



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**Implementación de un programa de Pausas Activas para aliviar el estrés
laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa Transporte
Toñito S.A.C Lima - 2022**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Comunicación Estratégica

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Arevalo Vargas, Andres – Comunicación Estratégica

Huaman Urbano, Clifor Wuilliams – Administración y Dirección de Negocios

Salinas Simon, Roxana Berenisse – Comunicación Estratégica

ASESOR:

Celes Alonso Espinoza Rua

LIMA, PERÚ

2022

MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR (A)

Celes Alonso Espinoza Rua

PRESIDENTE (A) DEL JURADO

Eduardo Huertas

MIEMBROS DEL JURADO

Eduardo Huertas Valladares

Nataly Diaz Vásquez

ÍNDICE GENERAL

INDICE GENERAL	3
INDICE DE TABLAS	6
INDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I: INFORMACIÓN GENERAL	11
1.1. Título del Proyecto.....	11
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario.....	11
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación aplicada.....	11
1.4. Localización o alcance de la solución.....	12
CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN	
2.1. Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que se espera aprovechar.....	12
2.1.1 Problema de investigación.....	12
2.1.2 Justificación.....	15
2.1.3 Viabilidad.....	16
2.2. Marco referencial: antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar.....	17
2.2.1 Antecedentes Internacionales.....	17
2.2.2 Antecedentes Regionales.....	18
2.2.3 Antecedentes Nacionales.....	19
2.3 Marco Teórico.....	22
2.3.1 Pausas activas.....	22
2.3.2 Estrés.....	23
2.3.3 Estrés laboral.....	23
2.3.4 Reducción del estrés laboral.....	23

2.4 Ejes Teóricos.....	24
2.4.1 Tipos de estrés laboral.....	24
2.4.2 Medición del estrés laboral.....	25
2.5 Resumen ejecutivo.....	25
2.6 Atributos del proyecto.....	27
2.7 Plan de Actividades del proyecto.....	28
2.8 Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades tecnológicas.....	31
2.9. Objetivo general y específicos: propósito del proyecto.....	32
2.9.1 Objetivo General.....	32
2.9.2 Objetivo específico.....	32
2.10 Metodología del proyecto: diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables a estudiar.....	33
2.10.1 Enfoque de investigación.....	33
2.10.2 Tipo de Investigación.....	34
2.10.3 Nivel de Investigación.....	34
2.10.4 Método de investigación.....	34
2.10.5 Diseño de investigación.....	34
2.10.6 Herramientas (encuestas, entrevistas, fichas de evaluación psicológica)	34
2.11 Plan de trabajo (Esquema de inicio y su desarrollo)	46
2.11.1 Diagnostico.....	46
CAPÍTULO III: ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO.....	47
3.1. Estimación de los costos necesarios para la implementación.....	47
CAPÍTULO IV: SUSTENTO DEL MERCADO.....	50
4.1. Alcance esperado del mercado.....	50
4.2. Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación aplicada entraría al mercado.....	50
4.2.1. Propuesta de valor.....	50
4.2.2. Fuentes de ingresos.....	51

4.2.3. Canales de distribución.....	52
4.2.4. Alianzas.....	53
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	57
a. Fuentes bibliográficas.....	57
CAPITULO VII: ANEXOS.....	65
7.1 Matriz de consistencia.....	65
7.2 Matriz de operacionalización de variables.....	66
7.3 Instrumento de operación de datos.....	68
7.4 Transcripción de entrevista.....	69
7.5 Storytelling.....	71
7.5.1 Gráfica de proceso de pausas activas.....	71
7.5.2 Gráfica de explicación – rutina de estiramiento.....	71
7.6 Fichas de test psicológico y encuesta laboral de trabajadores.....	72

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Atributos del proyecto.....	27
Tabla 2 Cuadro de actividades.....	28
Tabla 3 Tabla de procesos de programa.....	29
Tabla 4 Análisis comparativo de atributos.....	30
Tabla 5 Actividades propias y externas.....	31
Tabla 6 Matriz de información para entrevista.....	44
Tabla 7 Tabla de estimación de costos.....	48
Tabla 8 Cuadro comparativo de diferencias entre tener o no pasas activas dentro del área administrativa la Empresa de transporte Toñito S.A.C	51
Tabla 9 Matriz de consistencia.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfica 1 Presentación de encuestas	35
Gráfica 2 Gráfico de encuestas	36
Gráfica 3 Gráfico de encuestas	36
Gráfica 4 Gráfico de encuestas	37
Gráfica 5 Gráfico de encuestas	37
Gráfica 6 Gráfico de encuestas	38
Gráfica 7 Gráfico de encuestas.....	38
Gráfica 8 Gráfico de encuestas	39
Gráfica 9 Gráfico de encuestas	39
Gráfica 10 Gráfico de encuestas	40
Gráfica 11 Gráfico de encuestas	40
Gráfica 12 Gráfico de encuestas	41
Gráfica 13 Gráfico de encuestas	41
Gráfica 14 Gráfico de encuestas	42
Gráfica 15 Gráfico de encuestas	42
Imagen 1 Representación del proceso de pausas activas.....	71
Imagen 2 Rutina de estiramiento.....	71

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue: “Determinar cómo influye la implementación de un programa de pausas activas en la reducción del nivel de estrés laboral en el personal de la empresa de transporte Toñito S.A.C. - Lima 2022”. Material y métodos: El estudio tiene un enfoque cuantitativo - enfoque experimental y transversal cuya muestra se realizará con 51 trabajadores administrativos. Se utilizará la técnica de la encuesta, además de 1 entrevista a una especialista del área médica y recursos humanos. El Post - test servirá para medir el nivel de estrés y determinar la eficacia del programa. Plan de tabulación y análisis: Los datos serán clasificados y luego ingresados a una base de datos para ser analizados y se puedan plantear decisiones inmediatas para contrarrestar el nivel de estrés laboral. Además, se han planteado muchas propuestas que se puedan incluir dentro de la jornada laboral, dentro de las más importantes son las diversas pausas activas, convenios y alianza con empresas especialistas que puedan brindar capacitaciones específicas a todo el personal y sus familiares vía online, con estas acciones podemos concientizar a todos los trabajadores administrativos de la empresa transporte Toñito S.A.C. En conclusión: Las empresas de diversos rubros, deben tener mayor consideración por implementar pausas activas dentro del horario laboral, esto influye en la capacidad y el bienestar psicológico del trabajador.

Palabras claves: Pausas activas, estrés laboral, análisis, área médica, empresas

ABSTRACT

The purpose of this research was: "To determine how the implementation of an active break program influences the reduction of the level of work stress in the personnel of the transport company Toñito SAC - Lima 2022". Material and methods: The study has a quantitative approach - experimental and cross-sectional approach whose sample is made with 51 administrative workers. The survey technique was disconnected, in addition to 1 interview with a specialist in the medical area and human resources. The Post - test will serve to measure the level of stress and determine the effectiveness of the program. Tabulation and analysis plan: The data will be classified and then entered into a database to be analyzed and immediate decisions can be made to counteract the level of work stress. In addition, many proposals have been raised that can be included within the working day, among the most important are the various active breaks, agreements and alliances with specialist companies that can provide specific training to all staff and their families online, with With these actions we can raise awareness among all the administrative workers of the transport company Toñito S.A.C. In conclusion: Companies in various fields should have greater consideration for implementing active breaks within working hours, this influences the capacity and psychological well-being of the worker.

Keywords: Active breaks, work stress, analysis, medical area, companies

INTRODUCCIÓN

Este proyecto de investigación está enfocado en la implementación de un programa de pausas activas, el análisis de las herramientas y la búsqueda de mejora en el nivel de estrés laboral, para que esto no desarrollen el síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa de la empresa de transporte Toñito S.A.C.

En esta investigación se busca reconocer el nivel estrés y con esto la implementación de pausas activas para la prevención, pues la empresa busca que los trabajadores no presenten un nivel de estrés elevado, el cual desencadenaría, agotamiento extremo, fatiga, negatividad, pesimismo, baja autoestima, frustración en los trabajadores del área administrativa.

Esta investigación es analizada gracias a diversas herramientas de estudio como son las encuestas de nivel de satisfacción, test psicológico al área investigada y las entrevistas a especialistas. Con la reclamación de información lograremos implementar actividades de recreación dentro de los horarios de trabajo, estas pausas ayudarán a aminorar el nivel de estrés, por ende, no se verán afectados los trabajadores ni la producción de la empresa.

Finalmente, las conclusiones de esta investigación confirmaron el alto nivel de estrés en el que se encuentran los trabajadores, cuáles son sus niveles y de qué manera se podría implementar las pausas activas, y las actividades recreativas. Con esta investigación se busca que diversas empresas, tomen en cuenta las opiniones y niveles de satisfacción de sus trabajadores para así poder general una buena relación empleado - empleador y la importancia que le dan a la salud mental de su personal.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Implementación de un programa de Pausas Activas para aliviar el estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa Transporte Toñito S.A.C. - Lima 2022.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

La línea de investigación aplicada para este proyecto es: Medir y controlar el nivel de satisfacción de un programa de pausas activas para el área administrativa, basándose en desarrollo de estrategias, recomendaciones y controles de medición adaptados al contexto actual de la pandemia, con el fin de contribuir y fomentar a nivel organizacional un tema actual que es preocupante en el rendimiento de los colaboradores.

Este proyecto permitirá que las empresas puedan aplicar los controles y/o técnicas para poder brindar un breve tiempo de descanso durante su jornada laboral que servirá para recuperar energías y mejorar la eficiencia en el trabajo.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

Empresa de transportes Toñito S.A.C. – Lima 2022.

Programa de estudio: Comunicación Estratégica.

El centro y/o eje de este proyecto es inculcar y promover normas internas laborales

donde nos permita implantar, controlar los efectos del estrés laboral y evitar que se siga desarrollando el síndrome de Burnout en los trabajadores durante este contexto actual.

Esta investigación será un precedente para que las compañías puedan mejorar y contribuir a su rendimiento ya que es un caso crítico en la actualidad, para ello queremos que puedan aplicar estas recomendaciones, y así poder reducir el nivel de estrés en sus colaboradores.

1.4 Localización o alcance de la solución

Lima- Santa Clara Ate

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA O INNOVACIÓN

2.1 Justificación: problema que busca resolver.

2.1.1 Problema de Investigación

Observamos que los trabajadores del área administrativa de la empresa de transporte Toñito S.A.C., mediante las diversas herramientas que hemos usado presentan los siguientes problemas:

- Presencia de nivel de estrés Agudo - Episódico en más del 50% de los trabajadores.

- Pocas oportunidades de crecimiento profesional dentro del área administrativa.
- Horas extras no remuneradas.
- Falta de organización en el cronograma de actividades.
- Escasos programas de capacitaciones y cursos de especialización.
- Deserción laboral.
- Se observa la presencia de casos de Síndrome de Burnout.

Según Obando Mejía, Carpio Orellana en su artículo el “Efecto de las actividades Físicas en la disminución del estrés laboral” (2017. P. 1), podemos entender que el efecto del estrés laboral es generado por una saturación física y mental, lo cual repercute en la funcionalidad y productividad del ser humano, ya que se realizaron pruebas de funcionalidad, antes y después arrojando como resultado la reducción de efectividad ante ciertas rutinas de ejercicios y tareas.

Según Javier Lovo en su artículo “Síndrome de Burnout: Un problema moderno” (2020, p.3, p.4). Dicho síndrome se considera como un síndrome de agotamiento psicológico y emocional, el cual puede ocurrir a personas normales las cuales una situación le ha sobrepasado, ya sea social, personal y/o laboral. (Álvarez Gallego y Fernández Ríos, 1991), “Es el final de un proceso continuado de tensión y estrés”. Este síndrome aparentemente inusual ha tenido una poderosa influencia en el campo de las comunicaciones, psicología incluso en la medicina.

De acuerdo con Reyna, y Campos, en la revista “Electrónica de conocimientos, saberes y prácticas”, (2020 p. 105) refiere que el personal administrativo, y el volumen

de trabajo resulta demasiado cansado, ya que la mayoría del tiempo tiene que sacrificar sus horas de descanso para cumplir con sus tareas asignadas. En ocasiones son días enteros de trabajo, porque las responsabilidades son muchas y hay poco personal de apoyo administrativo laborando, lo que también conlleva a una acumulación de trabajo, encontrándose constantemente preocupados, cansados y ansiosos.

Según Matt Mathy Chang Pariapaza, Roy Pierre Chang Pariapaza, Hemaly Miranda Minaya, en “El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera COOPAC “FINANSOL”, Lima y provincias-2021” (2021, p. 16), el estrés presenta diversos síntomas como: ansiedad, depresión, inseguridad, entre otros trastornos psicológicos; además de cansancio, cefaleas recurrentes, alteraciones del sueño, etc. Este es uno de los 11 problemas sanitarios de investigación para los años 2019 al 2023 en el Perú (Resolución Ministerial N.º 658-2019/MINSA).

En ese sentido Gonzáles, en su proyecto de tesis “Síndrome de Burnout y desempeño laboral del personal asistencial del Hospital de la Policía Nacional del Perú”. (2017, p.45) refiere que existe otra problemática que se presenta en el hospital que desmotiva al personal es la inadecuada infraestructura con espacios reducidos, inadecuada limpieza de los ambientes, la falta de infraestructura para el desarrollo profesional y afecta no solo al tema psicológico también emocional de trabajador.

Según Mari Luz Ciro Urrea y Daniela Moreno Vanega, en la “Implementación de programa de pausas activas en maquinados y montajes MyM de Colombia” (2017, p.5) manifiestan que, al implementar un programa de pausas activas, ayudaría a reducir el

estrés laboral y disminuir las incapacidades por accidentes laborales y /o estrés lo cual favorecerá a reducir el ausentismo laboral causado por lo mencionado líneas arriba.

