia de síndrome Burnout (quemado) en los colaboradores de la empresa Franz Amrhein y CO. (FACO)

1.3.2 Objetivos específicos

1. Analizar el entorno en el que laboran los colaboradores de FACO
2. Determinar cuáles son las características laborales que se asocian al Síndrome Burnout.
3. Investigar cómo afecta el Síndrome Burnout en la calidad de vida de los colaboradores.
4. Realizar una propuesta de mejora que incluya un plan preventivo para el personal de FACO.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

Esta investigación no tiene hipótesis

1.5 ALCANCES Y LÍMITES DEL PROBLEMA

1.5.1 Alcances

La investigación pretende analizar el entorno laboral en que se desenvuelven los colaboradores de FACO, la Uruca en el último semestre del 2018, y determinar cuáles son las características que se asocian al síndrome del quemado, identificar los factores que afecta y analizar cómo afecta el síndrome del quemado a los colaboradores de la empresa, además de presentar un plan de mejoras, para su implementación.

1.5.2 Limitaciones

Durante el periodo de aplicación del cuestionario, se presentó el despido de 10 colaboradores, lo que generó desconfianza del personal al realizar el cuestionario.

Coincidir horarios disponibles en ambas partes, debía solicitar permisos en mi trabajo para poder reunirme con los colaboradores, los cuales tenían un horario de oficina igual a mío.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTORICO

La organización Franz Amrhein nace muchos años atrás en la antigua ciudad de Worms en el Rhineland Palatinate, Alemania; donde nace el 5 de Octubre de 1896 Franz Amrhein Becker, hijo mayor del matrimonio entre Franz Amrhein Wyrsh y Katharina Becker Cornelius. Siendo Franz un joven estudiante, conoce en su ciudad natal Worms, al joven Max Koberg Bolandi, originario de Costa Rica y de ascendencia alemana, quien fue enviado por su padre Don Max Koberg Schatz a estudiar en esa ciudad. (FACO 2018)

Franz y Max emprenden una gran amistad, por lo que el señor Koberg Schatz invita a Franz a pasar unas vacaciones en Costa Rica, este acontecimiento cambiaría para siempre el destino de Franz que para esta fecha ya contaba con 16 años de edad. Al aceptar la invitación y se embarca en el puerto de Hamburgo, Alemania el día 2 de Enero de 1913 en el Buque Kaiserin Augusta Victoria y llega a Ellis Island New York el día 17 de Enero de 1913 y prosigue luego su viaje para desembarcar finalmente en Puerto Limón, Costa Rica, contaba don Franz. (FACO 2018)

Estando don Franz en Costa Rica estalla la Primera Guerra Mundial, lo que le imposibilita el regreso a su país y, por esa razón, es que decide comenzar a trabajar en el Almacén Koberg y Echandi, donde poco tiempo después por su trabajo y su gran capacidad logra convertirse en socio de este almacén.

Corre el año 1928 y don Franz Amrhein Becker contrae matrimonio con la señora Ester Pinto Hernández, fruto de este matrimonio nacen 4 hijos: Francisco,

Arnoldo, Manfred y Mario. Todos ellos han laborado en la empresa durante estos 60 años. FACO (2018)

Don Franz decide independizarse del Almacén Koberg y funda la Compañía Automotriz, donde obtiene la representación de la Ford Motor Company así como la Goodyear Rubber Plantation Company, firmas norteamericanas de gran importancia comercial. (FACO 2018)

Pasan algunos años y comienza la Segunda Guerra Mundial, era el 1 de setiembre de 1939. Inician los problemas de los ciudadanos alemanes, italianos y españoles residentes en Costa Rica, los que fueron deportados a campos de concentración en los Estados Unidos entre los años 1941 y 1944, don Franz fue deportado al Campo de Concentración Fort Lincoln, Bismarck en Dakota de Norte; durante los años que estuvo ahí nunca perdió la esperanza y con esa voluntad admirable trabajó como bombero forestal y sembrando árboles. (FACO 2018)

Termina la guerra y puede regresar a Costa Rica hasta el año 1946. Para empezar de nuevo, después del conflicto bélico perdió la Compañía Automotriz y sus representaciones. (FACO 2018)

Siempre con esa voluntad inquebrantable, decide alquilar una pequeña oficina en los altos del Almacén Koberg en San José y obtiene la representación de la Klockner Humboldt Deutz, después de un tiempo alquila otro local situado en Avenida Primera, frente al antiguo Abonos Agro donde empieza a comercializar motores estacionarios Deutz y camiones Magirus Deutz; así como máquinas de coser marca Anker, láminas de plywood y de acero, pinturas, muebles para terrazas y hasta peines para teñir cabello. (FACO 2018)

Con toda esa gama de productos, construye en Cuesta de Moras un edificio propio y entonces obtiene la representación de John Deere agrícola e industrial y la BMW. Después de un tiempo, obtiene también la representación y distribución de la Marca Honda en 1969 y adicional a esto se da inicio al ensamble de vehículos Honda junto COOPESA en Costa Rica, negocio que se tuvo que dejar de lado por políticas gubernamentales. (FACO 2018)

Se toma luego la decisión de dividir en dos locales la Compañía: Gasolina (automóviles) en Cuesta de Moras, San José y Diesel (maquinaria) en la Uruca, local donde actualmente se encuentra Faco. (FACO 2018)

Debido a la crisis económica que se vivió al inicio de la década de los ochenta, Faco se ve obligada a reunificar en La Uruca todas las líneas y luego en se decide ir dejando paulatinamente todas las representaciones para así dedicar todo su esfuerzo a la marca Honda. (FACO 2018)

El 4 de Agosto de 1994, se produce un incendio que casi consume todo el edificio de Faco en la Uruca y fue con mucho esfuerzo, trabajo y dedicación que se logró salir adelante. Por un deseo expreso de su fundador, Faco siempre se ha caracterizado por ser un negocio familiar que ha reunido a tres generaciones en estos 60 años. (FACO 2018)

Es importante mencionar a don Herman Amrhein Becker, hermano menor de don Franz Amrhein Becker, quién vino de Alemania para Costa Rica con su familia y trabajó a su lado hasta el día de su retiro. Don Herman fue uno de los pilares en los inicios de Faco. Cumpliendo el sueño de don Franz el día de hoy su familia aún labora en la empresa que él fundó en 1951. (FACO 2018)

Se ha celebrado con mucho orgullo nuestro 60 aniversario y la reinauguración de la sede central en La Uruca. Actualmente, Faco cuenta con sucursales en Curridabat, la más reciente inaugura en City Mall además de sucursal de repuestos en Alajuela y un taller de enderezado y pintura. (FACO 2018)

El saber que descendienden de Franz Amrhein Becker, hombre bueno, trabajador, con una voluntad admirable, que logró lo que pocos han logrado, que triunfó lejos de su tierra a pesar de todos los obstáculos, que formó una familia a la cual le inculcó los mejores valores, el saber que pertenecemos a un legado como el suyo, nos hace siempre mirar hacia el futuro”. FACO (2018)

En la actualidad, FACO se ha comprometido con la responsabilidad social, cuenta con bandera azul ecológica, además forman parte de las empresas carbono neutral y han obtenido el máximo galardón a nivel latinoamericano como parte del Environmental Leadership Program de American Honda. (Facebook Honda Faco, 2018)

2.1.1 Misión

Franz Amrhein y Co [FACO](2018) “Construir un vínculo permanente con nuestros clientes y colaboradores, sustentado en el trato personalizado y altos estándares de calidad y servicio”. (FACO, 2018)

2.1.2 Visión

Franz Amrhein y Co [FACO](2018) “Ser preferidos por ofrecer servicios automotrices de excelencia con un trato personal único”. (FACO 2018)

2.1.3 Beneficios para los empleados

El departamento de Gestión de Talento Humano, ha trabajado a lo largo de los años en busca de nuevo beneficios para sus colaboradores los cuales son:

Ilustración 1: Beneficios para colaboradores de FACO.

Salarios competitivos, según las encuestas del mercado
Medico de empresa
Pago del restante 40% del salario en caso de incapacidad
Fiesta de Navidad para todos los colaboradores
Celebración de los cumpleaños una vez al mes, con queque para todos los colaboradores
Celebración de fechas especiales como día del trabajador, día de la mujer, etc.
Financiamiento sin intereses en ópticas, exámenes médicos, útiles escolares, ropa, este beneficio aplica para los colaboradores y sus familiares
Celebración navideña para los hijos de los colaboradores.

Fuente: Allan Mairena Jefe de Recursos Humanos

Administrativo, Jefe de Recursos Humanos, Jefa de Importaciones, Jefe de Tecnologías de Información, Jefe de crédito y cobro.

En la última línea, aunque no la menos importante que encuentran los asistentes, asesores, mecánicos, ejecutivos de ventas y servicio al cliente, contadores, auxiliares, misceláneos, oficiales de segura, formalizado de crédito, tramitador y cobrador quienes forman parte de una organización de 172 colaboradores.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO

2.2.1 Administración de recursos humanos

La administración de recursos humanos, busca el manejo del capital humano para potenciar su crecimiento y brindando lo recursos necesario para el desarrollo de sus funciones en la empresa. En la actualidad, las empresas moldean la vida de las personas y a su vez las personas le dan vida, movimiento y acción a la organización a la pertenecen.

Dessler, G., Varela, R. (2017). Define "La administración de recursos humanos (ARH) El proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, su salud y seguridad, y de manejar los aspectos de equidad" (p.04). Eliminando con esto la visualización del colaborador como un instrumento más de la organización. La pérdida de equipamiento o capital, es fácilmente reemplazable o sustituible, pero la fuga de talento humano, no es fácil de reemplazar

2.2.2 Propósito de la Administración de Recursos Humanos

A medida que los desafíos de la sociedad han aumentado su complejidad, las organizaciones han respondido con mayor perfeccionismo. Uno de los campos de avance fue la administración de recursos "El propósito de la administración del capital humano es mejorar las contribuciones productivas del personal a la

organización en formas que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social.” (Werther, Davis, Guzmán, 2014, p.6).

2.2.3 Objetivos de la administración de Recursos Humanos

Los objetivos puede definirse como parámetros para medir las acciones llevadas por los administradores de recursos humanos, Werther et al. (2014) dice que en la administración de recursos humanos tiene cuatro objetivos importantes:

Objetivos Sociales

Mostrarse responsable ante las necesidades y desafíos de la sociedad, minimizando los efectos negativos de esas demandas sobre la organización, Cuando la organización no utiliza sus recursos para el beneficio de la sociedad dentro de un marco ético, puede cosechar resultados negativos. (p.7)

Objetivos de organización

“Su función es posibilitar el éxito de los supervisores y gerentes. La administración del capital humano no es un fin en sí mismo; es solo una manera de apoyar la labor de los directivos de la organización.” (p.6). Es decir, que la administración de Recursos Humanos existe para contribuir a la eficacia de la organización y ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos.

Objetivo Funcional

Mantener la contribución de los Recursos Humanos en el nivel adecuado a las necesidades de la organización, por ejemplo cuando las necesidades de la organización se cubren insuficientemente o cuando se cubren en exceso.

Objetivo Personal

Contribuir al logro de las metas de cada persona, en esta área se puede fijar como nivel deseable lograr que la organización apoye los proyectos individuales que condicen con los objetivos generales .Cuando los objetivos personas no se cumplen la motivación de los empleados disminuye y esto afecta en el desempeño y aumento la tasa de rotación del personal (p.7)

2.2.4 Responsabilidades de la administración de Recursos Humanos

El departamento de recursos humanos vela por suministrar el talento humano a toda la organización, supervisar la gestión de los empleados, además debe de tener conocimiento de las obligaciones que tiene la organización con los colaboradores

Dessler et al. (2017) menciona que algunas de las responsabilidades del departamento de recursos humanos son:

- Colocar a la persona indicada en el puesto correcto
- Iniciar a los empleados nuevos dentro de la organización (inducción).

- Capacitar a los empleados para desarrollar trabajos que sean nuevos para ellos.
- Mejorar el desempeño laboral de cada persona.
- Lograr una mayor cooperación y desarrollar buenas relaciones laborales.
- Interpretar las políticas y los procedimientos de la empresa.
- Controlar los costos laborales.
- Desarrollar las capacidades de cada individuo.
- Fomentar y mantener el buen estado de ánimo del departamento.
- Proteger la salud y la condición física de los trabajadores.(p.12)

2.2.5 Gestión del Talento Humano.

La gestión de talento o capital humano es un conjunto integrado de procesos de la organización, diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores.

Chiavenato, I. (2017). La define “Básicamente, la tarea de la administración es integrar y coordinar recursos organizacionales muchas veces cooperativos, otras veces en conflicto, como personas, materiales, dinero, tiempo, espacio, etc., hacia los objetivos definidos, de manera tan eficaz y eficiente como sea posible.” (p.80), En otras palabras, esta práctica se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados de manera que se logre la ejecución de la estrategia logrando un balance entre el

desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales.

Gerencie.com (2018) indica “Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano).” Gerencie.com (2018)

Importancia de la Gestión de Talento Humano

Un sistema de gestión de talento humano mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional.

Gerencie.com (2018) menciona:

En la actualidad, los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral. Gerencie.com (2018)

Proceso básico en la Gestión de Talento Humano

El proceso básico en la gestión de personas como el ciclo de la gestión de personas, son cinco: integrar, organizar, retener, desarrollar y evaluar a los colaboradores. *Chiavenato, I. (2017)*.

Ilustración 3: Los cinco procesos básicos de la gestión de Recursos Humanos

Proceso	Objetivo	Actividades
Atracción (o provisión)	Quiénes trabajarán en la organización	Investigación del mercado de GRH Reclutamiento de personas Selección de personas
Organización	Qué harán las personas en la organización	Integración de las personas Diseño de puestos Descripción y análisis de puestos Evaluación del desempeño
Retención	Cómo conservar a las personas que trabajan en la organización	Evaluación de resultados Remuneración y retribuciones Prestaciones y servicios sociales Clima organizacional Calidad de vida en el trabajo Higiene y seguridad en el trabajo Relaciones sindicales
Desarrollo	Cómo preparar y desarrollar a las personas	Capacitación Desarrollo organizacional
Evaluación	Cómo saber lo que son y lo que hacen las personas	Aprendizaje organizacional Conocimiento corporativo Creación y desarrollo de competencia Banco de datos/ Sistemas de información Controles – Constancia – Productividad – Equilibrio social

Fuente: Chiavenato, I. (2017).

2.2.6 Clima Organizacional

Las empresas se están preocupadas por los factores que evitan que las organizaciones sean más eficientes y uno de estos factores es el clima organizacional, el cual tiene influencia en los colaboradores lo que les permite tener un buen desempeño laboral.

Chiavenato, I. (2017). Define “El concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (P. 74.) Por lo tanto, cuando el colaborador se siente motivado y satisfecho, se verá reflejado en su trabajo y las relaciones con los demás colaboradores.

Un buen clima organizacional permitirá que los miembros de la organización, cumplan con los objetivos de la empresa, debido a que un empleado motivado es más eficiente y trabajará mejor, lo cual permite aumentar la productividad, de esa forma ayudará a conseguir las metas y objetivos de la organización.

(Universidad de Costa Rica, 2016) Indica que existen una serie de puntos clave que se pueden reforzar con el objetivo de mejorar el clima laboral, algunos de estos son:

- Comunicación: el mantener canales claros de comunicación propicia el sentimiento de pertenencia y la claridad de las funciones propias y metas de la organización.
- Relación con el jefe inmediato: crear relaciones armoniosas con el superior inmediato permite mayor grado de delegación, confianza y creatividad.
- Planes de desarrollo: ofrecer posibilidades de capacitación o crecimiento, así como retroalimentación a los colaboradores fomenta un sentimiento de estabilidad, así como evita el sentimiento de estancamiento.

- Ambiente físico: mantener un ambiente físico óptimo para que el colaborador realice sus tareas.
- Riesgos: proporcionar al colaborador seguridad en el ambiente de trabajo, tanto física como emocional.
- Motivación en el puesto de trabajo: implementar un plan de prestaciones, reconocimientos y recompensas, esto mantendrá la motivación del colaborador en su puesto, lo cual se traduce en un buen desempeño. UCR (2016)

2.2.7 Calidad de Vida

Actualmente, el concepto de calidad de vida y salud están fuertemente relacionados con la atención y cuidados de las personas. La (Organizacion Mundial de la Salud, 2010) Define salud como “un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (Organizacion Mundial de la Salud, 2010)

Un lugar de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y el personal, colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones establecidas sobre la base de las necesidades previamente determinadas:

- Temas de salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo; • temas de salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral
- Recursos de salud personal en el lugar de trabajo
- Maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y otros miembros de la comunidad (Organización Mundial de la Salud, 2010)

La tendencia actual sobre talento humano, tiene objetivo buscar calidad de vida para sus colaboradores, brindándoles un espacio donde desarrollen sus capacidades, el ofrecerle un mejor ambiente, es beneficioso no solo para los empleados, también para el empleador.

Chiavenato, I. (2017) indica que “Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar un excelente ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales.” (p.284.) Por lo que podríamos decir que es un trabajo constante en la busca del bienestar de los colaboradores.

2.2.7.1 Higiene Laboral

La higiene laboral está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas.

Chiavenato, I. (2017). Menciona “La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza.” (P.284.) La higiene laboral busca la prevención de los males laborales. Para lo cual es importante contar con un plan de higiene laboral que suele abarcar el siguiente:

1. Plan Organizado: Contar con los servicios médicos de acuerdo al tamaño de la empresa
2. Servicios Médicos Especializados: Debe de tener capacidad para atender todo tipo de emergencias
3. Prevención de riesgos para la salud.
4. Servicios adicionales. (Chiavenato, 2017) (Secretaría Técnica Consejo de Salud Ocupacional, 2016)

2.2.7.2 Objetivos de la Higiene Laboral

La higiene laboral implica el estudio y el control de las condiciones de trabajo, pues son las variables situacionales que influyen en el comportamiento humano: (Chiavenato, 2017). La higiene laboral o higiene industrial es de carácter eminentemente preventivo, pues su objetivo es la salud y la comodidad del trabajador, al evitar que se enferme y se ausente provisional o definitivamente del trabajo (p.285)

2.2.8 Estrés Laboral

El estrés laboral se ha mencionado a lo largo de los años, y que en la actualidad miles de personas son víctimas de este padecimiento. Este mal provoca saturación física y mental al trabajador, generando consecuencias que afecta su entorno laboral y personal. Además que se asocia a baja productividad en las empresas y el descenso de su calidad de vida.

(Secretaría Técnica Consejo de Salud Ocupacional, 2016, citada por Da Hoyos) El estrés se define como la “respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”, estas respuestas a las demandas no siempre tienen un carácter negativo, ya que son necesarias para la supervivencia, en principio actúan de forma efectiva para enfrentar ciertas situaciones de la vida. (p.6)

El estrés puede mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre y cuando no se dé en forma excesiva e intensa y que supere la capacidad de adaptación. Por otra parte, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar la salud. (CSO 2016, p.6)

“Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose un aspecto principal de la seguridad y la salud laboral.” (Díaz, 2017, p.31)

“Dentro de una empresa existen conflictos, presiones con la organización del trabajo, el tipo de puesto, la realización de tareas, e incluso con el entorno, que afectan la salud de los trabajadores y el desarrollo de su trabajo.”(Díaz, 2017, p.34).

El estrés laboral aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente, y puede manifestarse de diversas formas. Sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general, están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

2.2.8.1 El estrés en el trabajo

Esta sensación de no poder hacer frente a una situación de trabajo, genera un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, que si se prolonga en el tiempo, puede provocar efectos perjudiciales de índole física y psíquica. El estrés en el trabajo supone, el desequilibrio entre las demandas

internas y externas que afronta el individuo y los recursos personales y del entorno con los que cuenta para satisfacerlas (Fernández et al., 2015).

En consecuencia, no es tanto el tipo de actividad económica como el modo de organización del trabajo, las condiciones de empleo y el “estilo de gestión” los que más inciden en el nivel de estrés experimentado por las y los trabajadores. Es claro que el trabajo monótono, la sobrecarga de tareas, las presiones de tiempo, la mala planificación de turnos o el escaso poder de decisión son sólo algunos ejemplos de situaciones que contribuyen a la generación de estrés en el trabajo. (Fernández et al., 2015).

2.2.8.2 Factores que provocan estrés en el trabajo

El estrés en el trabajo, surge ante la presencia de riesgos psicosociales laborales, dentro del marco general de la salud en el trabajo. Su debida identificación, evaluación y priorización, permitirá la acción inmediata sobre aquellos que tienen una influencia negativa para la organización y la salud de las personas trabajadoras. (Secretaría Técnica Consejo de Salud Ocupacional, 2016)

Los riesgos psicosociales pueden tener relación con la tarea en sí, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones entre trabajadores y con su jefatura y las prácticas de la administración, estos factores se denominan riesgos psicosociales intra laborales, mientras que los factores de riesgos psicosociales

extra laborales tienen relación con los aspectos externos al lugar de trabajo, pero que guardan relación con las capacidades de las personas trabajadoras, los mecanismos de afrontamiento del estrés, las circunstancias familiares o de la vida privada, los elementos culturales, la nutrición, las facilidades de transporte y la vivienda entre otros (OIT, 1984 citado por CSO).

Ilustración 4: Los principales factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral.

Naturaleza del riesgo	Factores de riesgo	Principales manifestaciones
Factores de riesgo psicosocial intralaborales	Exigencia laboral	Sobrecarga de trabajo con presión de tiempo Alta dificultad de la tarea Asignación de trabajo sin tomar en cuenta habilidades y conocimientos Subutilización de habilidades y conocimientos
	Control	Modelos de liderazgo con estilos de mando autoritarios o laissez-faire, exceso o falta de control Dirección poco participativa Niveles elevados de presión en relación al tiempo para realizar el trabajo Conflicto de autoridad, varios jefes en una misma tarea Nula o escasa posibilidad de decidir cómo realizar el trabajo
	Reconocimiento	Ausente o poco reconocimiento por trabajo efectuado. Desigualdad en condiciones por ejemplo el salario, horarios, permisos entre otros Limitadas o nulas posibilidades de aprendizaje o promoción
	Relaciones	Agresión en el trabajo (Acoso psicológico) Malas relaciones entre empleados y dirección, y entre trabajadores Actitudes de individualismo generalizado
	Función	Conflicto o ambigüedad interno de funciones y tareas Tareas fragmentadas, cortas y rutinarias Funciones y responsabilidades mal definidas o contradictorias
	Tiempo de trabajo	Trabajo nocturno Horarios inflexibles Trabajo por turnos mal diseñado Horarios impredecibles y horas extra habituales
	Comunicación	Poco o nulo flujo de información Comunicación inadecuada, negativa o nula entre compañeros y con mandos superiores
	Cambio	Inestabilidad laboral por reestructuraciones Cambios repentinos en la organización sin previa información Introducción de nueva tecnología y procedimientos, sin preparación previa
	Condiciones físicas	Molestia física en el puesto de trabajo (ruido, calor, entre otros.) Falta de espacio, equipo, iluminación inadecuada) Naturaleza de la actividad de alto riesgo
Factores psicosociales extralaborales	Relación trabajo-familia	Empobrecimiento de las relaciones familiares y sociales por largas jornadas de trabajo, por turnos y nocturno. Sacrificio de espacios personales de descanso, cuidado de la salud y actividad física por exceso de tiempo dedicado al trabajo Llevar trabajo pendiente a la casa Mal estado de salud del trabajador o de algún miembro de su familia. Tensión por responsabilidad de cuidado de dependientes Estrés provenientes del ámbito familiar: alcohol, drogas, problemas legales, hipotecas y deudas, entre otros Traslado al trabajo con dificultad (congestión vial, lejanía del centro de trabajo y ubicación de la actividad laboral en zonas peligrosas).

Fuente: (Secretaría Técnica Consejo de Salud Ocupacional, 2016)

2.2.8.3. Tipos de estrés

El tratamiento del estrés puede ser complicado y difícil, porque existen diferentes tipos de estrés: el estrés agudo, el estrés agudo episódico y el estrés crónico, cada uno con sus propias características, síntomas, duración y distinto tratamiento

Estrés Agudo

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. (American Psychological Association, Centro de apoyo).

