



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Pausas Activas para reducir el Síndrome Burnout de la empresa Konecta S.A.C.,  
Chiclayo.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Castillo Cruz Alexis Fabrizio (ORCID:0000-0002-7216-3349)

Br. Mora Yaipen Carlos Miguel (ORCID:0000-0002-2573-9018)

ASESORES:

Mg. Sonia Magali Núñez Puse (ORCID:0000-0001-9648-8108)

Mg. Lilia Antonieta Ramos Alvarado (ORCID:0000-0001-9910-4894)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria.**

Dedico este trabajo de tesis a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi profesional. A mi madre Rosa, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su amor y apoyo incondicional. A mi padre Daniel, a pesar de nuestra distancia física, siento que está conmigo siempre. A mis hermanos Dina, Patricia y Alex por estar siempre a mi lado por confiar en mí. Asimismo, dedico y agradezco a una persona muy especial por su constante apoyo en el proceso de mi formación académica por las fuerzas que siempre me ha dado para seguir adelante.

Carlos Miguel Mora Yaipen.

Dedico mi trabajo de investigación a mis padres ya que ellos fueron quienes me apoyaron en el momento de elegir mi carrera y apostaron por mi formación para poder convertirme en una persona de bien. También a mi hermano, ya que soy un ejemplo para él y deseo darle un futuro mejor. En general a todos ellos, que me motivan día a día superarme y a ser una buena persona.

Alexis Fabrizio Castillo Cruz

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios porque ha estado en todo momento con nosotros en cada paso que hemos estado realizando, cuidándonos y dándonos las fuerzas para poder salir adelante

A nuestros asesores Mg. Sonia Magali Nuñez Puse y Mg. Lilia Antonieta Ramos Alvarado por ser de nuestro apoyo, por ser parte y guía en la elaboración de nuestra investigación y motivarnos a seguir adelante por cumplir una meta muy especial para nosotros.

Un especial agradecimiento a nuestra jefa de Talento Humano María Rodríguez Rojas, por permitirnos poder contar con la empresa Konecta y darnos los permisos necesarios para la elaboración, por su apoyo incondicional durante el desarrollo de nuestra tesis.

Carlos Mora Y Alexis Castillo.

## **Página del Jurado**

## Declaración de Autenticidad

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Castillo Cruz Alexis Fabrizio  
estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la  
Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 75197171, con el trabajo  
de investigación titulada, Pausas Activas para reducir el  
Síndrome Burnout de la empresa Konecra S.A.C;  
Chiclayo.

#### Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 15 de agosto, 2020

Nombres y apellidos Alexis Fabrizio Castillo Cruz

DNI 75197171

Firma



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Mora Gaipen Carlos Miguel  
estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la  
Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 72646499, con el trabajo  
de investigación titulada, Pausas Activas para reducir el  
Síndrome Burnout de la empresa Konecta S.A.C;  
Chiclayo.

### Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 15 de agosto, 2020

Nombres y apellidos Carlos Miguel Mora Gaipen  
DNI 72646499  
Firma CGaipen

## Índice.

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaración de Autenticidad .....	v
Índice.....	vii
Índice de tablas. ....	viii
Índice de gráficos.....	ix
<b>RESUMEN</b> .....	x
<b>ABSTRACT</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN:</b> .....	1
<b>II. MÉTODO.</b> .....	17
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	17
2.2. Operacionalización de variables. ....	18
2.3. Población y Muestra.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento. ....	23
2.6. Métodos de análisis de datos.....	24
2.7 Aspectos Éticos. ....	24
<b>III. RESULTADOS.</b> .....	26
<b>IV. DISCUSIÓN.</b> .....	53
<b>V. CONCLUSIONES.</b> .....	58
<b>VI. RECOMENDACIONES.</b> .....	59
<b>VII. PROPUESTA</b> .....	60
<b>ANEXOS</b> .....	103
Carta de Aceptación.....	104
Resolución.....	105
Matriz de Consistencia.....	106
Instrumento de Evaluación .....	107
Validación de Instrumentos.....	111
Acta de aprobación de originalidad de la tesis. ....	121
Reporte de Turnitin. ....	123
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	124
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....	126

## Índice de tablas.

Tabla N° 01:Matriz de operacionalización de la variable independiente pausas activas. ....	19
Tabla N° 02:Matriz de operacionalización de la variable Síndrome Burnout. ....	20
Tabla N° 03:Cuadro con información de los tres validadores de los instrumentos de recolección de datos.....	24
Tabla N° 04:Nivel de confiabilidad según el Alfa de Cronbach.....	23
Tabla N° 05:Dimensión: Agotamiento emocional, Pre-Test. ....	26
Tabla N° 06:Dimensión: Despersonalización Pre-Test.....	28
Tabla N° 07:Baja realización personal, Pre-Test. ....	30
Tabla N° 08:Capacitación Y Aplicación De Pausas Activas.....	32
Tabla N° 09:Informar Y Aplicar Una Dinámica Motivacional .....	33
Tabla N° 10: Aplicar temáticos de integración personal buscando Mejorar La Comunicación entre jefes y los ejecutivos.....	34
Tabla N° 11:Realizar actividades deportivo de Integración .....	35
Tabla N° 12:Realizar un evento de premiación, por el esfuerzo y logros del representante. ....	36
Tabla N° 13:Dimensión: Agotamiento emocional, Post-Test.....	37
Tabla N° 14:Dimensión: Despersonalización, Post-test.....	39
Tabla N° 15:Baja realización personal, Post-Test.....	41
Tabla N° 16:Dimensión: Agotamiento emocional, comparación del Post-Test y Post-Test. ....	43
Tabla N° 17:Dimensión: Despersonalización, comparación del Post-Test y Post-Test. ....	46
Tabla N° 18:Baja realización personal, comparación del Post-Test y Post-Test. ....	49
Tabla N° 19: Contrastación de hiptesis.....	61



## Índice de gráficos.

Gráfico N° 01. Porcentaje de comparación del Pre Test-Post- Test.....	44
Gráfico N° 02. Porcentaje de comparación del Pre Test-Post- Test.....	47
Gráfico N° 03. Porcentaje de comparación del Pre Test-Post- Test.....	50

## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo determinar cómo las pausas activas reducen el síndrome burnout en los trabajadores de la empresa Konecta S.A.C en la ciudad de Chiclayo. Para su desarrollo se basó en las teorías de Cárdenas quien nos menciona que la importancia de las pausas activas es contribuir con la eliminación de enfermedades, estrés laboral y con la falta de motivación laboral, por otro lado, tenemos a Bosqued quien lo denomina al Síndrome Burnout como un síndrome que provocaba la adicción al trabajo, generando un desequilibrio productivo y como consecuencia la pérdida la motivación en las empresas hoy en día, su principal consecuencia es la disminución de recursos emocionales del profesional. La metodología se centró en un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, alcance explicativo. De diseño pre experimental, la recolección de información se realizó mediante un cuestionario aplicado a una muestra de 70 trabajadores de la empresa, así como también se utilizó la entrevista.

Los resultados evidencian que los trabajadores sufren de este síndrome debido a que no realizan sus funciones con eficiencia, la sobre carga de trabajo, el cansancio físico, la falta de motivación y el bajo reconociendo a los trabajadores hacen que los representantes se sientan frustrados a través de sus resultados. El estudio concluye que luego de la implementación de las pausas activas en la empresa, existieron mejoras significativas sobre todo en las dimensiones de agotamiento emocional, dimensión despersonalización y la dimensión baja realización personal; en conclusión, el principal resultado obtenido con la aplicación de las pausas activas fue la reducción del síndrome burnout de manera eficiente.

**Palabras claves:** Síndrome burnout, Fisiológicos, despersonalización.

## **ABSTRACT**

This research aimed to determine how Active Pauses reduce Burnout Syndrome in employees of Konecta S.A.C in the city of Chiclayo, 2019. The research was based on the theories of Cárdenas—that the importance of Active Pauses is to contribute to the elimination of diseases, work stress and lack of work motivation—and Bosqued, who called Burnout Syndrome "a syndrome that caused the work addition, generating a productive imbalance and, as a consequence, the loss of motivation in companies today". Its main consequence is the decrease of emotional resources in the professional. The methodology had a quantitative approach, applied type and explanatory scope, with a pre-experimental design. The data collection was carried out through a questionnaire—applied to a sample of 70 employees of the company—and an interview.

The results showed that the employees suffered from this syndrome, since they did not perform their functions with efficiency. The work overload, physical fatigue, lack of motivation and low recognition make them feel frustrated through their results. It was concluded that, after the implementation of Active Pauses in the company, there were significant improvements, especially in the dimensions of Emotional Exhaustion, Depersonalization and Low Self-realization. In conclusion, the main result, obtained after the implementation of Active Pauses, was an efficient reduction of Burnout Syndrome.