Además, se indica que al realizar las actividades matutinas de las pausas activas ayudara a mejor la producción y eficiencia de cada trabajador, ya que relajaran sus músculos y ayudaran a mejorar las posturas adecuadas con el desarrollo de ejercicios.

Según A. Suarez en el artículo de la revista “Científica digital de psicología” (2013, p. 34), menciona que, en américa latina no se han dado las suficientes investigaciones sobre el estrés laboral, con la finalidad de analizar las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro, para conocer con exactitud el nivel de estrés laboral de los trabajadores de una determinada organización, trayendo como consecuencia el poco conocimiento de las causas, efectos y consecuencias del estrés laboral.

2.1.2 Justificación

La investigación contiene distintas herramientas, las cuales en lo teórico se ponen en ejecución al momento que identificamos el problema: “Bajo rendimiento en las actividades laborales debido al estrés de los colaboradores, ya que según la plana administrativa que está integrado por 25 colaboradores, 17 presentan bajo rendimiento y problemas de salud.”

Se cuenta con una Justificación Social pues cuenta con el interés de la plana gerencial de la empresa Transporte Toñito S.A.C., así como la Jefatura de recursos humanos para realizar el programa de pausas activas. El personal administrativo ha demostrado

disposición para la implementación del programa a ejecutar en su jornada laboral, sin embargo, se cuentan con ciertas limitaciones en este proyecto.

Finalmente contaremos con una Justificación práctica, la cual ayudará a los trabajadores a reconocer el problema social en el cual se encuentran y de la mano de los profesionales quienes brindaran la ayuda necesaria.

2.1.3 Viabilidad

El sector de transporte y minería es uno de los sectores más importantes de la economía peruana, el manejo de maquinarias, equipos especializados hace necesario tener personal altamente capacitado para realizar cada una de sus actividades. Transporte Toñito S.A.C., está clasificada dentro de este sector, debido a que brinda servicios de transporte minero a nivel nacional.

La implementación de un programa de pausas activas se da a partir de la necesidad de tener un método eficaz en la realización de ejercicios o actividades concretas para cada puesto de trabajo, ya que en las labores realizadas durante esta pandemia provocaron que el personal presente un nivel de estrés alto, ya sea, fisiológico, familiar o laboral, el cual perjudica en el desarrollo de sus funciones.

Existen funciones que pueden ser de constante movimiento y esfuerzo físico, y otras mayormente estáticas. Se ha evidenciado que los grupos de trabajo que realizan actividades desde sus hogares presentan malestares diversos en cuanto a su salud física y mental.

Al implementar este programa en la empresa de Transporte Toñito S.A.C., se pretende concientizar a la empresa de realizar las pausas activas, con el fin de disminuir y

prevenir los posibles peligros a los que está expuesto en el desarrollo de su actividad laboral durante esta pandemia.

2.2. Marco referencial: antecedentes de la innovación o investigación aplicada a desarrollar

2.2.1 ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Según María Gavio, (2014) en su trabajo: “Implicancias de las pausas activas laborales en empleados de la ciudad de La Rioja”. Tuvo como objetivo detectar los principales trastornos psíquicos y físicos en el ámbito laboral, evaluar la existencia de beneficios en los empleados que realizan Pausa activa y, a su vez, proponer un plan de Pausas Activas Laboral para mejorar y prevenir enfermedades en la ciudad de La Rioja - España.

Los resultados fueron: “Todos los empleados presentan síntomas asociados a la jornada laboral. Los empleados con pausa activa laboral poseen mayores molestias en espalda que en brazos y piernas (y mayor cantidad de empleados realizan actividades físicas fuera del establecimiento en relación a los que no están sujetos a las Pausas activas laborales. El 100% reconoce beneficios en la jornada laboral y el 83% en actividades de la vida diaria”.

Según los autores Ahmed Radwan, Luke Barnes, Renee DeResh, Christian Englund & Sara Gribanoff, Risk factors, en su revista Radwan et al., Cogent Engineering (2022) “Efectos de los microdescansos activos en el bienestar físico y mental de los trabajadores de oficina: una revisión sistemática”. En su trabajo sedentario llega a ser perjudicial para la salud y la productividad de los trabajadores. La literatura

reciente introdujo el concepto de micro descansos activos y sus beneficios para los trabajadores. El propósito de este estudio fue definir mejor las micro rupturas activas y determinar la evidencia tras la utilización de micro descansos activos en el trabajo. Una búsqueda sistemática se llevó a cabo utilizando principalmente la ergonomía, la medicina y aliados en bases de datos de salud, además de literatura gris (CINAHL, Google Scholar, PubMed, y ScienceDirect) y sus respectivas revistas de ergonomía. Seis intervenciones controladas (232 participantes en total) cumplieron los criterios de inclusión y calificaron para la inclusión en esta revisión.

2.2.2 ANTECEDENTE REGIONAL

Según D. Flores (2016) en su trabajo de investigación titulado “Implementación de un plan de pausas activas para la disminución de los índices de estrés en los funcionarios de la subsecretaría de fortalecimiento del conocimiento y becas de la secretaría de educación superior de ciencia, tecnología e innovación”. Dicha tesis tuvo como objetivo la implementación de un plan de pausas activas para la disminución de los índices de estrés en los funcionarios de la subsecretaría de fortalecimiento del conocimiento y becas de la secretaría de educación superior de ciencia, tecnología e innovación; el tipo de estudio fue cuantitativo, retrospectivo, la población estuvo conformada por 22 funcionarios y para el análisis de la información se procedió con el análisis documental. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 60% de los funcionarios que se encontraban en nivel intermedio de estrés se ubicaron en nivel bajo, lo que quiere decir que el programa provocó resultados positivos.

De acuerdo con M. Tenorio y A. Pacheco (2015) en su estudio de investigación “Aplicación de un plan de pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del área de salud No. 1 Pumapungo de la coordinación zonal 6 del ministerio de salud pública en la provincia del Azua y en el año 2014”. El estudio de investigación fue de tipo cuantitativo y descriptivo, la comunidad estuvo conformada por médicos, personal administrativo y operativos, para la recaudación de datos e información se empleó la escala de karasek. Obteniendo el siguiente resultado: en la pre-encuesta se observa un nivel alto de estrés laboral repercutiendo en molestias físicas que altera la salud del colaborador. En el post encuesta el 94% de la población afirmó que la aplicación de pausas activas si ayudo de manera positiva en su jornada laboral, y el estrés paso de un nivel elevado a medio. Según los datos obtenidos se llegó a la conclusión que la aplicación de pausas activas debe ser una actividad habitual, ya que es una influencia positiva en los colaboradores, y la satisfacción es un elemento que forma parte de la calidad de atención que se presta al usuario.

2.2.3 ANTECEDENTES NACIONALES

Según su estudio de investigación de Gutiérrez, Torres y Zavaleta (2018) “Efectividad de un programa de pausas activas para la reducción del nivel de estrés laboral en el personal administrativo en una clínica de lima”. Tesis cuyo objetivo principal fue el determinar la efectividad de un programa de pausas activas para la reducción del nivel de estrés laboral en el personal administrativo del área de atención al cliente en la Clínica Centenario Peruano Japonesa de Lima. Por tal motivo, plantearon un programa de ejercicios básicos en pausa activa para distintas partes del cuerpo.

De acuerdo con Mercedes, Aguirre (2021), en su proyecto de tesis “Pausas activas y productividad laboral de los funcionarios públicos en una Municipalidad Distrital del Perú, 2021”. La Tesis cuyo objetivo fue examinar la relación entre las pausas activas y productividad laboral, de los funcionarios públicos de una Municipalidad distrital del Perú, 2021. El estudio se realizó bajo el paradigma positivista, empleando la metodología cuantitativa; presentó un nivel descriptivo y de tipo correlacional. Se utilizó la técnica de la encuesta, con la elaboración de dos cuestionarios estructurados en base a las variables estudiadas, sujeto a pruebas de validez en sus tres aspectos, y obteniendo un grado de confiabilidad aceptable. Los cuestionarios fueron aplicados a 40 servidores públicos, en un estudio censal. La variable pausas activas se dimensiona desde las pausas activas de inicio, compensatorias y de relajación en 8 indicadores en total. La variable productividad laboral se dimensionó desde la eficacia y la eficiencia en 5 indicadores. Se partió de la hipótesis que, existe relación directa entre las pausas activas y productividad laboral en los trabajadores; logrando determinar que existe con un grado alto de significatividad: evidenciando que, las pausas activas en cualquier institución sean privadas o pública; se vincula de manera positiva con la mengua del cansancio físico, reducción del estrés y genera espacios para retomar fuerzas y estímulos en el rendimiento de sus actividades. Por lo cual, se recomienda, implementar políticas internas para el desarrollo de las pausas activas de manera conjunta, involucrando a todo el personal, con fines de alentar sus beneficios terapéuticos frente a la monotonía y estrés que generan las labores cotidianas; y evitando desempeños no idóneos, que mengüen la productividad laboral.

De acuerdo a Susana, Yataco, (2018) en proyecto de tesis el “Conocimiento del profesional de enfermería sobre pausas activas en prevención de enfermedades en Centro Quirúrgico en la Clínica Sanna, San Borja, Peru 2015”. La Tesis cuyo objetivo es determinar los conocimientos del profesional de enfermería sobre pausas activas en la prevención de enfermedades en Centro Quirúrgico en la Clínica SANNA/ San Borja Lima Perú 2015. Material y Método. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estaba conformada por 25 enfermeros. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario aplicado previo consentimiento informado. Conclusiones. El mayor porcentaje de profesionales de enfermería conoce sobre pausas activas en prevención de enfermedades con respecto al riesgo ocupacional, la ergonomía física, el objetivo de las pausas activas, los beneficios psicológicos y un porcentaje considerable no conoce la manipulación de cargas, movimientos articulares, beneficios físicos y salud Mental. En la Dimensión Física el mayor porcentaje conoce las actividades que se realizan durante las pausas activas, los daños vinculados a la carga física, los factores de riesgo en el manejo de cargas seguido por y un porcentaje considerable no conoce la cantidad de veces que se debe repetir cada movimiento articular, definición de salud ocupacional como conjunto de actividades dirigidas a la promoción de la calidad de vida. En la Dimensión psicosocial el mayor porcentaje conoce sobre las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, la Higiene mental como el conjunto de actividades que permiten que la persona esté en equilibrio con

su entorno sociocultural y un porcentaje considerable no conoce las fases del estrés y los beneficios sociales de las Pausas Activas.

2.3 Marco teórico

En el siglo pasado se llega tener una información concluyente sobre el estrés, se le atribuye como padre al Dr. Hans Selye, que fue cátedra en la Universidad de Montreal en la especialidad de endocrinología, a lo largo de los años su aporte dio bases concluyentes para denominar al estrés y hoy en el siglo XXI se considera como una enfermedad la cual deberá ser abordada en todo contexto laboral.

2.3.1 Pausas activas

Según el estudio de Ana Julia Fernandez Zevallos en “Efectividad de un programa de pausas activas para la reducción del nivel de estrés laboral en el personal del área administrativa en el hospital nacional Hipólito Unanue” (2019, p.11), refiere que las pausas activas son practicadas luego de la jornada laboral, cuyo objetivo es oxigenar diversos músculos involucrados en las actividades diarias, estando en un estado de relajamiento corporal para poder así liberar las tensiones

2.3.2 Estrés

Según Cortés “El estrés docente en tiempos de pandemia “en la revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, (2021, p.10) refiere a que el estrés es un problema de salud de gran relevancia que se exacerbó entre los docentes debido a la pandemia. Es necesario conocer sus síntomas, las consecuencias que conlleva y las medidas preventivas aplicables, para así minimizar sus riesgos, en estos tiempos en que necesitamos contar con un estado de salud óptimo, es importante

identificar sus síntomas. Por ello concluimos que el confinamiento puede agotarnos, donde se puede generar la enfermedad del organismo al debilitar la respuesta de adaptación, además de tener un efecto dentro de nuestro centro de labores.

2.3.3 Estrés laboral

Según Walter L. Arias Gallegos en “Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales”, (2012, p.1) Indica que los principales causantes del estrés laboral son los cambios de funciones, hábitos de alimenticios y de sueño en las condiciones de vida laboral, además por el tipo de funciones también también aumenta el grado de estrés.

2.3.4 Reducción del estrés laboral

En la revista de María Teresa Rivera-Encinas. “Efectividad del uso del mate de coca en la reducción del estrés laboral en administrativos de una universidad” (2016, P.5). Nos indica que en el Perú existe un alto grado de estrés laboral en los trabajadores administrativos además de depresión y ansiedad, es por ello que las relaciones del jefe y sus trabajadores deben ser reconocidas , según su propuesta de Fernando Cabieses en la revista de María Teresa Rivera “Efectividad del uso del mate de coca en la reducción del estrés laboral en administrativos de una universidad” manifiesta que el consumo de la hoja de coca ayuda a reducir el estrés laboral según su estudio y encuesta.

2.4 Ejes teóricos

2.4.1 Tipos de Estrés Laboral

Según Herrera-Covarrubias et al, señala en su artículo “Impacto del estrés psicosocial en la salud” (2017, p.5) que la Asociación Americana de Psicología describe tres tipos de estrés:

Estrés Agudo: es considerado el más común, ello se da por las influencias de los quehaceres cotidianos o de nuestro mismo entorno. También, nos ayuda a alistarnos y vencer en caso nos encontremos en una situación de peligro o riesgo; sin embargo, puede desligar diferentes indicios como: dolor de cabeza, dolor muscular, irritabilidad, hipertensión, taquicardias, mareo, vértigo, ansiedad y depresión.