Afortunadamente, los síntomas del estrés agudo son fácilmente reconocibles por la mayoría de la gente y sus causas son las que suceden en la vida de cada uno: el accidente de automóvil, leve pero con un considerable trastorno económico; la pérdida de un importante contrato o de una mejora profesional; la meta tras la cual se corre la carrera de la vida; los ocasionales problemas de los hijos en el colegio, entre otros.

Estrés Agudo Episódico

Existen individuos que padecen de estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas están tan desordenadas que siempre parecen estar inmersas en la crisis y el caos. Van siempre corriendo, pero siempre llegan tarde. Si algo puede ir mal, va mal. No parecen ser capaces de organizar sus vidas y hacer frente a las

demandas y las presiones que ellos mismos se infringen y que reclaman toda su atención. Parecen estar permanentemente en la cresta del estrés agudo.

El estrés Agudo Episódico se define como:

Aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo. (American Psychological Association, Centro de apoyo).

Estrés Crónico

Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones. (American Psychological Association, Centro de apoyo).

Mientras que el estrés agudo es estimulante, el estrés crónico no. Es un estrés creciente que aparece día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye

el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, de las familias disfuncionales, de estar atrapado en un matrimonio infeliz o en un trabajo no deseado. Es el estrés de los problemas interminables, económicos, políticos, de las tensiones religiosas, étnicas.

2.2.8.4 Síntomas Físicos y conductuales del estrés

A continuación, mostramos algunas de las señales de advertencia y síntomas comunes del estrés. Cuantos más signos y síntomas, más se puede hacer hincapié en la sobrecarga.

Ilustración 5: Síntomas físicos y conductuales del estrés.

Síntomas Físicos de Estrés	Síntomas Conductuales del Estrés	Enfermedades provocadas por el Estrés
Falta de apetito	<i>Irritabilidad constante con la gente</i>	<i>Hipertensión: presión arterial alta</i>
Sensación de hambre cuando se está bajo presión	<i>Sentirse incapaz de afrontar la situación</i>	<i>Trombosis coronaria: ataque cardiaco</i>
Indigestión o agruras frecuentes	<i>Falta de interés en la vida</i>	<i>Migraña</i>
Estreñimiento o diarrea	<i>Temor constante o recurrente de enfermarse</i>	<i>Fiebre del heno y alergias</i>
Insomnio	<i>Sensación de ser un fracaso</i>	<i>Asma</i>
Fatiga constante	<i>Sensación de ser malo o sentimiento de odio hacia uno mismo</i>	<i>Prurito: comezón intensa</i>
Tendencia a sudar sin razón alguna	<i>Dificultad para tomar decisiones</i>	<i>Úlceras pépticas</i>
Tics nerviosos	<i>Sensación de fealdad</i>	<i>Estreñimiento</i>
Morderse las uñas	<i>Pérdida de interés en otras personas</i>	<i>Colitis</i>
Dolores de cabeza	<i>Conciencia de la ira reprimida</i>	<i>Artritis reumatoide</i>
Calambres y espasmos musculares	<i>Incapacidad para mostrar los verdaderos sentimientos</i>	<i>Trastornos menstruales</i>
Náuseas		<i>Dispepsia nerviosa: flatulencia indigestión</i>
Dificultad para respirar		<i>Hipertiroidismo: glándula tiroides hiperactiva</i>
Desmayos		<i>Diabetes mellitus</i>

Llanto frecuente o deseos de llorar	<i>Sensación de ser el blanco de la animosidad de otras personas</i>	<i>Afecciones de la piel</i>
Impotencia o frigidez	<i>Pérdida del sentido del humor</i>	<i>Tuberculosis</i>
Incapacidad para sentarse	<i>Sensación de descuido</i>	<i>Depresión</i>
Mostrándose tranquilo	<i>Terror al futuro</i>	
Alta presión arterial	<i>Sensación de haber fallado como persona o como padre de familia</i>	
	<i>Sensación de no tener a nadie en quién confiar</i>	
	<i>Dificultad para concentrarse</i>	
	<i>Inhabilidad para terminar una tarea antes de iniciar la siguiente</i>	
	<i>Temor intenso a espacios abiertos o cerrados, o de estar solo</i>	

(Fuente: *Psicología Laboral*, Arnold, J, Randall R., 2012, p.395)

2.2.8.5 Como afecta el estrés laboral en la organización

Los riesgos psicosociales y de estrés relacionados con el trabajo inciden en el aumento del absentismo, rotación de personal, reducción de la productividad y

el rendimiento (Hassard, 2014). No obstante, los métodos de estimación del coste a escala organizativa son escasos y las cifras exactas de la carga financiera resultan una excepción.

El consejo de Seguridad Ocupaciones menciona que en las empresas e instituciones en las que el estrés es elevado, se manifiestan algunos o todos de los siguientes factores:

- Aumento de ausentismo
- Alta rotación
- Desmotivación y bajo compromiso
- Disminución de la creatividad
- Descenso producción
- Degradación clima social y presencia de acoso laboral y violencia
- Ataque a la imagen de la empresa
- Aumento de errores y accidentes laborales. (CSO 2016)

2.2.8.6 ¿Cuándo se transforma estrés en el síndrome del Quemado o Burnout?

Además del estrés, la depresión también se asemeja mucho a el síndrome del quemado, si el estrés se acumula a lo largo de un tiempo, desencadena el síndrome del Quemado, siendo el estrés la ante sala para desarrollar el síndrome.

El estrés no es un trastorno por sí solo, mientras que el síndrome del quemado sí lo es. Incluso, se podría afirmar que es prácticamente imposible tener una vida sin estrés. Por lo contrario, el síndrome del quemado es sin duda un trastorno, consecuencia del estrés laboral, que no todas las personas lo desarrollan por la presencia de estrés diario. (página web: misquinceminutos.com, ¿Diferencia entre estrés y Burnout?).

El estrés no es la única causa del síndrome del quemado, existen diferentes factores que pueden contribuir a que aparezca el síndrome del quemado. Por consiguiente, situamos el síndrome del quemado como una variante más amplia y más grave de estrés, la cual si no se trata correctamente y pronto puede dar lugar a graves daños. (página web: misquinceminutos.com, ¿Diferencia entre estrés y Burnout?).

2.2.9 Síndrome del quemado(Burnout)

Síndrome del Burnout, Síndrome de Desgaste Ocupacional, Síndrome del Trabajador Desgastado, Síndrome del Trabajador Quemado, Síndrome de Cabeza Quemada o simplemente estrés laboral. El Burnout tiene muchos nombres y muchas formas, pero siempre acaba con el mismo resultado: trabajadores agotados física y emocionalmente, desvalorizados y sin ánimo de nada. En realidad, el nombre original surge del término inglés “Burn out”, y se traduce como “estar quemado”.

Para poder interpretar adecuadamente los resultados de la investigación se debe conocer la historia relacionada con el síndrome del Quemado o Burnout. El psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo (Lachiner Saborío Morales, 2015)

En 1982, la psicóloga Cristina Maslach, de la Universidad de Berkeley, California y el psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) -que desde 1986 es el instrumento más importante en el diagnóstico de esta patología. Maslach en su descripción del síndrome, limitó el SB a los profesionales que interactúan con personas en su quehacer laboral. (Lachiner Saborío Morales, 2015)

En 1988, Pines y Aronson atravesaron las fronteras establecidas por Maslach y plantean que cualquier tipo de profesional puede padecerlo, aunque no brinde ayuda a otras personas (como los profesionales de la salud) (Lachiner Saborío Morales, 2015)

A pesar de su reconocimiento como un factor de riesgo laboral por parte de la OMS y su corriente diagnóstico por parte de médicos y profesionales de la salud mental, el Síndrome del quemado no se describe en la Clasificación internacional

de enfermedades (CIE-10), ni en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSMIV) (5), ni se incluyó en la nueva versión del Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V) (Lachiner Saborío Morales, 2015)

La definición más aceptada es la de C. Maslach, que lo describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal. P. Gil-Monte lo define como: “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado”. (p.50) Nótese que ambas definiciones coinciden en apuntar que es una inadecuada respuesta al estrés crónico el detonante de este padecimiento. (Lachiner Saborío Morales, 2015)

Ilustración 6: Evolución conceptual del síndrome del quemado.



Fuente: Tomada de Google. Por Eugenia Gamboa(2017)

2.2.9.1 Sintomatología del Síndrome del Quemado

Las personas que padecen el síndrome del quemado se encuentran en un estado de agotamiento total. Hasta los deberes más sencillos, les parecen difíciles. Bajo la impresión de estar siempre sobrecargos estas personas se repliegan en sí mismas. (Bernard, 2013)(p.23) En el transcurso del desarrollo del síndrome del quemado, se produce una pérdida dramática de rendimiento.

(Bernard, 2013) Menciona 3 componentes del Síndrome del quemado:

1. Cansancio o agotamiento emocional: pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga

2. Despersonalización: construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración.

3. Abandono de la realización personal: el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto (p.23)

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy similares a los síntomas de estrés laboral como se mencionó antes, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar la intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter.

(Bernard, 2013) Identifica 4 áreas en las que afecta el síndrome del quemado a los trabajadores, los identifica como síntomas emocionales, síntomas

sociales, síntomas intelectuales y síntomas físicos, los cuales se mencionan a continuación:

2.2.9.2.1 Síntomas Emocionales

Las personas afectadas por el síndrome del quemado, experimentan muchas veces cambios en su mundo afectivo y emocional como: (Bernard, 2013)

- Pérdida de idealismos, desilusión, frustración
- Poca capacidad de empatía, indiferencia, funcionamiento “mecánico”
- Capacidad reducida para aceptar cargas emocionales
- Tendencia a la queja, impaciencia, intolerancia
- Hipersensividad, irritabilidad
- Tendencia al llanto
- Sensación general de derrota, desánimo
- Sentimiento de culpabilidad, reproches y desprecio a la propia persona, autoacusaciones
- Sensación de desamparo, impotencia
- Autocompasión
- Miedos imprecisos, nerviosismo

- Sensación de vacío, desesperación existencial
- Ideas de huida y suicidio (p.24)

2.2.9.2.1 Síntomas Sociales

Con el cuadro emocional, se producen cambios en la red de relaciones, tanto profesionales como personales, los aspectos que más llaman la atención son: (Bernard, 2013)

- Sentir que el contacto social es un fastidio
- Incapacidad para confiar en otros colaboradores, clientes, pacientes o incluso capacidad para escucharlos
- Poco interés para reunirse con otros
- Descuido de contacto con clientes
- Ausentismo
- Pausas más prolongadas
- Menor capacidad para afrontar conflictos o reacciones exageradas
- Aislamiento
- Problemas en el matrimonio y en la familia (p.25)

2.2.9.2.2 Síntomas Intelectuales

Cuando disminuye el rendimiento emocional y el social, también lo hace el intelectual; al principio ello se presenta de manera casi impredecible. En el caso de las personas que están a punto de colapsar, lo que se pone en manifiesto es: (Bernard, 2013)

- Trastornos en la concentración, tendencia a dispersarse
- Improductividad
- Falta de memoria
- Sensación de sobrecarga
- Disminuida la capacidad para adaptarse a cosas nuevas
- Simplificaciones del pensamiento
- Dificultad para tomar decisiones
- Pérdida de flexibilidad laboral
- Pérdida de motivación
- Falta de iniciativa (p.25)

2.2.9.2.3 Síntomas Físicos

A menudo a causa de la fuerte sobrecarga psíquica, se producen reacciones físicas que pueden aflorar con diferentes grados de intensidad (Bernard, 2013)

- Trastornos del sueño
- Cansancio, agotamiento, debilidad, falta de energía
- Incremento del consumo de estimulantes y otros recursos paliativos
- Disminuciones de la capacidad e reacción, aumento de sufrir accidentes
- Tensión en los músculos del cuello y los hombros, dolores de espalda
- Frecuentes dolores de cabeza
- Debilidad del sistema inmunológico, frecuentes resfriados
- Trastornos estomacales e intestinales
- Aumento del pulso o tensión arterial
- Irritabilidad nerviosa, tics nervioso
- Trastornos respiratorios
- Cambios en los hábitos de comer
- Problemas sexuales (p.27)

Muchos de los síntomas no son únicamente consecuencia del síndrome del quemado, sino que actual al mismo tiempo como aceleradores. Algunos problemas no controlados pueden crear tensiones, dolores de cabeza, trastornos del sueño, lo cual por su parte restringen el rendimiento afectan su desempeño laboral y sus relaciones con sus compañeros de trabajo y familia, resultando en un círculo vicioso.

2.2.9.3 Causas del Síndrome del quemado

Como se menciona antes, la principal causa es el estrés laboral, que no se controló en su momento, desatándose un estrés crónico que desencadenó en Síndrome del quemado.

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

Pero como llega un colaborador a desarrollar el síndrome del quemado (Bernard, 2013) indica que hay factores que favorecen el desarrollo del síndrome del quemado, los cuales se mencionan a continuación:

2.2.9.3.1. Factores Externos

El desarrollo del síndrome del quemado es favorecido por los siguientes factores externos (Bernard, 2013)

- Elevada carga de trabajo
- Escases de recursos(de personal, dinero, apoyo)
- Constantes confrontaciones de problema, como con clientes.
- Ausencia de una clara delimitación entre la profesión y la vida privada
- Estar demasiado involucrado con los problemas de la empresa para la que se trabaja
- Elevadas o poco claras las expectativas y los objetivos laborales
- Organización problemática, a nivel de estructura.
- Escasa flexibilidad de la organización
- Ausencia de apoyo social
- Exceso de carga de trabajo
- Miedo a perder el puesto (p.32)

Los factores externos elevan claramente el riesgo de sufrir el síndrome del quemado, sin embargo no son determinantes, porque hay personas expuesta a los mismos factores que no desarrollan el síndrome del quemado, pareciendo inmunes.

Todo parece indicar que a los factores externos se les debe unir un segundo factor, lo cual inicia con el colapso de la estructura de la personalidad y estos son los factores internos. (Bernard, 2013)

2.2.9.3.2 Factores Internos

Desde afuera, estas personas se califican como eficientes, diligentes, confiables, sin embargo el síndrome del quemado afecta a las personas, que esta

dispuestas a invertir sus fuerzas mas allá de los propios recursos con los que cuentan, los siguientes aspectos favorecen el desarrollo del síndrome:

- Ideales o ambiciones muy elevados
- Perfeccionismo
- Incapacidad para decir no
- Miedo a no corresponder a las expectativas de otros
- Miedo a hacer el ridículo
- Miedo a la pérdida del puesto de trabajo
- Miedo a perder las seguridad
- Miedo a críticas
- Miedo a parecer un perdedor
- Ansias a ser el bueno, el mejor
- Ansias de poder ayudar verdaderamente a los demás
- Ansias de reconocimiento
- Ansias de alcanzar la seguridad material (Bernard, 2013) (p.34)

2.2.9.4. Grupos de riesgos

En las décadas de 1970 y 1980, el colapso, conocido como Síndrome del quemado, era un fenómeno que parecía afectar a ciertas profesiones que cumplen con funciones sociales, como los enfermeros, trabajadores sociales, pedagogos, se encuentran entre los más afectados frecuentemente por el síndrome del quemado. (Bernard, 2013)

Sin embargo, en la actualidad se pone de manifiesto que este fenómeno afecta también a personas de otras ramas, por ejemplo: padres que crían solos a sus hijos, abogados, empleados de bancos, vendedores, apunto de que se puede abarcar toda la sociedad.

Si adoptamos otro ángulo, lo vemos por nivel jerárquico, vemos como aparece un grupo dentro del cual lo riesgos de subir el síndrome del quemado, se ha incrementado considerablemente en los últimos años, y este grupos son los Directivos de las empresas sin fines de lucro. (Bernard, 2013)

2.2.9.5 Consecuencias del Síndrome de Burnout

El síndrome del quemado trae serias repercusiones para el individuo y la empresa. Algunas de las consecuencias negativas se detallan a continuación:
(Financiero, 2017)

- Aumento de incapacidades.
- Aparición de manifestaciones sicosomáticas.
- Incremento de conductas adictivas: consumo de tabaco, alcohol y otras drogas.
- Conductas de cinismo y maltrato emocional hacia otros.
- Deterioro de habilidades y competencias técnicas, lo que conlleva además a una pérdida del talento humano.
- Problemas interpersonales en los equipos de trabajo

- Aumento de conflictos laborales y clima laboral caracterizado por la tensión y malestar.
- Culturalización del mal clima laboral. (Financiero, 2017)
- Alteraciones del Sueño: “Al igual que otros tipos de estrés el síndrome de burnout, puede dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente varias ocasiones a lo largo de la noche.” (página web: estreslaboral.info, pestaña Síndrome de burnout).
- Bajada de las defensas: “El síndrome del quemado, repercute negativamente en el sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior.” (página web: estreslaboral.info, pestaña Síndrome del burnout).

2.2.9.6 Medidas para contrarrestar el síndrome del quemado

En la mayoría de los casos, los primeros síntomas se ponen en manifiesto semanas, meses e incluso años antes de que el estado sea del todo crítico. Sin embargo, casi nunca esa persona afectada la que primero percibe esos síntomas. (Bernard, 2013)

Ilustración 7: Estrategias de intervención

Estrategias de intervención individual	Estrategias de intervención Organizacionales	Estrategias de intervención grupales
<p>Cognitivo-conductual: enseñan a desconectar del trabajo y separan la vida personal y familiar de la laboral, utilizando técnicas para mejorar la ejecución del trabajo intentando conseguir la mayor efectividad en el mínimo tiempo posible. Algunos autores proponen entrenamientos basados en la retirada de la atención, programas de refuerzos, <i>time out</i>, control de contingencias, autoreforzamiento y evitación o la utilización de contingencias adecuadas, análisis de tareas, reforzamientos progresivos y control de problemas en clase.</p>	<p>Aumentar la formación del profesional. El investigador Esteve afirma que es evidente que si un trabajador, antes de incorporarse a su trabajo tuviera una formación adecuada sobre estrategias y comportamientos que le puedan ayudar a enfrentarse con la multitud de problemáticas que pueden sobrevenir en un día normal de trabajo, su respuesta, ante situaciones problemáticas o generadoras de estrés, aumentaría.</p> <p>Programas de asistencia al empleado, se basa en un equipo de profesionales que asesora y atiende de forma personalizada todos los problemas del trabajador</p> <p>Reducir la carga de trabajo y la jornada laboral o aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, fomentar redes de apoyo entre los</p>	<p>Su objetivo es conseguir el apoyo social, ya sea a nivel familiar, amigos o compañeros, los grupos de apoyo, la escucha, el apoyo técnico y emocional. El afectado busca, al transmitir a un grupo de compañeros de profesión, una opinión que le reconforte. Sentirse comprendidos, intercambiar pareceres y consejos para intentar superar este síndrome.</p> <p>El método de trabajo es a través de las técnicas de intervención individual pero aplicada al grupo de profesionales del entorno laboral. Esta forma de trabajo adopta el formato de pequeños</p>

	<p>compañeros, ocio, desarrollo personal y profesional y aumentar las recompensas y reconocimientos</p> <p>Condiciones ambientales, es necesario cumplir las medidas mínimas de seguridad e higiene en el trabajo. También son importantes cuestiones como el mobiliario de oficina en el que se trabaja, la incidencia de la luz, la ubicación de plantas e incluso la utilización de los colores y la decoración. Todos estos factores influyen en el desempeño laboral y pueden tener relación con el síndrome del Burn Out.</p>	<p>seminarios ofertados. Su problema fundamental es que se trata de actuaciones puntuales en las que no se suele hacer un seguimiento al profesional ni hablar de aspectos específicos que afecten de forma individual. Se suelen enseñar técnicas como la relajación, resolución de problemas, debates en grupo sobre los principales problemas, etc..</p>
--	--	---

Fuente: (Universia España, 2018)

2.2.9.7 Tratamiento del Burnout

“La iniciativa en cuanto a su tratamiento puede provenir tanto del propio trabajador como de la empresa o institución para la que trabaja, por lo que es importante que haya buena comunicación entre ambas partes y que se establezcan los mecanismos necesarios para detectar este tipo de casos en una etapa temprana, ya sea mediante la realización de cuestionarios o la medición de los niveles de cortisol.” (Página web: estreslaboral.info, pestaña Síndrome del burnout).

“En primer lugar, las técnicas de relajación como meditaciones guiadas o la escucha de música relajante han demostrado ampliamente su eficacia para reducir la ansiedad y mejorar el modo en que los trabajadores se enfrentan

al Síndrome del Burnout. De hecho de este tipo de prácticas hará que el trabajador encare los problemas de un modo mucho más positivo y productivo.” (Página web: estreslaboral.info, pestaña Síndrome del burnout).

“En segundo lugar, (...) realizar determinados estiramientos y ejercicios anti estrés como parte de la rutina diaria.” (Página web: estreslaboral.info, pestaña Síndrome del burnout).

“En tercer lugar, la práctica de algún deporte (siempre adaptado a la condición física del trabajador) ha demostrado reducir notablemente los efectos del estrés en el organismo” (Página web: estreslaboral.info, pestaña Síndrome del burnout).

“En cuarto lugar, conocer y utilizar estrategias asertivas puede ser una excelente forma de combatir y prevenir el burnout. La asertividad es una conducta intermedia entre pasividad y la agresividad.” (Página web: estreslaboral.info, pestaña Síndrome del burnout).

“En quinto lugar, los beneficios que la ayuda profesional puede ofrecer. De este modo la terapia psicológica, ya sea individual o grupal, puede hacer que el trabajador desarrolle mecanismos eficaces para afrontar aquellas situaciones que les producen estrés y ansiedad.” (Página web: estreslaboral.info, pestaña Síndrome del burnout).

“Por último llevar un estilo saludable, evitando el tabaco y el alcohol, dormir las horas suficientes son alguno de los consejos que ayuden a combatir el estrés y el Síndrome del Burnout.” (Página web: estreslaboral.info, pestaña Síndrome del burnout).

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad

La finalidad de esta investigación es teórica, porque hace referencia del conocimiento, para conocer y prevenir el desarrollo del síndrome del quemado en la empresa FACO.

Implica exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideran válidos para encuadrar el estudio (Rojas, 2001). La perspectiva teórica proporciona una visión sobre donde se sitúa el planteamiento propuesto dentro del campo de conocimiento en el cual nos ‘movemos’ (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 60).

3.1.2 Alcance temporal

Alcance transversal señala (Barrantes, 2013. P.64): “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”. Es decir, “acortar” el tiempo, en sentido metafórico, para investigar un tema específico y a profundidad en un momento específico. Para la investigación transversal, lo más importante es poder analizar y comprender el tema de estudio en profundidad; es decir, en detalle, más que el analizar el comportamiento del tema a lo largo del tiempo. Por cual, se determina que el alcance temporal de esta investigación es Transversal

3.1.3 Naturaleza

Cuantitativa

“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p.4).

Cualitativa

“Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (Hernández et al., 2014, p.7).

Mixto

Definido como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio. (Hernández et al., 2014, p.534).

En la investigación se utilizan los dos enfoques, el enfoque cuantitativo por que se recaba información, de cifras, porcentajes, datos de la afectación del síndrome del quemado en el país, además de la aplicación de un cuestionario que nos arrojará datos sobre la afectación del síndrome del quemado en la empresa

FACO. El enfoque cualitativos por que se busca identificar los principales síntomas del síndrome del quemado, y evaluar entre los colaboradores de la empresa FACO, cuales presentan la sintomatología.

3.1.4 Carácter

Exploratoria

“Investigación que se realiza para conocer sobre un tema poco investigado. En cuyo caso, su propósito central es aportar información nueva, sobre la cual otra investigación luego puede profundizar.” (Chinchilla, Guerra, Corrales, Jara, 2017, p.31).

Descriptiva

“Estudios cuyo fin es presentar detalladamente el fenómeno que está ocurriendo, es decir, describir el hecho lo más minuciosamente posible, con lujo de detalle, para que los lectores se formen una idea sobre lo que está ocurriendo.” (Chinchilla et al., 2017, p.31).