**Keywords:** Burnout syndrome, Physiological, depersonalization.

## I. INTRODUCCIÓN:

Hoy en día estamos en una época en que jamás antes la jornada laboral se hacía tan mínima, dejando así, poco espacio para el descanso. Sin embargo y paradójicamente, el síndrome burnout (síndrome del quemado profesional) convirtiéndose en una clara enfermedad en la salud de los empleados. En este sentido para Bosqued (2014) nos menciona que el “Síndrome Burnout era un síndrome que provocaba la adicción al trabajo, generando un desequilibrio productivo y como consecuencia la pérdida de la motivación en las empresas hoy en día”. Entonces el síndrome Burnout se describe como el desgaste profesional, por el cual las personas pierden interés en el trabajo, el sentido de responsabilidad y pueden hasta llegar a profundas depresiones que llevan a consecuencias graves con respecto a la eficiencia en el ambiente laboral, de tal manera surge la idea de contrarrestar este mal con un programa de pausas activas.

En el ámbito internacional se destaca en el país de México en el “Tercer congreso de la escuela de Psicología en la Universidad Red Anáhuac, en el año (2014)”. Logran determinar que uno de los principales problemas dentro de las empresas, es el síndrome Burnout, el cual está siendo originado debido a las horas excesivas de trabajo, teniendo en cuenta la excesiva rotación de personal y la inestabilidad laboral debido a que la empresa así lo requiere y es de esta forma que nace este síndrome debido a la inseguridad y por consiguiente no hay eficiencia en el trabajo.

On the other hand, according to expert Emma Seppälä, from Stanford University, professional success has more to do with happiness than with the idea of effort and sacrifice that are usually handled in society. La experta, del “Center for Compassion and Altruism Research and Education de la Universidad de Stanford”, nos indica que a medida que la demanda personal y el trabajo aumenta, las personas tratan de cumplir sus funciones mucho más rápido y más cosas. En estas circunstancias aún se puede lograr el éxito a corto plazo, pero se corre el riesgo de perder, afectando las relaciones personales y la estabilidad emocional que es muy alto error. Unos datos compilados por una encuesta trasladan a Seppälä a confirmar que los colaboradores han sido interiorizados con exceso de trabajo trabajadores que, en último término, acaba quemándolos.

Y por último tomamos en cuenta el artículo presentado por Intercaster nos indica la importancia de plantearse la pregunta; Active pauses in the work (2015). Las pausas

activas o gimnasia laboral son actividades mentales y físicas que se implementaron en el trabajado y hoy en día en los estudiantes en la jornada, cuyo objetivo es mejorar la postura y los desórdenes articulares y musculares. Hoy en días nos encontramos casi todo el día en las sillas de la oficina, atendiendo los requerimientos que la empresa nos solicita, de tal manera que nos encontramos expuesto al cansancio debido a que se tiene que lidiar con cualquier tipo de cliente esto conlleva tener un trabajador con mala actitud, menor desempeño en las actividades a desarrollarse, es por ello que es importante de poder realizar ejercicios de pausa activas dentro de la jornada laboral, con el único fin de que el trabajador se sienta liberado por un momento del vínculo laboral.

En cuanto al ámbito nacional el diario Gestión nos indica que El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas. (2014). El principal problema en las empresas peruanas son la desvinculación, desmotivación y desilusión son los principales síntomas en los colaboradores hoy en día. Para el diario gestión indica que volver a fidelizar y tener un equipo de trabajo satisfecho es muy complicado, por lo cual se debe considerar como una de las actividades a tomarse. También cabe resaltar que lo importante es la prevención, así lo menciona la Organización Mundial de la Salud (OMS) que ha informado que para el 2021 el estrés será la causa principal de interferencia para las empresas.

De igual manera, el diario la republica nos indica en su noticia, Taking a 15-minute break every two hours of work makes you more productive (2019), en donde nos menciona una problemática muy marcada, es decir, aunque la ley contempla una jornada laboral de 8 horas diarias, lo cierto es que muchos peruanos trabajan al día casi 10 horas, es decir, casi 240 horas al mes, lo que no necesariamente nos vuelve más efectivos o incrementa nuestra productividad. De tal manera las pausas activas son una tendencia cada vez más común en las empresas peruanas. Se sabe que, pasados 45 minutos, nuestra atención decae. Por eso deberíamos tomarnos un descanso para evitar saturarnos y ser más productivos. Una buena opción es trabajar dos horas de corrido como máximo – y hacer una pausa de 15 a 20 minutos. “Levantarnos de la silla, caminar por la oficina, hacer ejercicios de estiramiento o respiración, tomar un café en una salita o simplemente darnos tiempo para conversar con un compañero nos inyecta de energía y mejora nuestra atención”.

En el ámbito local creemos que es relevante lo que menciona el diario RPP Noticias, que, en los trabajadores de Lambayeque, siete de cada diez sufre de estrés laboral (2015), nos menciona que en la región Lambayeque la mayoría de los trabajadores sufren de desgaste laboral debido al bajo salario y exceso laboral, lo que perjudica en la falta de productividad. El porcentaje es sumamente elevado, ya que los trabajadores reciben bajos sueldos y el trabajo que realizan está fuera de sus ocho horas laborales, logrando que los trabajadores estén disgustados y esto afecte directamente en la productividad”.

Aterrizando dentro de la problemática de Konecta se sabe que hoy en día en ninguna de las empresas sus trabajadores quieren quedarse en gestión más horas de lo que su contrato indica, debido a la aparición del desgaste profesional lo cual se ha convertido en un inconveniente de salud y de calidad de vida laboral, lo cual se basa en un estrés crónico que se define como la respuesta psicológica que tiene cada persona, que con lleva la desmotivación laboral, pérdida de energía y la ansiedad de depresión dentro de cada trabajador. Podemos decir que la empresa Konecta tiene un excesivo nivel de síndrome burnout equivalente a un 80 %, porcentaje calculador con el método de Maslach, que nos dan a conocer como tener un monto aproximado, donde el trabajador se ve afectado por la sobre carga de trabajo y el cansancio físico y mental que son los principales indicadores que implican este mal.

Entre los principales problemas que podemos relacionar, tenemos a la desmotivación, desilusión y desvinculación laboral, lo cual es el principal factor para que los trabajadores hoy en día sufran de desgaste profesional, debido al sobre cargo de funciones, las horas extras que tienen que realizar y sobre todo ser eficientes sino lo hacen están con temor a que puedan ser desvinculados de la empresa, lo que provoca que estas personas sufran cambios en su estado de ánimo, aparecía física y su rendimiento laboral se menor, sintiéndose incomodo sin ganas de presentar a trabajar en tan solo poder imaginarse de lo que le espera realizar para ellos es estresante. Finalmente, luego de la aplicación de las estrategias y el post test nos encontramos que la empresa Konecta de un 80% de síndrome burnout hoy en día cuenta con un 53%, porcentaje favorable para poder indicar que las Pausas Activas reducen este mal en las personas.

En lo internacional Nuñez (2016) en su trabajo de investigación titled “Comparison of Burning Syndrome for Work Between People Who Work and Study, and People Who Only Work in a Call Center in Zone 13 of Guatemala”. En donde se llega al cierre de que las personas que trabajan y estudian presentaron una media percentil de 74.12 en cuanto al padecimiento del síntoma del quemado por el trabajo, mientras que las personas que solo trabajan presentaron una media percentil de 57.04. Esta investigación realizada en Guatemala, nos sirve de mucho, debido a que es una referencia acerca del grado de dificultad que suelen tener algunas personas, respecto al desenvolvimiento que puedan presentar en su trabajo, es decir que hay una gran diferencia entre solo ocuparse del trabajo diario y estar pendiente de más de una labor al día.

De tal forma Pacheco y Tenorio (2015) en su investigación titled “Application of a plan for active breaks in the working day of administrative staff and workers in the health area NO.1 Pumapungo of the zonal coordination 6 of the Ministry of Public Health in the province of Azuay in 2014”. En la cual se obtuvo muy buenos resultados con la aplicación de pausas activas en un ambiente donde el desgaste intelectual es muy severo. También es importante mencionar que esta investigación fue comprobada mediante cuestionarios de satisfacción, los cuales sirven como prueba que contraste los cambios en el momento de post test, en la cual se evidencia que el nivel de morbilidad si tubo variaciones positivas, es decir que hubo mejoras en los trabajadores, en el aspecto físico y mental, los cuales dan mejores resultados en el ambiente de trabajo y relaciones interpersonales. También es relevante mencionar que esta tesis ayuda a nuestra investigación debido a que muestra con pruebas, que se elaboró las pausas activas es de mucha utilidad en una empresa ya que ayuda al recurso más importante, es decir a los colaboradores.