La diferencia importante en este tipo de estrés es que es a corto plazo, por lo cual, los efectos que se dan no son serios para la salud.

Estrés Agudo-Episódico: Éste se distingue del estrés agudo porque además de ser fuerte es reincidente sin llegar a considerarse como crónico. Los que sufren de ello, no solo muestran irritabilidad, tensión, migraña, dolor en el pecho, hipertensión arterial, enfermedades cardíacas, preocupaciones que no cesan con nada, sino también, son muy hostiles, ansiosas y depresivas.

Estrés Crónico: Este contiene los indicios anteriores, pero de forma prolongada, por ello es más agotador; Además, de generar variaciones muy importantes en el organismo a tal punto de hacerlo vulnerable a quien lo padece y tiende a desencadenar varias enfermedades que podrían ocasionar la muerte.

2.4.3 Medición del estrés laboral

De acuerdo con el artículo de Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo, menciona que la organización Internacional del Trabajo (OIT) año 2016(p.1), se generan altos costos a causa de la presencia de un creciente número de trabajadores que sufren estrés en el trabajo. Al respecto, los trabajadores sufren desánimo, cansancio, ansiedad, estrés, pérdida de ingresos y hasta desempleo, lo que les puede llegar a generar el síndrome de Burnout. Para los empleadores los costos se traducen en baja productividad, altas tasas de rotación laboral y mayores costos de selección de personal.

Finalmente podemos deducir que el fomentar actividades recreativas ayuda a mejorar sustancialmente las relaciones interpersonales entre todos los colaboradores a través de la convivencia.

2.5 Resumen Ejecutivo

Autores como Moreno y Báez, (2010) Detalla que el estrés laboral es uno de los principales problemas actuales que interfieren en la salud del personal administrativo, operativo y demás, esto repercute en la salud de los trabajadores. El estrés laboral es un problema actual que aqueja a muchos trabajadores, ya que desconocen las consecuencias que trae, por lo mencionado líneas arriba es importante la valoración de un programa de implementación de pausas activas en la disminución del estrés laboral a nivel corporativo, para ello se realizó un estudio diagnóstico desde la aplicación de una encuesta y entrevista para el análisis del nivel de estrés, así como la medición del síndrome del trabajador quemado o Burnout.

Ambos estudios fueron aplicados a todos los trabajadores administrativos de la empresa.

Se realizaron 51 encuestas para poder entender la situación actual de los trabajadores, se elaboró un cuestionario de acuerdo con los indicadores de las variables mencionadas. La investigación tiene un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo bajo la modalidad básica de investigación, que pretende implementar un programa de pausas activas de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta general. La investigación es importante, ya que la situación actual es muy crítica, porque se tiene estadísticas sobre trabajadores que padecen el síndrome de Burnout y su desempeño es muy bajo, ya que todos manifiestan un nivel de estrés alto.

Los resultados nos señalan que los trabajadores presentan significativos niveles de estrés. Así mismo, relaciona con factores como un equipo de trabajo desorganizado; a la forma de trabajo poco clara en la empresa y al impedimento de las políticas de compensación y/o valoración del trabajo extra que realizan los trabajadores.

La mayoría de los trabajadores encuestados manifiesta que requieren un Programa de pausas considerando que el 80%, corrobora que las pausas activas contribuyen a la disminución del estrés laboral, en la medida que la sobrecarga laboral, la presión, genera fatiga, tensiones musculares, siendo necesario, como aspectos positivos que benefician su desempeño laboral, la implementación de este programa propuesto ayudará a que todos puedan liberar energía y recuperar fuerzas.

2.6 Atributos del Proyecto

Tabla 1

Análisis de los beneficios

Atributo	Beneficio
Enfermedades laborales	La salud física no es solo una de las más importantes claves para un cuerpo saludable, sino el fundamento de la actividad intelectual creativa y dinámica
Gimnasia laboral	La propuesta consiste en hacer un uso adecuado de los medios con que se cuenta en su puesto laboral para realizar ejercicios físicos, trabajando aquellos músculos que menos participación tienen en la jornada laboral para acelerar la recuperación en aquellos que son fundamentales en el trabajo, para que así de esta forma se produzca una recuperación de la capacidad de trabajo de estos músculos, lo que provoca una forma óptima en el desarrollo del trabajo, aumentando su productividad.
Estrés fisiológico	La salud física no es solo una de las más importantes claves para un cuerpo saludable, sino el fundamento de la actividad intelectual creativa y dinámica
Estrés psicológico	Intentar prever los momentos de estrés, para que si desencadenan antes los sistemas de reacción poder anticiparse y estar mejor preparados, para que puedan ser más eficaces los sistemas de defensa.
Eficiencia profesional	Para dar ese paso adelante es indispensable que las fuerzas del trabajo comprendan la necesidad de dar mayor importancia a la optimización del tiempo en pro de armonizar productividad y resultados empresariales, conciliación y mejora de la competitividad. Esto no pasa por estar horas y horas, sino en aprovechar el tiempo de trabajo y una dirección eficiente que permita esos objetivos.

2.7 Plan de Actividades del proyecto

En este cuadro de control realizaremos un seguimiento a los cambios que se requieren para contrarrestar el estrés laboral y lograr un mejor desempeño del personal en sus funciones, para ello hemos optado por programar cada actividad en un determinado periodo.

Muchas de estas acciones no ameritan una inversión, es por ello por lo que no tendremos barreras en cuanto a la ejecución de este. Para ello iniciaremos con lo siguiente:

Tabla 2

Cuadro de actividades

ACTIVIDADES	Meses	1				2				3				4			
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Presión Laboral						x					x			x			
Desarrollo profesional			x						x							x	
Campañas Medicas.			x														
Pausas Activas		x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x

Tabla 3

Tabla de procesos de programa

DESCRIPCIÓN	MEDIDAS	PROCESOS
Laborar fuera de horario	Implementar un registro de horas extras	Para poder compensar las horas acumuladas de cada personal.
	Implementar un sistema de control de asistencia	Podremos medir, evaluar y tomar decisiones sobre los sobretiempos incurridos del personal
Presión Laboral	Difundir el MOF a todas las áreas.	Con esto podremos saber el alcance en cuanto a las responsabilidades que debe asumir cada personal.
Desarrollo profesional	Contratación de cursos online gratuitos	Podremos tener un personal altamente calificado donde el trabajador podrá obtener mejores conocimientos.
	Capacitaciones constantes de acuerdo con el área.	
	Evaluaciones inopinadas.	Podremos evaluar la importancia y compromiso que tienen los trabajadores con estos beneficios.
Campañas Médicas	Charlas Médicas gratuitas.	Se realizan estas charlas para el público en general, donde puedan interactuar la familia e hijos.
	Evaluaciones psicológicas	Hoy en día el tema mental es muy crítico en las personas, es por ello que debemos establecer un perfil psicológico de acuerdo al puesto.
	Control médico (Emo)	Nos permitirá realizar un seguimiento de la salud de cada trabajador, con el objetivo de prevenir cualquier enfermedad.
Pausas Activas	Rutinas de ejercicios	Esto permitirá que el personal salga de su zona de confort y evitaremos algunas enfermedades a causa del estrés.
	Charlas de seguridad	Es importante cuidar nuestra postura para prevenir lesiones musculares y generar tensión en alguna parte de nuestro organismo.
	Pausas activas Dinámicas	
	Charlas de integración	

2.8 Análisis comparativo de atributos, características, mejoras o novedades

tecnológicas

Tabla 4

Análisis comparativo de atributos

Atributo	Antes de la situación	Antes de la Propuesta	Después de la Propuesta
Enfermedades laborales	Algunas empresas no toman seriedad en el área de análisis de enfermedades, puesto que el estrés puede condicionar el estado	La empresa no buscaba soluciones	Búsqueda de soluciones como las pausas activas
Gimnasia laboral	Se adapta a la estabilidad del personal	Búsqueda de un coaching	Mejor estimulación cardiaca
Estrés fisiológico	Consecuencias respecto a respuestas del organismo antes los estímulos estresores llevado al eje hipofisoadrenal y sistema nervioso vegetativo	Monitoreo médico	Busca mejoras en su hábitat de vida
Estrés psicológico	Consecuencias respecto a respuestas cognitivas laborales y adaptación de trabajo y emocional una sensación de frustración, ansiedad y depresión por la que puede recaer el personal	Monitoreo médico	Busca soluciones de empatía y liderazgo
Eficiencia profesional	Realización de tarea a menor tiempo invertido	Más horas de trabajo	Profesional eficiente con asertividad a las laborales

Tabla 5

Cuadro de actividades productivas propias y externas

Tabla de actividades propias y externas

ACTIVIDAD PROPIAS				
<u>ACTIVIDAD</u>	<u>DETALLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>RESPONSABLE</u>	<u>AUTORIZA</u>
PLAN DE PAUSAS ACTIVAS	Incorporar un plan de actividades de 10 minutos durante la jornada laboral	2 veces por semana	Área Ssoma	GG. RRHH
PLAN DE INVESTIGACIÓN (ENCUESTA)	Identificar la situación actual para saber el nivel de estrés de los trabajadores.	1 vez	Investigadores ISIL	Gerente General
PLAN DE ORIENTACIÓN	Se promoverá capacitación y entrega de material para poder informar a todos los trabajadores sobre este síndrome.	1 vez por semana	Investigadores ISIL	RRHH

ACTIVIDAD EXTERNAS				
<u>ACTIVIDAD</u>	<u>DETALLE</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>RESPONSABLE</u>	<u>AUTORIZA</u>
PLAN DE CAPACITACIONES	Se contratará un especialista para la difusión sobre temas del estrés laboral	2 veces por mes	Área Ssoma	GG. RRHH
PLAN DE DESARROLLO PROFESIONAL	Se contratará a un especialista que pueda evaluar el desenvolvimiento de los trabajadores y pueda sugerir un plan de desarrollo profesional.	1 vez por mes	Área RRHH	GG. RRHH
PLAN DE INDUCCION ESPECIALIZADAS	Se contratará un especialista para la difusión ONLINE, donde puesta interactuar toda la familia.	2 veces por mes	Área Ssoma	GG. RRHH
PLAN DE COMPENSACIONES LABORALES	Se coordinará con la gerencia general para plantear este programa ya que, el personal necesita una motivación	1 vez	Investigadores ISIL	Gerente General

2.9 Objetivo general y específicos, propósito del proyecto

2.9.1 General

Implementar un programa de pausas activas orientado a la prevención y disminución del estrés laboral y del Síndrome de Burnout en los trabajadores del área administrativa de la empresa Transporte Toñito S.A.C.- Lima, 2022

2.9.2 Específicos

- Identificar y evaluar las condiciones laborales en la que se encuentra el personal administrativo de la empresa Transporte Toñito S.A.C. Lima.
- Establecer horarios mediante un cronograma semanal de pausas activas dentro de horario laboral no más de 10 minutos.
- Concientizar al personal del área administrativa sobre la importancia y el beneficio de las pausas activas en sus actividades diarias.

2.10. Metodología del proyecto: diseños experimentales, sistemas de registros, técnicas a utilizar, factores y variables a estudiar

2.10.1 Enfoque de investigación

Tendrá un enfoque de tipo mixto debido a que se centra en examinar la percepción y opiniones de los participantes frecuentemente, se generaliza y normaliza resultados en la investigación. En este proyecto se implementa la difusión y ejecución de la importancia de realizar evaluaciones e investigaciones al área administrativa, para lo cual se analizan las perspectivas de estudio y abordaje del estrés laboral (estrés como estímulo, respuesta, transacción e interacción), y los enfoques que permiten medirlo (personalizados, compuestos y globales).

2.10.2 Tipo de Investigación

Según el tipo de investigación se desarrolló una investigación básica, de acuerdo al estudio de César Augusto Bernal Torres en "Metodología de la Investigación". (2010, p.35), indica que se basa en poder recabar información y se responsabiliza en brindar el desarrollo del conocimiento humano para así cumplir los objetivos del estudio, este es de enfoque cuantitativo, puesto que ayudará a que el objetivo sea incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

2.10.3 Nivel de Investigación

El nivel de investigación es descriptivo, ya que se describen situaciones y eventos dentro del área administrativa de la empresa de transportes Toñito S.A.C. Estos eventos se manifiestan en un área específica, observamos el comportamiento de los trabajadores e identificamos estrés y niveles del mismo, se busca describir y medir con mayor precisión posible de cuanta relación exista entre el nivel de estrés y en su defecto el síndrome de Burnout.

2.10.4 Método de investigación

Nuestro proyecto de tesis contará con diversas herramientas de medición y control que nos permitirá contrarrestar el estrés laboral y en su defecto el síndrome de Burnout a través de diversas dinámicas y técnicas para que el personal del área administrativa de la empresa de transportes Toñito S.A.C., pueda reconocer y aceptar que existen problemas a nivel emocional que podrían llegar a perjudicar su desempeño dentro de la empresa.

Finalmente, las Conclusiones y Recomendaciones, luego de analizarlos se obtendrá todos los datos al igual que la información teórica, se establecieron las conclusiones

que se tienen sobre la investigación seguida de las recomendaciones que aplican a las preguntas de la entrevista.

2.10.5 Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental transversal debido a que la muestra es estudiada en un periodo establecido y no se realiza manipulación alguna en las variables, ya que las variables no han sufrido de alteración o manipulación deliberadas durante la investigación, donde se enfocó en analizarlas dentro del contexto. La investigación no experimental se define como aquel estudio orientado a la observación de situación exactamente tal cual su escenario y análisis de resultados.