El tipo de investigación de este trabajo es descriptiva-exploratoria, ya que como indica anteriormente se tratará de describir una situación o fenómeno que enfrentan los trabajadores FACO, y exploratoria debido a que en dicha organización no se ha realizado ningún estudio de este tipo.

Diseño Descriptivo

El diseño de la investigación es descriptivo, porque se analiza la presencia del síndrome Burnout en la empresa Franz Amhrein y CO. Los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción (Hernández et al., 2014, p. 155).

3.1.4 Marco de la investigación

El marco de investigación es micro, porque se analizar el síndrome del quemado en el personal de la empresa Franz Amhrein y CO.

3.1.5 Naturaleza

La naturaleza de la investigación es mixta siendo cuantitativa, porque recaba, sobre todo, datos, cifras, cantidades de afectados con el síndrome del quemado, a nivel de la empresa como a nivel de país y, también es cualitativa, porque analiza opiniones, conductas, puntos de vista, actitudes, valoraciones y juicio de valor, entre otras cuestiones, sobre el síndrome del quemado en la empresa Franz Amhrein y CO

3.1.6 Paradigma de la investigación

El paradigma de esta investigación es positiva, ya que las variables del estudio permitirán observar y analizar el síndrome del quemado y así descubrir el fenómeno para plantear una propuesta de mejora en la empresa FACO. “El positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de ‘ciencia’ a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza” (Meza, 2016).

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Sujetos de información

Los sujetos de la investigación son los empleados de la empresa FACO

3.2.1.2 Población

La población de esta investigación son 45 colaboradores de la empresa FACO

3.2.1.3 Muestra

En esta investigación utilizamos una muestra probabilística aleatoria de 45 colaboradores de la empresa FACO, ya que su totalidad son 172 colaboradores. La cual González (2018) define como “Es cuando todos los sujetos que conforman el subgrupo tienen la misma posibilidad de ser escogidos por medio de una selección mecánica; este procedimiento es esencial en las investigaciones con enfoque cuantitativo, porque se suelen recoger los datos mediante encuestas y cuestionarios para luego analizarlos estadísticamente. Las unidades muestrales o elementos se eligen en forma aleatoria; es decir, al azar, de modo que exista la misma probabilidad de que cualquiera participe.” (p.36)

3.2.2 Fuentes primera mano

En la investigación, la fuente primaria es la colaboración de los empleados, por lo que se aplica un cuestionario para la recolección de datos que permita identificar la afectación del síndrome del quemado en el personal del FACO

3.2.2 Fuentes segunda mano

Se utilizan libros, artículos, revista, información brindada por la FACO entre otros documentos relacionados con el tema que brindan datos para el desarrollo de la información.

Los principales libros que se emplean son Administración de recursos humanos de Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos Dessler, G., Varela, R., Metodología de la Investigación. 6° de Hernández R.; Fernández C. y Baptista P., Burnout soluciones al síndrome de agotamiento profesional, Frank H. Berndt.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Para realizar una investigación es necesario llevar a cabo una recolección de datos, ya que este suministra la información acerca del síndrome del quemado, en esta investigación se utilizó el instrumento del cuestionario, la cual se realizó a los colaboradores de FACO, para conocer su afectación del Síndrome del Quemada

Cuestionario

El cuestionario que se realiza se desarrolla por medio del escalamiento de Likert, en donde se presentan diferentes ítems de manera afirmativa que permiten la sumatoria de los resultados: “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández et al., 2014, p. 245).

Se pueden hacer varios tipos de preguntas:

- **Preguntas cerradas:** “Son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar.” (Hernández et at., 2014, p.217).
- **Preguntas abiertas:** “No delimitan las alternativas de respuesta. Son útiles cuando no hay suficiente información sobre las posibles respuestas de las personas”. (Hernández et at., 2014, p.220).
- **Preguntas de respuesta a escala:** “Son aquellas preguntas básicamente dirigidas a medir la intensidad o el grado de sentimientos respecto a un rasgo o a una variable por medir.” (Bernal, 2017, p.254).

Operacionalización de las Variables

Ilustración 8: Operacionalización de las variables.

Objetivo Especifico	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
1. Analizar el entorno en el que laboran los colaboradores de FACO	Entorno Laboral	Liderazgo Trabajo en equipo Comunicación Capacitación Servicio	(Organización Mundial de la Salud, 2013) define el entorno labora como “Un lugar de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y el personal superior colaboran en la aplicación de un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y la sostenibilidad del lugar de trabajo.” (p.06)	Alta incidencia: Quienes obtienen puntuación mayor a 75 puntos. Mediana Incidencia: Quienes obtengan puntuaciones entre 45 y 59 puntos. Baja Incidencia: Quienes obtengan puntuaciones entre 44 y 30 puntos. Muy Baja Incidencia: Quienes su puntuación es mejor a 29 puntos.	Por medio de una encuesta dirigida a los colaboradores de FACO, preguntas, 24, 40, 12, 16, 48, 9, 10, 52, 13, , 36
2. Determinar cuáles son las características laborales que se asocian al Síndrome del quemado.	Síndrome del quemado	Estrés Laboral Desmotivación Problemas Personales	En la actualidad se suele aceptar la perspectiva psicosocial con la definición más consensuada aportada por Maslach y Jackson (Maslach & Jackson, 1981), donde se define burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral, siempre en el contexto de una organización donde “el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal pueden ocurrir frecuentemente entre los individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas” (PDF) DIFICULTADES Y COMORBILIDAD EN EL DIAGNÓSTICO DE BURNOUT. EL ASPECTO LEGAL DE SU RECONOCIMIENTO..	Alta incidencia: Quienes obtienen puntuación mayor a 75 puntos. Mediana Incidencia: Quienes obtengan puntuaciones entre 45 y 59 puntos. Baja Incidencia: Quienes obtengan puntuaciones entre 44 y 30 puntos. Muy Baja Incidencia: Quienes su puntuación es mejor a 29 puntos.	Por medio de una encuesta dirigida a los colaboradores de FACO, preguntas 57, 5, 7, 55, 20, 51, 36, 49, 26, 11, 41, 43, 14, 45, 60

<p>3. Analizar cómo afecta el Síndrome Burnout en la calidad de vida de los colaboradores.</p>	<p>Calidad de Vida</p>	<p>Emocional Financiera Social Intelectual Medio Ambiente Física</p>	<p>(Chiavenato, 2017) "Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar un excelente ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales." <i>Chiavenato, I. (2017).</i></p>	<p>Alta incidencia: Quienes obtienen puntuación mayor a 75 puntos. Mediana Incidencia: Quienes obtengan puntuaciones entre 45 y 59 puntos. Baja Incidencia: Quienes obtengan puntuaciones entre 44 y 30 puntos. Muy Baja Incidencia: Quienes su puntuación es mejor a 29 puntos.</p>	<p>Por medio de una encuesta dirigida a los colaboradores de FACO, preguntas 32, 4, 48, 9, 10, 50, 52, 54, 25, 19, 28, 29, 13, 31, 46</p>
<p>4. Realizar una propuesta de mejora que incluya recomendaciones para prevenir el síndrome burnout en el personal de FACO.</p>					

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

DESCRIPCION DE LA SITUACION

A continuación, se presenta la interpretación de los datos obtenidos mediante, el cuestionario aplicado a los colaboradores de FACO

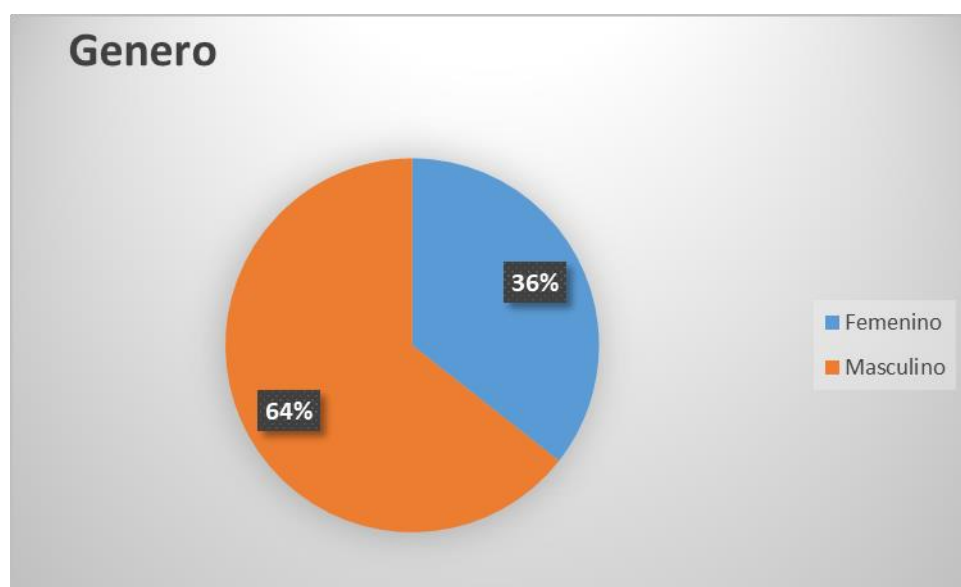
Se utilizara tablas y gráficos que muestras los valores absolutos y relativos.

Tabla 1: Genero

Criterio	Relativo	Absoluto
Femenino	35.6%	16
Masculino	64.4%	29
Total	100%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Gráfico 1



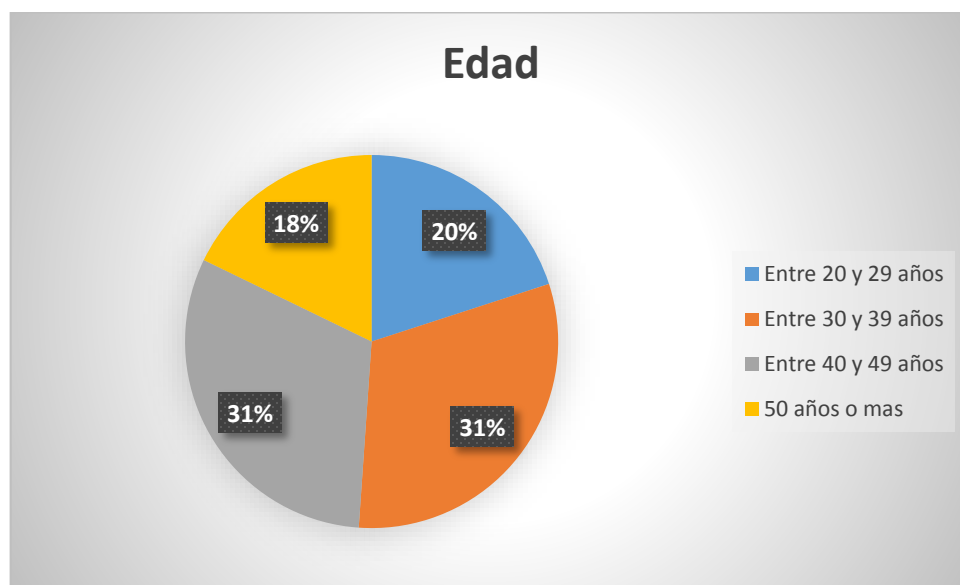
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 1, se aprecia que en FACO, el 64% son hombres y el 36% son mujeres.

Tabla 2: Edad

Criterio	Relativo	Absoluto
Entre 20 y 29 años	20.0%	9
Entre 30 y 39 años	31.1%	14
Entre 40 y 49 años	31.1%	14
50 años o mas	17.8%	8
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, la Uruca, 2018

Grafico 2

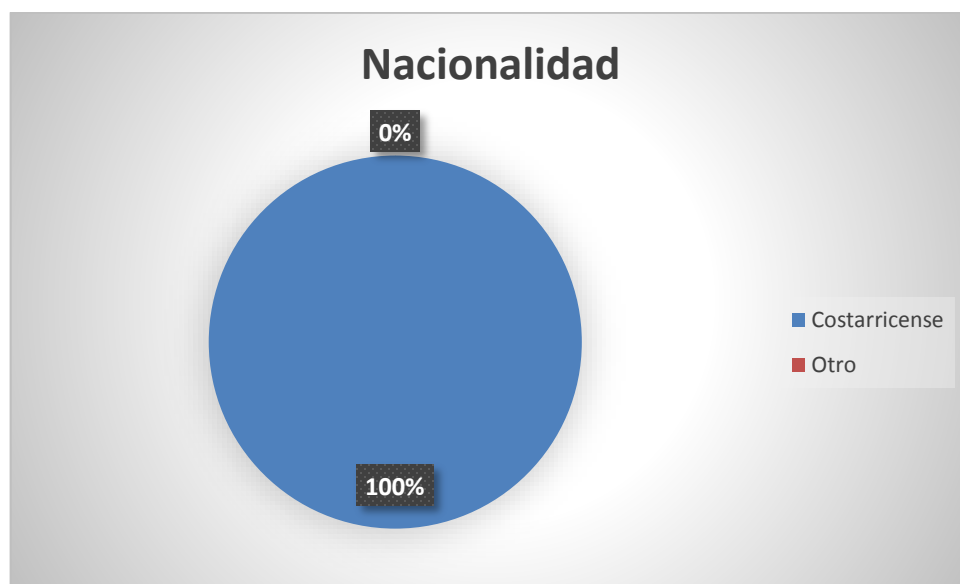
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, la Uruca, 2018

En el grafico 2, nos muestra que el 20% tienen edades de 20 a 29 años, el 31% tienen entre 30 y 39 años, el 31% tienen entre 40 y 49 años y el 18% tiene más de 50 años.

Tabla 3: Nacionalidad

Criterio	Relativo	Absoluto
Costarricense	100.0%	45
Otro	0.0%	-
Total	100%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, la Uruca, 2018

Grafico 3

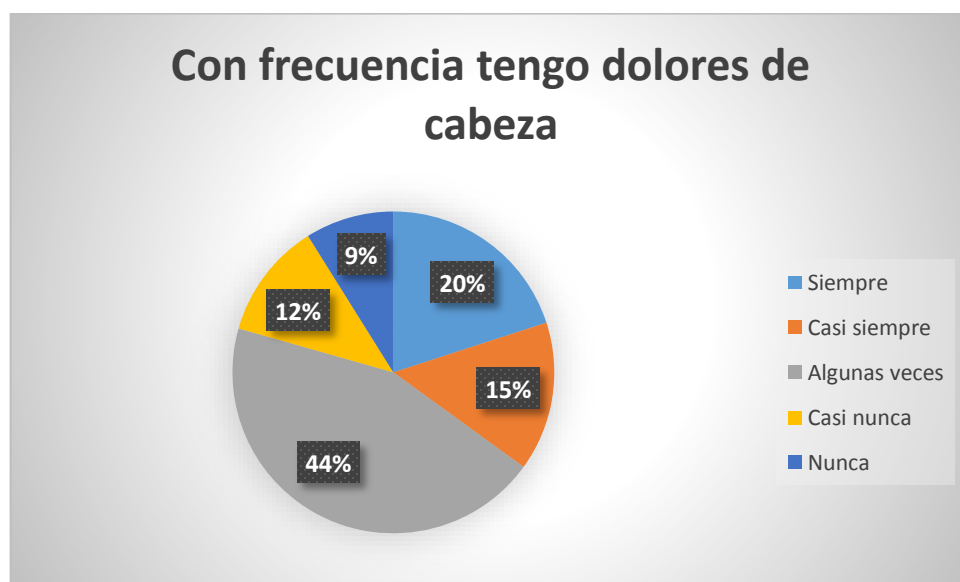
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, la Uruca, 2018

En el gráfico 3, nos indica que el 100% de los empleados encuestados son costarricenses.

Tabla 4: Con frecuencia tengo dolores de cabeza

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	20.0%	9
Casi siempre	15.0%	7
Algunas veces	44.4%	20
Casi nunca	11.7%	5
Nunca	8.9%	4
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, la Uruca, 2018

Grafico 4

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, la Uruca, 2018

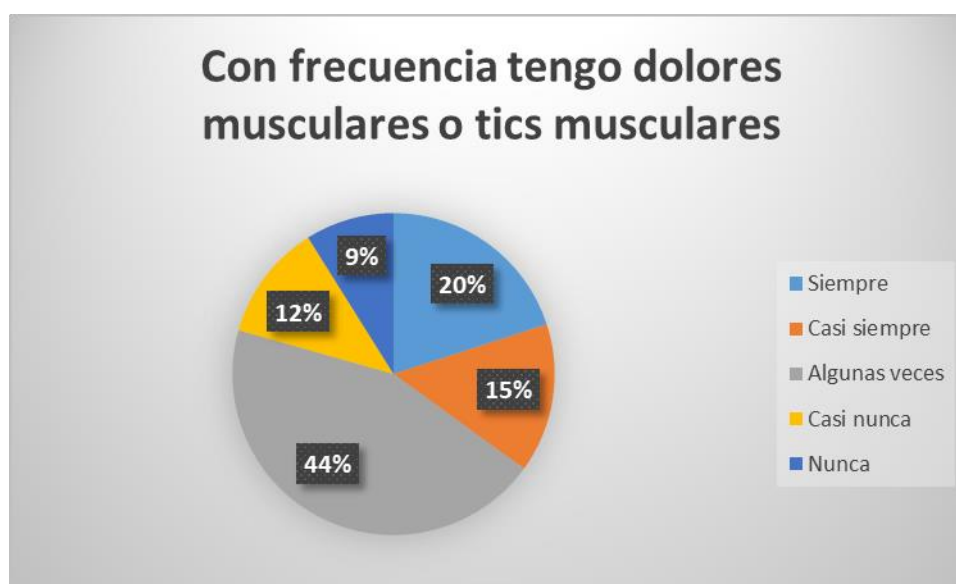
Según el gráfico 4, la frecuencia con que los empleados encuestados tienen dolor de cabeza es 20% siempre, 15% casi siempre, 44% algunas veces, 12%, casi nunca el 12% y el 9% nunca tienen dolores de cabeza.

Tabla 5: Con frecuencia tengo dolores musculares o tics musculares

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	20.0%	9
Casi siempre	15.0%	7
Algunas veces	44.4%	20
Casi nunca	11.7%	5
Nunca	8.9%	4
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 5



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

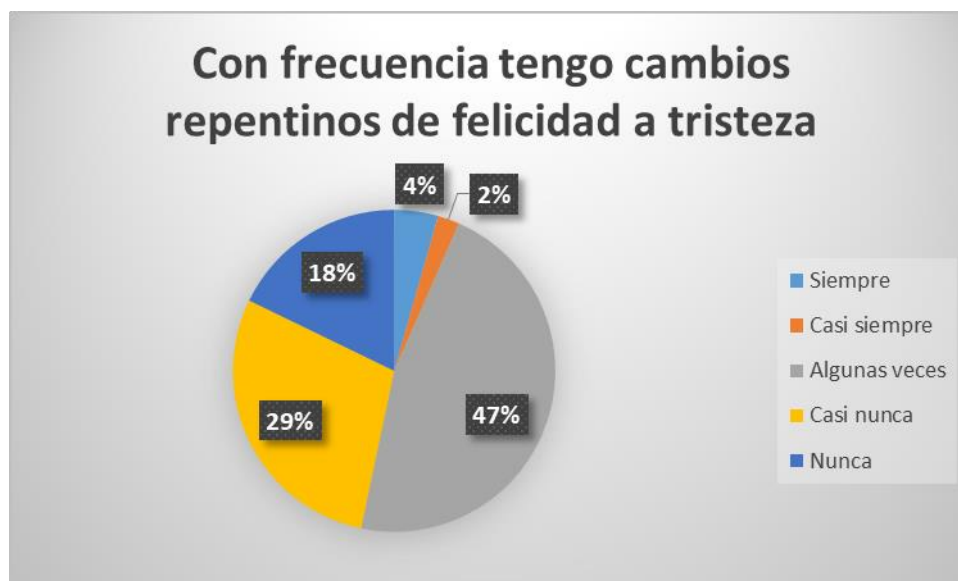
El gráfico 5 indica que el 20% de los encuestados siempre tienen dolores musculares o tics, el 15% casi siempre, 44% algunas veces, el 12% casi nunca y el 9% nunca tienen dolores musculares o tics.

Tabla 6: Con frecuencia tengo cambios repentinos de felicidad a tristeza.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	4.4%	2
Casi siempre	2.2%	1
Algunas veces	46.7%	21
Casi nunca	28.9%	13
Nunca	17.8%	8
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 6



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

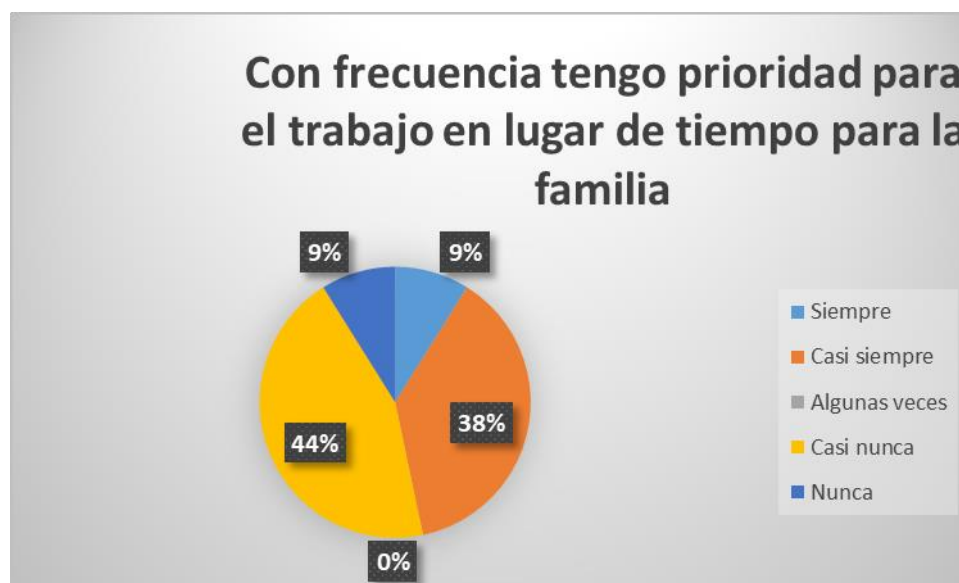
En el gráfico 6, se muestra que el 4% de los encuestados siempre tienen cambios repentinos de felicidad a tristeza, el 2% casi siempre, el 47% algunas veces, el 29% casi nunca, y el 18% nunca tienen cambios repentinos de felicidad a tristeza.

Tabla 7: Con frecuencia tengo prioridad para el trabajo en lugar de tiempo para la familia.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	8.9%	4
Casi siempre	37.8%	17
Algunas veces	0.0%	-
Casi nunca	44.4%	20
Nunca	8.9%	4
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 7



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

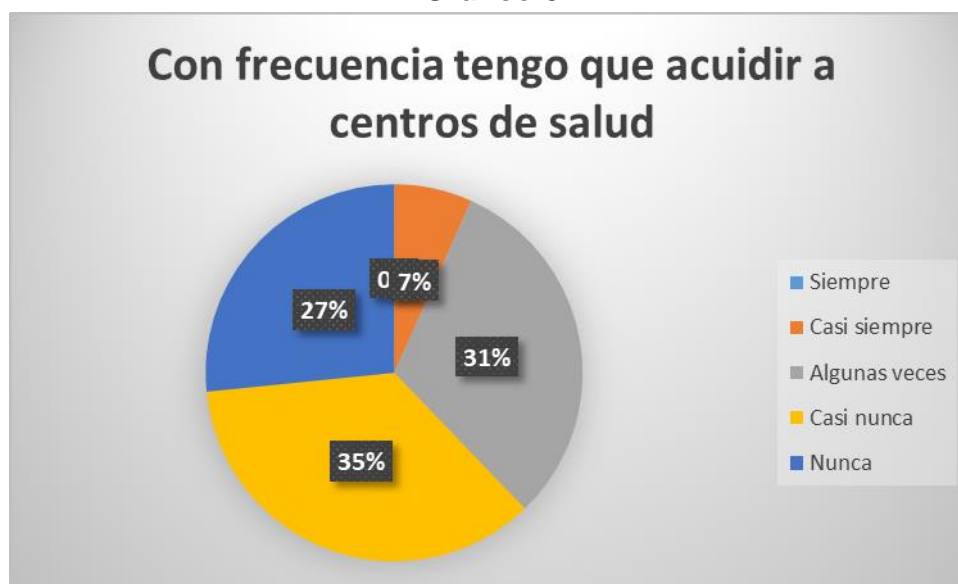
El gráfico 7 muestra que el 9% siempre tiene prioridad para el trabajo en lugar de tiempo para la familia, el 38% casi siempre, el 44% casi nunca, y el 9% nunca tienen prioridad para el trabajo en lugar de tiempo para la familia.