De tal forma Zambrano (2015) en su trabajo denominado como “Determine the presence of burnout syndrome in the cashiers of the Banco de Guayaquil S.A”. Se obtuvo como resultado que el síndrome burnout posee una relevante importancia en el ambiente laboral y en la calidad de atención al cliente, por esto es importante para la institución financiera establecer programas que contrarresten y prevengan el desencadenamiento del mismo. Lo que afirma este autor es muy cierto debido a que, si no se aplica algún método o procedimiento para poder erradicar o disminuir considerablemente el síndrome de burnout, pues simplemente el ambiente en el cual se

realiza el trabajo se volverá muy cargado y por ende va repercutir de manera negativa en la empresa, ya sea en las relaciones interpersonales, es decir entre los mismos colaboradores o también con las personas que demandan dicho servicio, en este caso los usuarios.

Mosquera (2016) nos menciona en su trabajo titulado “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”. De tal manera se concluye en que al no contar con actividad física o tener establecido un programa de pausas activas como rutina diaria incide notablemente en la eficiencia de los trabajadores de la organización, se surge urgente crear planes de acción que mejore la productividad en los trabajadores reduciendo el estrés en la empresa. Este trabajo nos sirve como referencia de los posibles resultados que se pueden conseguir con la implementación de una serie de pausas activas, como reacción inmediata a erradicar de manera rápida y directa al síndrome de burnout en el ambiente de trabajo. Cabe decir que este síndrome está fijado en el comportamiento y la forma de afrontar el día a día de las personas, y si ligamos este estado de ánimo dentro de una empresa, pues simplemente se obtendrá como resultado ineficiencia y el mal cumplimiento, pero si se combate este estado de ánimo con algo que ayude a distraer y a disminuir el estrés y carga laboral será de mucha ayuda en las organizaciones.

De tal manera Jaraise (2015) en su tesis “Work stress and burnout syndrome: active breaks as a method of coping”, indica que la aplicación de las pausas activas si son efectivas en el ambiente laboral y dan muy buenos resultados si son practicadas en un intervalo de tiempo extenso. Pero así como hay puntos a favor, también se debe tomar en cuenta los no tan favorables, ya que en el momento de la medición del estrés o desgaste profesional después de dicha aplicación, los resultados pueden ser poco efectivos o minuciosos, es decir que en esta investigación la autora se dio cuenta que al aplicar las pausas activas en un grupo, daba buenos resultados pero al medirlos en el post test, estos resultados no eran tan exactos, es por eso que se llegó a la conclusión de que la medición de los resultados obtenidos deben darse de forma individual. En base a esta investigación preferimos tomar este dato como una referencia para poder ver la forma de poder medir los resultados de todos los encuestados de manera más exacta.



En el ámbito nacional, Sánchez (2017) en su investigación llamado “Administración del tiempo y síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Distrito de Huacho”. En base a la investigación realizada se logró como desenlace de que, si hay relación significativa inversa entre la Administración del tiempo y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Universidad huacho 2017. por consiguiente, este trabajo nos sirve para poder verificar que la relación inversa que tiene la variable “síndrome de burnout” es muy notoria en contacto con cualquier otra variable, por ejemplo, a mayor síndrome de burnout una menor eficiencia en la administración del tiempo en la organización. De igual manera en similitud a nuestro trabajo de investigación, a mayor implementación de pausas activas en las organizaciones menor será el problema de este comportamiento en la empresa.

Por otro lado, Sanchez (2018) nos menciona en su proyecto de tesis, “Burnout syndrome and psychological well-being in contact center workers in the city of Lima”. Que el desgaste profesional está muy ligado a las variables sociodemográficas y al bienestar psicológico de las personas, es por esto que en esta investigación se busca medir de alguna manera el nivel del síndrome en los encuestados, y esto se da mediante la aplicación de unos test psicológicos llamados, inventario de Burnout de Maslach (MBI – GS) escala general; y la Escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS - A). Por consiguiente, este trabajo es una buena referencia para nuestra investigación ya que ayuda a identificar cuáles son los factores que intervienen en el momento que se origina este estado en el ambiente laboral.

De igual manera Lozada (2017) en su trabajo titulado Job Satisfaction and Burnout Syndrome in Capacitors of a Call Center Company in Metropolitan Lima. En el cual se llegó a la conclusión de que si hay relación entre satisfacción laboral y síndrome burnout en los colaboradores de una empresa de Call Center. Esta investigación nos demuestra que en las organizaciones donde existe en el quemado profesional, no es alcanzada la completa satisfacción laboral al cual se aspira siempre, y por consiguiente se fomenta el desgaste exagerado del talento humano en las organizaciones.

Gutiérrez, Torres y Zavaleta (2018) en su tesis titulada, “Effectiveness of an active pause program to reduce the level of work stress in administrative staff in a Lima clinic”, nos menciona que en la actualidad se dan muchos cambios en el entorno de trabajo, y

esto es debido a las nuevas tecnologías u otros factores que se extienden a menudo en la vida personal y familiar del trabajador. También menciona que es importante actuar sobre esta problemática debido a que niveles altos de estrés laboral, afectando la capacidad de concentración, análisis, asociación de ideas y la capacidad de atención, lo que repercute en su eficiencia y eficacia en el trabajo. Por esta razón se plantea el desarrollo de un Programa de actividades de ejercicios con el objetivo de brindar a los trabajadores técnicas que le permitan manejar adecuadamente el estrés laboral.

En el caso de Konecta los procesos de capacitación son un tanto tediosos debido al grado de dificultad que se pueda originar para poder formar y dotar del conocimiento necesario a diversas personas. Cabe resaltar que a la actualidad el programa de pausas activas muy utilizados en el momento de la capacitación y formación de nuevos trabajadores. Finalmente, López y Toribio (2018) en su investigación titulada “Intervención de las pausas activas en los factores de riesgos ergonómicos de los trabajadores de limpieza de una universidad privada”. Concluyendo en que los trabajadores de limpieza según categoría de riesgo ergonómico inicial con el método OWAS presenta un alto porcentaje en el riesgo, las posturas que pueden causar daños en el sistema muscular.

Los trabajadores de limpieza, antes de la aplicación de las pausas activas presentaron un alto porcentaje, predominando el factor de riesgo ergonómico según los movimientos de espalda y la postura forzada. De tal manera esta realidad se puede usar como referencia debido a que nos ayuda a poder ubicar como es que se puede realizar un programa de pausas activas tomando como base a diversas herramientas ergonómicas, es decir que se ajusten al a las tareas y el diseño del lugar de trabajo, de modo que coincidan con las características psicológicas, anatómicas, fisiológicas y las capacidades de los trabajadores. En el caso del call center Konecta esto es de mucha ayuda para que los trabajadores puedan sentirse más cómodos y por ende lograr una mejora significativa en el desempeño de su trabajo. y también a la reducción de este estado de ánimos que se logra por las situaciones estresantes repetitivas.

En el ámbito local Chero (2015) en su tesis, “El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del banco de crédito del Perú, sucursal balta – Chiclayo”. Se concluye que existe relación con el síntoma del desgaste profesional en la práctica de los trabajadores profesionales del Banco de

Crédito del Perú, demostrándose como una relación inversa entre las dimensiones del síndrome de Burnout con el desempeño laboral. Este antecedente identifica la importancia y la consecuencia que tiene el síndrome de burnout en una organización dedicada al ofrecimiento de servicios. En este caso hay similitud a nuestra investigación ya que concuerda con el hecho de que cuando hay síndrome burnout la eficiencia disminuye y el desgaste de dicha persona es muy continua, y esto no es bueno para el trabajador y mucho menos para el empleador, debido a términos de rendimiento de trabajo.

De tal forma Gálvez (2018), en su tesis titulada “Burnout syndrome in the nursing staff of the Ferreñafe referral hospital – 2018”. Nos menciona que este síndrome genera psicológicas, fisiológicas y disfunciones conductuales, que repercuten negativamente en el ambiente laboral y también en el momento del contacto directo con los clientes, esto puede llegar a crear una patología que perjudicaría a la organización. Es debido a esto que, en base a esta investigación, se creyó muy necesario implementar una solución que pueda disminuir el grado de desgaste en los trabajadores de dicho centro de salud y es por esto que implementan un programa e pausas activas. Es en base a esta referencia, que en nuestra investigación también creemos esencial implementar la misma solución ya que el rubro de atención al cliente origina mucho estrés en las personas involucradas, en este caso en la empresa Konecta.

También nos hace referencia Monteza (2016) en su trabajo titulado, “Coping strategies for burnout syndrome by nursing professionals in the emergency service of the Lambayeque regional hospital-Chiclayo”. En la presente investigación se llegó a la conclusión de que los Profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo 2016, no se utilizan en conjunto herramientas de afrontamiento ante el Síndrome Burnout.