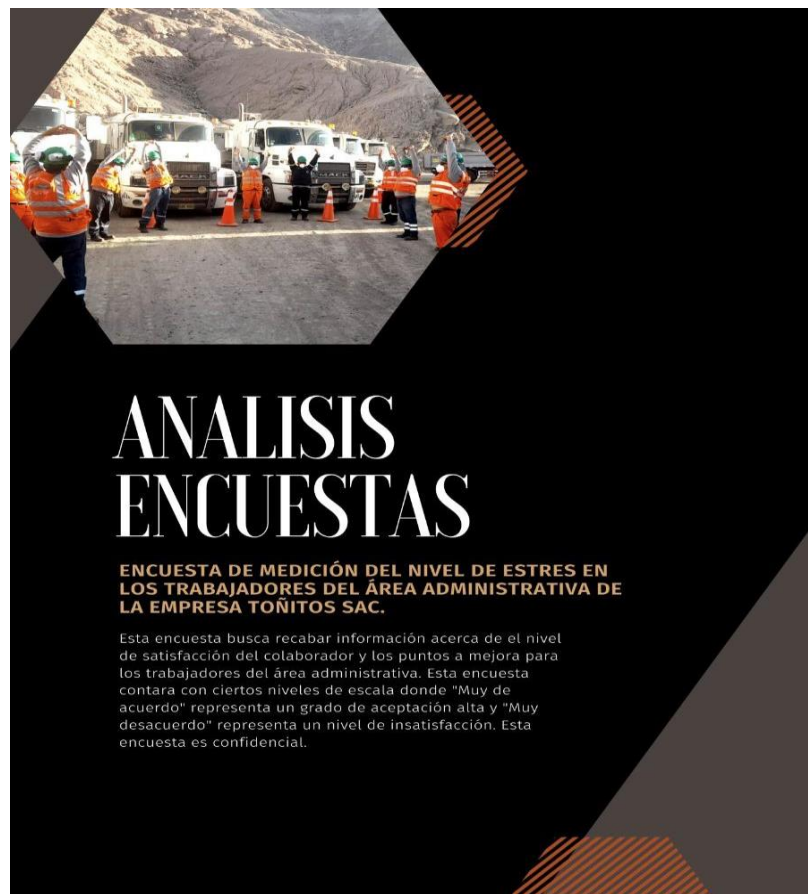
2.10.6 Herramientas (encuestas, entrevistas, fichas de evaluación psicológica)

Encuesta

Se realizó esta encuesta al personal del área administrativa de la empresa de transportes Tonito S.A.C., esta encuesta fue brindada a un total de 51 personas las cuales, 10 de ellas son mujeres y 41 varones. La disconformidad y desmotivación además del estrés y presión del área es visible ante las respuestas de la encuesta. Los resultados de esta encuesta arrojan información valiosa para la investigación

GRÁFICA 1

Presentación de encuestas



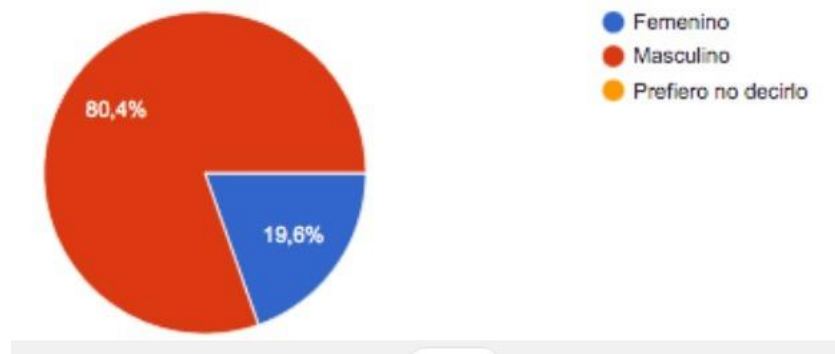
De acuerdo a nuestra metodología de investigación se optó a encuestar a 51 personas que trabajan en el área administrativa de la empresa de Transportes Toñoito S.A.C. Se observa qué, hay un 80.4% Hombres dentro del universo encuestado, siendo las mujeres el 19.6% de las encuestadas.

Gráfica 2

Gráfica de encuestas

GÉNERO

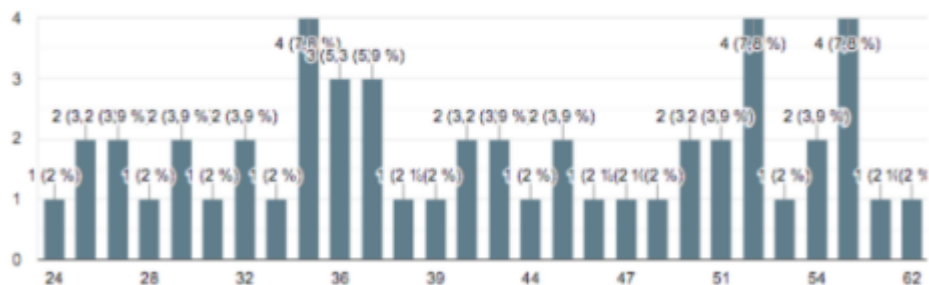
¿Con que género te identificas?



Según el universo de 51 personas encuestadas, solo 10 de ellas son mujeres, teniendo a 41 varones desarrollando la encuesta.

Gráfica 3

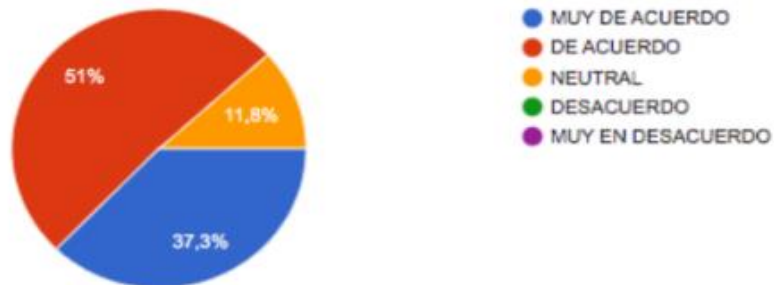
EDAD



El rango de edad de mujeres del área administrativa es de 24 a 52 años, en el caso de los varones es desde los 26 hasta los 62 años

Gráfica 4

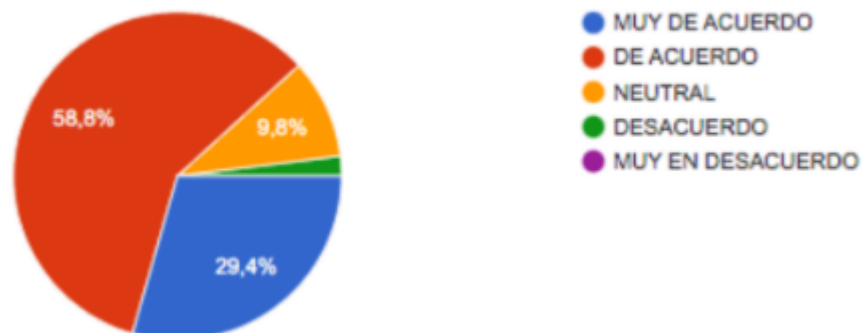
1. Me cuesta tranquilizarme tras los contratiempos laborales



En general a los trabajadores del área administrativa de la empresa de transportes tiene un problema en poder tranquilizarse durante los contratiempos ocurridos dentro del ámbito laboral, esto desarrolla un nivel de estrés alto.

Gráfica 5

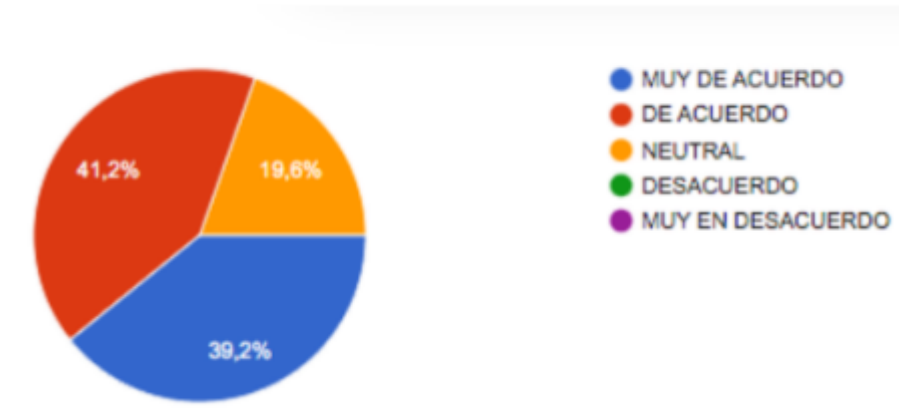
2. Me paso el día pensando en cosas del trabajo



Los trabajadores pasan su día pensando en el ámbito laboral, es un porcentaje muy pequeño el que no se pasa el día pensando en el trabajo sino más bien desarrollando otras actividades, exactamente solo 1 persona.

Gráfica 6

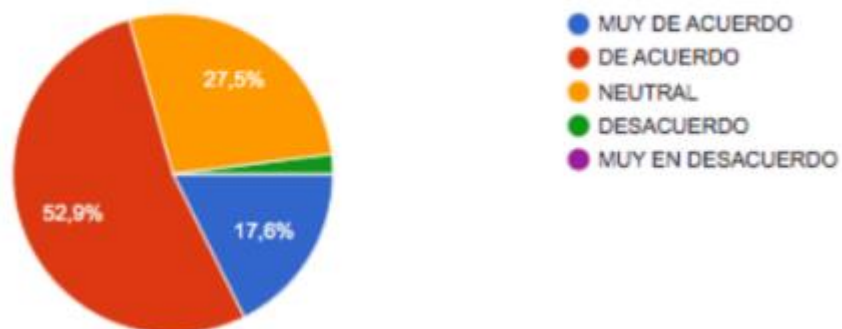
3. Me siento agobiado por la presión laboral



El 80% se encuentra agobiado por la presión que tienen dentro del área, este agobio puede estar ocasionando, niveles de estrés e insatisfacción.

Gráfica 7

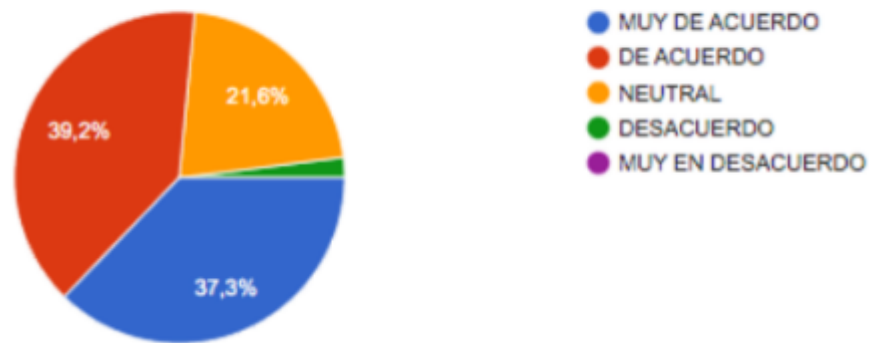
4. Me desanimo fácilmente durante en la jornada laboral



Es importante poder trabajar con el ánimo del área, ya que más de la mitad se siente desmotivado, esto solo se verá reflejado en la deficiencia del trabajador.

Gráfica 8

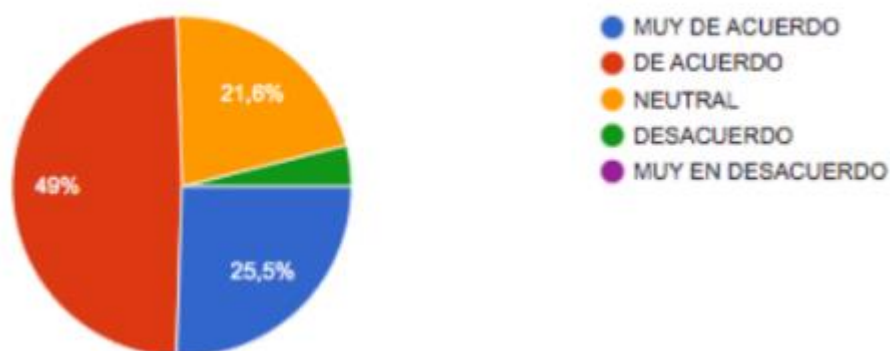
5. El trabajo me resulta monótono



Observamos aquí que el trabajo al parecer según los trabajadores no encuentra ningún tipo de balance en motivacional sino por todo lo contrario monótono y de cierta forma aburrida.

Gráfica 9

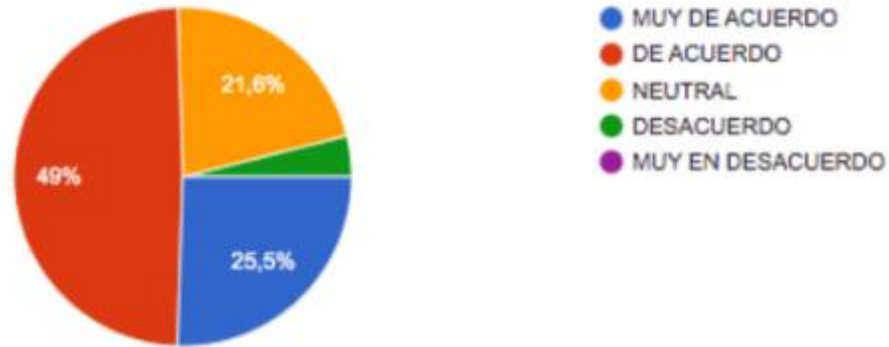
6. No encuentro crecimiento profesional en el trabajo



Más del 70% considera que no hay crecimiento profesional dentro de la empresa. Debemos tener en cuenta que la empresa no puede parar sus funciones y la deserción laboral es una realidad ante la desmotivación por el crecimiento.