Tabla 8: Con frecuencia tengo que acudir a centros de salud.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	6.7%	3
Algunas veces	31.1%	14
Casi nunca	35.6%	16
Nunca	26.6%	12
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 8



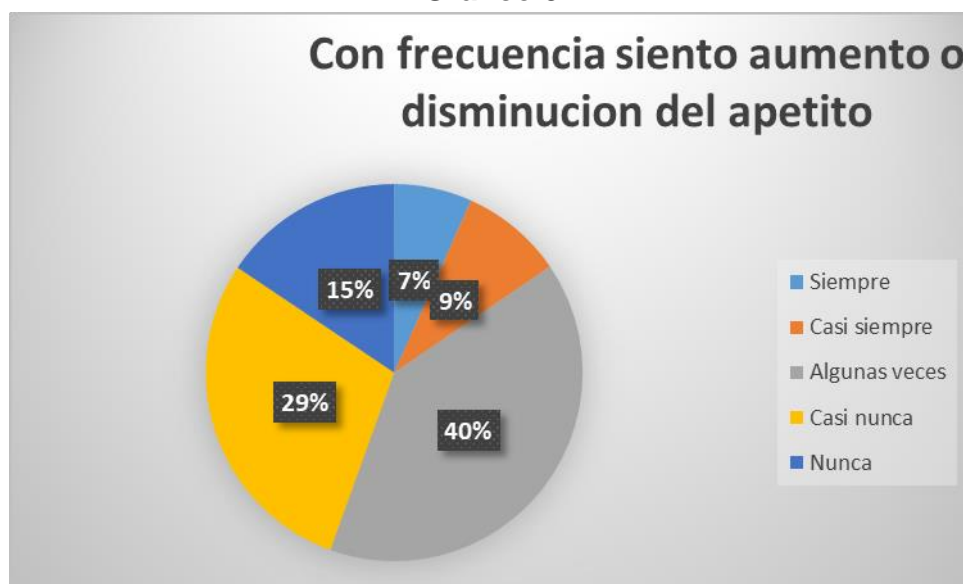
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 8, el 27% siempre tiene que acudir a centros de salud, el 7% casi siempre, el 31% algunas veces, el 35% casi nunca tienen que acudir a centros de salud.

Tabla 9: Con frecuencia siento aumentos o disminución del apetito

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	6.7%	3
Casi siempre	8.8%	4
Algunas veces	40.0%	18
Casi nunca	28.9%	13
Nunca	15.6%	7
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 9

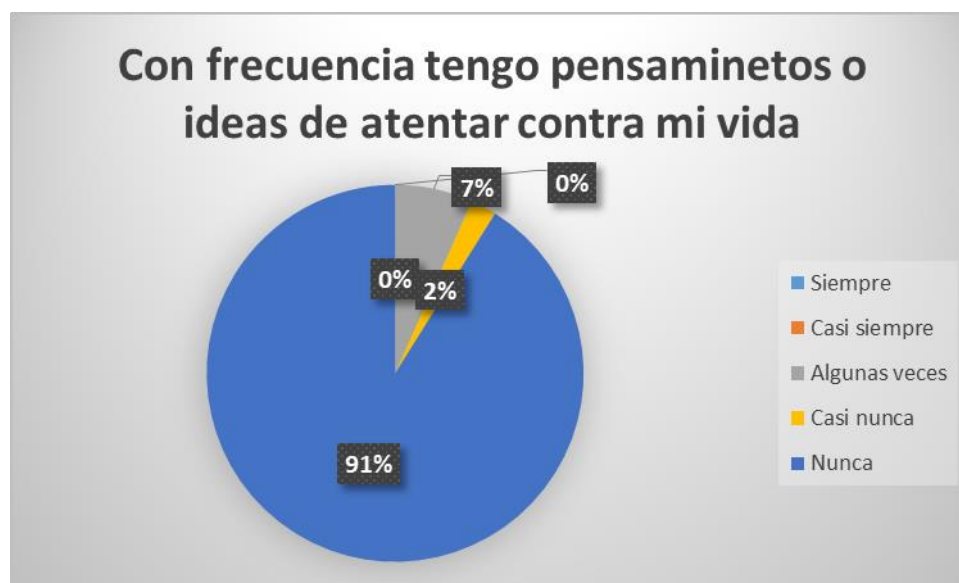
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

El gráfico 9 muestra que el 7% de los encuestados siempre sienten aumentos o disminución del apetito, el 9% casi siempre, 40% algunas veces, el 29% casi nunca y el 15% nunca sienten aumento o disminución del apetito.

Tabla 10: Con frecuencia tengo pensamientos o ideas de atentar contra mi vida.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	6.7%	3
Casi nunca	2.2%	1
Nunca	91.1%	41
Total	100.0%	45

Grafico 10



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

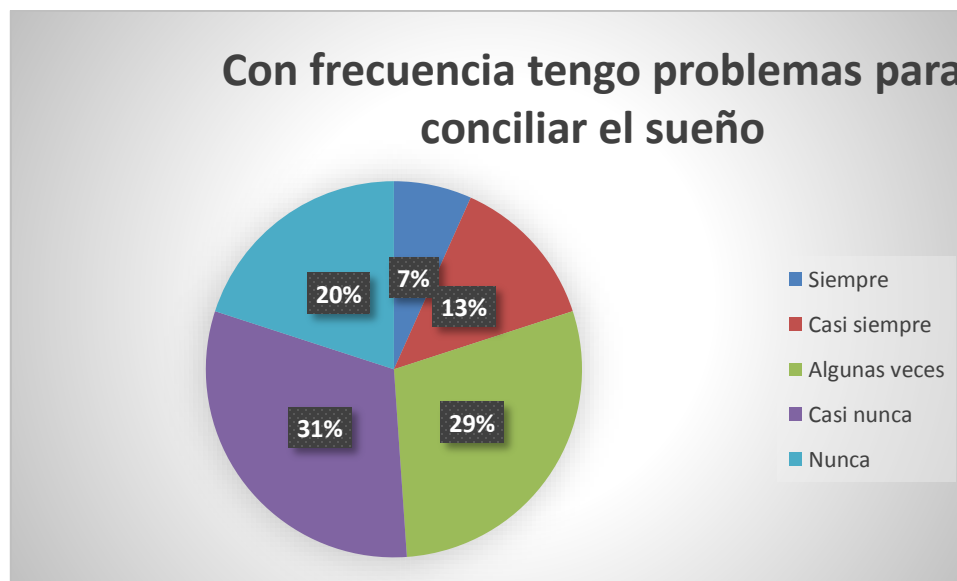
Según el grafico 10, el 7% algunas veces han tenido pensamientos o ideas de atentar contra la vida, el 2% casi nunca y el 91% nunca ha tenido pensamientos o ideas de atentas contra la vida.

Tabla 11: Con frecuencia tengo problemas para conciliar el sueño.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	6.7%	3
Casi siempre	13.3%	6
Algunas veces	28.9%	13
Casi nunca	31.1%	14
Nunca	20.0%	9
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 11



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

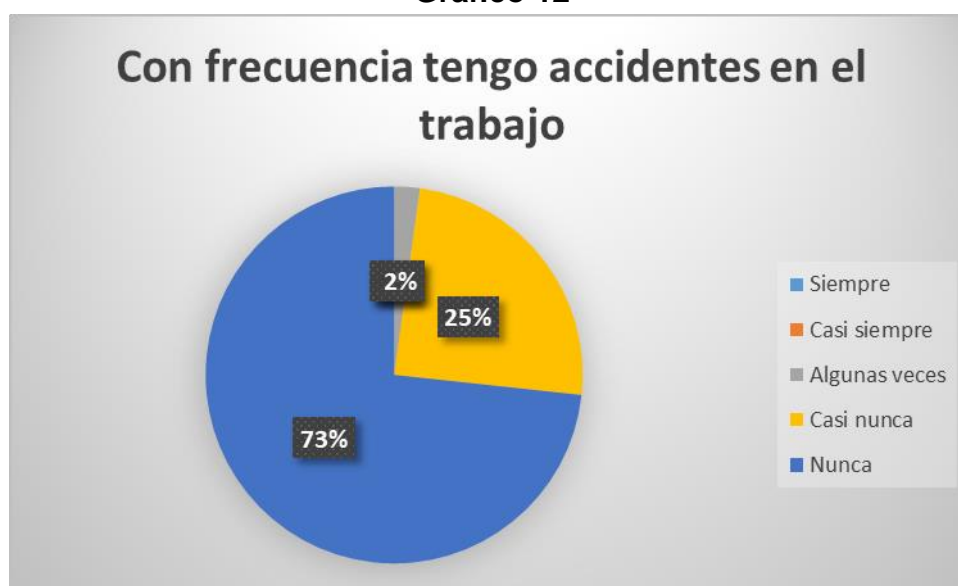
En el gráfico se muestra que el 7% siempre tiene problemas para conciliar el sueño, el 13% casi siempre, el 29% algunas veces, el 31% casi nunca y el 20% nunca tienen problemas para conciliar el sueño.

Tabla 12: Con frecuencia tengo accidentes en el trabajo.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	2.2%	1
Casi nunca	24.5%	11
Nunca	73.3%	33
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 12



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

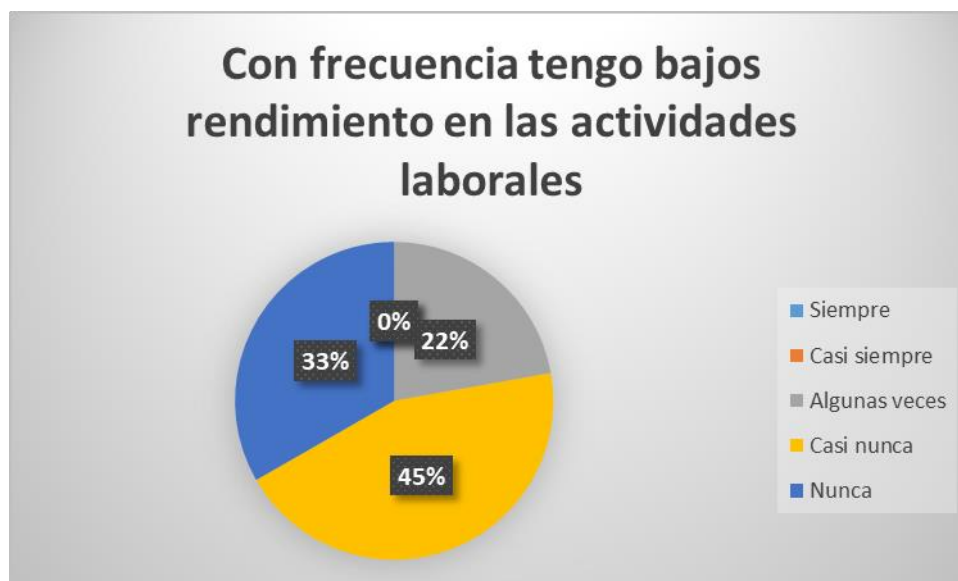
Según el grafico 12, el 2% algunas veces han tenido accidentes en el trabajo, el 25% casi nunca y el 73% nunca han tenido accidentes en el trabajo.

Tabla 13: Con frecuencia tengo bajos rendimientos en las actividades laborales.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	22.2%	10
Casi nunca	44.5%	20
Nunca	33.3%	15
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 13



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

El gráfico 13 indica que 22% algunas veces tienen bajo rendimiento en las actividades laborales, el 45% casi nunca y 33% nunca tienen bajo rendimiento en las actividades laborales.

Tabla 14: Con frecuencia tengo problemas económicos personales.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	9.1%	4
Casi siempre	13.6%	6
Algunas veces	47.7%	21
Casi nunca	13.6%	6
Nunca	15.9%	7
Total	99.9%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 14



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

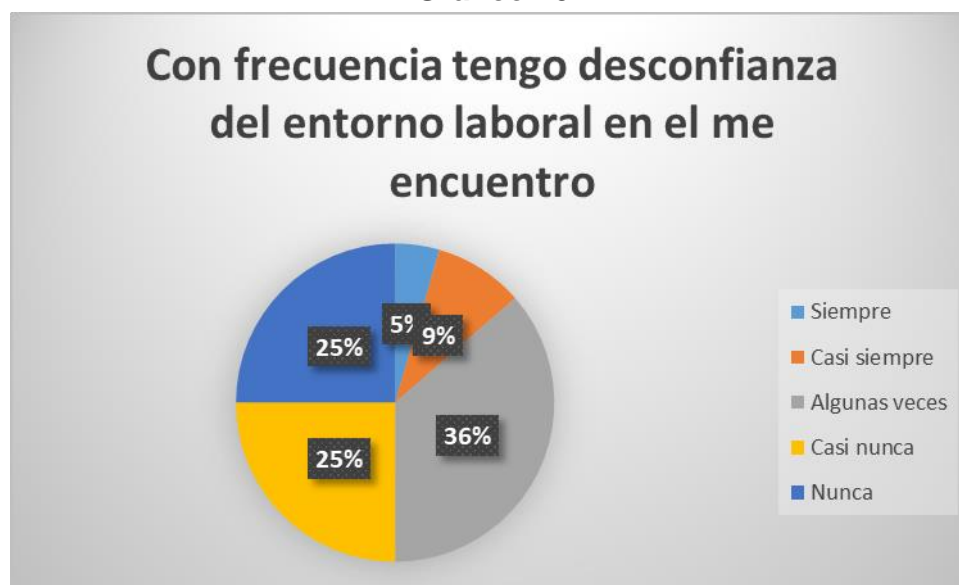
Según el gráfico 14, el 9% siempre tienen problemas económicos, el 13% casi siempre, 48% algunas veces, 14% casi nunca y el 16% nunca tienen problemas económicos.

Tabla 15: Con frecuencia tengo desconfianza del entorno laboral en el que me encuentro.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	4.5%	2
Casi siempre	9.1%	4
Algunas veces	36.4%	16
Casi nunca	25.0%	11
Nunca	25.0%	11
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Gráfico 15



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

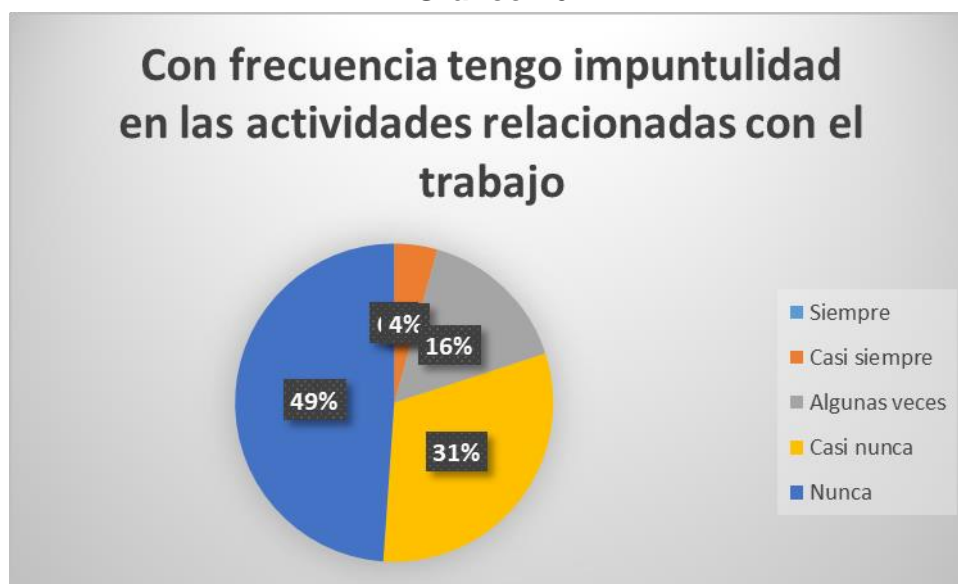
En el gráfico 15, se indica que 5% siempre tienen desconfianza en el entorno laboral, el 9% casi siempre, el 36% algunas veces, el 25% casi nunca y el 25% nunca tiene desconfianza en el entorno laboral.

Tabla 16: Con frecuencia tengo impuntualidad en las actividades relacionadas con el trabajo.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	4.4%	2
Algunas veces	15.6%	7
Casi nunca	31.1%	14
Nunca	48.9%	22
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 16



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

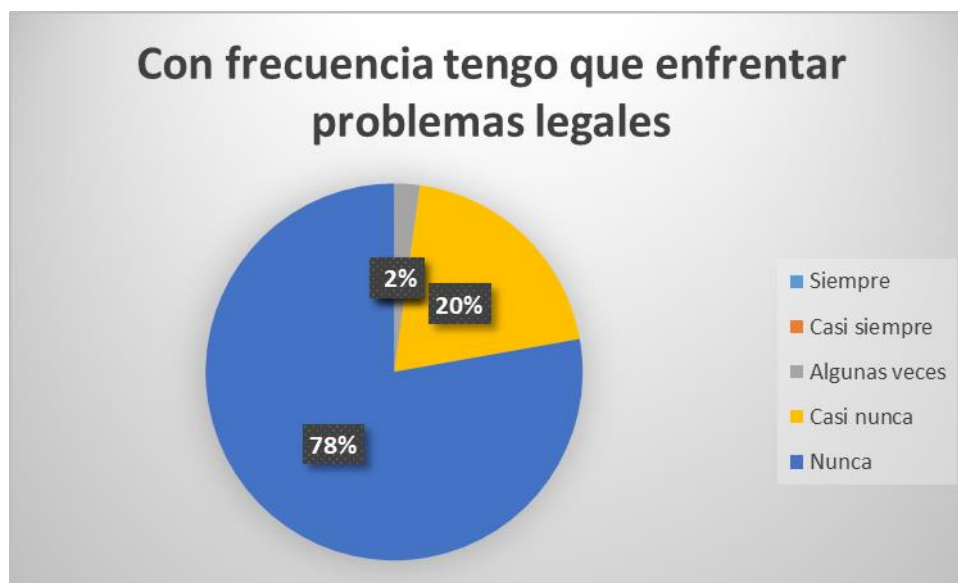
Según el gráfico 16, el 4% casi siempre tienen impuntualidad en las actividades relacionadas con el trabajo, el 16% algunas veces, el 31% casi nunca y el 49% nunca tienen impuntualidad en las actividades con el trabajo.

Tabla 17: Con frecuencia tengo que enfrentar problemas legales.

criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	2.2%	1
Casi nunca	20.0%	9
Nunca	77.8%	35
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 17



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 17, el 2% algunas veces tienen que enfrentar problemas legales, el 20% casi nunca y el 78% nunca tienen que enfrentar problemas legales.

Tabla 18: Con frecuencia tengo desmotivación para trabajar.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	4.4%	2
Algunas veces	35.6%	16
Casi nunca	28.9%	13
Nunca	31.1%	14
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 18



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

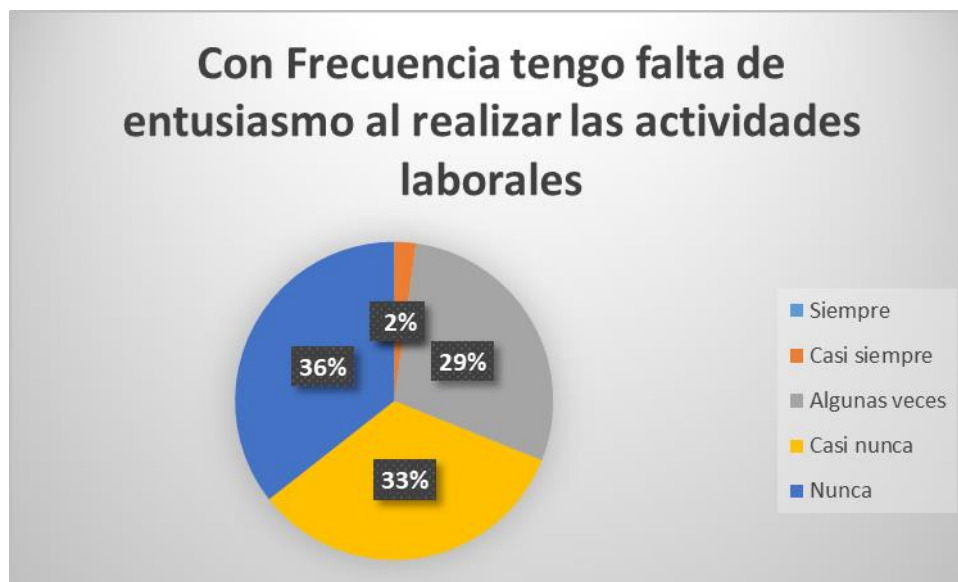
Según el gráfico 18, se muestra que el 4% casi siempre tienen desmotivación en el trabajo, el 36% algunas veces, el 29% casi nunca y el 31% nunca tienen desmotivación en el trabajo.

Tabla 19: Con frecuencia tengo falta de entusiasmo al realizar las actividades laborales

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	2.2%	1
Algunas veces	28.9%	13
Casi nunca	33.3%	15
Nunca	35.6%	16
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 19



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 19, el 2% casi siempre tienen falta de entusiasmo para realizar las actividades laborales, el 29% algunas veces, el 33% casi nunca y el 36% nunca tiene falta de entusiasmo para realizar las actividades laborales.

Tabla 20: Con frecuencia siento baja autoestima.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	2.2%	1
Algunas veces	20.0%	9
Casi nunca	31.1%	14
Nunca	46.7%	21
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 20

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

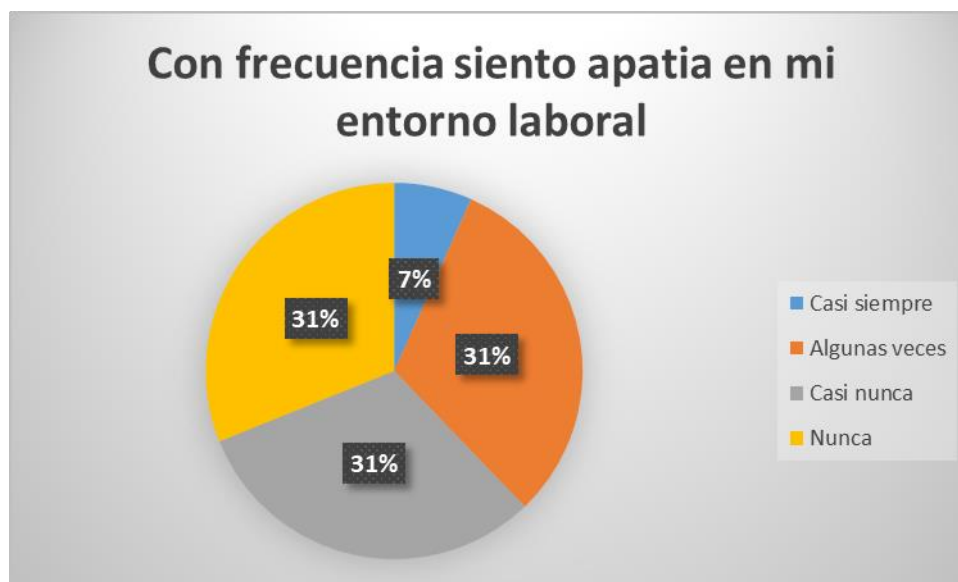
En el grafico 20, se indica que el 2% de los encuestados casi siempre sienten baja autoestima, el 20% algunas veces, el 31% algunas veces, el 47% nunca sienten baja autoestima.