En cuanto a la realidad que se vive en Konecta, se asimila mucho ya que en ambos ambientes hay momentos en los cuales predomina el estrés laboral, debido a que hay que lidiar con las diversas situaciones y personalidades que se obtienen de las personas que adquieren el servicio. Es decir, son momentos inevitables que originan este estado de ánimo tan malo para los trabajadores, es por esto que se deben generar opciones que solucionen esta clase de situaciones y claro está que las implementaciones de pausas

activas ayuden a disminuir el síndrome de burnout y también a fomentar un mejor ambiente laboral.

Corcuera (2016) en su investigación, “Efficacy of the Implementation of a Program of Active Pauses in the Decrease of Musculoskeletal Symptoms in Administrative Workers of a Sanitation Services Company”. De tal manera se llegó a la conclusión de que al ser valorados los resultados del pre y post prueba con el método de asimilación se determinó que existen diferencia significativa en los dos resultados, esto quiere decir que el plan de pausas activas fue favorable, porque en los resultados del post test arrojado se identifican que disminuyo el estrés. Es decir que un programa de gimnasia laboral si sirve para poder disminuir los problemas con respecto al síndrome burnout en el trabajo, por ejemplo, podemos tomar a la mejora que hay en Konecta antes y después de usar ese método. Cabe resaltar que es relajante y de esta manera el trabajador se siente mejor para seguir laborando.

Por último, Gómez y Ruiz (2015) en su proyecto titulado “Dimensions of burnout syndrome in health care staff of a Chiclayo hospital, 2014”. Nos afirma que este problema psicológico está ligado a muchos factores, muy aparte de la sobre carga de trabajo que pueda haber, es decir que en el momento de medir el grado de estrés que hay en los trabajadores, incluso deben ser clasificados por variables personales como el estar divorciado o tener pareja actualmente, ya que esto puede que le exija mucho más esfuerzo en el momento de trabajar. Esta investigación es muy importante para la nuestra ya que ayuda a entender más a fondo los factores que pueden hacer que una persona se suma en este estado de ánimo.

Toda organización hoy en día esta expuestas a riesgos de enfermedades en sus trabajadores, de acuerdo a la acumulación de trabajo o jornadas fuera de su horario, provocan que estos tengan estrés o la falta de motivación laboral, debido a ellos se busca general espacios dentro del horario laboral donde se pueda realizar una pausas activas que ayuden a reducir el síndrome burnout, especialmente las personas que se encuentran 8 horas diarias frente a la computadora, contestando llamadas, redactando correo, debido a que esto genera un cansancio crónico por el tiempo que se pasa en dichas funciones.

Cárdenas (2015) nos menciona que “Las Pausas Activas tradicionalmente llamadas también gimnasia laboral” son tiempos de liberación que van relacionados con el periodo de tensión de carácter físico y psicológico provocado hoy en día por el trabajo; debido a ello se determina una nueva tendencia dentro de las empresa en diferentes campos laborales, los cual en distintos países del mundo solo se han realizado intentos para elaborar actividades saludables en los programas de prevención y promoción. (p.56) .Esto nos quiere decir que las pausas activas cumplen un rol muy importante para toda empresa hoy en día, debido que mediante ellas se puede generar espacio de relajación donde los trabajadores pueden realizar ejercicios musculares o de descanso mental, con la finalidad de lograr un mejor desempeño en sus labores o en su ambiente personal, debido que estos espacios pueden ser al inicio de cada jornada o en horarios intermedios de las funciones que la empresa tenga establecidos para cada área de la empresa.

Díaz (2014) define a Las Pausas activas laborales como técnicas que son utilizadas en fases cortas, en el transcurso de los horarios de trabajo con el fin de activar la circulación sanguínea, la activación de la respiración y la energía corporal para evitar desórdenes psicológicos provocados por la fatiga mental y física, buscando potenciar la actividad del cerebro, el rendimiento laboral y el incremento de la productividad. (p 06). Esto nos quiere decir que las pausas activas son herramientas o estrategias que cada empresa puede utilizar con sus trabajadores para que no puedan sufrir estrés laboral dentro de la organización, lo que nos menciona es que cada empresa decide en que tiempo ejecutar estas pausa que ya sean musculares o ejercicios de relajación, donde se busca mejora la productividad y el desempeño de cada trabajador, esto hace que las empresa piensen tanto en sus interés de logros de objetivos como la salud de cada integrante de su empresa.

En la actualidad en muchas empresas la gimnasia laboral correspondiente a los ejercicios físicos y mentales que realiza cada colaborador por breves tiempos en el transcurso de su horario de trabajo, según la Universidad Nacional de Colombia es de muestra importancia aplicar actividades de ejercicios sean un costumbre a desarrollar a diario, debido a que no solo mejora el estado físico de las personas, sino que ayuda a no sentirse con extremo cansancio, esto inspira que mejore la creatividad en los

colaboradores y mejorar la actitud de cada integrante, asimismo ser un entrenamiento favorable para evitar sufrir lesiones laborales.

Cárdenas (2015) nos menciona que La importancia de las pausas activas son actividades de descanso que ayuda a reactivar nuestra atención, nuestra creatividad y lograr aumentar ser más productivos, ya que genera un impacto inmediato en a la salud o actitud de cada trabajador, así el tiempo de ejercicio sea el más mínimo (2 minutos). (p.78). Esto nos quiere decir que es importante que se tenga espacios de relajación en cada empresa, debido a que es una herramienta de productividad, que lograr mejor la actitud de cada trabajador acuerdo a la acumulación de trabajo que estos puedan tener durante la semana, provocando que sean más creativos y efectivos en el desempeño de laborales en cada organización.

Cárdenas (2015) nos menciona “La importancia de las pausas activas es contribuir con la eliminación de enfermedades, estrés laboral y con la falta de motivación laboral, por ello que cada empleador junto con los administradores de riesgos laborales, están en la obligación de implementar políticas, dinámicas y mecanismo, con el único fin de optimizar la salud de sus trabajadores buscando la efectividad en los resultados que estos puede aportar a la empresa”. (p.45). Se puede decir que las pausas activas tienen un gran desempeño dentro de las empresas, ya que son ellas las que va a ayudar a eliminar el cansancio laboral, estrés y las actitudes negativas de cada empleado, asimismo nos mencionan que cada empresa tiene las opciones de poder establecer un horario donde va a poder realizar estos ejercicios con ayudan de algún especialista de salud ocupacional.

Las pausas activas son actividades físicas que se realiza en tiempos reducidos dentro de la jornada laboral, estas son orientadas a los trabajadores de cada empresa con la finalidad de recuperar energías y beneficios para lograr un mejor desempeño eficiente del trabajo, esto se da a través de ejercicios que reviertan la fatiga muscular, el estrés laboral y el cansancio generado por el trabajo.

El aumento de actividad física hoy en día un factor importante en el estilo de vida saludable relacionándose con el beneficio físico y mental, ya que la inactividad física provoca deficiencia laboral, lo que hace que el trabajador este en desventaja con la tecnología y los cambios que se están dando en este mundo tan globalizado.

Son beneficios de las pausas activas pueden ser clasificados en: Beneficios fisiológicos. Buscan mejorar el estado de la salud, aumentando la circulación sanguínea oxigenando los tendones y músculos, asimismo prevenir de lesiones, manteniendo un organismo saludable sin enfermedades, el esfuerzo de las tareas diarias, el estado de alerta mejorara notablemente y la flexibilidad muscular e articular en las cuales encontramos los siguientes ejercicios los movimientos articular, mejorar la postura y mejorar el estado del saluda general.

Beneficios Psicológicos. Estos nos Ayudan a estimular la autoestima y disminuye el estado de depresión, hace que el trabajador este más enfocado en el trabajo, promueve al trabajador a la práctica de actividades físicas, asimismo aumenta la preocupación que la empresa tiene con sus trabajadores logrando mejore la relación laboral entre ambas partes e inspira confianza, se encuentran el cambio de autoestima, cambio de rutina y la concentración de trabajo. Beneficios Sociales. Promueven la relación entre grupos laborales, buscando fortalecer la relación entre compañeros, despertando el nacimiento de nuevos líderes que ayuden a mejorar la imagen de la empresa con el único fin de poder afrontar derrotas favorables y enseñar a aceptar decisiones que hoy en día toman tiempo de aceptarlas, aquí aparecen nuevos líderes, se genera la integración personal y mejora las relaciones. Por ultimo encontramos a los Beneficios económicos. Disminuir gastos sobre salud ocupacional, mejorando la efectividad, eficiencia de los trabajadores, tanto como la productividad de la empresa buscando ser la mejor organización con excelente clima laboral.

Síndrome de Burnout o también conocido como desgaste o fatiga laboral crónica, hoy en día he ha vuelto cada vez más popular en las organizaciones, como consecuencia a la alta demanda del mercado y calidad, esto con lleva a las empresas a tener altos niveles de exigencias que llegan a tal punto en que los trabajadores tengan un cansancio externo, desesperación y frustración respecto a las tareas diarias a desempeñar, asimismo es factor que perjudica la salud y la calidad de vida, este es un tipo de estrés crónico que se concreta como la psicofísica que posee el trabajador como resultado se consideran insuficientes o ineficaces, que con lleva la desmotivación laboral, perdida de energía y la ansiedad de depresión dentro de cada trabajador.