Gráfica 10

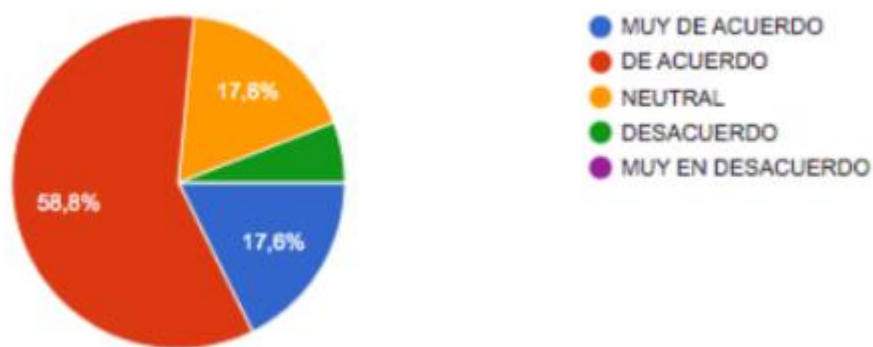
7. Se siente desmotivado



Se muestra un gran porcentaje de desmotivación en el personal, solo una persona se siente motivada del resto, es indispensable saber cuál es el quiebre para la falta de motivación del personal.

Gráfica 11

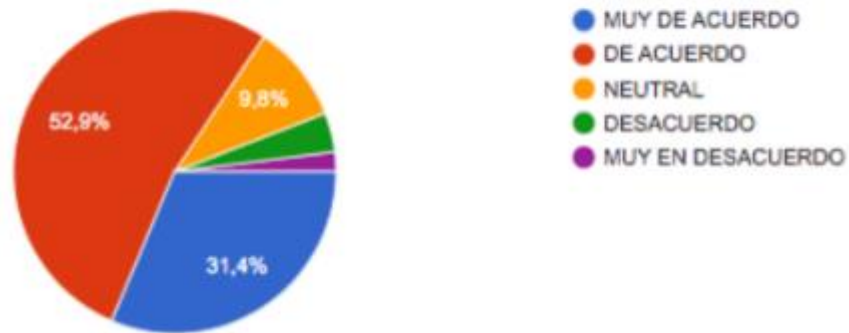
8. Tiende a pensar mucho, cada acción que toma



En el aspecto laboral, pensar mucho al tomar una decisión indica no solo que es metódico sino que tiene cierto temor a cometer errores, tanto en el ámbito laboral como personal

Gráfica 12

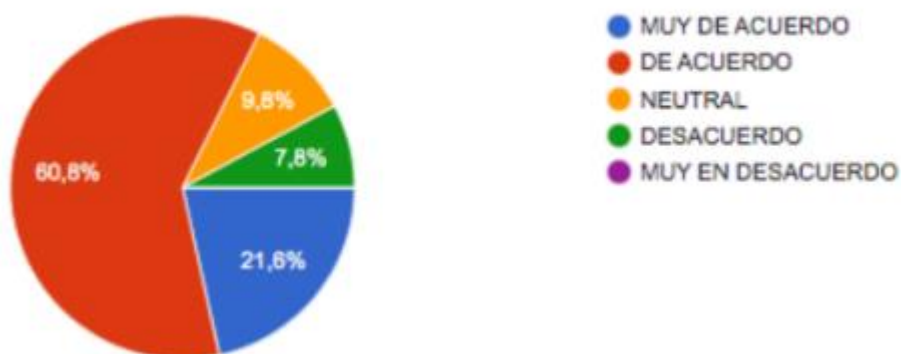
9. Pierdo fácilmente la paciencia con la presión del trabajo



El trabajo bajo presión ocasiona entre otras negativas, el estrés y la disconformidad laboral, es importante ejercer cierto límite sin exceder la tensión del trabajador.

Gráfica 13

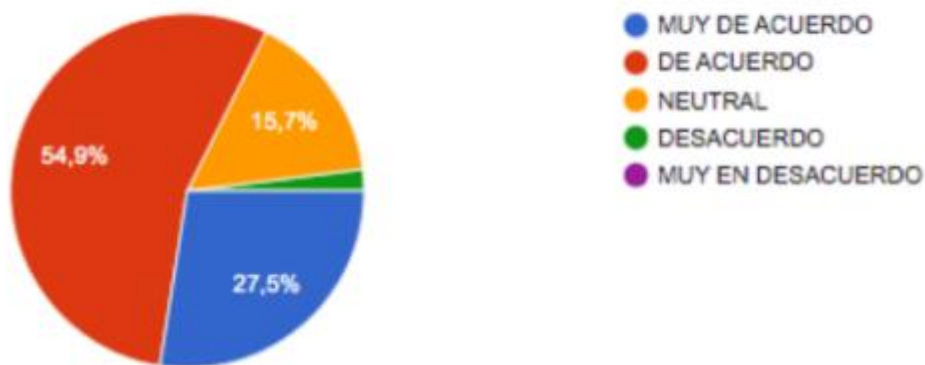
10. Constantemente mira el reloj mientras estás realizando sus trabajos laborales



Al estar pendientes de que el tiempo pase rápido y querer irse a casa, significa que no se sienten cómodos ni aptos para la jornada, las pausas activas ayudan mucho a aligerar la carga laboral.

Gráfica 14

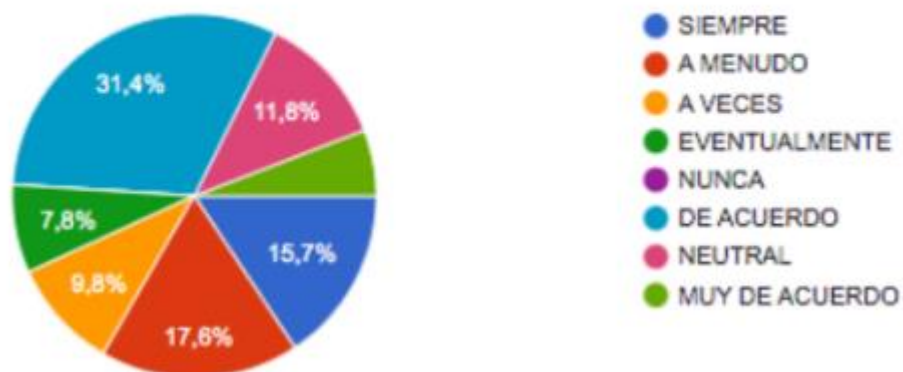
11. No tiene suficiente tiempo para relajarse en el trabajo



Las pausas activas ayudan a que el trabajador cuente con pequeños tiempos de entretenimiento y relajo, el 80% de los trabajadores del área administrativa, consideran que lo necesitan.

Gráfica 15

12. A Menudo siente dolores musculares durante su jornada de trabajo



Más del 50% de trabajadores muestra incomodidad física durante la jornada de trabajo, sabemos que los dolores físicos perjudican e influyen al desarrollo de actividades.

Entrevista: Utilizamos la herramienta de entrevista, pues se considera importante tener la información real de un especialista, el cual conviva con los trabajadores del área y visibiliza todas las sensaciones que puede tener cualquier trabajador del área indicada

Nombre de la entrevistada: Mayra Ramos

Cargo: Front manager TAM

Carrera Profesional: Psicóloga empresarial

Años de experiencia: 10

Relación entre el Título Profesional y la disciplina asumida: Relación directa

Último grado obtenido: Magíster en ciencias empresariales

Lugar de trabajo: Área de salud ocupacional de la empresa Toñito S.A.C.

Edad: 31

Tabla 6

Matriz de información para entrevista

CATEGORÍA	CITAS TEXTUALES	OBSERVACIONES
Conocimiento del Síndrome de Burnout	<p>“Si dentro de mi rol los objetivos que tenemos es gestionar al capital humano para que no caiga en este síndrome que a veces en muchas corporaciones no lo identifican o no lo entienden.”</p>	<p>Según la especialista, reconoce el síndrome de Burnout la cual nos da nos brinda su punto de vista a este síndrome, y que muchas empresas no lo identifican como tal, ya que no todos saben cómo lidiar con este problema.</p>
Tratamiento - Síndrome de Burnout	<p>“Reconocimiento, saber que estás atravesando por esa etapa y que es un síndrome que con una buena gestión y un buen tratamiento puede revertirse</p> <p>A su vez dejar actividades innecesarias y delegarlas, posteriormente reorganizarse con un cronograma de actividades, alineadas a nuestro estado de salud emocional.”</p>	<p>La psicóloga Mayra Ramos nos recomienda dejar de hacer ciertas actividades innecesarias que afecten a nuestra salud emocional. Ya que este síndrome de Burnout toma tiempo en poder tratarlo y se requiere de la conciencia de cada persona de priorizar sus actividades cotidianas.</p>
Técnicas para el manejo del Estrés	<p>“Básicamente hacemos pausas activas, por eso es muy importante hacer un corte durante el día laboral. Y asignar actividades de integración con las diversas áreas.”</p>	<p>Según la especialista, hacer los cortes en tu día laboral son muy importantes para aliviar la tensión laboral del día a día así mismo para la psicóloga es importante desarrollar actividades de integración en fechas claves.</p>

<p>Recomendaciones</p>	<p>“Buscar que el trabajo esté orientado y tenga muy en cuenta que el trabajador tiene un horario laboral y tiene una vida fuera del trabajo”</p>	<p>La psicóloga refiere que es importante organizar el día laboral con su empleador para que este tenga en cuenta las actividades que pueda tener el trabajador de manera personal, y que el trabajo no influya en estas.</p>
<p>Aspectos motivacionales</p>	<p>“El tema económico es importante por ende las bandas salariales deben estar acorde o dentro del mercado, Además el personal debe contar con capacitaciones constantes”</p>	<p>La psicóloga refiere que el tema de crecimiento personal y profesional dentro de la organización es importante para motivarse, quiere decir que es necesario que se brinde un mensaje de aliento y así mantener un contacto mucho más cercano con su trabajador.</p>

2.11 Plan de trabajo

2.11.1 Diagnóstico

ENCUESTA:

- Tenemos un universo de 51 personas encuestadas, de las cuales solo 10 son mujeres, teniendo a un número mayor de varones (41). En su mayoría (80%) las encuestas muestran disconformidad por el desarrollo de las actividades y el desarrollo de los tiempos libres, motivaciones y crecimiento profesional en la empresa por parte de los trabajadores del área administrativa.
- Es ideal contar con un apoyo psicológico para el control de las emociones y frustraciones de los trabajadores, ya que sin ello solo traerá un nivel de estrés elevado y con esto desarrollar el síndrome de Burnout. El agobio está muy presente en la cotidianidad de los trabajadores lo cual lo relaciona con las labores diarias en el trabajo, ya que este también le resulta a más del 70% de los trabajadores muy monótono.
- Se recomienda que se realice un cambio organizacional en cuanto a las funciones de cada área basadas en niveles de motivación, compensación, crecimiento profesional entre otros, ya que según el análisis de las encuestas se puede evidenciar la falta de motivación y crecimiento de los trabajadores.
- Según el análisis se ha identificado que el personal se encuentra desmotivado con falta de compromiso y responsabilidad, por la poca importancia que les brindan sus superiores, ya que no encuentra un líder que pueda guiarlos a mejorar, para ello se requiere un plan de capacitaciones, reconocimientos por el esfuerzo y entrega que realizan a diario.

ENTREVISTA:

- Se pudo conocer que, al implementar actividades de integración, como salidas a medio tiempo una vez por semana, y almuerzo de confraternidad contribuyen a mejorar las relaciones intrapersonales lo cual favorece a una reducción del estrés en el ambiente laboral del área administrativa de la empresa Toñito S.A.C.
- Según el análisis se ha identificado consecuencias a causa del estrés laboral, dentro del más importante es la falta de compromiso y rendimiento laboral y por la poca información se realizaba constantes rotaciones laborales en el área administrativa de la empresa Toñito S.A.C.
- Nos indica cómo podríamos manejar de una manera práctica el ambiente laboral con distintos testimonios que nos brindó la psicóloga Mayra Ramos.
- Pudimos conocer el tratamiento para el síndrome de Burnout, con las recomendaciones de la especialista Mayra, hemos aprendido a controlar y poner una pausa a nuestras funciones rutinarias, solo debemos hacer las funciones más necesarias y el restante delegarlo con orden y responsabilidad podremos reorganizarnos y retomar nuestras funciones críticas

III. Estimación del costo del proyecto

3.1 Estimación de los costos necesarios para la implementación

Tabla 7

Tabla de estimación de costos

Recursos Materiales					
Bien o servicio	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	P/U	Total
Banners corporativos	En diversas actividades que se realicen	Unidades	7	S/ 45.00	S/ 315.00
Material informativo impreso	Trípticos informativos acerca del estrés laboral	UNIDADES	300	S/ 0.20	S/ 60.00
Material impreso	Lista informativa sobre Dolores Musculares	UNIDADES	51	S/ 0.40	S/ 4.00
Libros	Instrucción del tallerista para capacitar	UNIDADES	7	S/ 24.00	S/ 168.00
SUB -TOTAL					S/ 547.00
Recursos Humanos					

Bien o servicio	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Total
Tesista	Tiempo de aplicación de talleres y charlas	Horas-hombre	7	S/ 150.00	S/ 1,050.00
SUB -TOTAL					S/ 1,050.00
Recursos Técnicos o tecnológicos					
Bien o servicio	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Precio unitario	Total
Computadora	Elaboración de diagramas, diapositivas, etc.	UNIDADES	1	S/2,300.00	S/ 2,300.00
Internet	Búsqueda de información para capacitaciones	MESES	4	S/ 150.00	S/ 600.00
USB 8G	Almacenamiento de información virtual	UNIDADES	1	S/ 80.00	S/ 80.00
SUB -TOTAL					S/ 2,980.00
TOTAL, GENERAL					S/ 4,577.00

IV Sustento del mercado

4.1. Alcance esperado del mercado

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones para el autor (Sampieri, 2018). Por lo tanto, la población se conformó por los trabajadores de la empresa Transporte Toñito S.A.C. en un periodo de 30 días del mes correspondiente al año 2021, donde se consideró, los registros de datos del antes y después de la implementación del mantenimiento autónomo. Por lo tanto, la población de esta investigación está conformada por las 51 personas del personal trabajando en la Empresa Transporte Toñito S.A.C.