Tabla 21: Con frecuencia siento apatía en mi entorno laboral.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	6.7%	3
Algunas veces	31.1%	14
Casi nunca	31.1%	14
Nunca	31.1%	14
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Gráfico 21



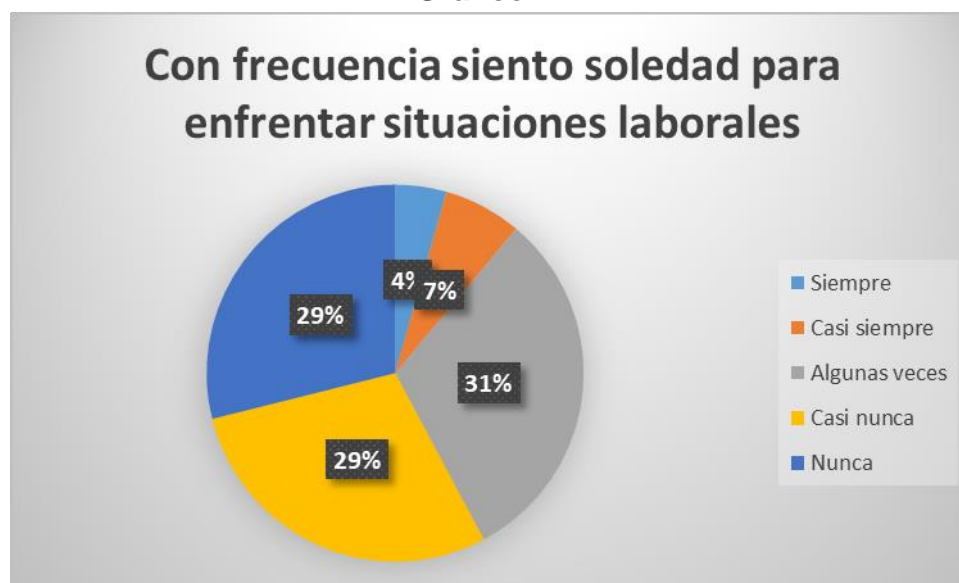
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 21, se muestra que el 7% de los encuestados siempre siente apatía por el entorno laboral, el 31% algunas veces, el 31% casi nunca y el 31% nunca siente apatía por el entorno laboral.

Tabla 22: Con frecuencia siento soledad para enfrentar situaciones laborales

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	4.4%	2
Casi siempre	6.7%	3
Algunas veces	31.1%	14
Casi nunca	28.9%	13
Nunca	28.9%	13
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 22

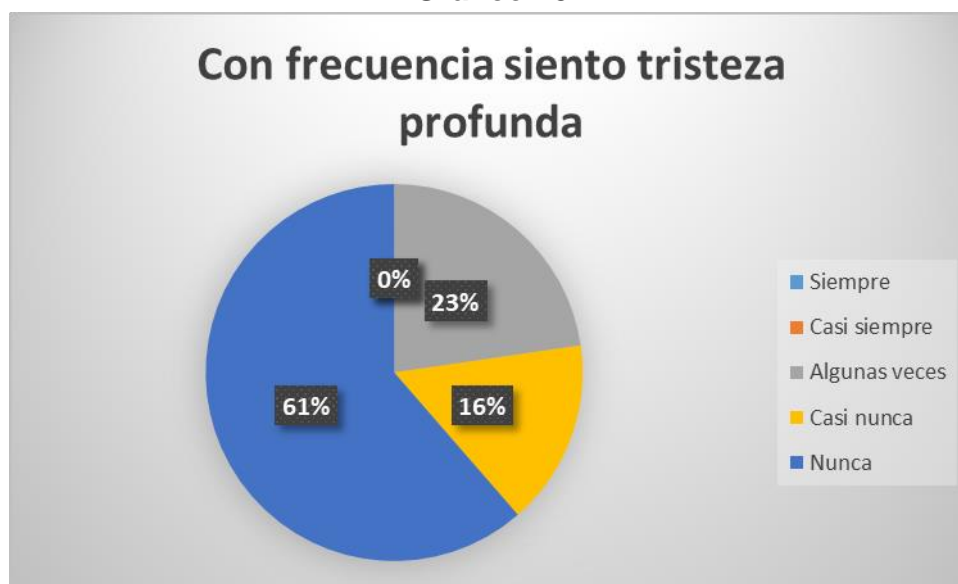
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 22, el 4% de los encuestados siempre siente soledad para enfrentar situaciones laborales, el 7% casi nunca, el 31% algunas veces, el 29% casi nunca y el 29% nunca siente soledad para enfrentar situaciones laborales.

Tabla 23: Con frecuencia siento tristeza profunda

criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	22.7%	10
Casi nunca	15.9%	7
Nunca	61.4%	28
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 23

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 23, se indica que el 23% de los encuestados algunas veces sienten tristeza profunda, el 16% casi nunca y el 61% nunca sienten tristeza profunda.

Tabla 24: Con frecuencia siento Baja tolerancia para enfrentar el trabajo a diario

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	22.7%	10
Casi nunca	15.9%	7
Nunca	61.4%	28
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 24



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

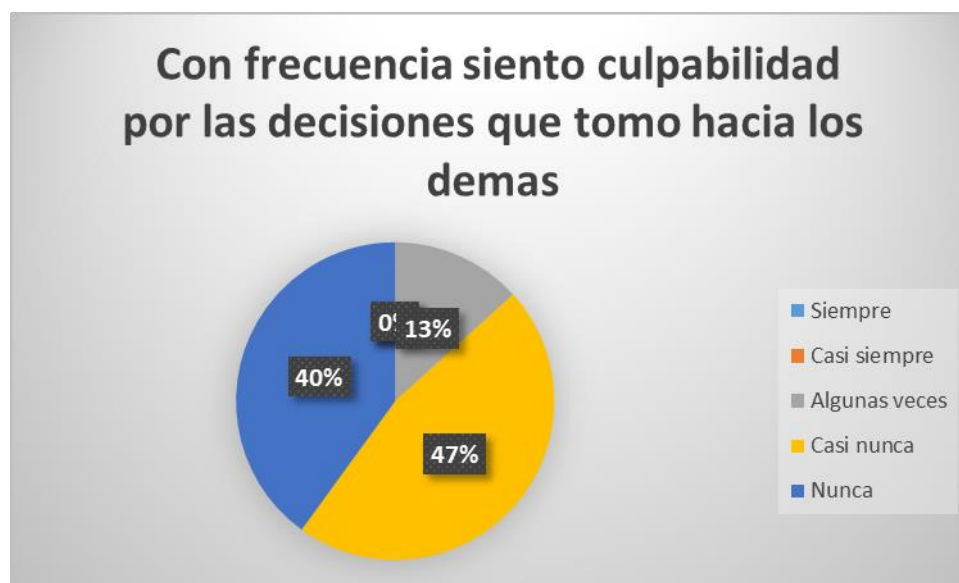
Según el gráfico 24, el 23% algunas veces sienten baja tolerancia para enfrentar el trabajo diarios, el 16% casi nunca y el 61% nunca sienten baja tolerancia para enfrentar el trabajo diario.

Tabla 25: Con frecuencia siento culpabilidad por las decisiones que tomo hacia los demás

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	13.3%	6
Casi nunca	46.7%	21
Nunca	40.0%	18
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 25



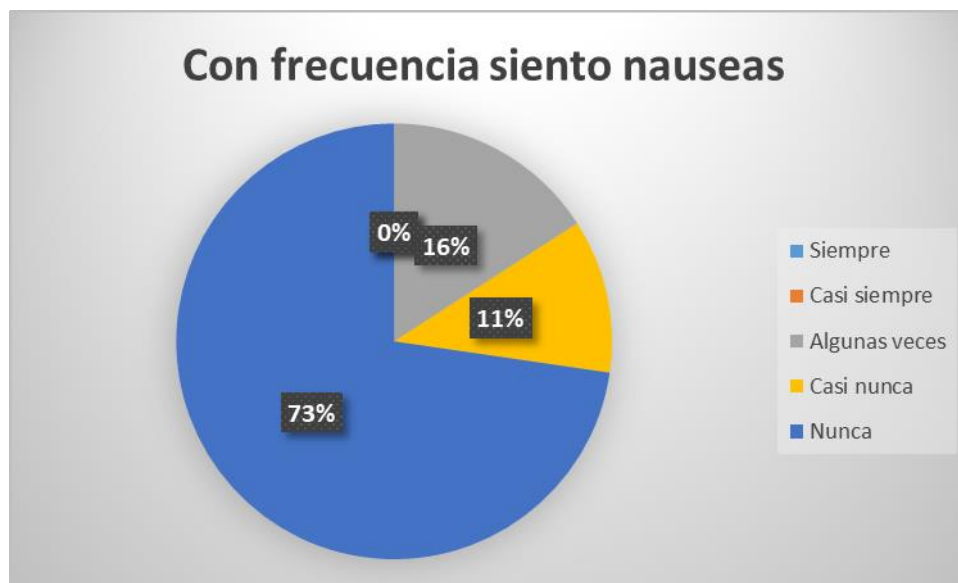
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 25, se muestra que el 13% algunas veces sienten culpabilidad por las decisiones que toman hacia los demás, el 47% casi nunca y el 40% nunca sienten culpabilidad por las decisiones que toman hacia los demás.

Tabla 26: Con frecuencia siento nauseas

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	15.9%	7
Casi nunca	11.4%	5
Nunca	72.7%	33
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 26

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el grafico 26, se indica que el 16% algunas veces sienten nauseas, el 11% casi nunca y el 73% nunca sienten nauseas.

Tabla 27: Con frecuencia siento agotamiento emocional

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	2.2%	1
Casi siempre	15.6%	7
Algunas veces	51.1%	23
Casi nunca	17.8%	8
Nunca	13.3%	6
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 27

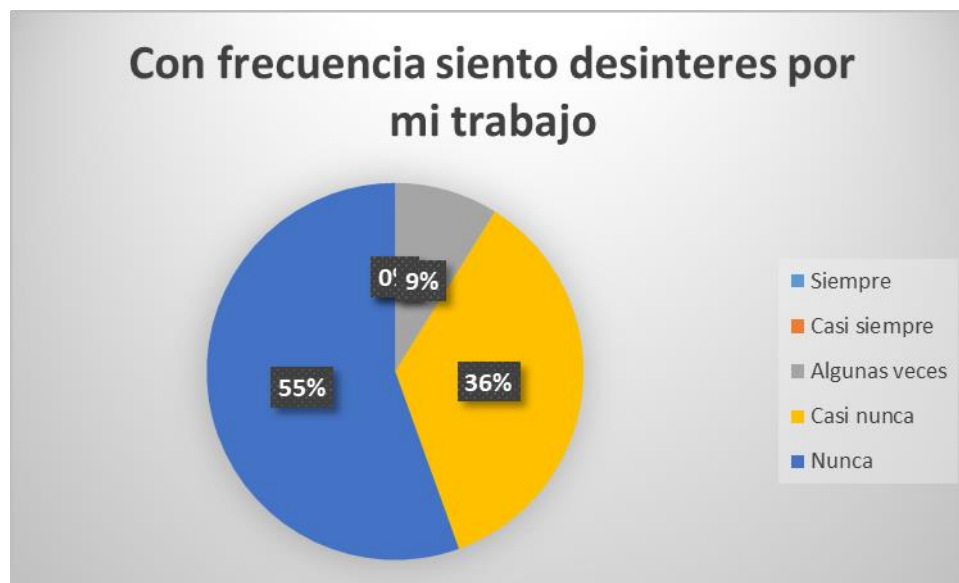
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 27, el 2% siempre sienten agotamiento emocional, el 16% casi siempre, el 51% algunas veces, el 18% casi nunca y el 13% nunca sienten agotamiento emocional.

Tabla 28: Con frecuencia siento desinterés por mi trabajo

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	8.9%	4
Casi nunca	35.6%	16
Nunca	55.5%	25
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 28

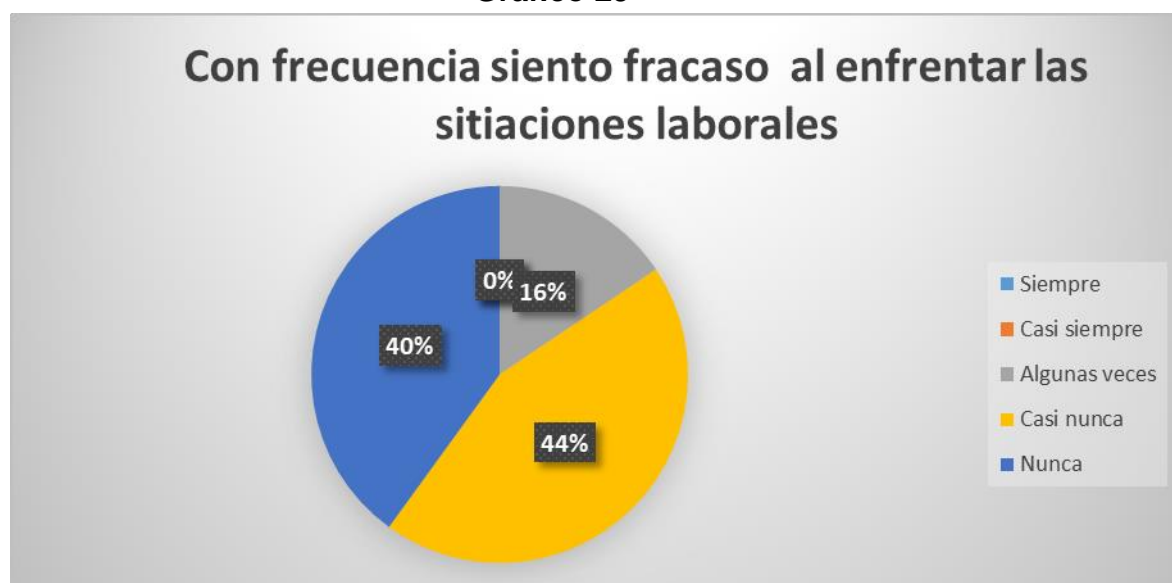
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 28, se indica que el 9% algunas veces sienten desinterés por el trabajo, el 36% casi nunca y el 55% nunca sienten desinterés por el trabajo.

Tabla 29: Con frecuencia siento fracaso al enfrentar las situaciones laborales

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	15.6%	7
Casi nunca	44.4%	20
Nunca	40.0%	18
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 29

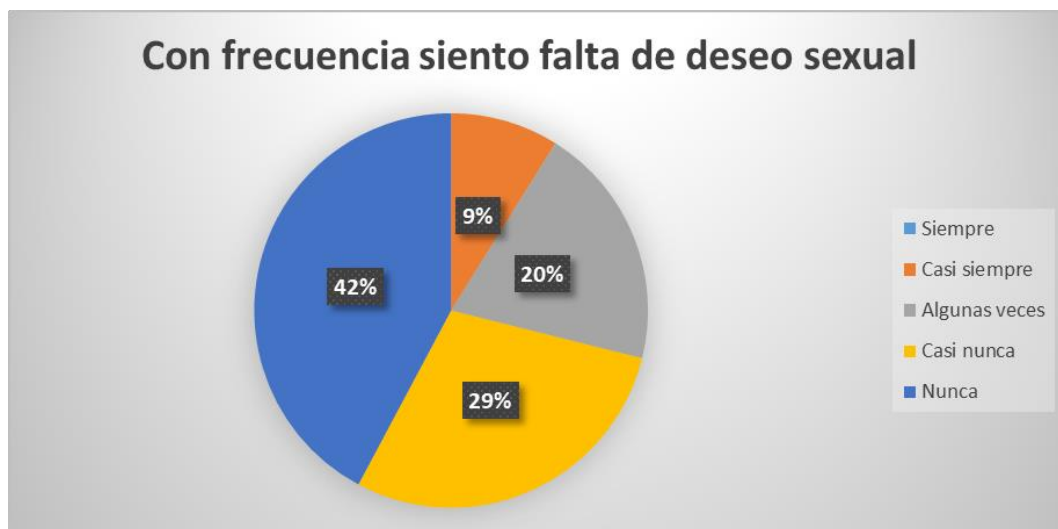
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 29, el 16% algunas veces sienten fracaso al enfrentar las situaciones laborales, el 44% casi nunca y el 40% nunca sienten fracaso al enfrentar las situaciones laborales

Tabla 30: Con frecuencia siento falta de deseo sexual

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	8.9%	4
Algunas veces	20.0%	9
Casi nunca	28.9%	13
Nunca	42.2%	19
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Gráfico 30

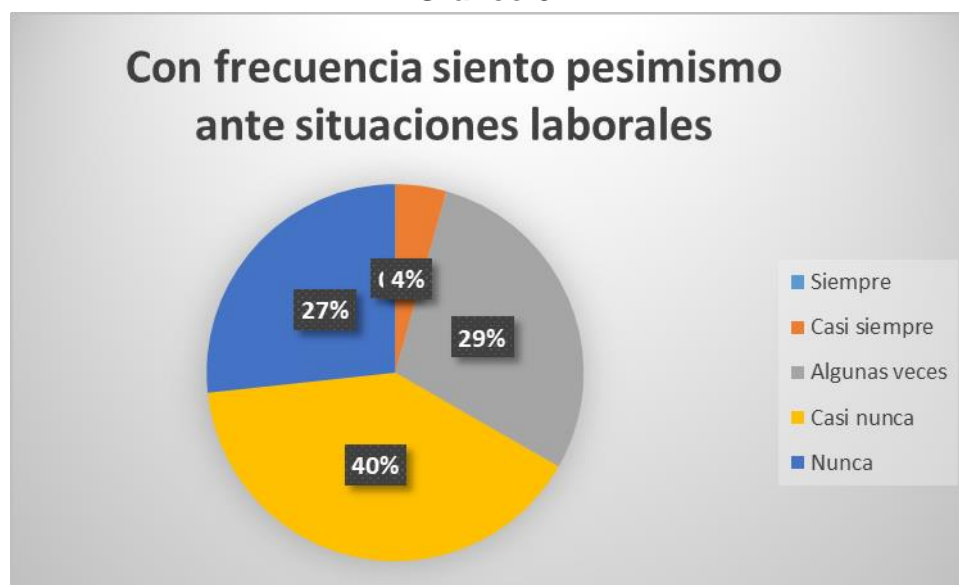
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 30, se indica que el 9% casi siempre sienten falta de deseo sexual, el 20% algunas veces, 29% casi nunca y el 42% nunca sienten falta de deseo sexual.

Tabla 31: Con frecuencia siento pesimismo ante situaciones laborales.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	4.4%	2
Algunas veces	28.9%	13
Casi nunca	40.0%	18
Nunca	26.7%	12
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 31

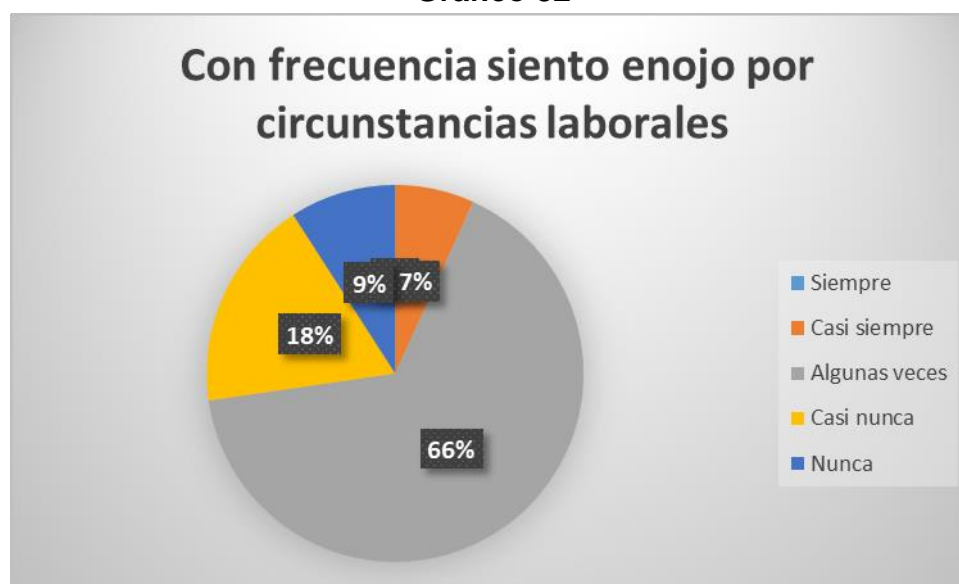
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 31, se indica que el 4% casi siempre siente pesimismo ante situaciones laborales, el 29% algunas veces, el 40% casi nunca y el 27% nunca sienten pesimismo ante situaciones laborales

Tabla 32: Con frecuencia siento enojo por circunstancias laborales

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	6.8%	3
Algunas veces	65.9%	30
Casi nunca	18.2%	8
Nunca	9.1%	4
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 32

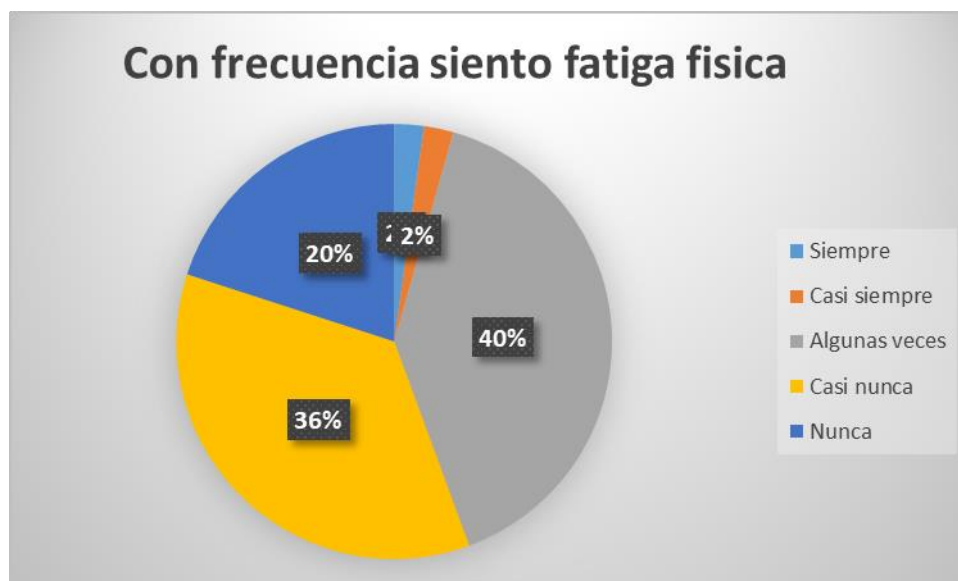
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 32, se indica que el 7% casi siempre sienten enojo por las circunstancias laborales, el 66% algunas veces, 18% casi nunca y 9% nunca sienten enojo por las circunstancias laborales.

Tabla 33: Con frecuencia siento fatiga física

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	2.2%	1
Casi siempre	2.2%	1
Algunas veces	40.0%	18
Casi nunca	35.6%	16
Nunca	20.0%	9
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 33

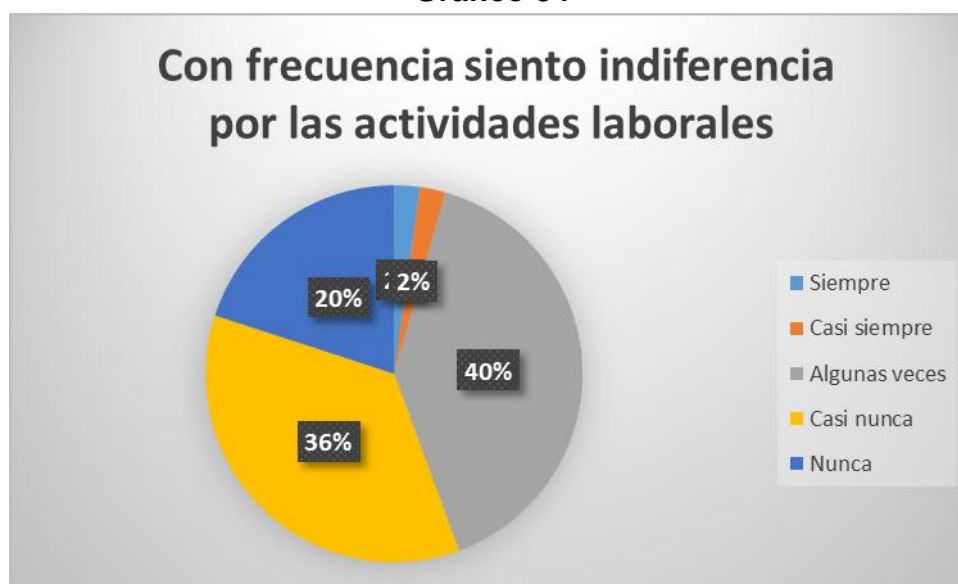
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 33, se indica que el 2% siempre siente fatiga física, el 2% casi siempre, el 40% algunas veces, el 36% casi nunca u el 20% nunca sienten fatiga física.