Cassella (2019). En su blog “Burn-Out” Is Now a Legitimate Syndrome According to The WHO. Here Are The Symptoms” nos indica que este síndrome o agotamiento,

que se da en el lugar de trabajo, se ha convertido en un problema de salud muy grave en la era moderna, e inclusive ha sido reclasificado por la Organización Mundial de la Salud. Cabe resaltar que la magnitud del daño que causa en los trabajadores no solo está considerada como una condición médica si no como un síndrome ocupacional en el entorno de trabajo. Muy aparte de esto cabe resaltar que es de mucha importancia encontrar algún método que contrarreste este estado ya que no existe una cura final para los síntomas que causa, incluso se puede llegar a la depresión o a la ansiedad.

Según Otero (2015) detalla al Síndrome de Burnout como un malestar laboral, es un estrés particular que sufren las personas expuestas a presiones excesivas y exigencias laborales, asimismo lo determina a través de la despersonalización, actitudes negativas, agotamiento emocional, acciones agresivas con sus compañeros, que se resume en una mala reacción interpersonal (p.78). Nos quiere decir que el Síndrome Burnout es prácticamente una enfermedad laboral debido al exceso de trabajo, horarios inadecuados donde el trabajador no se adapta, la tecnología y la alta demanda que hay hoy en día en el mercado hace que el trabajador sufra de este mal que las empresas están sufriendo en este mundo tan globalizado.

Para Bosqued (2014) nos menciona que el “Síndrome Burnout era un síndrome que provocaba la adicción al trabajo, generando un desequilibrio productivo y como consecuencia la pérdida de la motivación en las empresas hoy en día” (p.12). Esto nos quiere decir que el Síndrome Burnout es un desgaste laboral crónico que el trabajador hoy en día se encuentra expuesto debido al exceso de trabajo, las exigencias que se dan en el campo laboral, provocando que este se sienta estresado, malhumorado sin ganas de realizar las funciones de la empresa, provocando tener un trabajador ineficiente y sin logro de metas en un corto plazo. Asimismo, Bosqued nos indica que las causas del burnout es elegir la carrera equivocada, baja remuneración, excesiva carga laboral, disminución de rendimiento laboral y la baja línea de carrera dentro de las empresas.

El síndrome de Burnout responde al estrés laboral crónico, a través de actitudes y sentimientos negativos hacia el rol personal y profesional, para Otero concluye que el desgaste del quemado profesional se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por: despersonalización, actitudes negativas, agotamiento emocional, pérdida o reducción de recursos emocionales y cinismo frente a los receptores del



servicio prestado; finaliza con la realización personal que la frustración de no alcanzar logros en su trabajo, autocalificándose negativamente con su desempeño.

Otero define al burnout en 3 Elementos claves del Síndrome Burnout. En los cuales encontramos al Agotamiento emocional: Su principal consecuencia es la disminución de recursos emocionales del profesional enfrentando retos que su labor plantea, se aplica en el crecimiento de la fatiga en los niveles mentales, físicos y emocionales que ni se corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, además del mal humor, sobre cargo de trabajo, cansancio físico y mentales, falta de motivación e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo acerca de las funciones profesionales, Despersonalización: Es la pérdida del componente emocional que se ve implicado con el proceso de percepción y cognitivo, lo cual afectara fundamentalmente al ser humano para controlar sus respuestas con impulso negativo teniendo una mente vacía a través de sus experiencias laborales, provocando la pérdida de la autonomía teniendo como resultado el aumento de cambio de estado ánimo.

Por otro lado, la despersonalización presenta una distribución auditiva en donde el tolerante mantiene la conciencia sobre lo anormal de su estado de ánimo en el desempeño de sus tareas. Baja realización personal: Se basa en una pasión o estado confuso de incompatibilidad profesional y personal al puesto requerido de trabajo, que se desarrollan con mayor frecuencia entre la demanda excesiva de trabajo y su capacidad de atenderlas y poder resolverlas debidamente, el trabajador se siente fracasado por la forma en que puede realizar sus funciones y los objetivos que pueda conseguir. Teniendo como consecuencia, una actitud negativa, baja autoestima, falta de logro, sentirse rechazado y como resultados de una insuficiencia personalidad profesional, lo que afecta al trabajador para adaptarse a otras empresas con distintas culturas o cambios constante de la globalización.

El Síndrome burnout suele ser un factor común en las profesiones de servicios directamente con clientes, debido a que se manifiesta en estar agotado emocionalmente, tomando principalmente en cuenta el estrés, la actitud mental de cada persona para desarrollar su trabajo, la falta de motivación y que termina con una actitud de “malos modales” en el trato a los demás.

Para Bosqued (2014) el síndrome burnout o el desgaste profesional se divide en 4 etapas o fases que pasa cada individuo: Etapa de idealismo y entusiasmo. En esta etapa las personas se involucran demasiado en su trabajo lo cual les provoca una sobre carga voluntaria, si ellos no cumplen sus metas, puede llevarlos a la desilusión. Etapa de estancamiento. Debido a la desilusión que el trabajador puede tener de no poder llegar a sus metas, provoca una disminución de las actividades desarrolladas, lo que hace que se pierda el idealismo y el entusiasmo. Etapa de apatía. Es la fase principal del síndrome burnout, en esta etapa se basa en la frustración de las expectativas, lleva a que el trabajador tome las decisiones de poder paralizar sus actividades, generando falta de interés, aparecen los problemas emocionales, conductas inadecuadas, trayendo consigo el contacto con los compañeros y hasta el abandono laboral por ultimo tenemos la Etapa de distanciamiento. Es la última etapa donde las personas se encuentran crónicas debido a la frustración, teniendo sentimientos totalmente vacíos, provocando en distanciamiento emocional y desvaloración profesional. De acuerdo a lo mencionado nos planteamos la siguiente pregunta.

¿Cómo las pausas activas reducen el síndrome de burnout en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo para el año 2019?

Los Objetivos de nuestro trabajo nos trazamos como objetivo general, Determinar cómo las pausas activas reducen el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Konecta S.A.C en la ciudad de Chiclayo, 2019. De igual manera los siguientes objetivos específicos; Identificar los elementos del síndrome burnout en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo. También, Aplicar las estrategias de pausas activas en los trabajadores de la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo. De la misma forma Evaluar la nueva manifestación del síndrome burnout después de haber aplicado las estrategias de pausas activas en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo. Y, por último, Comparar los resultados del síndrome burnout antes y después de la aplicación de las estrategias de las pausas activas en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo.

De tal manera es que afecta a toda la sociedad en general ya que los principales participantes son las personas, es decir el principal el principal factor que da avance a una organización. Este es un tema que se necesitaba resolver ya que ocasiona ineficiencia en todas las organizaciones que están en la sociedad.

Es importante remarcar que en el transcurso de la investigación se tuvo como principal obstáculo la ubicación de la información ya que era muy sesgada y escasa. De tal forma el tema elegido es muy importante, ya que en el ámbito personal es algo que vivimos personalmente día a día debido a la labor que desempeñamos en una call center, y es así que se creyó relevante investigar las razones del origen y como poder disminuir con dicho problema en base a un programa de pausas activas. Este tema servirá a mucha persona a saber acerca del síndrome de burnout y cómo hacer para no caer en ese problema sino tomarlo como referencia acerca de cuándo es tiempo de relajarse y no desgastarse más de lo debido. Concluyendo es importante decir que nuestro principal aporte a los diferentes lectores es un programa de pausas activas que ayuden a disminuir el síndrome de burnout y también que sea muy práctico para ser usado tanto en una empresa y también en el ambiente personal y familiar.

Hipótesis H1°: Las pausas activas reducen el síndrome de burnout en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo.

Cabe mencionar que aún falta recolectar más información de las variables en investigación, y que estas sean validadas por juicio de expertos, así mismo realizar las comparaciones del pre-test y pos-test para comprobar si las estrategias posteriormente planteadas han logrado mejorar la comunicación interna de los colaboradores.

## II. MÉTODO.

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo: Aplicado, su objetivo central se basa en solucionar problemas, con un margen de generalización limitado a partir de los conocimientos adquiridos a través de la investigación y sean aplicables, de este modo genera aportes al conocimiento científico desde un punto de vista teórico.

Enfoque: Es una investigación cuantitativa es donde se da a conocer el ámbito estadístico, en este punto de vista se utiliza la recaudación de datos para probar la hipótesis, se han trazado con anterioridad al proceso metodológico; con este método se plantea un problema y preguntas a seguir con la única finalidad que se sirvan para poder demostrar las hipótesis (Sampieri, 2014).