4.2. Descripción del modelo de negocio con el cual la innovación o investigación

aplicada entraría al mercado

4.2.1 Propuesta de valor

Este proyecto tuvo como propuesta de valor encontrar las ventajas que la empresa de Transportes Toñito S.A.C cuenta con una serie de pausas activas en la cotidianidad laboral adecuada a los trabajadores del área administrativa. Las empresas hoy en día buscan el bienestar de sus trabajadores de manera física y psicológica, es por ello que después de realizar el análisis de las actividades dentro del área se pudo determinar algunas ventajas de implementar estas actividades y cuáles serán las características pre y post actividades:

Tabla 8

Tabla comparativa de diferencias entre tener o no pausas activas dentro del área administrativa la Empresa de Transportes Toñito S.A.C.

Con pausas activas dentro del área administrativa de la empresa de transporte Toñito S.A.C	Sin pausas activas dentro del área administrativa de la empresa de transporte Toñito S.A.C
<p>Disminuye el estrés</p> <p>Favorece el cambio de posturas y rutina de trabajo.</p> <p>Libera estrés articular y muscular.</p> <p>Estimula y favorece la circulación sanguínea.</p> <p>Favorece la autoestima y capacidad de concentración en la jornada laboral.</p>	<p>Alimenta el sedentarismo</p> <p>Dolores musculares</p> <p>Bajo rendimientos en sus labores</p> <p>Bajo nivel de compresión</p> <p>sufrir distintos tipos de enfermedades.</p>

4.2.2 Fuentes de ingresos

En este proyecto de investigación se estudia el comportamiento de los trabajadores de manera interna, el nivel de estrés y las consecuencias ello. Con esto buscamos la mejora referente al nivel de satisfacción psicológico de los trabajadores del área administrativa. La propuesta no cuenta con factores de ingreso, ya que busca disminuir los niveles de estrés laboral.

4.2.3 Canales de Distribución

En el diseño del programa es importante se agregue un módulo donde los coordinadores como líderes de grupo sean entrenados para manejar estrategias para la prevención del estrés a nivel grupal, ya que la mayoría de los participantes incluidos los mismos líderes de grupo, consideran que es importante manejar este tipo de información.

La frecuencia de los programas de intervención de acuerdo a lo que expresaron los empleados puede ser 3 veces a la semana, en lapsos de 10 min, en este espacio de tiempo es importante destinar los módulos para poner en práctica algunas técnicas de relajación que fue otro de los temas que les interesa abordar. Es posible que muchos de los empleados no se sientan motivados en acudir en horarios extra laborales a sesiones, por tanto, el diseño del programa será elaborado para aplicarlo durante la jornada laboral. En cuanto a logística es claro que hay espacios en la organización que se prestan para ser asignados y aprovechados para ser espacios de intervención. A la mayoría de encuestados les interesa que el programa esté acompañado de algunos materiales didácticos, sin embargo, las opiniones de que materia deberían proveer el programa fueron repartidas, por tanto, se decidió incluir materiales que se adapten de acuerdo a cada módulo y se tendrán en cuenta las propuestas de los participantes.

4.2.4 Alianzas

De acuerdo con el análisis de investigación hemos encontrado que la compañía posee diversas alianzas con empresas del mismo rubro y proveedores.

Pero según nuestra investigación no cuentan con alguna compañía que pueda ayudar con el estrés laboral.

Se ha realizado una reunión con el área de Recursos humanos en la cual se plantea que las empresas aseguradoras que mantienen un convenio con la empresa puedan brindar charlas online y/o capacitaciones sobre el estrés laboral, esto se da debido a la cantidad masiva de trabajadores que cuentan con un seguro laboral (SCTR) con esta sugerencia creemos que es viable y negociable.

V. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- Dentro del área administrativa de la empresa Toñito S.A.C., Se identificó un gran porcentaje de personas que se sienten agobiados por la carga laboral (en un 80% según las herramientas utilizadas - encuestas).
- Se implementó un plan de pausas activas las cuales incluyen ejercicios psicomotores dentro del área administrativa los cuales se llevarán a cabo en periodos intercalados semanales dentro del horario laboral donde el personal de Recursos Humanos pueda observar mayor tensión (Horarios claves)
- Según los especialistas el síndrome de Burnout, o desgaste profesional se desencadena a raíz del extremo cansancio físico y emocional que puede presentar el ser humano. Ya que existe diferencia entre sus propios ideales y la realidad de su vida laboral. Se desarrolla, generalmente, en las profesiones de ayuda y de interrelación social frecuente.
- Se cumplió con el plan establecido por el equipo, se implementaron las actividades recreativas, además de las pausas activas las cuales mejoraron el rendimiento emocional y psicomotriz.
- Las pausas activas y actividades recreativas dentro del horario laboral ayudarán en la adaptación física, cardiovascular, fortalecimiento muscular, y gestión de emociones en los trabajadores del área administrativa de la empresa de transportes Toñito S.A.C.

- Por lo tanto, debemos implementar pausas activas y un nivel informativo dentro del área administrativa que pueda ser útil para nuestros colaboradores, ya que así podrán desarrollar un nivel óptimo en su labor brindándonos resultados positivos laborales y un ambiente que genere una tranquilidad tanto emocional y buena salud física.

- Existe una relación entre la frustración y la falta de oportunidades internas de la empresa, y es indispensable para el trabajador sentir esa necesidad de crecer dentro de ella, es importante que reciba capacitaciones para que su conocimiento y así pueda expandirse y obtener oportunidades que le permitan desarrollarse en otras áreas.

- Los trabajadores del área administrativa de la empresa Toñito S.A.C, se sienten desmotivados al no obtener oportunidades de crecimiento profesional y esto hace de que no puedan enfocarse en las actividades cotidianas respecto al área laboral, disminuyendo su productividad que la empresa requiere.

- En conclusión, este síndrome se puede evitar con la implementación de pausas activas dentro del horario laboral, ya que se ha confirmado que el nivel de estrés se genera tanto en el ambiente laboral como en otras actividades.

Recomendaciones

- Respecto a nuestro proyecto de investigación, recomendamos que las empresas puedan invertir más en el capital humano, según las herramientas, encuestas y entrevistas podemos corroborar que el personal no se siente identificado y respaldado con la empresa, ya que manifiestan que hay mucha presión laboral y por ende esto contribuye al incremento del estrés laboral.

- Por ello recomendamos que se puedan realizar un descanso a las funciones que realizan, es decir desarrollar las pausas activas con un cronograma de actividades matutinas que ayudarán a prevenir enfermedades a causa del estrés laboral y deben estar incluidas dentro de la jornada laboral.

- Es importante que tanto el personal administrativo como el área de desarrollo humano cuente con la información necesaria sobre el Síndrome de Burnout, lo que implicaría también reconocer sus características, para poder manejar de una manera preventiva ante un posible caso.

- Se recomienda que la gerencia General de Transporte Toñito, el Área de Recursos Humanos y el área de seguridad (SSOMA) puedan realizar la inclusión de un programa de pausas activas en su jornada laboral, esto con el fin de reducir los altos índices de estrés laboral, además promover un programa de compensación por el sobretiempo que realiza muchas veces el personal, lo cual consiste en que el personal pueda canjear sus horas extras y pueda salir antes de su jornada habitual.

- Se recomienda a las empresas dirigir una comunicación balanceada, hacia su público en general como con su público específico. Esta interacción con la información permite desarrollar la fidelización con facilidad y es algo permanente. Además, poder mejorar las deficiencias que aún manejan en sus canales digitales,

como lo es la identidad gráfica, el contenido monótono, el orden de la información y accesos en la página web.

VI Fuentes de Información

a. Fuentes bibliográficas

Adriana Sofia Pacheco Sarmiento, María Tenorio Altamirano. (2015). “*Ampliación de un plan de pausas activas en la jornada laboral del personal administrativo y trabajadores del área de salud N° 1 Pumapungo de la coordinación zonal 6 del Ministerio de Salud pública en la provincia del Azuay en el año 2014*”. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca] <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7771/1/UPS-CT004632.pdf>

Ahmed Radwan, L. B. (2021). Efectos de los micro descansos activos en el bienestar físico y mental de los trabajadores de oficina: una revisión sistemática. *Magazine cogent engineering*, 9(1), 3-20 <https://doi.org/10.1080/23311916.2022.2026206>

Ahmed Radwan, L. B. (2022). Effects of active microbreaks on the physical and mental well-being of office workers: A systematic review. *Revista cogent engineering*, 9(1), 3-20 <https://doi.org/10.1080/23311916.2022.2026206>

Atocha, E. A. (2022). “*Pausas Activas Como estrategia para disminuir el estrés laboral en el área administrativa: Caso Laricobsa-S.a*”. [Tesis de pregrado, Universidad tecnológica empresarial de Guayaquil] <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/36>

Bendezu Hidalgo, Y. C. (2021). “Programa de pausas activas para reducir el estrés a causa del teletrabajo en épocas de pandemia Covid-19 en el personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología”. [Tesis de pregrado, Universidad inca garcilazo de la vega]

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5618>

Carlos Jaspe, F. L. (2018). “La aplicación de pausas activas como estrategia preventiva de la fatiga y el mal desempeño laboral por condiciones Disergonómicas en actividades administrativas. *Revista centro de investigación y desarrollo ecuador*”, 2(7), 3-12.

<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i7.39>

Curbeira Hernández, D. B. (2012). Diseño Cuasi Experimental para la Formación de Habilidades Profesionales. *Revista científica de la universidad Cienfuegos*,9(5), 24-34.

<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/707/808>

Flores Saá, Daniel Alejandro. (2016). “Implementación de un plan de pausas activas para la disminución de los índices de estrés en los funcionarios de la subsecretaría de fortalecimiento del conocimiento y becas de la secretaría de educación superior ciencia, tecnología e innovación”. [Tesis de pregrado, Universidad policlínica salesiana ecuador].

<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/12409>

Ibeth Aracely Obando Mejía, S. C. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista cubana de medicina general integral*, 3(33), 342-351.

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=79152>

Lic. Gutiérrez Cabello, C. G. (2018). “Efectividad de un programa de pausas activas para la reducción del nivel de estrés laboral en el personal administrativo en una clínica”. [Trabajo académico, Universidad cayetano heredia].

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3626/Efectividad_GutierrezCabello_Cynthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Licenciada Diana Teresa Tunja Castro. (2021). *“Pausas activas para la disminución del estrés laboral”*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32478>
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista Entorno*, 70(1), 110-120.
<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Mari Luz Ciro Urrea, D. M. (2017). *“Implementación de programa de pausas activas en maquinados y montajes MyM de Colombia”*. [Proyecto de investigación, Universidad colombiana de carreras industriales].
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/244/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1>
- Mendieta Espinoza, V. d. (2022). *“Implementación de un programa de pausas activas durante el teletrabajo para un grupo de colaboradores identificados como vulnerables en una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil”*. [Tesis de pregrado, universidad casa grande].
<http://200.31.31.137:8080/handle/ucasagrande/2729>
- Miguel., B. C. (2013). Programa pausa activa para fortalecimiento del personal no docente de la universidad peruana unión, año 2012. *Revista estrategias para el cumplimiento de la misión*, 10(02), 7-18.
<https://doi.org/10.17162/recm.v10i2.307>
- Minaya, M. M. (2022). *“El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera COOPAC “FINANSOL”*. [Tesis de pregrado, Universidad continental].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11219?mode=full>
- Ochoa César, G. K. (2022). Pausas activas en las empresas públicas y privadas del ordenamiento jurídico ecuatoriano. *Científica electrónica de ciencias gerenciales*, (2),5-12
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7382777>

Patricia., M. B. (2016). “*Las pausas activas laborales y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del área de ahorro y crédito de la cooperativa educadores de Tungurahua Ltda., de la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua*”. [Proyecto de investigación pregrado, Universidad técnica de ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22910>

Reyna Jarelis Suárez Duarte, L. Y. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista electrónica de conocimientos, saberes y prácticas*, 3(1), 104-119.

<https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>

Rodríguez Hernández Ana Milena, T. C. (2022).” *Diseño De Programa De Pausas Activas Para Riesgos Laborales En Geohidráulicas Ltda. 2022*”. [Tesis de pregrado, Universidad Minuto de dios]. <https://hdl.handle.net/10656/10322>

Diana Tunja. (2021). “*Pausas activas para la disminución del estrés laboral*”. [Proyecto de investigación, Universidad técnica de ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32478>

César Augusto Bernal Torres. (2010).” *Metodología de la Investigación*”. 2022, [Proyecto de investigación, Universidad de la Sabana, colombia].

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Tunanñaña., Á. S. (2013). “Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de un Contact Center de Lima”. *Revista PsiqueMag*, 2(1), 33-50.

<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/101/95>

Vargas Rodríguez, A. R. (2017). “*Eficacia del programa pausas activas para disminuir el estrés laboral en personal administrativo de la empresa Danper Trujillo S.A.C. octubre 2016 -diciembre 2016*”. [Tesis de pregrado,

Universidad alas peruanas].

<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/3210>

Villanueva., R. E. (2019). *“Estrés y satisfacción laboral en acompañantes técnicos en la unidad territorial Junín del programa nacional Cuna Mas 2018”*. [Tesis de maestría, Universidad nacional de huancavelica].