Tabla 34: Con frecuencia siento indiferencia por las actividades laborales

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	2.2%	1
Casi siempre	2.2%	1
Algunas veces	40.0%	18
Casi nunca	35.6%	16
Nunca	20.0%	9
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 34

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

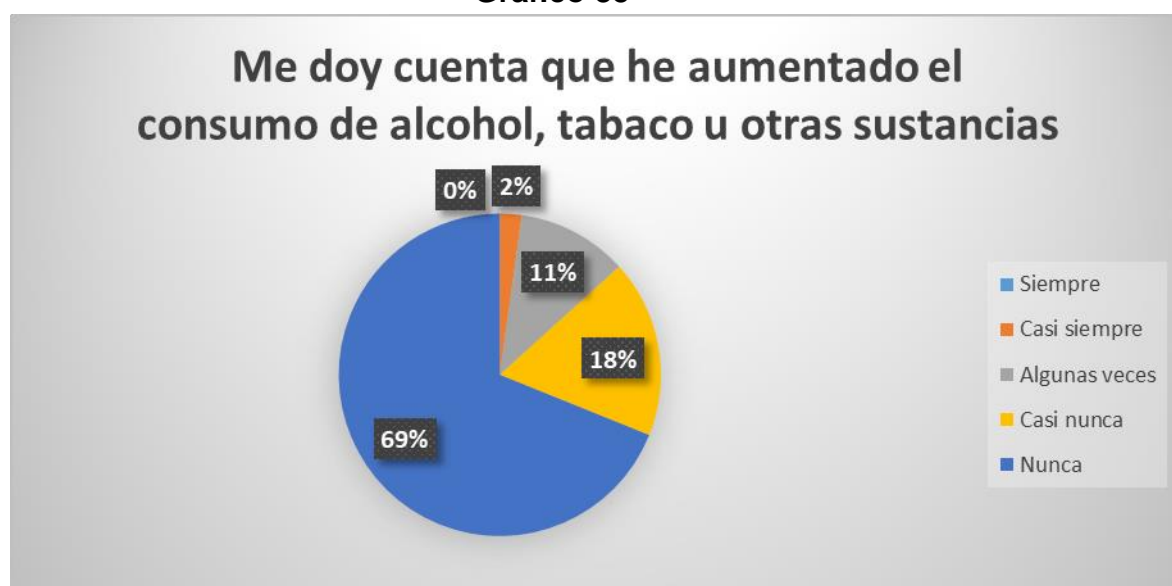
En el gráfico 34, se muestra que el 2% siempre sienten indiferencia por las actividades laborales, el 2% casi siempre, el 40% algunas veces, el 36% casi nunca y el 20% nunca sienten indiferencia por las actividades laborales.

Tabla 35: Me doy cuenta que he aumentado el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	2.2%	1
Algunas veces	11.1%	5
Casi nunca	17.8%	8
Nunca	68.9%	31
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 35



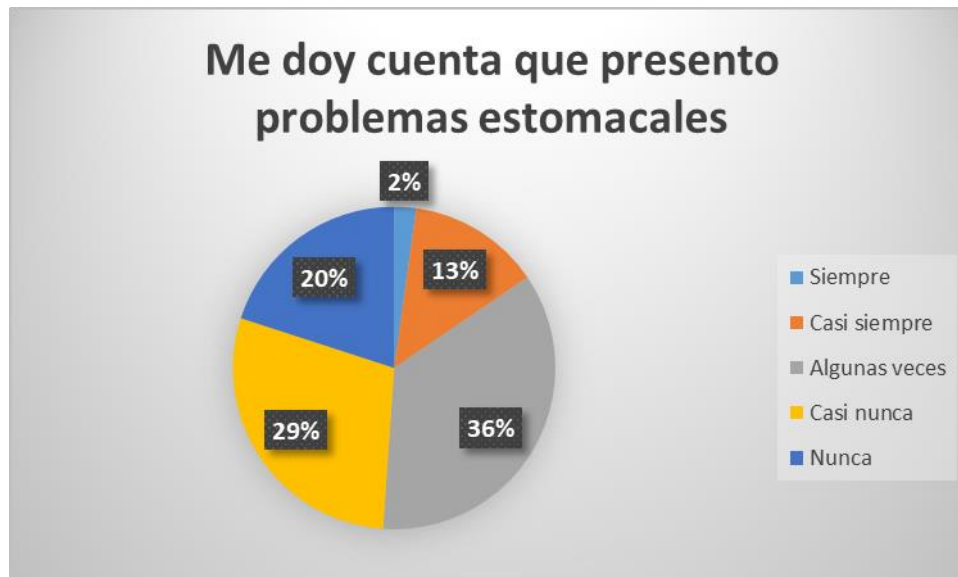
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 35, se indica que el 2% casi siempre han aumentado el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias, el 11% algunas veces, el 18% casi nunca y el 69% nunca.

Tabla 36: Me doy cuenta que presento problemas estomacales

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	2.2%	1
Casi siempre	13.3%	6
Algunas veces	35.6%	16
Casi nunca	28.9%	13
Nunca	20.0%	9
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Gráfico 36

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

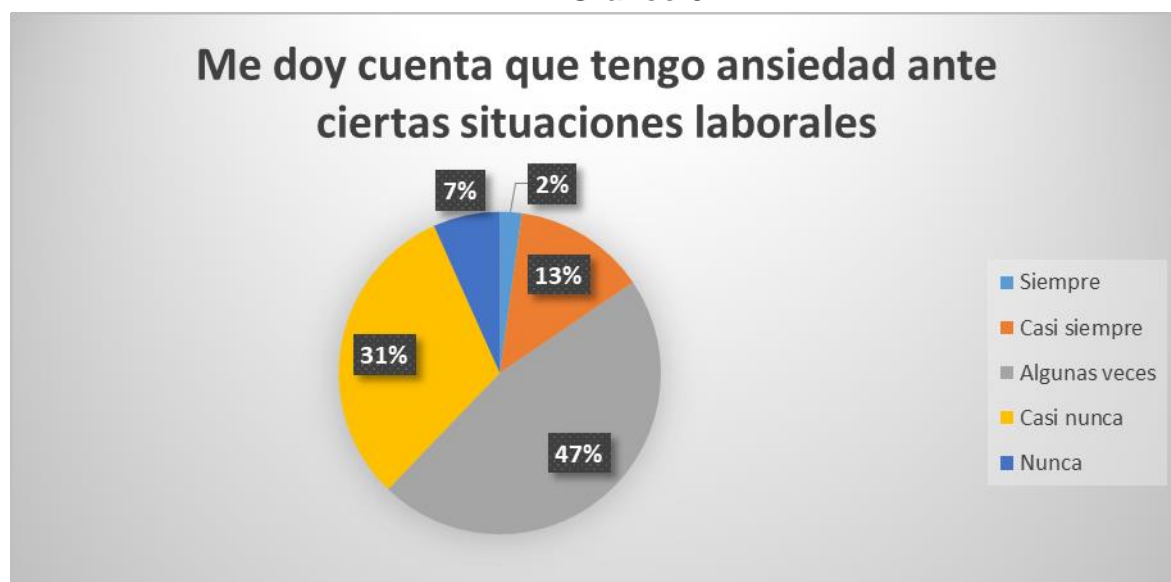
En el gráfico 36, se muestra que el 2% siempre presentan problemas estomacales, el 13% casi siempre, el 36% algunas veces, el 29% casi nunca y el 20% nunca presentan problemas estomacales

Tabla 37: Me doy cuenta que tengo ansiedad ante ciertas situaciones laborales

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	2.2%	1
Casi siempre	13.3%	6
Algunas veces	46.7%	21
Casi nunca	31.1%	14
Nunca	6.7%	3
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 37



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 37, se indica que el 2% siempre tiene ansiedad ante ciertas situaciones laborales, el 13% casi siempre, el 47% algunas veces, el 31% casi nunca y el 7% nunca siente ansiedad antes situaciones laborales.

Tabla 38: Me doy cuenta que tengo palpitaciones y dolor precordial

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	4.4%	2
Algunas veces	20.0%	9
Casi nunca	15.6%	7
Nunca	60.0%	27
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 38

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el grafico, se muestra que el 4% casi siempre tiene palpitaciones y dolor precordial, el 20% algunas veces, el 16% casi nunca y 60% nunca tienen palpitaciones y dolor precordial.

Tabla 39: Me doy cuenta que manifiesto estrés laboral crónico.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	4.4%	2
Casi siempre	8.9%	4
Algunas veces	26.7%	12
Casi nunca	22.2%	10
Nunca	37.8%	17
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 39



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 39, se muestra que el 4% siempre manifiesta estrés laboral crónico, el 9% casi siempre, el 27% algunas veces, el 22% casi nunca y 38% nunca manifiesta estrés laboral crónico.

Tabla 40: Me doy cuenta manifiesto negativismo ante las situaciones laborales

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	4.4%	2
Casi siempre	8.9%	4
Algunas veces	26.7%	12
Casi nunca	22.2%	10
Nunca	37.8%	17
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 40



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 40, se indica que el 4% siempre manifiesta negativismo ante las situaciones laborales, el 9% casi siempre, el 27% algunas veces, el 22% casi nunca y el 38% nunca manifiestan negativismo ante las situaciones laborales

Tabla 41: Me doy cuenta que se me hacen alergias en la piel

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	6.7%	3
Algunas veces	20.0%	9
Casi nunca	22.2%	10
Nunca	51.1%	23
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 41

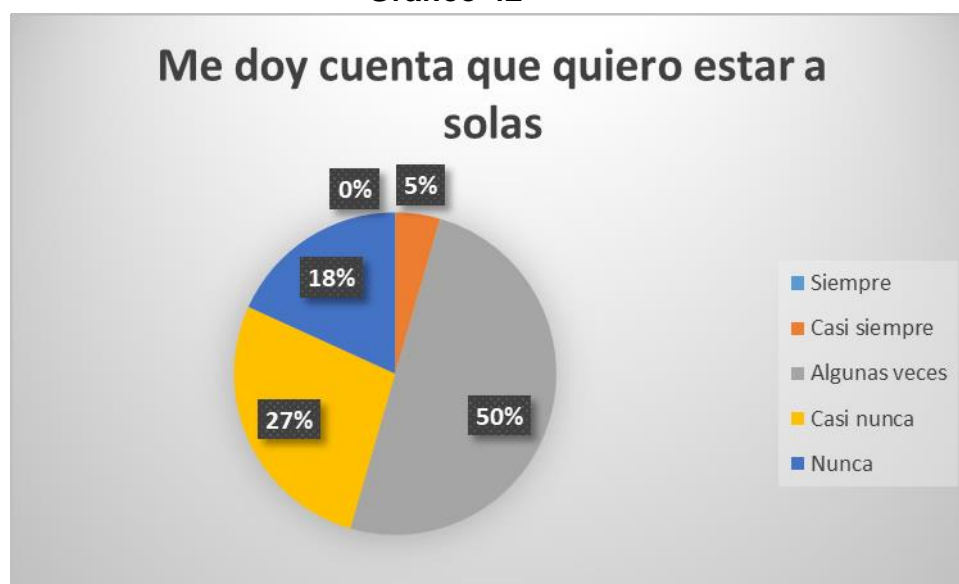
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 41, se indica que el 7% casi siempre se le hacen alergias en la piel, el 20% algunas veces, el 22% casi nunca y el 51% nunca se le hacen alergias en la piel.

Tabla 42: Me doy cuenta que quiero estar a solas

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	4.5%	2
Algunas veces	50.0%	23
Casi nunca	27.3%	12
Nunca	18.2%	8
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 42

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 42, se indica que el 5% casi siempre quiere estar a solas, el 50% algunas veces, el 27% casi siempre y el 18% nunca quiere estar a solas.

Tabla 43: Me doy cuenta que tengo baja realización personal

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	2.2%	1
Casi siempre	4.4%	2
Algunas veces	15.6%	7
Casi nunca	31.1%	14
Nunca	46.7%	21
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 43

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

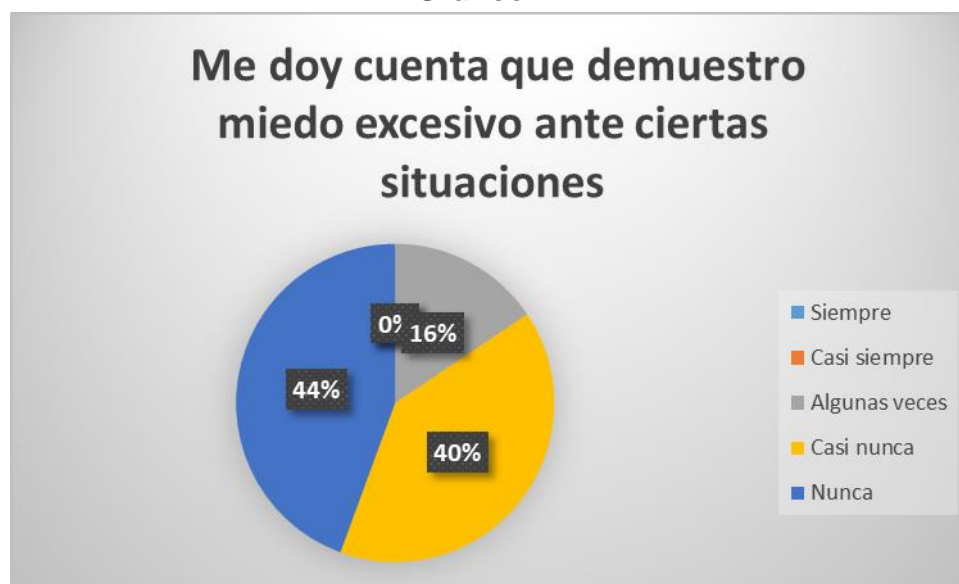
En el gráfico, se indica que el 2% siempre tienen baja realización personal, el 4% casi siempre, el 16% algunas veces, el 31% casi nunca y el 47% nunca.

Tabla 44: Me doy cuenta que demuestro miedo excesivo ante ciertas situaciones

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	15.6%	7
Casi nunca	40.0%	18
Nunca	44.4%	20
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 44



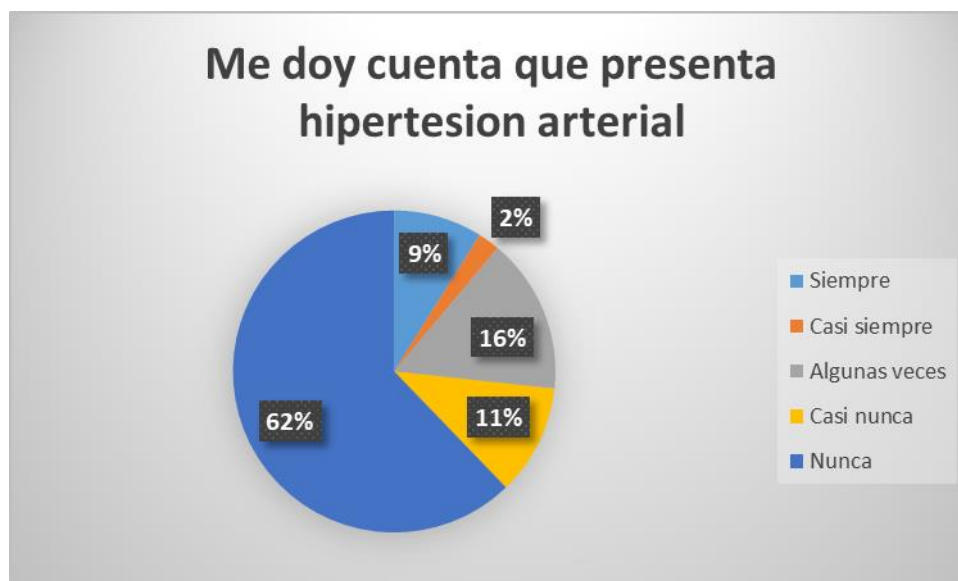
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 44, se indica que el 16% algunas veces demuestran miedo excesivo ante ciertas situaciones, el 40% casi nunca y el 44% nunca siente miedo excesivo ante ciertas situaciones

Tabla 45: Me doy cuenta que presenta hipertensión arterial

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	8.9%	4
Casi siempre	2.2%	1
Algunas veces	15.6%	7
Casi nunca	11.1%	5
Nunca	62.2%	28
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 45

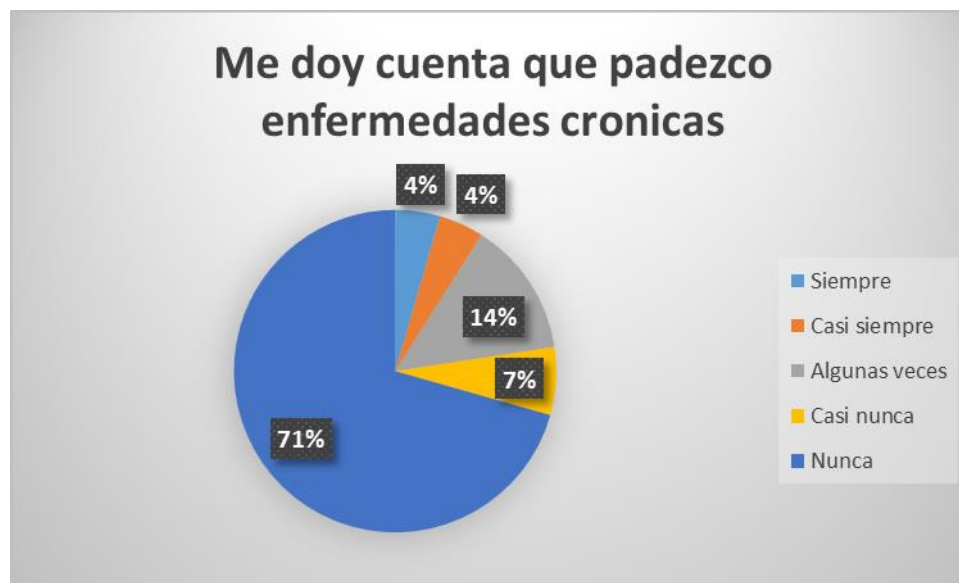
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 45, el 9% siempre presentan hipertensión arterial, el 2% casi siempre, el 16% algunas veces, el 11% casi nunca y el 62% nunca.

Tabla 46: Me doy cuenta que padezco enfermedades crónicas

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	4.5%	2
Casi siempre	4.5%	2
Algunas veces	13.6%	6
Casi nunca	6.8%	3
Nunca	70.6%	32
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 46

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 46, el 4% siempre padecen de enfermedades crónicas, el 4% casi siempre, el 14% algunas veces, el 7% casi nunca y el 71% nunca padecen de enfermedades crónicas.

Tabla 47: Me doy cuenta que tengo alteraciones en la memoria

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	4.4%	2
Casi siempre	11.1%	5
Algunas veces	22.2%	10
Casi nunca	28.9%	13
Nunca	33.4%	15
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 47

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

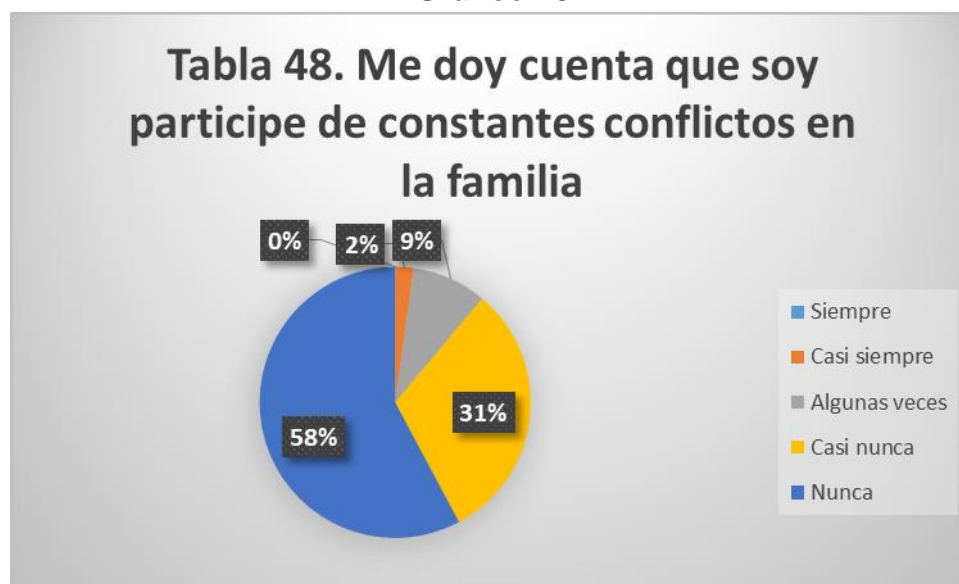
En el gráfico 47, se indica que el 5% siempre tienen alteraciones en la memoria, el 11% casi siempre, el 22% algunas veces, el 29% casi nunca y el 33% nunca tienen alteraciones en la memoria.

Tabla 48: Me doy cuenta que soy participe de constantes conflictos en la familia

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	2.2%	1
Algunas veces	8.9%	4
Casi nunca	31.1%	14
Nunca	57.8%	26
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 48



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

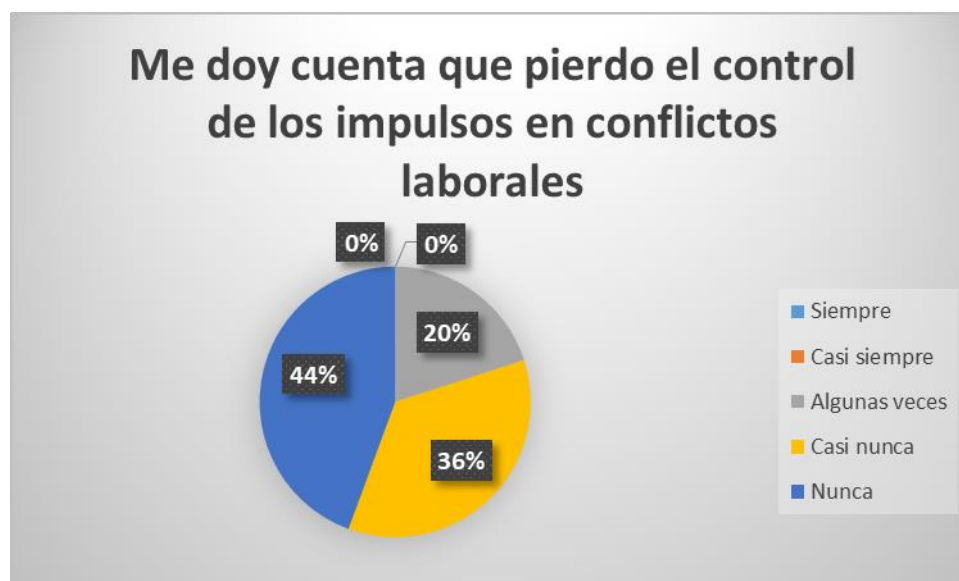
En el grafico 48, se indica que el 2% casi siempre son participes de constantes conflictos en la familia, el 9% algunas veces, el 31% casi nunca y el 58% nunca son participes de constantes conflictos en la familia.

Tabla 49: Me doy cuenta que pierdo el control de los impulsos en conflicto laborales

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	20.0%	9
Casi nunca	35.6%	16
Nunca	44.4%	20
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 49



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 49, se indica que el 20% de los encuestados pierden el control de los impulsos en conflictos laborales, el 36% casi nunca y el 44% nunca pierde el control de los impulsos en conflictos laborales.