Alcance: Investigación longitudinal, son las que representan datos a través del tiempo, para hacer inferencia respecto al cambio debido a sus determinaciones o consecuencias, en una investigación trasversal se busca recolectar datos en solo momento en un solo lugar, con su único propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dato. Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, pp.151-158).

Diseño: La investigación pre-experimental es una estrategia donde se somete a grupo de personas u objeto, con determinadas condiciones o tratamientos a seguir a través de la variable independiente, logrando determinar los efectos o reacciones que se puedan generar con la variable dependiente de la investigación, en la cual busca pronosticar el futuro, elaborar diagnósticos que una vez realizados, convirtiéndose en políticas, incrementando el conjunto de conocimientos pedagógicos y el mejoramiento de la acción educativa” (Arias 2014).

Tiendo en cuenta Sampieri, Arias & Fernández (2014) la investigación tendrá un enfoque cuantitativo, como se indicó anteriormente será de tipo aplicada, para proponer e implementar alternativas, para solucionar la problemática encontrada, ya se obtuvo como objetivo principal determinar cómo las pausas activas reducen el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Konecta SAC, Chiclayo 2019, mediante un diseño de ejercicios de Pausas activas y aplicarlas, con un diseño pre experimental, con pre y post test cuyo esquema es:

G.E: O1 X O2
--------------

Dónde:

G.E. : Síndrome burnout.

O1 : Pre test

O2 : Post test

X : Pausas activas.

## 2.2. Operacionalización de variables.

### 2.2.1 Variable Independiente: Pausas activas.

Para Cárdenas (2015) nos menciona “La importancia de las pausas activas es contribuir con la eliminación de enfermedades, estrés laboral y con la falta de motivación laboral, por ello que cada empleador junto con los administradores de riesgos laborales, están en la obligación de implementar políticas, dinámicas y mecanismo, con el único fin de optimizar la salud de sus trabajadores buscando la efectividad en los resultados que estos puede aportar a la empresa”.

### 2.2.2 Variable Dependiente: Síndrome Burnout.

Para Bosqued (2014) nos menciona que el “Síndrome Burnout era un síndrome que provocaba la adición al trabajo, generando un desequilibrio productivo y como consecuencia la perdida la motivación en las empresas hoy en día”

Tabla N° 01: Matriz de operacionalización de la variable independiente pausas activas.

VARIABLE(S)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Pausas activas. (V.I)	Según Cárdenas (2015) nos menciona <i>La importancia de las pausas activas</i> es contribuir con la eliminación de enfermedades, estrés laboral y con la falta de motivación laboral, por ello que cada empleador junto con los administradores de riesgos laborales, están en la obligación de implementar políticas, dinámicas y mecanismo, con el único fin de optimizar la salud de sus trabajadores buscando la efectividad en los resultados que estos puede aportar a la empresa.	<p>fisiológicos</p> <p>Beneficios Psicológicos.</p> <p>Beneficios Sociales.</p>	<p>Movimientos articular. Mejorar la postura. Mejorar el estado del saluda general.</p> <p>Cambio de autoestima. Cambio de rutina. La concentración de trabajo.</p> <p>Afrontar derrotas Se genera la integración personal. Mejora las relaciones.</p>	Guía de entrevista	Nominal

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N° 02: Matriz de operacionalización de la variable Síndrome Burnout.

VARIABLE(S)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Síndrome burnout. (V.D)	Para Bosqued (2014) nos menciona que el “Síndrome Burnout era un síndrome que provocaba la adición al trabajo, generando un desequilibrio productivo y como consecuencia la pérdida la motivación en las empresas hoy en día”.	Agotamiento emocional.	Sobre carga de trabajo. Cansancio físico y mental. Falta de motivación	1-3 4-6 7_9	Cuestionario.	Ordinal.
		Despersonalización.	Falta de motivación. Negatividad. Aislamiento. Frialdad.	10-12 13-15 16_18		
		Baja realización personal.	Baja autoestima. Falta de logros. Rechazo laboral.	19_21 22_24 25_27		

Fuente: Elaboración Propia

### 2.3. Población y Muestra.

**Población:** Es un grupo de persona que se va a estudiar y que se puede observar para cualquier investigación, su principal objetivo es recopilar datos para demostrar la situación de algún problema. Para la variable Síndrome burnout estará conformada por los trabajadores de la empresa Konecta, ejecutivos y jefes en total 70 personas. (Tamayo 2014).

**Muestra:** Es la parte de la población que se seleccionara para la investigación, básicamente de ellos se va a obtener información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuara la medición (Baptista 2014). Nuestra muestra para la investigación será de 70 trabajadores en la plataforma de atención al cliente en la cuenta Movistar Chile, siendo los principales participantes los trabajadores de la empresa en total 70 trabajadores.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

**Técnicas:**

**Entrevista:** Es una discusión entre un grupo de personas para poder tratar de algún asunto en la cual interviene el entrevistador y la parte que es el entrevistado con la única finalidad de poder determinar que tanto conoce de la problemática que se está viviendo en la empresa (Méndez 2014). En este caso se entrevistará al gerente de la empresa Konecta para conocer los puntos críticos y poder así diseñar el modelo de ejercicios de Pausa activas.

**Encuesta:** Las encuestas son métodos de recopilación y de investigación más utilizados para obtener información de diversos temas a tratar, las cuales nos sirven para realizar una serie de preguntas buscando obtener la satisfacción de nuestro tema a tratar, asimismo evalúan el cumplimiento de objetivos a alcanzar de cualquier investigación que se desee alcanzar (Méndez 2014). En la actual exploración se utilizará la técnica de la encuesta, la que se aplicará a la muestra escogida en esta oportunidad, los trabajadores de la empresa Konecta, quienes responderán sobre la variable de Síndrome de Burnout.

**Instrumentos:**

**Cuestionario:**

Es un conjunto de cuestiones, interrogaciones o preguntas que se deben de contestar con respecto de una o más variables a medirse (Malhotra 2014). Para nuestra investigación se utiliza el instrumento de cuestionario que fue elaborado por 27 preguntas teniendo la escala ordinal de Likert como respuesta en la cual está establecido por 5 niveles de evaluación. Siendo (5) totalmente de acuerdo, (4) En acuerdo, (3) Ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, (2)



En desacuerdo y por último (1) Totalmente en desacuerdo, sirven para recolectar los datos de la variable dependiente del Síndrome de burnout.

Guía de entrevista: preguntas que se tiene preparadas en conjuntos para poder recopilar respuesta de forma inmediata, se logra general mediante una comunicación fluida y la elaboración de temas importantes. En esta investigación serán preguntas (ítems), aplicadas al gerente de la empresa Konecta.

#### 2.4.3. Validez y confiabilidad del Instrumento.

Validación:

Los instrumentos serán validados por tres expertos especialistas en la misma línea de investigación, donde se evaluará los instrumentos elaborados con la única finalidad que se midan si las preguntas a realizarse llegan a medir las variables y estas puedan ser útil para la información requerida., logrando llegar a los objetivos de esta investigación. con la validación de los siguientes expertos: Mg. Ángel Eduardo Llatas Rivas, Mg. Fanny Verde Lujan, y Mg. María Denisse Rodríguez Rojas.

La validez de experto consiste en que el instrumento utilizado para obtener información sea revisado y analizado por profesionales en el tema para que sea aprobado y llevado a la práctica con el fin de evitar hacer preguntas que no sean muy relevantes para el investigador o sean difíciles de responder por los participantes (Hernández, et al,2010, p.204).

Tabla N° 03. Cuadro con información de los tres validadores de los instrumentos de recolección de datos

<i><b>Instrumentos de evaluación.</b></i>	<i><b>Entrevista.</b></i>	<i><b>Encuestas.</b></i>
Mg. Fanny Verde Lujan	15	17.5
Mg. María Rodríguez Rojas.	15.5	15.5
Mg. Ángel Eduardo Llatas Rivas.	16.5	15

Fuente: Elaboración Propia.

### Confiabilidad:

Se determinará a través del coeficiente estadístico denominado Alfa de Cron Bach, además se aplicará una prueba piloto para reforzar la validez del instrumento, así mismo se va utilizar el programa Excel, los cuales serán los principales que apoyarán a contribuir con respaldo de la coherencia de los instrumentos a evaluarse. Para identificar la confiabilidad de los datos se logró utilizar Alfa de Cron Bach, la cual cuenta con una aceptación mínima de 0,78 con razón de fiabilidad aceptada.

Tabla N° 04. Nivel de confiabilidad según el Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0,787	27

Fuente: Resultado Recuperado del Programa SPSS Versión 24.

De acuerdo con los resultados de la tabla del Alfa de Cronbach se puede afirmar que el cuestionario utilizado en el presente trabajo de investigación para la variable Síndrome Burnout, es un instrumento fiable, debido a que el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 78.7% siendo que se encuentra ubicado en los rangos mayor al 0,65 donde es un instrumento de medición aceptable.