<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2888>

VII ANEXOS

7.1 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:	Implementación de un programa de Pausas Activas para aliviar el estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa Transporte Toñito S.A.C. Lima - 2022				
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:	La Aplicación de un programa de pausas activas para prevenir el síndrome de Burnout				
AUTOR:	Andres Arevalo Vargas, Berenisse Salinas Simon, Clifor Huaman Urbano				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Existe un programa adecuado de pausas activas para los trabajadores del área administrativa de la empresa transporte Toñito S.A.C?	Identificar que controles se aplican para poder prevenir el síndrome de Burnout y reducir el estrés laboral	Implementar un programa de pausas activas orientado a la prevención, disminución del estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa Transporte Toñito Sac Lima -2022	Síndrome de Burnout	Desgaste Emocional Realización Personal. Reconocimiento del problema	Enfoque cuantitativo Tipo: Aplicada Investigación: Descriptiva
			Estrés laboral	Sobrecarga laboral Reacciones cognitivas. Trabajo sobre presión	Diseño: No experimental Unidad de análisis: 51 encuestas realizadas al personal administrativos
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	INDICADORES		MEDIO DE CERTIFICACIÓN
¿Qué programa de pausas activas se puede implementar para la reducción del nivel de estresores laborales en el personal de la empresa de transportes Toñito S.A.C. – Lima 2021?	Identificar y evaluar las condiciones laborales en la que se encuentra el personal administrativo de la empresa Transporte Toñito S.A.C. Lima.	La aplicación del programa de pausas activas ayudará a identificar y reducir el nivel de estrés fisiológico, psicológico y laboral en el personal administrativo de la empresa de transportes Toñito S.A.C – Lima 2022.	Desgaste Emocional Realización Personal. Reconocimiento del problema	Encuesta de Nivel de satisfacción Test Psicológico N° De objetivos alcanzados Experiencia profesional Búsqueda de información Procesamiento de la información	Encuesta
¿Qué programa de pausas activas se puede implementar para la reducción del nivel de estrés fisiológico en el personal de la empresa de transportes Toñito S.A.C. – Lima 2021?	Establecer horarios mediante un cronograma semanal de pausas activas dentro de horario laboral no más de 10 minutos.	Se logrará establecer mediante un cronograma semanal de pausas activas dentro del horario laboral no más de 10 minutos al personal administrativo.	Sobrecarga laboral	N° de horas trabajadas N° De horas según ley Test de Evaluación Cognitiva	
¿Qué programa de pausas activas se puede implementar para la reducción del nivel de estrés psicológico en el personal de la empresa de transportes Toñito S.A.C	Concientizar al personal del área administrativa sobre la importancia y el beneficio de las pausas activas en sus actividades diarias.	Según nuestro plan de trabajo se podrá minimizar los casos del síndrome de Burnout en el personal del área administrativa de la empresa Toñito S.A.C	Reacciones cognitivas.	N° de llamadas de atención Pruebas psicométricas.	
			Trabajo sobre presión	N° de horas extras N° de actividades extracurriculares	

7.2 Matriz de operación de variables

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE 1									
Variable	Síndrome de Burnout								
Definición Conceptual	Lista de Cotejo								
Instrumentos	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems de los Instrumentos	1	2	3	4	
					Necesita Mejorar	Regular	Bien	Muy Bien	
es el proceso metodológico mediante el cual el investigador "trae" desde el plano teórico al plano práctico, explicando en detalle la definición y cómo se miden las variables que se han seleccionado. (Latorre, y Arnal, 2015).	Desgaste Emocional	Encuesta de Nivel de satisfacción.	1	Se observa que no hay registro de encuestas de satisfacción	X				
		Test Psicológico	2	Solo se registra en el ingreso del personal nuevo.		X			
	Realización Personal.	N° De objetivos alcanzados.	3	Se observa que existen registros y controles de metas.	X				
		Experiencia profesional.	4	Se observa que existe un perfil para cada puesto.		X			
	Reconocimiento del problema	Búsqueda de información.	5	Se observa que la empresa cuenta con redes sociales (Facebook, LinkedIn, IG).			X		
			6	Se observa que la universidad aparece en el primer lugar de la búsqueda.		X			
			7	Se observa que la página web de la empresa muestra información para el cliente.	X				
		Procesamiento de la información.	8	Se observa que la empresa cuenta con una interacción frecuente en las redes sociales.					X
			9	Se observa que invierten en publicidad en las redes sociales				X	
			10	La comunicación de la empresa es fácil de entender.		X			

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE 2								
Variable	Estrés laboral							
Definición Conceptual	Lista de Cotejo							
Instrumentos	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems de los Instrumentos	1	2	3	4
					Necesita Mejorar	Regular	Bien	Muy Bien
El estrés laboral se ha definido como el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene "alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo" (Moreno y Báez, 2010)	Sobrecarga laboral	N° de horas trabajadas	1	Se cuenta con un registro de Marcación digital y reportes de ingresos y salidas.		x		
		N° de Quejas por trabajadores	2	Se observa que existe un buzón de quejas y sugerencias.	x		x	
	Reacciones cognitivas.	N° de llamadas de atención	5	Se observa un control de llamados de atención y suspensiones.		X		
		Pruebas psicométricas.	6	No registran controles.				x
	Trabajo sobre presión	N° de horas extras	7	No cuentan con un reporte de horas extras.				X
		N° de actividades extracurriculares	8	Se observa que existe un buzón de quejas.	x			

7.3 Instrumento de operación de datos

INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS									
Nombre del instrumento									
Autor del instrumento		Andres Arevalo Vargas, Berenisse Salinas Simon, Clifor Huaman Urbano							
instrumento		Lista de Cotejo							
Población		Empresa Transporte Toñoito.							
Definición Conceptual		Lista de Cotejo							
DIMENSION		Indicadores	N°	Ítems de los Instrumentos	Escalas				
					1	2	3	4	
					Necesita Mejorar	Regular	Bien	Muy Bien	
Estrés Laboral	Sobrecarga laboral	N° de horas trabajadas	1	Se cuenta con un registro de Marcación digital y reportes de ingresos y salidas.	x				
		N° de Quejas por trabajadores	2	Se observa que existe un buzón de quejas y sugerencias.		x			
	Reacciones cognitivas.	N° de llamadas de atención	5	Se observa un control de llamados de atención y suspensiones.			x		
		Pruebas psicométricas.	6	No registran controles.		x			
	Trabajo sobre presión	N° de horas extras	7	No cuentan con un reporte de horas extras.				x	
		N° de actividades extracurriculares	8	Se observa que existe un buzón de quejas.			X		
Síndrome de Burnout	Desgaste Emocional	Encuesta de Nivel de satisfacción	1	Se observa que no hay registro de encuestas de satisfacción	X				
		Test Psicológico	2	Solo se registra en el ingreso del personal nuevo.	x				
	Realización Personal.	N° De objetivos alcanzados	3	Se observa que existen registros y controles de metas		x	x		
		Experiencia profesional	4	Se observa que existe un perfil para cada puesto.	x			x	
	Reconocimiento del problema	Búsqueda de información	5	Se observa que la empresa cuenta con redes sociales (Facebook, LinkedIn, IG)				X	
			6	Se observa que la universidad aparece en el primer lugar de la búsqueda.				x	
			7	Se observa que la página web de la empresa muestra información para el cliente.	x				
		Procesamiento de la información	8	Se observa que la empresa cuenta con una interacción frecuente en las redes sociales.	x				
			9	Se observa que invierten en publicidad en las redes sociales		X			
			10	La comunicación de la empresa es fácil de entender.		x			

7.4 Transcripción de entrevista

Nombre Entrevistada: Mayra Ramos.

Entrevistador: ¿Conoces sobre el síndrome de Burnout?

Entrevistada: Sí. Dentro de mi rol los objetivos que tenemos es gestionar al capital humano para que no caiga en este síndrome que a veces en muchas corporaciones no lo identifican o no lo entienden.

Entrevistador: ¿Podrías reconocer el síndrome en algún trabajador?

Entrevistada: Creo que sí, ya que tiene características específicas. La persona muestra irritabilidad, susceptible ante el feedback, no responde de manera asertiva e inclusive no puede ser parte de un equipo porque se abstrae y tiene malas relaciones interpersonales con sus compañeros.

Entrevistador: ¿Qué tratamientos sugieres para el síndrome de Burnout?

Entrevistada: Primero reconocimiento, saber que estás atravesando por esa etapa y que es un síndrome que con una buena gestión y un buen tratamiento puede revertirse, una vez que la persona toma conciencia empezar a priorizar las actividades que tiene, inclusive dejar de hacer algunas porque si no, no podrá controlarlo, y no se trata de un día o dos porque para llegar a tener este síndrome es porque vienen meses de una sobre carga laboral o ni siquiera a veces está tan alineado a la cantidad de trabajo que tiene sino como nosotros lo asimilamos el trabajo porque puede haber personas que toleran un 80% y otras el 100% de trabajo lo pueden manejar, pero siempre está asociado a la carga laboral por eso se debe identificar síndrome, dejar actividades innecesarias y necesarias delegarlas, luego reorganizarse con un organigrama poco a poco retomando sus labores alineadas a lo que la persona puede asumir priorizando su salud emocional.

Entrevistador: ¿En un reporte mensual podrían deducir cuántas personas están pasando por un tema de estrés?

Entrevistada: El reporte es el resultado de indicadores para obtener los indicadores tendría que haber un proceso de entrevistas profundas y personalizadas para poder identificar, tal vez en una muestra específica si los trabajadores están pasando por eso. Si se puede, pero tendría que ser un proceso muy específico, personalizado y con una muestra representativa. No es que simplemente son números o responder encuestas, hay pruebas psicológicas que te permite tener márgenes de indicadores, pero para algo tan específico y resultados más objetivos deberían ir estas pruebas psicológicas acompañadas de entrevistas específicas.

Entrevistador: ¿Cuáles son las técnicas que se utilizan a nivel corporativo para el manejo del estrés?

Entrevistada: Básicamente hacemos pausas activas eso es muy importante hacer un corte durante el día laboral. No en este trabajo, pero he tenido otros de dónde venía un ex entrenador y nos hacía pararnos, muchos de mis compañeros renegamos porque sentíamos que nos cortaba el trabajo, pero a medida que realizamos los ejercicios nos dábamos cuenta que lo necesitábamos, nos sacaban sonrisas, un buen estiramiento. Otra de las cosas que en mi actual trabajo si se realiza es las actividades fuera de trabajo, un viernes de tarde libre donde se hacen parrilladas, integración de equipos, ¿se busca que la carga

laboral sea equitativa y hay mediciones de satisfacción de clima laboral de manera recurrente que se pueden sacar los indicadores de estrés laboral, pero no se enfocan en identificar síndrome de Burnout.

Entrevistador: ¿Crees que sea ideal la rotación de las funciones para bajar el nivel del estrés entre los trabajadores?

Entrevistada: No necesariamente porque hay personas que tienen estilos de trabajo, también hay algunas que les gusta hacer y repetir lo mismo y cuando le generas un pequeño cambio eso les genera estrés, entonces si les haces rotación de labores hay poblaciones que pueden sentir solo por el cambio un estrés alto, hay otras personas que más bien en la monotonía se aburren y si les cambias el trabajo pueden sentir mayor motivación. No creo que sea una alternativa uniforme para todos, no la descarto, pero no creo que sea la solución necesariamente.

Entrevistador: Entre hombres y mujeres ¿Quiénes crees que presentan mayor grado de estrés o se incapacitan con mayor frecuencia?

Entrevistada: No tengo data estadística y te puedo responder en base a lo que yo creo, considero que podrían ser los hombres porque las mujeres tienen una capacidad de organización multitasking mayor y los hombres lamentablemente hoy en día por un tema de equidad laboral suelen tener cargos más altos con mayor responsabilidad, ahora caso contrario también podría hacerlo una población de las mujeres y viéndolo de otro punto de vista no solo se encargan de la parte laboral, sino que asumen nuevas responsabilidades en casa que eso también sobrecarga.

Entrevistador: ¿Qué aspectos motivacionales se pueden implementar para mejorar el rendimiento del trabajador?

Entrevistada: Tener objetivos claros, una línea de carrera clara, motivaciones. El tema económico es importante por ende las bandas salariales deben estar acorde o dentro del mercado o si es posible mejores para que las personas se sientan bien remunerados de manera correcta, sin embargo, la parte remunerativa no lo es todo, ya que las personas están preocupadas en crecer, aprender por eso debe haber formaciones claras, planes estratégicos hacia dónde va la persona, reporte de gerencia donde muestren como es el impacto que tienen cada acción que están realizando estas personas en base a su trabajo de manera global porque a veces uno hace el trabajo y no sabe cómo impacta el trabajo que uno realiza a la organización por eso es necesario que la empresa se encarga de transmitirle este mensaje a los colaboradores, también actividades extras laborales. También es importante las capacitaciones no solo en el ámbito laboral sino también de opciones de plataformas de cursos donde la persona pueda explorar temas de interés personal. Yo puedo ser psicóloga, pero me pueden interesar temas de finanzas que creen una plataforma donde me ayude a ver otros temas.

Entrevistador: ¿Cada cuánto tiempo es recomendable contar con pausas activas dentro del centro laboral?

Entrevistada: Yo sé que era de 2 a 3 veces por semana, pero estamos hablando de pausas activas de 8 minutos.

Entrevistador: ¿Qué recomendaciones nos puedes brindar para disminuir el estrés en el ambiente laboral?

Entrevistada: Balance, buscar que el trabajo esté orientado y tenga muy en cuenta que el trabajador tiene un horario laboral y tiene una vida fuera del trabajo, entonces dejar actividades, tareas, retos que sean dentro de horas hombre sepas que están dentro del horario laboral al que esta persona está siendo sometida y no dejarles trabajo que sabes que por más eficiente que sea la persona no va poder hacer dentro del horario laboral.