Tabla 50: Estoy experimentando cambio en el peso corporal

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	4.4%	2
Casi siempre	20.0%	9
Algunas veces	28.9%	13
Casi nunca	17.8%	8
Nunca	28.9%	13
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Gráfico 50

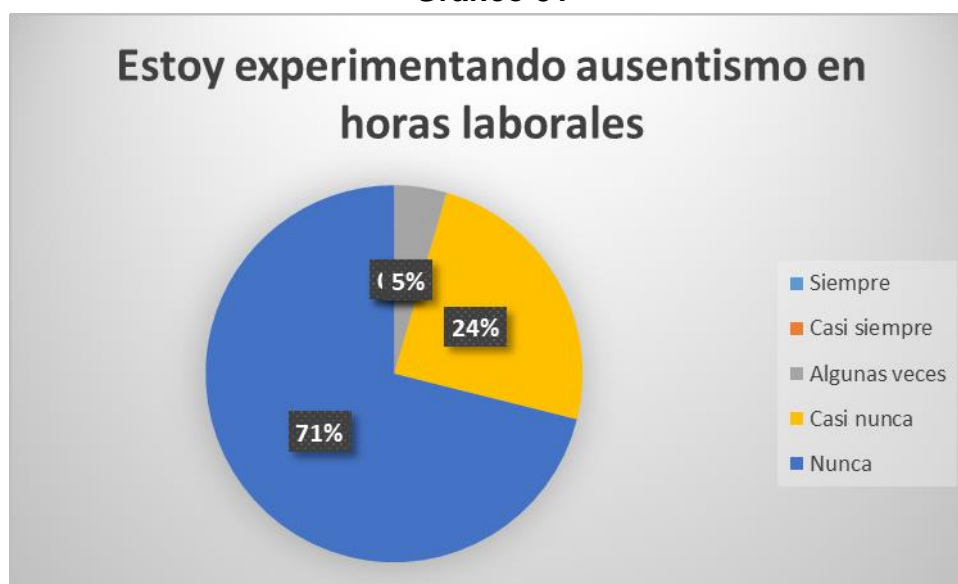
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 50, se muestra que el 4% siempre están experimentando cambios en el peso corporal, el 20% casi siempre, el 29% algunas veces, el 18% casi nunca y el 29% nunca experimentan cambios en el peso corporal.

Tabla 51: Estoy experimentando ausentismo en horas laborales.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	4.5%	2
Casi nunca	24.4%	11
Nunca	71.1%	32
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 51

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 51, el 5% de los encuestados algunas veces experimentan ausentismo en horas laborales, el 24% casi nunca y el 71% nunca experimentan ausentismo en horas laborales.

Tabla 52: Estoy experimentando pensamientos relacionados con separación o divorcio.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	2.2%	1
Casi siempre	4.4%	2
Algunas veces	13.3%	6
Casi nunca	8.9%	4
Nunca	71.2%	32
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 52



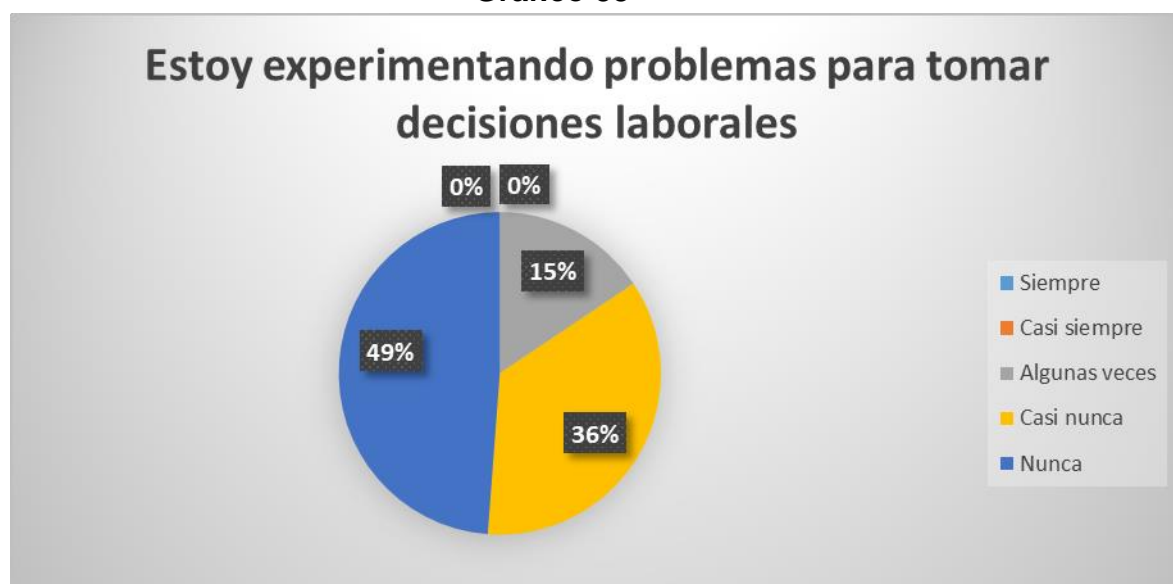
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 52, se muestra que el 2% siempre experimentan pensamientos relacionados con separación o divorcio, el 5% casi siempre, el 13% algunas veces, el 9% casi nunca y el 71% nunca experimentan pensamientos relacionados con separación o divorcio.

Tabla 53: Estoy experimentando problemas para tomar decisiones laborales

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	15.6%	7
Casi nunca	35.6%	16
Nunca	48.8%	22
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 53

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 53, se indica que el 15% de los encuestados algunas veces experimentan problemas para tomar decisiones laborales, el 36% casi nunca y el 49% nunca experimentan problemas para la toma de decisiones laborales.

Tabla 54: Estoy experimentando sentimiento de culpa con situaciones laborales

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	13.3%	6
Casi nunca	31.1%	14
Nunca	55.6%	25
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 54



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 54, se indica que el 13% algunas veces experimentan sentimientos de culpa con situaciones laborales, el 31% casi nunca y el 56% nunca experimentan sentimiento de culpa con situaciones laborales.

Tabla 55: Estoy experimentando inestabilidad laboral en el puesto

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	4.4%	2
Algunas veces	15.6%	7
Casi nunca	11.1%	5
Nunca	68.9%	31
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 55

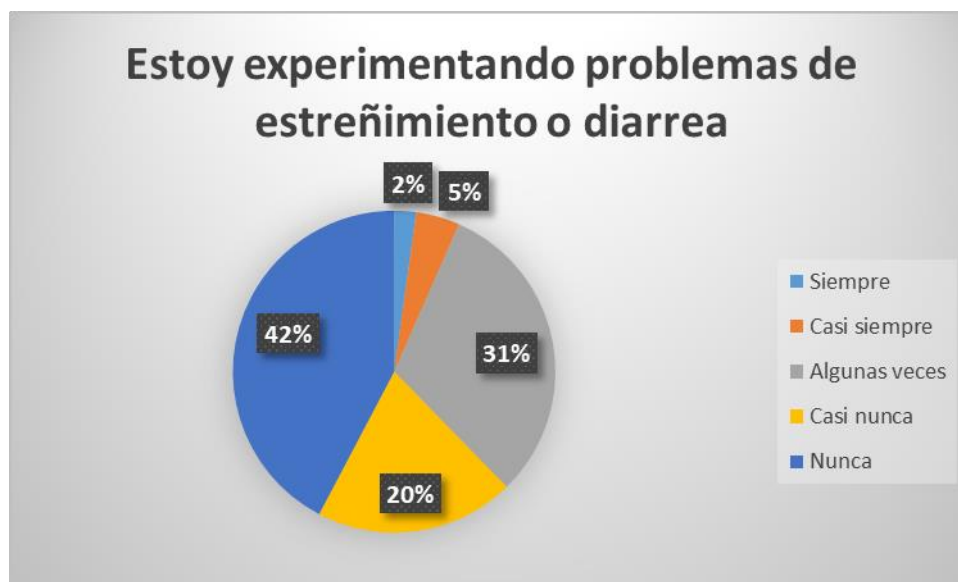
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 55, el 4% de los encuestados están experimentando inestabilidad laboral en el puesto, el 16% algunas veces, el 11% casi nunca y el 69% nunca experimentan inestabilidad laboral en el puesto.

Tabla 56: Estoy experimentando problemas de estreñimiento o diarrea

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	2.2%	1
Casi siempre	4.4%	2
Algunas veces	31.1%	14
Casi nunca	20.0%	9
Nunca	42.3%	19
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 56

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 56, se muestra que el 2% siempre experimenta problemas de estreñimiento o diarrea, el 5% casi siempre, el 31% algunas veces, el 20% casi nunca y el 42% nunca experimentan problemas de estreñimiento o diarrea.

Tabla 57: Estoy experimentando cinismo insensibilidad ante los problemas de los demás.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	17.8%	8
Casi nunca	26.7%	12
Nunca	55.5%	25
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 57



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

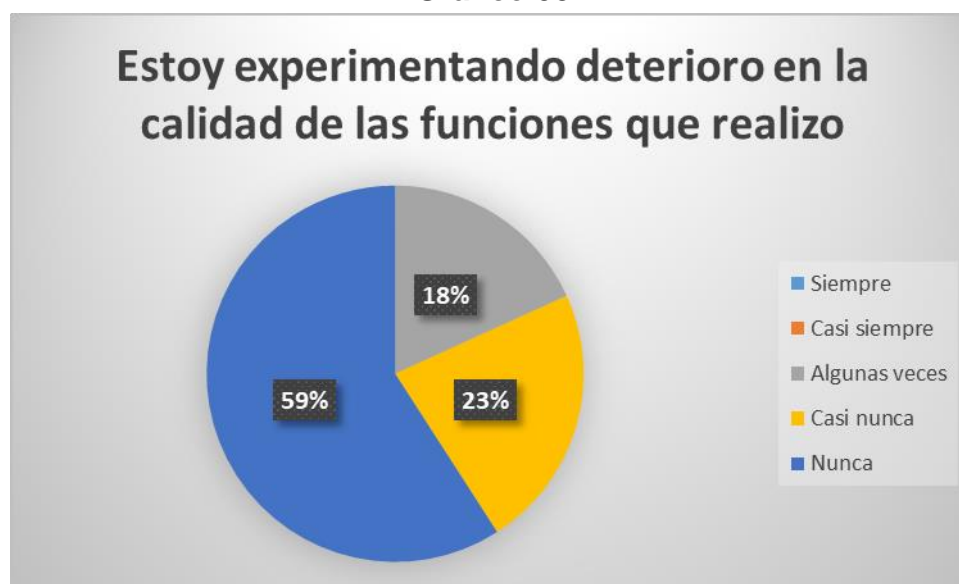
En el grafico 57, se indica que el 18% de los encuestados algunas veces experimentan cinismo e insensibilidad ante los problemas de los demás, el 27% algunas veces y el 55% nunca experimentan cinismo e insensibilidad ante los problemas de los demás.

Tabla 58: Estoy experimentando deterioro en la calidad de las funciones que realizo

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	18.2%	8
Casi nunca	22.7%	10
Nunca	59.1%	27
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 58



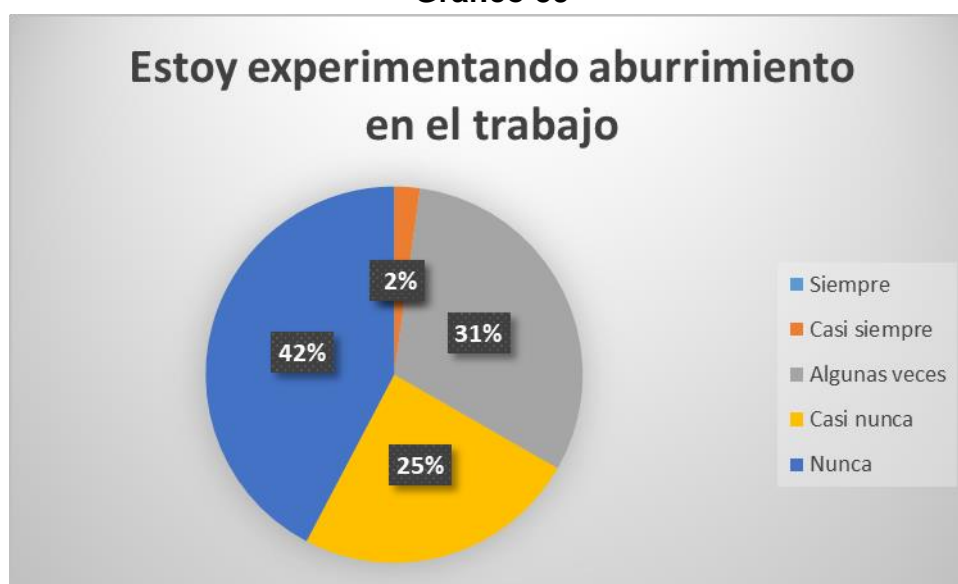
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 58, se indica que el 18% algunas veces experimentan deterioro en la calidad de las funciones que realizan, el 23% casi nunca y el 59% nunca experimentan deterioro en la calidad de las funciones que realiza.

Tabla 59: Estoy experimentando aburrimiento en el trabajo

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	2.2%	1
Algunas veces	31.1%	14
Casi nunca	24.4%	11
Nunca	42.3%	19
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 59

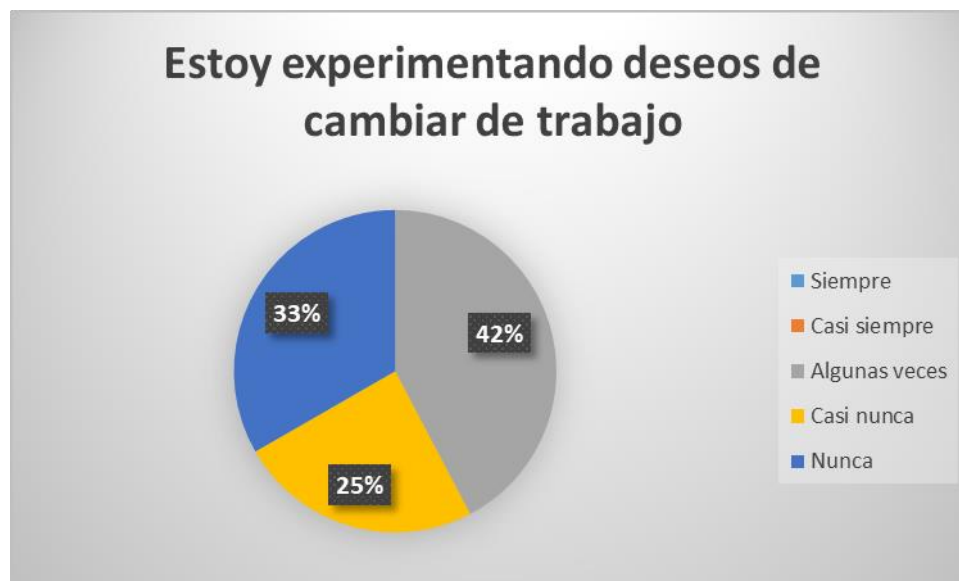
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

En el gráfico 59, se muestra que el 2% de los encuestados, casi siempre experimenta aburrimiento en el trabajo, el 31% algunas veces, el 25% casi nunca, el 42% nunca experimentan aburrimiento en el trabajo.

Tabla 60: Estoy experimentando deseos de cambiar de trabajo.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	42.3%	19
Casi nunca	24.4%	11
Nunca	33.3%	15
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 60

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 60, el 42% de los encuestados algunas veces experimentan deseos de cambiar de trabajo, el 25% casi nunca y el 33% nunca experimentan deseos de cambiar de trabajo.

Tabla 61: Estoy experimentando hostilidad hacia sí mismo o los demás.

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	0.0%	-
Algunas veces	8.9%	4
Casi nunca	33.3%	15
Nunca	57.8%	26
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 61

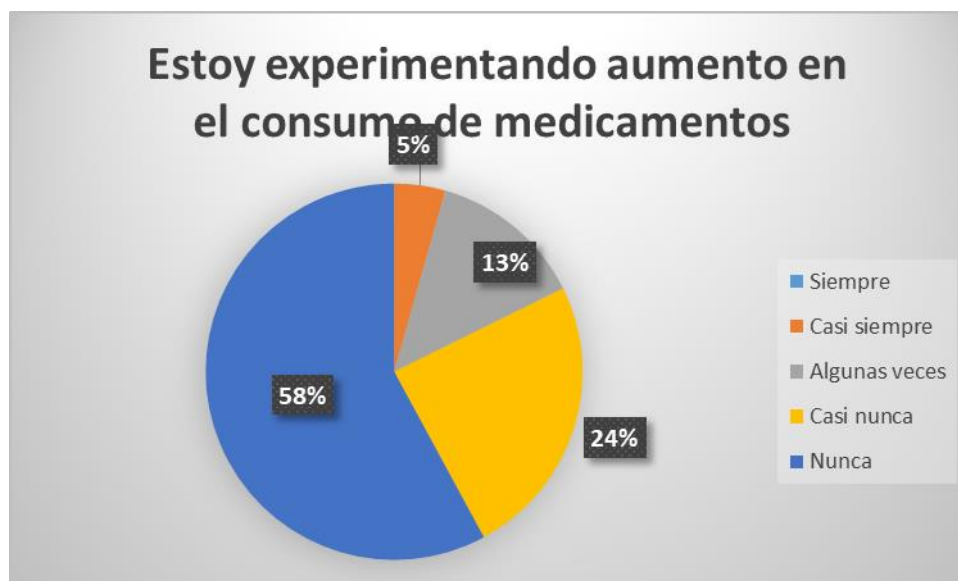
Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el grafico 61, el 9% de los encuestados, algunas veces experimentan hostilidad hacia sí mismo o los demás, el 33% casi nunca y el 58% nunca experimentan hostilidad hacia sí mismo o los demás.

Tabla 62: Estoy experimentando aumento en el consumo de medicamentos.

criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	4.4%	2
Algunas veces	13.3%	6
Casi nunca	24.4%	11
Nunca	57.9%	26
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Gráfico 62

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

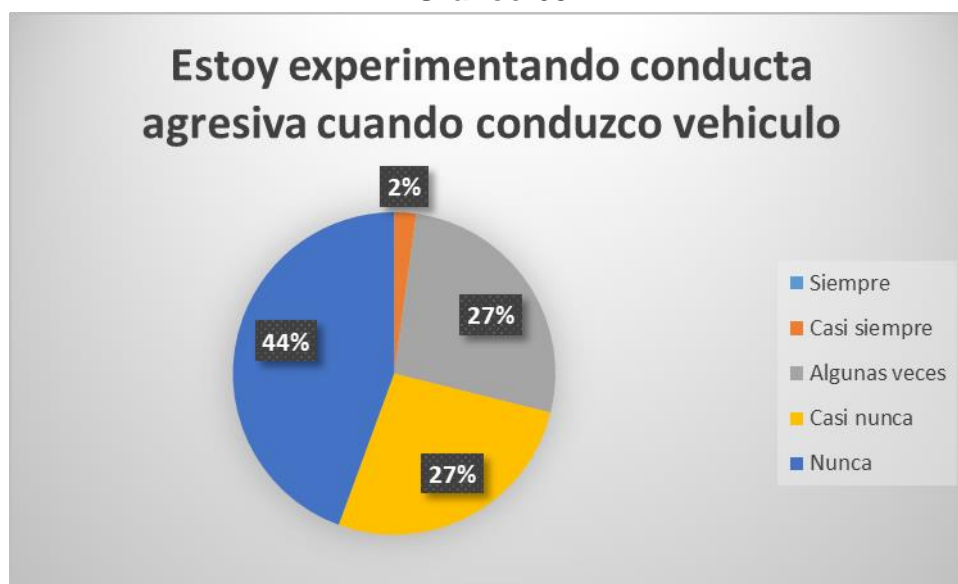
En el gráfico 62, se indica que el 5% casi siempre experimentan aumentos en el consumo de medicamentos, el 13% algunas veces, el 24% casi nunca y el 58% nunca experimentan aumento en el consumo de medicamentos.

Tabla 63: Estoy experimentando conducta agresiva cuando conduzco vehículo

Criterio	Relativo	Absoluto
Siempre	0.0%	-
Casi siempre	2.2%	1
Algunas veces	26.7%	12
Casi nunca	26.7%	12
Nunca	44.4%	20
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 63



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

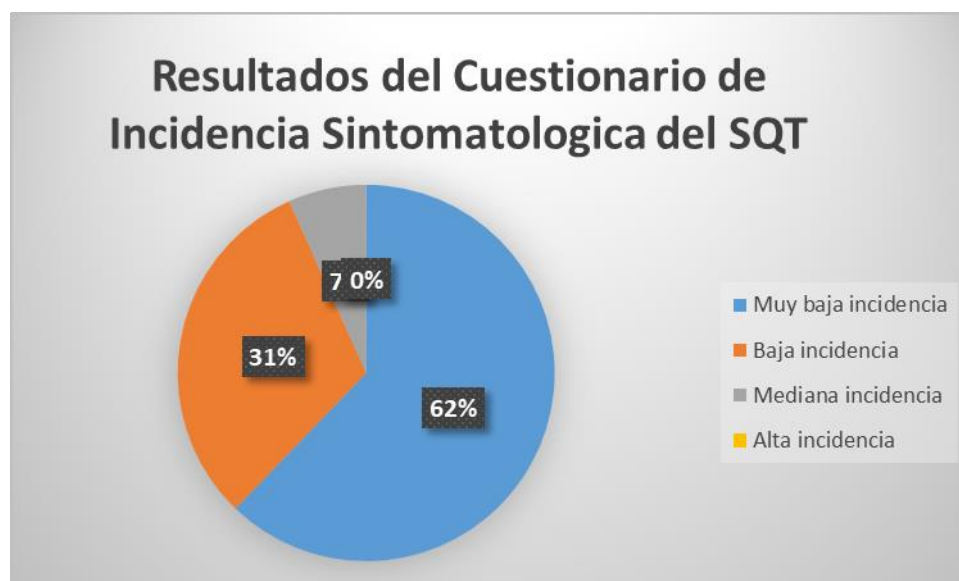
En el gráfico 63, se indica que el 2% de los encuestados casi siempre experimentan una conducta agresiva cuando conducen vehículo, el 27% algunas veces, el 27% casi nunca y el 44% nunca experimentan una conducta agresiva cuando conducen vehículo

Tabla 64: Resultados del Cuestionario de Incidencia Sintomatológica del SQT

Criterio	Relativo	Absoluto
Muy baja incidencia	62.2%	28
Baja incidencia	31.1%	14
Mediana incidencia	6.7%	3
Alta incidencia	0.0%	-
Total	100.0%	45

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Grafico 64



Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de FACO, Uruca, 2018

Según el gráfico 64, en los resultados de cuestionarios de incidencia sintomatológica del SQT, indica que 62% de los encuestados presentan muy baja incidencia, el 31% baja incidencia y 7% mediana incidencia.

CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El análisis de los resultado del CISST es parte fundamental para determinar si hay algun grado de afectación en los colaboradores de FACO y, a partir de estos resultados, presentar un plan de mejora que permita reforzar y mejorar para alcanzar los niveles de crecimiento de la organización de la mano con un buen ambiente laboral, en beneficio de los empleados como los clientes de FACO. De acuerdo con los resultados, se planean las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Objetivo n° 1

Analizar el entorno en el que laboran los colaboradores de FACO.

Conclusiones	Recomendaciones
<p>Se concluye que el entorno en que laboran los colaboradores de FACO, es un ambiente laboral sano, esto se ve reflejado en que la mayoría de los colaboradores en la evaluación de del CISST no muestran las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frustración • Agotamiento emocional • Desmotivación • Perdida de entusiasmo • Inestabilidad Laboral <p>Las cuales se asocian a un mal ambiente laboral, lo cual no se ve reflejado en FACO. Esto se debe a que el departamento de Talento Humano de la empresa realiza una buen labor lo que influye en el desempeño, crecimiento y economía de los empleados; FACO se han trazado como objetivo cruzar y mediar sus intereses con los de sus trabajadores, para así desarrollar un mayor sentido de pertenencia,</p>	<p>Al no tener la tener evidencia de un mal ambiente laboral, las recomendaciones son a modo preventivas y para fortalecer el trabajo en equipo y el entorno laboral, se recomienda realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Team Building <p>El cual se trata de organizar actividades para fomentar el trabajo en equipo y la cohesión entre los trabajadores con el objetivo de mejorar la coordinación entre ellos y la relación con la empresa. El objetivo del team building se centran en la mejora de la comunicación personal entre los trabajadores, fomentar una actitud positiva entre ellos y para con la organización y especialmente, incrementar el sentimiento de pertenencia a la empresa así como potenciar determinados rasgos de liderazgo entre algunos de los miembros y</p>

<p>compromiso y motivación que los lleve a ofrecer un mejor servicio y mejore su calidad de vida.</p> <p>Algunos de los beneficios que tienen los colaboradores que inciden en un buen ambiente laboral son: fiesta navideña, fiesta para los niños, medico de empresa, financiamiento sin interés en exámenes médicos, útiles escolares, ropa, ópticas, etc., lo cual determina que todos estos factores han generado entorno laboral agradable para la mayoría de los colaboradores reforzando un buen ambiente laboral.</p>	<p>mejorar la capacidad de coordinar y escuchar.</p> <p>A través de la motivación y la cohesión grupal, se busca trabajar juntos de un modo mucho más efectivo y eficiente.</p> <p>Lo cual permite fortalecer en entono laboral de FACO.</p>
--	--

Objetivo n° 2

Determinar cuáles son las características laborales que se asocian al Síndrome Burnout.