### 2.5. Procedimiento.

Se recolecta la información aplicando los instrumentos de recolección de datos:

- a. Una guía de entrevista para evaluar las dos variables con preguntas de opciones dirigidas al administrador de Konecta S.A.C, la respuesta de la variable dependiente servirá para formar un párrafo argumentativo de la realidad problemática local y las respuestas de la variable independiente servirán para formular las estrategias de la propuesta.
- b. Un cuestionario de la variable dependiente con cinco alternativas de respuestas basadas en la escala de Likert siendo estas las siguientes 1) Totalmente en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) No estoy / ni en desacuerdo 4) De acuerdo 5) Totalmente de

acuerdo, con el fin de evaluar los indicadores del problema en dos momentos. Antes de aplicar la estrategia (pre test) y después de aplicar la estrategia (post test).

- c. La variable independiente (Pausas Activas) serán manipuladas para diseñar estrategias de mejora, que serán aplicadas que serán aplicadas en la variable del problema (Síndrome Burnout) a través de un programa de actividades desarrolladas en la población /muestra (300 personas).

## 2.6. Métodos de análisis de datos.

Los datos recopilados con el cuestionario, ha sido evaluados estadísticamente con cuadros de datos, respetivamente con su forma gráfica y su análisis adecuado, basándose en una metodología de análisis cuantitativa. Para el estudio estadístico de los datos se utilizó el programa Excel y el sistema computacional SPSS 22. En este programa se harán las tabulaciones, interpretando cada una de las tablas y figuras, y así poder dar respuesta a los objetivos planteados.

## 2.7 Aspectos Éticos.

Toda investigación cuenta con aspectos éticos la cual son citas por autores que se toman en cuenta con el contenido de nuestro marco teórico (relación de las variables y autores que hablen de ellas), buscando la justificación de todo trabajo, asimismo se respetó la participación de cada persona que, participando de las encuestas, las cual se realizó de manera correcta y con datos de información que se portaron a la confiabilidad.

**Fiabilidad:** Los instrumentos elaborados en este estudio son originales y permitirá que en el futuro un investigador emplee los mismos métodos o estrategias de recolección de datos que otro, y obtenga resultados similares.

**Validez:** Se dará una interpretación correcta a los resultados y convirtiéndose un soporte fundamental de las investigaciones, basándose en las teorías utilizadas de autores confiables y coherentes.

**Credibilidad:** Se dará a conocer la protección de su información valiosa y se le informa de la seguridad de la investigación, puesto que se han mostrado las variables tal y cómo se han encontrado en un determinado contexto.

Relevancia: Los objetivos planteados contribuirán finalmente con un mejor conocimiento de respuesta, o en su defecto por medio de un diagnóstico positivo en el contexto que se ha estudiado.

Consentimiento informado: Los colaboradores estarán involucrados para ser informantes sobre lo que se va a evaluar y reconocer sus derechos y responsabilidades.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Resultados del Pre-Test

3.1. Objetivo específico 01: Identificar los elementos del síndrome burnout en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo.

Tabla N° 05: Dimensión: Agotamiento emocional, Pre-Test.

Indicadores	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy de acuerdo/ ni en desacuerdo		Acuerdo		Totalmente en acuerdo		Total	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
<i>Sobre carga de trabajo</i>	9%	6	1%	1	1%	1	43%	30	46%	32	100%	70
<i>Cansancio físico y emocional</i>	11%	8	0%	0	0%	0	41%	29	47%	33	100%	70
<i>Falta de motivación</i>	1%	1	0%	0	13%	9	53%	37	33%	23	100%	70
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Atributos</i>	27	39%	41	59%	2	3%	70	100%				

*Fuente:* Cuestionario aplicado del pre test a los 70 trabajadores de la empresa Konecta S.A.C., Chiclayo 20

### Interpretación:

En la tabla N° 01 se observa que el indicador sobrecarga de trabajo nos muestra que el 89% que equivale a un número de 82 trabajadores del área de atención al cliente en la plataforma de movistar, manifiestan una respuesta afirmativa con respecto al grado de sobrecarga de trabajo y posteriormente esto se ve reflejado en el exceso de actividades físicas y mentales que se pueden realizar mediante las horas de gestión en la empresa Konecta. Por otro lado, nos muestra que el 10% que equivale a un número de 7 representantes dan a conocer una respuesta negativa con respecto a que existe sobre carga laboral dentro de la empresa Konecta. También el indicador cansancio físico y emocional nos muestra que, el 88 % que equivale a un número de 62 trabajadores están totalmente de acuerdo que los trabajadores de la empresa Konecta sufren del cansancio físico y emocional, lo que provoca es que afecte directamente en la falta de logros dentro de una empresa, cabe mencionar que es lo que se encuentra dentro de la empresa, asimismo tenemos que el 11% que es un total de 8 trabajadores están en totalmente en desacuerdo a que exista cansancio físico y emocional en los representantes, lo que hace que su respuesta sea mínima con respecto al amplio porcentaje que si lo asegura, por último para el indicador falta de motivación nos muestra que 86% que equivale a un número de 60 trabajadores están totalmente de acuerdo que existe la falta de motivación hacia el representante, donde el representante debe tener el impulso para poder llegar a sus metas y el apoyo de la empresa, básicamente en poder llegar a los objetivos y poder ganar / ganar, por otro lado tenemos un 13 % que es un número de 9 personas que son indiferentes a la respuesta sobre la falta de motivación, ya sea por miedo o falta de conocimiento de que nos quiere decir la falta de motivación, que es lo que se busca identificar con este tipo de investigación. También es relevante indicar que esta dimensión, puede ser medida o entendida por indicadores que hacen alusión al grado de importancia o efecto percibido por cada una de las personas encuestadas. Por ejemplo en esta primera tabla se evidencia que un 59% de los participantes (41 personas) comprenden al agotamiento emocional en grado medio, tomando en cuenta los datos obtenidos, ya que la mayoría de ellos brindan respuestas con mayor intensidad en las alternativas de acuerdo y totalmente de acuerdo para los tres indicadores.

Tabla N° 06: Dimensión: Despersonalización Pre-Test.

<i>Indicadores</i>	<i>Totalmente en desacuerdo</i>		<i>En desacuerdo</i>		<i>No estoy de acuerdo/ ni en desacuerdo</i>		<i>Acuerdo</i>		<i>Totalmente en acuerdo</i>		<i>Total</i>	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
<i>Negatividad</i>	10%	7	16%	11	26%	18	34%	24	14%	10	100%	70
<i>Aislamiento</i>	4%	3	7%	5	21%	15	56%	39	11%	8	100%	70
<i>Frialdad</i>	3%	2	13%	9	14%	10	43%	30	27%	19	100%	70

<i>Atributos</i>	<i>Conciencia Baja</i>		<i>Conciencia Media</i>		<i>Conciencia Alta</i>		<i>Total</i>	
	N	%	N	%	N	%	N	%
	23	33%	39	56%	8	12%	70	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado del pre test a los 70 trabajadores de la empresa Konecta S.A.C., Chiclayo 2019

### Interpretación:

En la tabla N° 02 se observa que el indicador negatividad nos muestra que el 48% de los trabajadores que equivale a un número de 34 representantes están de acuerdo en que en la empresa Konecxa existe la negatividad de parte de los trabajadores, esto se da básicamente por la actitud del representante, la desconfianza, los conflictos, la falta de compromiso y la escasa participación en los proyectos que provocan que el trabajador se vuelva negativo, asimismo tenemos un 26% de representantes que equivalen a 18 representantes que no saben por qué las personas son negativas o cual es el factor principal que provoca tener esta actitud en los representantes de la cuenta de Movistar Chile. También el indicador aislamiento nos muestra que, el 67% de los representantes que equivale a un número de 47 personas está de acuerdo que existe aislamiento de los representantes hacia el líder o coordinador, y es debido a esto que las personas toman la decisión de realizar sus funciones solas, no comparten lugar de trabajo con nadie, por otro lado tenemos un 21% de representantes que equivale a un número de 15 personas que son indiferentes si los trabajadores se aíslan de sus jefes inmediatos por falta de comunicación o confianza. Por último contamos con el indicador frialdad nos indica que 70% que equivale a un número de 47 representantes que indican que, si existe frialdad en los representantes, lo cual se refiere a una persona fría por carácter fuerte o por falta de reconocimiento a sus logros aportados para la empresa, Por otro lado, tenemos 16% que equivale a un número de 11 personas que no tienen el conocimiento del porque una persona se vuelve fría en el medio laboral, o no están dispuesta a poder indicar de lo que sucede dentro de la empresa ya sea por temor al despido, o a la mala relación laboral que tengan con sus jefes inmediatos y coordinadores de la Cuenta Movistar Chile. En el caso de nuestra segunda dimensión, la cual tiene que ver con la negatividad, aislamiento y la frialdad que son percibidos en el ambiente laboral corresponden con mayor conciencia al grado medio, ya que se puede verificar que el 56% de los encuestados, es decir 39 participantes indican mediante sus respuestas estar más de acuerdo y totalmente en acuerdo con que el hecho de que la despersonalización se siente en la empresa, no a un grado alto o crítico, pero si considerable.