7.5 Storytelling Pausas activas

7.5.1 Gráfica proceso de pausas activas

Esta gráfica nos muestra cual es el proceso y actividades a realizar durante las pausas activas del área administrativa de la empresa de transporte Toñito S.A.C. Asimismo, observamos el estado de relajación de los trabajadores.

Gráfica de Storytelling

Elaboración propia

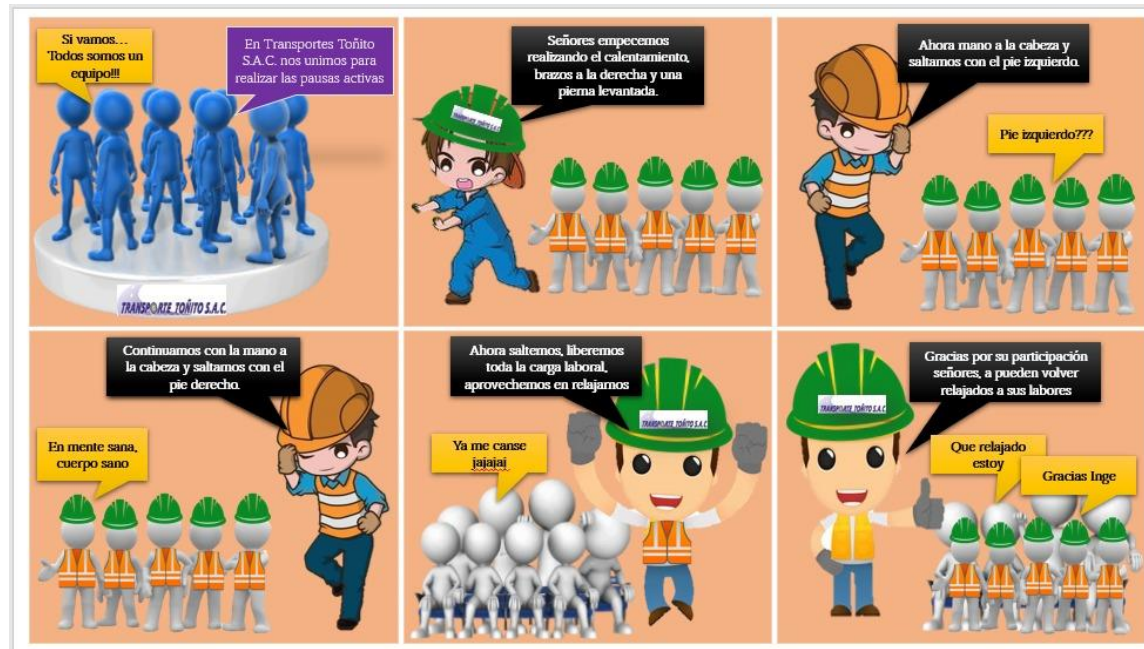


Imagen 1 - Representación del proceso de pausas activas

7.5.2 Gráfica de explicación de rutina de estiramiento




La gráfica nos muestra pequeños tips de estiramiento durante el proceso de las pausas activas de área administrativa de la empresa de transporte Toñito S.A.C.


Elaboración propia




Imagen 2 - Rutina de estiramiento

7.6 Fichas de test psicológico y encuesta laboral


	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO				CÓDIGO: F-SSOMAC-08	
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	REPORTE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS				FECHA: 01/05/2022	
						VERSIÓN: 01	
						PÁGINA: 1 de 1	
I. DATOS GENERALES							
CLIMA LABORAL:				SALUD OCUPACIONAL:		x	
TIPO DE REPORTE:	SEGURIDAD		SALUD	x	MEDIO AMBIENTE		SEGURIDAD VIAL
REPORTADO POR:	MERCEDES RENTERIA JURADO			FECHA:	1/05/2022	HORA:	10:22 a.m.
CAUSAS DEL BAJO RENDIMIENTO:	Dolor de cabeza						
II. DESCRIPCIÓN							
<p>La Sr Edwin Flores COnдор presenta dolor de cabeza debido a que manifiesta que se encuentra laborando desde las 5:00am y no ha tenido tiempo de desayunar. Indica que su jefe inmediato no le brinda las herramientas del caso.</p>							
							
III. SEGUIMIENTO							
N°	ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ESTATUS			
1	Revision Psicologica	RR.HH.	1/05/2022	CERRADO			
2	Terapias psicologicas y manejo del estrés	RR.HH.	2/05/2022	CERRADO			
3	Retroalimentacion a su jefatura directa	G.General	10/05/2022	CERRADO			
IV. OBSERVACIONES							
 Dr. Juan E. Párrido Martínez RESERVA OCUPACIONAL C.R.P. 39224				18/05/2022			
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL AREA MEDICA				FECHA DEL REPORTE			


	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: F-SSOMAC-08
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	REPORTE DE DESEMPEÑO	FECHA: 10/05/2022
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 1 de 1

I. DATOS GENERALES							
CLIMA LABORAL:					SALUD OCUPACIONAL:		x
TIPO DE REPORTE:	SEGURIDAD		SALUD	x	MEDIO AMBIENTE		SEGURIDAD VIAL
REPORTADO POR:	MERCEDES RENTERIA JURADO			FECHA:	18/05/2022	HORA:	03:12 p.m.
CAUSAS DEL BAJO RENDIMIENTO:	Bajo rendimiento de funciones						

II. DESCRIPCIÓN
<p>La Sra Rocio Leon Leon presenta un caso extremo de estres laboral esto va asociada a sintomas que presenta actualmente el colaborador, debido a multiples factores, menciona que se siente emocionalmente agotada al realizar sus actividades diarias. Esto afecta significativamente en el desarrollo de sus actividades rutinarias, se recomienda vacaciones o dias libres sin goce de haber.</p> 

III. SEGUIMIENTO				
N°	ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ESTATUS
1	Revision Psicologica	RR.HH.	18/05/2022	CERRADO
2	Terapias psicologicas y manejo del estrés	RR.HH.	25/05/2022	CERRADO
3	Evaluacion de dias libres	RR.HH.	3/06/2022	CERRADO

IV. OBSERVACIONES	
 Dr. Ana E. Puello Martínez MEDICO OCUPACIONAL C.E.P. 39224	18/05/2022
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL AREA MEDICA	FECHA DEL REPORTE


	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: F-SSOMAC-08
			FECHA: 10/05/2022
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	REPORTE DE CLIMA LABORAL - ESTRÉS LABORAL	VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 1 de 1

I. DATOS GENERALES

CLIMA LABORAL:		X		SALUD OCUPACIONAL:			
TIPO DE REPORTE:	SEGURIDAD		SALUD	X	MEDIO AMBIENTE		SEGURIDAD VIAL
REPORTADO POR:	JOSUE HUAIMAN RIVERA		FECHA:	18/05/2022	HORA:	03:12 p.m.	
CAUSAS DEL BAJO RENDIMIENTO:	FALTA DE EMPATIA Y MAL COMPORTAMIENTO						

II. DESCRIPCIÓN

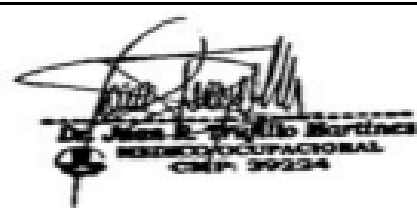
El sr Sr Walter Coronado Palpa presenta un caso extremo de estres laboral esto va asociada a sintomas que presenta actualmente el colaborador, debido a multiples factores, menciona que se siente emocionalmente anurrido al realizar sus actividades diarias. Esto afecta significativamente en el desarrollo de sus actividades rutinarias, se recomienda tomar medidas de acción de forma inmediata.




III. SEGUIMIENTO

N°	ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ESTATUS
1	Actividades de relajación y motivación	RR.HH.	18/05/2022	CERRADO
2	Terapias psicologicas y manejo del estrés	RR.HH.	25/05/2022	ABIERTO
3	Evaluar las horas de pernocte y alimentación del personal	SSOMAC	30/06/2022	ABIERTO

IV. OBSERVACIONES

 Dr. Juan E. Pardo Martínez RESERVA OCUPACIONAL C.R.P. 39224	18/05/2022
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL AREA MEDICA	FECHA DEL REPORTE

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: F-SSOMAC-08
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	REPORTE DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	FECHA: 25/03/2022
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 1 de 1

I. DATOS GENERALES

CLIMA LABORAL:		X		SALUD OCUPACIONAL:			
TIPO DE REPORTE:	SEGURIDAD		SALUD	X	MEDIO AMBIENTE		SEGURIDAD VIAL
REPORTADO POR:	MERCEDES RENTERIA JURADO		FECHA:	25/03/2022	HORA:	09:10	
CAUSAS DEL BAJO RENDIMIENTO:	Agotamiento físico, irritabilidad y dolores musculares						

II. DESCRIPCIÓN


El Sr Jose Chamorro Chambi presenta agotamiento constante, se siente saturado y con dolores musculares, se recomienda evaluación medica y derivado al area de psicologia.




III. SEGUIMIENTO


N°	ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ESTATUS
1	Revision Psicologica	RR.HH.	25/03/2022	CERRADO
2	Asitencia Medica	Dep. Medico	25/03/2022	CERRADO
3	Revision Area de contrato	G.General	27/03/2022	CERRADO

IV. OBSERVACIONES

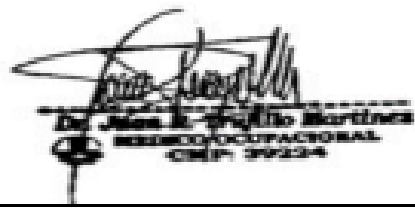
 Dr. Juan E. Fajardo Martínez MEDICO OCUPACIONAL COP: 30224	2/04/2022
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL AREA MEDICA	FECHA DEL REPORTE

	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	CÓDIGO: F-RRHH-08
	NOMBRE DEL DOCUMENTO:	DIAGNOSTICO DE EVALUACION	FECHA: 10/03/2022
			VERSIÓN: 01
			PÁGINA: 1 de 1

I. DATOS GENERALES							
CLIMA LABORAL:		SALUD OCUPACIONAL:			X		
TIPO DE REPORTE:	SEGURIDAD		SALUD	X	MEDIO AMBIENTE		SEGURIDAD VIAL
REPORTADO POR:	ISAMAR ROJAS C.			FECHA:	10/03/2022	HORA:	10:35 a.m.
TRABAJADOR	JUAN CHUMBE GARCIA						

II. DESCRIPCIÓN
Observación: De acuerdo a la evaluación y la presencia de diversas molestias en el trabajador, se puede comprender que el colaborador presenta un alto grado de estrés laboral (Etapa media del síndrome de Burnout)
Manifestación. El Sr Juan Chumbe Garcia presenta un bajo rendimiento laboral, en la cual manifiesta que se encuentra muy saturado con las actividades encomendadas, hay mucho desorden y muchas veces no son compensadas y le deben 2 años y medio de vacaciones.
Recomendación: Se recomienda vacaciones inmediatas con desconexión laboral para evitar presiones y reducir la fatiga laboral. La evaluación psicológica se debe respetar con la programación adjunta.


III. SEGUIMIENTO				
N°	ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	ESTATUS
1	Revisión del MOF	Gerencia RRHH	20/03/2022	CERRADO
2	Terapias psicológicas y manejo del estrés	RR.HH.	12/03/2022	CERRADO
3	Evaluación médica Psicológica	Dto. Médico	11/03/2022	CERRADO

IV. OBSERVACIONES	
Se adjunta Test respectivo y cronograma de actividades a realizar.	
 Dr. Juan E. Yajallo Martínez MÉDICO OCUPACIONAL C.R.P. 39234	10/03/2022
NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL AREA MEDICA	FECHA DEL REPORTE



TEST DE EVALUACION / ESTRES LABORAL

CÓDIGO: R-RH-11
VERSIÓN: 01
FECHA: 8/03/2022

Colaborador: JUAN CHUMBE GARCIA
Evaluador: MERCEDES AQUINO MORALES
Fecha inicio de evaluación: 8/03/2022
Hora de inicio: 09:10
Contrato: TRANSPORTE TORITO
Área/código: ADM- L003
Fecha final de evaluación: 8/03/2022
Hora de término: 09:40

LISTA DE VERIFICACIÓN table with columns 0-6 and rows for Despersonalización items like 'Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales'.

CANSANCIO EMOCIONAL table with columns 0-6 and rows for emotional exhaustion items like 'Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo'.

REALIZACIÓN PERSONAL table with columns 0-6 and rows for personal realization items like 'Tengo facilidad para comprender como me siento en el trabajo'.

PUNTAJE TOTAL summary row showing scores for Despersonalización (17), Cansancio Emocional (35), and Realización Personal (33).

Legend table mapping frequency (NUNCA, POCA VEZ AL AÑO, etc.) to scores (0-6).

Qualification scale table with columns CALIFICACIÓN, BAJO, MEDIO, ALTO and rows for CANSANCIO EMOCIONAL, DESPERSONALIZACIÓN, REALIZACIÓN PERSONAL.

PUNTAJE OBTENIDO table showing the obtained scores for each category: CANSANCIO EMOCIONAL (35), DESPERSONALIZACIÓN (17), REALIZACIÓN PERSONAL (33).

Conclusiones / Recomendaciones: El alto nivel en los dos primeras subescalas predemoninan un inicio de síndrome de Burnout, se requiere un mayor tratamiento medico y descanso temporal se requiere un mayor analisis para determinar el grado de estrés.

FIRMA DEL MONITOR INSTRUCTOR / OPERADOR INSTRUCTOR

FIRMA DEL OPERADOR