Conclusiones	Recomendaciones
<p>Se determina que las principales características que se asocia al síndrome del quemado y que afecta a los colaboradores de FACO son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falta de energía y menor rendimiento • Baja autoestima • Cambios de estado de animo • Sentimientos de culpa • Desconfianza • Cinismo o insensibilidad hacia los demás • Pesimismo • Pérdida de control de los impulsos • Depresión • Estrés laboral crónico <p>Sin embargo, los colaboradores que se ven afectados son un grupo muy pequeño, lo que se determina que hay baja incidencia del síndrome del quemado en FACO.</p>	<p>Las recomendaciones que se dan son principalmente para prevenir y detectar a tiempo el desarrollo del síndrome del quemado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programas de consulta psicológica mensual, para atender a los colaboradores que tiene baja y mediana incidencia en el síndrome del quemado y de esta manera prevenir que se desarrolle el síndrome del quemado en los colaboradores que están propensos al desarrollo del síndrome. • Realizar un taller para que las jefaturas conozcan más sobre el estrés laboral y el síndrome del quemado. • Evaluación anual mediante encuestas o entrevistas, que permitan medir el impacto del estrés laboral y el síndrome del quemado, con el fin de mantener la baja incidencia y prevenir el desarrollo en los colaboradores más vulnerables.

<p>Actualmente, los colaboradores tienen servicio de médico general gratuito, sin embargo es importante que exista consulta psicológica para los colaboradores que están enfrentando situaciones personales y labores difíciles, las cuales afectan el desempeño y la productividad en FACO.</p>	
--	--

Objetivo n° 3

Analizar cómo afecta el Síndrome Burnout en la calidad de vida de los colaboradores.

Conclusiones	Recomendaciones
<p>El presentar baja incidencia relacionada con el síndrome del quemado en FACO, uno de los principales factores que han propiciado este resultado es la calidad de vida de los colaboradores, lo cual permite encaminar al personal de la organización a una mejor satisfacción de sus necesidades personales. En el análisis de resultados del cuestionario quedó evidenciado que los colaboradores se sienten a gusto en la organización y que reciben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suficiencia en las Retribuciones, ya que tiene salarios competitivos. • Condiciones de Seguridad y Bienestar en el Trabajo: tienen las condiciones de trabajo que minimizan los riesgos de enfermedades y daños. • Oportunidades de Crecimiento Continuo y Seguridad: Este proceso abarca asignación de trabajo y propósitos 	<p>Los colaboradores de FACO disfrutan de buena calidad de vida en la empresa, sin embargo, es importante mantener las satisfacción en el colaborador y reforzar la situación actual, por lo que se puede fomentar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar clases de zumba una vez por semana, hacer ejercicio o practicar deporte ayuda a combatir el estrés y a liberar tensiones, esto genera bienestar en las personas y repercute favorablemente en el desempeño laboral diario en la oficina. • Programas deportivos Organizar torneos deportivos en los que puedan participar todos los departamentos y colaboradores de la organización le permitirá reforzar el compañerismo entre sus colaboradores. Además, sirve para crear lazos de

<p>educacionales para expandir las capacidades del trabajador, oportunidades de ascenso, y seguridad en el empleo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Integración Social en el Trabajo de la Organización: Esto significa liberarse de prejuicios; igualdad; movilidad; apertura interpersonal; apoyo constante a los equipos de trabajo.• Balancear entre Trabajo y Vida: Esto significa que los requerimientos de trabajo, incluyendo programas-presupuesto, asuntos urgentes, y viajes, no se tomen del tiempo de ocio o del tiempo familiar como algo cotidiano, y que las oportunidades de ascenso no requieran frecuentemente de cambios geográficos. <p>FACO, tiene claro que la calidad de vida de los colaboradores es muy importante para la organización, por lo que hacen un esfuerzo para satisfacer las necesidades de los colaboradores.</p>	<p>confianza que vayan más allá de lo laboral.</p>
---	--

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

6.1 PRESENTACION

Según datos obtenidos de la investigación del análisis de la presencia del síndrome del quemado en los colaboradores de la empresa Franz Amrhein y CO. Se concluye que en la organización no hay presencia del síndrome del quemado; sin embargo, si existen factores que influyen en la presencia del síndrome del quemado en los colaboradores. Por lo cual se presentara una propuesta con diferentes acciones para prevenir que se desarrolle en síndrome del quemado en los colaboradores de FACO. Además, ayuda a mejorar el entorno laboral y la calidad de vida. El objetivo de este capítulo es desarrollar una propuesta donde se indican acciones de prevención y mejora para que el departamento de Gestión del Talento Humano, pueda ponerlos en práctica.

6.2 JUSTIFICACION

El capital humano es fundamental para todas las organizaciones, por lo que las empresas deben de estar atentas a cualquier factor que afecte el desempeño de los colaboradores, como organización es importante tomar medidas que fomenten el sano desarrollo de las habilidades de los colaboradores en un ambiente óptimo para ejecución. Por lo cual esta propuesta pretende crear un plan de mejoras para prevenir el desarrollo del síndrome del quemado en los colaboradores de FACO, y la organización quien se ve beneficiada al promover un ambiente sano de trabajo.

6.3 ALCANCES Y LIMITACIONES

6.3.1 Alcances

Esta propuesta está dirigida a los colaboradores de FACO, con la finalidad de brindar un plan de prevención del desarrollo del síndrome del quemado.

Además, contribuye a que los colaboradores se sientan motivados y mejore el ambiente laboral.

6.3.2 Limitaciones

En esta propuesta no se encontraron limitaciones.

6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.4.1 Objetivo General

Elaborar una propuesta de mejora que ayude a prevenir el desarrollo del síndrome del quemado en los colaboradores de FACO.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Plantear actividades y acciones para prevenir el desarrollo del síndrome del quemado en los colaboradores de FACO.
- Elaborar un plan de acción preventivo para el departamento de recursos humanos.
- Proponer una red social interna (Facebook interno) que se dedique a informar y prevenir el estrés laboral y desarrollo del síndrome del quemado.

6.5 DESARROLLO DE PROPUESTAS

6.5.1 Plantear actividades y acciones para prevenir el desarrollo del síndrome del quemado en los colaboradores de FACO.

Mediante el análisis de diferentes acciones y actividades, considerando las actividades que realiza FACO durante el año para sus colaboradores, a continuación se detallan las diferentes actividades prevenir el desarrollo del síndrome del quemado, además de mejorar el entorno laboral y la calidad de vida de los colaboradores.

Actividades

Curso Team Building (equipos de alto rendimiento)

El team building fomenta el trabajo en equipo y un buen equipo de trabajo eficaz se logra con buena comunicación, coordinación, confianza y compromiso. El trabajo en equipo favorece la creatividad y el aprendizaje, reduce el estrés, mejora el desempeño de los colaboradores y, como consecuencia, el rendimiento de la empresa.

Los colaboradores se benefician a través de la experimentación de sensaciones de logro al completar una tarea difícil. Mediante el team building el equipo aprende formas para mejorar sus habilidades de comunicación. El trabajo en equipo permite que los empleados vuelvan a la oficina revitalizada y con un nuevo conjunto de habilidades para la resolución problemas. Crear una cultura organizacional y un clima laboral positivo es uno de los factores que afecta directamente en los resultados de una empresa.

Este curso va dirigido a todos los colaboradores de FACO

Ilustración 9: Curso team Builing

Actividad	Objetivo	Tiempo	Lugar	Presupuesto
Curso Team Builing	Comprender y fomentar equipos de alto rendimiento en la organización.	8 horas.	En las instalaciones de Club Creativo.	¢40,000 por colaborador

Fuente: Elaboración propia

Consulta psicológica mensual

Para prevenir el síndrome del quemado es importante brindar consulta psicológica a los colaboradores que de una u otra manera sienta que está siendo afectados psicológicamente por alguna situación ya sea laboral o personal.

El brindar ayuda psicológica a los colaboradores les va a permitir enfrentar aquellos los problemas que te causan dolor o malestar, y poder hablar con confianza y con libertad sobre sí mismos, expresar sus sentimientos y sus experiencias reprimidas, lo cual es provoca bienestar en el colaborador .

Si algún colaborador está presentando algún grado de estrés laboral el psicólogo ayudar a recuperar el equilibrio tanto físico como psicológico, la

motivación, a recuperar su autoestima y su auto valía, a poder volver a realizar el trabajo que desempeñe de una manera saludable y satisfactoria.

Ilustración 10: Consulta Psicológica

Actividad	Objetivo	Tiempo	Lugar	Presupuesto
Brindar consulta psicológica gratuita a los colaboradores que lo requieran	Dar consulta psicológica a los colaboradores que este enfrentando una situación difícil que ponga en riesgo su salud y desempeño laboral	1 día al mes 6 consultas diarias.	Consultorio medico	¢147,000 por día de consultas.

Fuente: Elaboración propia

Taller del manejo del estrés y sus consecuencias en la salud de los colaboradores.

La capacitación va dirigida a las jefaturas, para que amplíen sus conocimientos sobre el estrés laboral y el síndrome del quemado, y de esta manera, se puede detectar si algunos de sus colaboradores están pasando por algo similar y prevenirlo en sus fases iniciales.

Esta charla creara conciencia necesaria para comprender los efectos que tiene el estrés, les informara adecuadamente de las acciones para prevenir el estrés laboral y el síndrome del quemado en la organización. Al conocer los términos y lo que efectos generados, estarán en capacidad de ejecutar acciones afectivas para controlar el estrés en el departamento.

Ilustración 11: Taller manejo del estrés por salud

Actividad	Objetivo	Tiempo	Lugar	Presupuesto
Taller del manejo del estrés y sus consecuencias en la salud de los colaboradores.	Brindar conocimiento básico para el manejo del estrés en las jefaturas de FACO.	1.30min	Sala de reuniones, FACO.	∅150,000 por taller.

Fuente: Grupo motiva

Evaluación anual del síndrome del quemado

La evaluación anual del síndrome del quemado, con el fin para tener conocimiento si las diferentes actividades que se realizan a lo largo del año han favorecido en la prevención del desarrollo del síndrome. El proteger a los colaboradores del síndrome del quemado es muy importante para la compañía, ya que no solo afecta al colaborador, sino también a la organización.

Actualmente, FACO no presenta mayor riesgo de desarrollo del síndrome del quemado; sin embargo, no está exento que el futuro sus colaboradores se sientan quemado y comiencen a presentar factores asociados al síndrome del quemado, por lo cual es muy importante tener seguimiento anual, realizando la encuesta y el análisis de sus resultados, comparándolos con los resultado del año anterior para tener una panorama claro y controlado del síndrome del quemado.

Ilustración 12: Reconocimiento de desempeño o logros

Actividad	Objetivo	Presupuesto
Evaluación anual del síndrome del quemado	Evaluar por media de un cuestionario y analizar los resultados, del síndrome del quemado en FACO	∅0

Fuente: Elaboración propia

Clases de zumba

La actividad física en las organizaciones no solo favorece a los colaboradores que la practican, sino también mejora el clima laboral, reduce el ausentismo y hay mayor compromiso por parte de los colaboradores. Al brindarles la opción de recibir clases de zumba, les permite realizar actividad física a muchos colaboradores que no la realizan por falta de tiempo libre.

El deporte reduce el estrés, mejora, aumenta la energía, mejora la salud y produce felicidad, además crea una mejor relación entre los colaboradores,

mejorar el entorno laboral, favorece el trabajo en equipo y mejora la calidad de vida de los colaboradores. Estas clases se impartirán una vez a la semana, después de terminar la jornada laboral a las 6:00 pm

Ilustración 13: Clases de zumba

Actividad	Objetivo	Tiempo	Lugar	Presupuesto
Clases de zumba	Promover la actividad física, brindado clases de zumba gratuitas a los colaboradores.	1 hora, una vez a la semana.	Parqueo de FACO.	∅20,000 por clase.

Fuente: Dance Zumba

6.5.2. Elaborar un plan de acción preventivo para el departamento de recursos humano

Ilustración 14: Plan de acción preventivo para el departamento de recursos humanos

Actividad	Objetivo	Tiempo	Lugar	Implementacion
Team Building	Comprender y fomentar equipos de alto rendimiento en las organizaciones.	8 horas	Instalaciones Club Creativo	Enero, 2018
Consulta Psicológica	Dar consulta psicológica a los colaboradores que este enfrentando una situación difícil que ponga en riesgo su salud y desempeño laboral	8 horas, 1 día al mes	Consultorio medico, FACO Uruca	Enero, 2018
Taller del manejo del estrés y sus consecuencias en la salud de los colaboradores.	Brindar conocimiento básico para el manejo del estrés en las jefaturas de FACO.	6 consulta diarias.	Sala de reuniones, Uruca Facó	Junio, 2018
Clases de Zumba	Promover la actividad física, brindando clases de zumba gratuitas a los colaboradores.	1 hora, una vez a la semana.	Parqueo de FACO.	Enero, 2018
Evaluación anual del síndrome del quemado	Evaluar por medio de un cuestionario y analizar los resultados, del síndrome del quemado en FACO	4 horas, una vez al año	FACO	Diciembre, 2019
Implementacion de red social interna	Fomentar el uso de una red social corporativa, para informar a los colaboradores del estrés laboral y el síndrome del quemado.	1 hora semanal	FACO	Enero, 2018

Fuente: Elaboración propia

6.5.3. Proponer una red social interna (Facebook interno) que se dedique a informar y prevenir el estrés laboral y desarrollo del síndrome del quemado.

Las redes sociales se han convertido en una gran alternativa para compartir y buscar información de forma ágil en Internet y se puede trasladar sus beneficios a nivel corporativo, la única diferencia es que se hace para un ámbito cerrado y exclusivo donde los usuarios son los empleados o colaboradores de la organización.

La red social empresarial replica las funcionalidades de Facebook o Twitter, pero para un número cautivo de usuarios. Esto permite estimular las comunicaciones internas, la colaboración entre compañeros de trabajo y compartir el conocimiento a lo largo de toda la organización de forma eficaz, rápida y transparente.

Algunos de los beneficios de la una red social interna son:

- Aceleran la velocidad de circulación de la información.
- Con una red social corporativa es suficiente realizar una búsqueda o hacer una petición a un compañero para encontrar lo que se busca.
- La velocidad de circulación de la información aumenta y eso reduce tiempos importantes de espera.
- Las redes sociales empresariales reducen considerablemente el estrés.

Una red social corporativa permite comunicarse con el resto de usuarios a modo de chat, privado o grupal, eliminando la necesidad de correos electrónicos y reuniones. Reduciendo así los tiempos de las interacciones. .

- Son accesibles desde cualquier dispositivo

Otra de las ventajas del uso de estas herramientas reside en el hecho que permiten usar diferentes dispositivos: móviles, tablets, portátiles y computadoras de escritorio. Por lo tanto, no es necesario estar físicamente en la empresa para poder compartir o recuperar la información que se necesita. Basta con tener la App instalada en tus dispositivos para seguir contribuyendo:

- Eliminan barreras físicas entre departamentos

La introducción de una red social empresarial junto a sus herramientas, facilita crear relaciones sanas entre los empleados de distintos departamentos y ubicaciones geográficas. Incentivando la colaboración y coordinación de personas que antes estaban aisladas. Eso es porque cuando todas las personas en la empresa saben dónde acudir y dónde preguntar se eliminan de golpe todas las barreras y excusas para no compartir.

Base de la innovación en cualquier estructura organizativa.

- Una red social corporativa aporta trazabilidad

Así es. Todas las conversaciones, archivos, enlaces, fotos etc... Quedan grabados así como las estadísticas de uso de cada usuario. De esta forma puede detectarse rápidamente la existencia de problemas de colaboración o cuáles son las peticiones más habituales de información de tus empleados. Algo que contribuye rápidamente a establecer prioridades sobre las necesidades de información global, departamental o individual. Por tanto, establecer dónde debe hacerse un esfuerzo mayor para brindar mejor información y conocimiento.

La red social que se propone es Yammer 365, la cual es una red social privada para organizaciones y se ha creado entorno a formas de comunicación abierta. Por ejemplo, puede usarlo para solucionar de manera eficaz problemas de soporte, recopilar comentarios sobre proyectos y documentos, y publicar procedimientos recomendados. Los grupos de Yammer son un lugar donde los miembros pueden ponerse al día rápidamente en un proyecto, participar en discusiones encadenadas y mantener informados a clientes y proveedores sobre conversaciones. Yammer también le ayuda a descubrir información relevante, grupos, archivos y usuarios, para que todos puedan compartir sus conocimientos en diferentes departamentos y zonas horarias. Veamos algunas de las características principales de Yammer.

Yammer se inicia como una aplicación, igual que cualquier producto o servicio. Además, está basado en la misma identidad de Office 365 que usa para iniciar sesión (su cuenta profesional o personal). El objetivo de la implementación de la aplicación es brindar información a los colaboradores sobre el estrés laboral y el desarrollo del síndrome del quemado.

El departamento de recursos humanos va a desarrollar un tema mensual, mediante la aplicación una vez a la semana va postear información general del tema que se va está desarrollando ese mes, videos informativos, consejos y recomendaciones, con el fin de que colaboradores se informen y desarrollen el tema de manera interactiva.

Ilustración 15: Red social interna

Actividad	Objetivo	Presupuesto
Red Social Interna	Fomentar el uso de una red social corporativa, para informar a los colaboradores del estrés laboral y el síndrome del quemado.	<p>∅12,000</p> <p>corresponde a 4 horas del profesional en informática, para crear el perfil de la empresa y agregar a los integrantes de la red social.</p>

Fuente: Elaboración propia

PRESUPUESTO GENERAL DE LA PROPUESTA

Inversion	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiemb	Octubr	Novien	Dicien	Total
Team Building	6,888,000.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6,888,000.00
Consulta Psicologica	174,000.00	174,000.00	174,000.00	174,000.00	174,000.00	174,000.00	174,000.00	174,000.00	174,000.00	174,000.00	174,000.00	174,000.00	2,088,000.00
Taller del manejo del estrés y sus consecuencias en la salud de los colaboradores.	-	-	-	-	-	150,000.00	-	-	-	-	-	-	150,000.00
Clases de Zumba	80,000.00	80,000.00	80,000.00	80,000.00	80,000.00	80,000.00	80,000.00	80,000.00	80,000.00	80,000.00	80,000.00	80,000.00	960,000.00
Implementacion de red social interna	12,000.00												12,000.00
	7,154,000.00	254,000.00	254,000.00	254,000.00	254,000.00	404,000.00	254,000.00	254,000.00	254,000.00	254,000.00	254,000.00	254,000.00	10,098,000.00

Bibliografía

- Bernard, F. H. (2013). *Burnout Soluciones al Síndrome de Agotamiento Profesional*. Barcelona: Alma Europea.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Financiero, E. (19 de Marzo de 2017). Prevenga el síndrome del burnout en sus organizaciones. *El Financiero*, pág. 1.
- Hernandez, P. R. (2016). *ESTUDIO SOBRE EL SÍNDROME DEL QUEMADO EN LOS AFILIADOS Y*. Costa Rica.
- JUNTA DE PENSIONES Y JUBILACIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL.
(2016). *ESTUDIO SOBRE EL SÍNDROME DEL QUEMADO EN LOS AFILIADOS* . Costa Rica.
- Lachiner Saborío Morales, L. F. (2015). Síndrome del Burnout. *Medicina Legal Costa Rica*, 6.
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Ambientes de Trabajo Saludables*:. Suiza: Ediciones de la OMS.
- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Ambientes de trabajo saludables: un modelo para acción*. Suiza: Ediciones de la OMS.

Secretaría Técnica Consejo de Salud Ocupacional. (2016). *Estres en el Trabajo*.
San Jose Costa Rica.

Universia España. (2018). Burnout o síndrome del quemado.

Universidad de Costa Rica. (2016). Clima organizacional: Su relevancia y aspectos importantes para mejorarlo. *Blog CICAP*.

American Psychological Association. (Obtenido en el 2018). *Distintos tipos de estrés*. USA: Washington DC. **Disponible** en:

<http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Dessler, G., Varela, R. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. (6a. ed.)

Pearson Educación. Página IFC4. **Disponible** en: <http://201.195.87.22:2222>

Estréslaboral.info. (Obtenido en 2018). *Síndrome del Burnout*. **Disponible** en:

<http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>

Honda Costa Rica. (Obtenido en 2018). "Acerca de Honda FCO". **Disponible** en:

<http://www.hondacostarica.com/acerca-de>

ANEXOS

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
LIC. EN LA CARRERA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
KAREN BENAVIDES QUESADA

Cuestionario ESCALA CISSQT®

Datos Generales

Género:

Masculino Femenino

Nacionalidad:

Costarricense otra nacionalidad (¿cuál?):

A continuación, hay algunas afirmaciones en relación con su trabajo y sobre las consecuencias que se derivan de esa relación como profesional y como persona. Piense con qué frecuencia le surgen estas ideas o con qué frecuencia las siente. Para responder marque con una X la que más se ajusta a su situación:

Con frecuencia tengo	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Dolores de cabeza
Dolores musculares o "tics" musculares					
Cambios repentinos de felicidad a tristeza					
Prioridad para el trabajo en lugar de tiempo para la familia					
Que acudir a centros de salud					
Aumento o disminución en el apetito					
Pensamientos o ideas de atentar contra mi vida					
Problemas para conciliar el sueño					
Accidentes en el trabajo					
Bajo rendimiento en las actividades laborales					
Problemas económicos personales					
Desconfianza del entorno laboral en el que me encuentro					
Impuntualidad en las actividades relacionadas con el trabajo					
Que enfrentar problemas legales					
Desmotivación para trabajar					
Falta de entusiasmo al realizar las actividades laborales					

Con frecuencia siento	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Dolores de cabeza
Baja autoestima					
Apatía en mi entorno laboral					
Soledad para enfrentar las situaciones laborales					
Tristeza profunda Baja tolerancia para enfrentar el trabajo					
Culpabilidad por las decisiones que tomo hacia los demás					
Náuseas					
Agotamiento emocional					
Desinterés por mi trabajo					
Fracaso al enfrentar las situaciones laborales					
Falta de deseo sexual					
Pesimismo ante las situaciones laborales					
Enojo por circunstancias laborales					
Fatiga física Indiferencia por las actividades laborales					

Me doy cuenta que	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Dolores de cabeza
He aumentado el consumo de alcohol, tabaco u otras sustancias					
Presento problemas estomacales					
Tengo ansiedad ante ciertas situaciones laborales					
Tengo palpitaciones y dolor precordial (parte izquierda del pecho)					
Manifiesto estrés laboral crónico					
Manifiesto negativismo ante las situaciones laborales					
Se me hacen alergias en la piel					
Quiero estar a solas					
Tengo baja realización personal					
Demuestro miedo excesivo ante ciertas situaciones					
Presento hipertensión arterial					
Padezco de enfermedades crónicas					
Tengo alteraciones en la memoria					
Soy partícipe de constantes conflictos dentro de la familia					
Pierdo el control de los impulsos en conflictos laborales					

Estoy experimentando:	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Dolores de cabeza
Cambios en el peso corporal (subir o bajar)					
Ausentismo en horas laborales					
Pensamientos relacionados con separación ó divorcio					
Problemas para tomar decisiones laborales					
Sentimientos de culpa con situaciones laborales					
Inestabilidad laboral en el puesto					
Problemas de estreñimiento ó de diarrea					
Cinismo o insensibilidad ante los problemas de los demás					
Deterioro en la calidad de las funciones que realizo					
Aburrimiento en el trabajo					
Deseos de cambiar de trabajo					
Hostilidad hacia mi mismo(a) ó los demás					
Aumento en el consumo de medicamentos					
Conducta agresiva cuando conduzco un vehículo					
Aumento en el consumo de medicamentos					