Tabla N° 07: Baja realización personal, Pre-Test.

<i>Indicadores</i>	<i>Totalmente en desacuerdo</i>		<i>En desacuerdo</i>		<i>No estoy de acuerdo/ ni en desacuerdo</i>		<i>Acuerdo</i>		<i>Totalmente en acuerdo</i>		<i>Total</i>	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
<i>Baja autoestima</i>	2%	1	1%	1	6%	4	40%	28	51%	36	100%	70
<i>Falta de logros</i>	3%	2	0%	1	0%	0	51%	36	46%	32	100%	70
<i>Rechazo laboral</i>	1%	1	4%	3	9%	6	56%	39	30%	21	100%	70

<i>Insuficiencia Baja</i>		<i>Insuficiencia Media</i>		<i>Insuficiencia Alta</i>		<i>Total</i>	
N	%	N	%	N	%	N	%
22	31%	45	64%	3	4	70	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado del pre test a los 70 trabajadores de la empresa Konecta S.A.C., Chiclayo

### Interpretación:

En la tabla N° 03 se observa que el indicador baja autoestima nos muestra que el 91% de los trabajadores que equivale a 64 personas están de acuerdo a que existe baja autoestima de parte de los trabajadores, basándose en que no se sienten valorados por la empresa, de tal forma que se dan cambios de ánimo o consecuencias en el vínculo laboral, por otra lado, tenemos un 6% de representantes que equivale a 4 trabajadores que son indiferentes a si existe baja autoestima en la empresa debido a que no saben si esto se origina en los problemas familiares o se pueden ocasionar por falta de reconocimiento laboral. También el indicador falta de logros nos muestra que el 97% de los trabajadores que equivale a un numero de 68 de las personas indican que los representantes sufren de falta de crecimiento en la empresa y escasos logros, de igual forma la falta de línea de carrera frustra a los trabajadores que tiene gran tiempo en las empresas, donde no permiten cumplir sus sueños personales, en la empresa, por otro lado tenemos a un 3% que equivale solo a 2 personas que está en desacuerdo con respecto al hecho de que en la empresa se ofrece línea de carrera o si esto es de mucha importancia para otras personas . Por último, el rechazo laboral nos muestra que 86% de los trabajadores que equivale a un numero de 60 personas están de acuerdo que existe rechazo laboral de otras empresas por la falta de logro, el crecimiento personal y los diversos cambios que hoy en día existen en el mercado laboral; actualmente en Konecta se verifica que los representantes sufren de este mal, debido a que su trabajo no es retribuido totalmente. Y al contrario de ellas 4 personas piensan lo contrario, por consiguiente, este 5% manifiesta que para ellos todo va bien y no están de acuerdo con el recazo dentro de Konecta. Asimismo, tenemos un 9% que equivale a un número de 6 personas que son indiferente a su respuesta. Finalmente podemos remarcar que en la dimensión que corresponde a la baja realización personal, la mayoría de personas encuestadas marcaron las alternativas de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo cual repercute en una insuficiencia alta en los resultados de la baremación, en que la baja autoestima, la falta de logros y el rechazo laboral están percibidos en grado medio específicamente, dentro de la empresa Konecta.

3.2. Objetivo específico 02: Aplicar las estrategias de pausas activas en los trabajadores de la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo.

Tabla N° 08: Capacitación Y Aplicación De Pausas Activas.

<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Recursos y Materiales</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Hora:</i>	<i>Lugar:</i>	<i>Responsable</i>	<i>Presupuesto</i>
Problema: sobre carga de trabajo y cansancio físico Y emocional	Reducir los elementos que originan la falta de rendimiento o en el trabajo	Capacitación y aplicación de pausas activas	Se aplicará: Ejercicios articulares, tales como los movimientos de cabeza, cuello, hombros, muñecas y dedos. De manera que se perciba de forma dinámica para los trabajadores y así puedan sentirse relajados de la tensión que puedan tener del día a día en su labor. Se procederá a explicar la teoría de las pausas activas y la importancia que tienen.	<b>Humano:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> <li>• Encargada de tópico</li> </ul> <b>Material.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT</li> <li>• Papelote</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Plumones</li> <li>• Sala de capacitación</li> <li>• Plataforma de atención</li> </ul>	22/09/2019	Empieza: 9:00 am Termina: 9:30 am	Empresa Konecta S.A.C	Castillo Cruz Alexis Fabrizio Mora Yaipen Carlos Miguel	S/100.00

Elaboración Propia.

Tabla N° 09: Informar Y Aplicar Una Dinámica Motivacional

<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Recursos y Materiales</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Hora</i>	<i>Lugar</i>	<i>Responsable</i>	<i>Presupuesto</i>
Falta de motivación, negatividad y baja autoestima	Conocer los fundamentos de la motivación en el ámbito laboral.	Informar y aplicar una dinámica motivacional.	<p><b>Se aplicará:</b> El ponente comenzara realizando preguntas que conoce del tema, posteriormente se dará a conocer la importancia de tomar en cuenta los factores motivaciones en el trabajo, para concluir se realizara una dinámica de grupo ( la pelota preguntona).</p>	<p><b>Humano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> </ul> <p><b>Material.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT</li> <li>• Papelote</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Plumones</li> <li>• Sala de capacitación</li> <li>• Plataforma de atención</li> </ul>	05/10/2019	Empieza: 9:00 am  Termina: 9:30 am	Empresa Konecta S.A.C	Castillo Cruz Alexis Fabrizio Mora Yaipen Carlos Miguel	S/60.00

*Elaboración propia.*

Tabla N° 10: Aplicar temáticos de integración personal buscando Mejorar La Comunicación entre jefes y los ejecutivos.

<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Recursos y Materiales</i>	<i>Fecha</i>	<i>Hora</i>	<i>Lugar</i>	<i>Responsable</i>	<i>Presupuesto</i>
Aislamiento y Frialdad	Buscar reducir el aislamiento de los trabajadores con los jefes de trabajo en la empresa Konecta S.A.C	Aplicar actividades de integración personal buscando mejorar la comunicación entre jefes y los ejecutivos.	<b>Se aplicará:</b> Se realizaran actividades de Integracion buscando mejorar el aislamiento de los trabajadores con los distintos equipos de trabajos, asimismo mejorar el ambiente tan tenso que se tiene a diario, actividades como el de la primavera, entre otros.	<b>Humano:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> </ul> <b>Material.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT</li> <li>• Papelote</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Plumones</li> <li>• Plataforma de atención</li> </ul>	05/10/2019	Empieza: 9:00 am  Termina: 9:30 am	Empres a a S.A.C	Castillo Cruz Alexis Fabrizi o  Mora Yaipen Carlos Miguel	S/100.00

*Elaboración propia.*

Tabla N° 11: Realizar actividades deportivo de Integración

<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Recursos y Materiales</i>	<i>Fecha</i>	<i>Hora</i>	<i>Lugar</i>	<i>Responsable</i>	<i>Presupuesto</i>
Aislamiento y Frialdad	Elaborar actividades a desarrollar en función de las necesidades de integración en los representant es	Realizar un programa deportivo de integració n.	<p><b>Se aplicará:</b>                      Los encargados reunirán a los representantes dándoles a conocer la importancia de la integración entre compañeros de trabajo. asimismo, se formará equipo de manera aleatoria con el fin de buscar reducir el aislamiento, mejor la autoestima y originar afinidad entre todos.</p>	<p><b>Humano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> </ul> <p><b>Material.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementos deportivos (Pelota, y vestimenta).</li> </ul>	11/10/2019	Empieza: 2:00 pm Termina: 4:00 pm	Centro recreativo el Goloso (La victoria)	Castillo Cruz Alexis Fabrizio Mora Yaipen Carlos Miguel	S/70.00

Elaboración propia.

Tabla N° 12: Realizar un evento de premiación, por el esfuerzo y logros del representante.

<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Recursos y Materiales</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Hora:</i>	<i>Lugar:</i>	<i>Responsable</i>	<i>Presupuesto</i>
Falta de logros y Rechazo laboral	Reconocer el esfuerzo de los asesores, en base al rendimiento reflejado en los indicadores del último mes.	Realizar un evento de premiación, por el esfuerzo y logros del asesor.	<p><b>Se aplicará:</b></p> <p>Los encargados de la investigación tomaran la base de datos brindada de parte de los líderes a cargo, para poder medir el rendimiento de los asesores. Luego se realizará la emisión de un correo corporativo a todos los trabajadores, para poder dar a conocer los resultados y aviar sobre una reunión en la cual se dé a conocer públicamente los logros del mejor trabajador en ambos turnos de trabajo. De tal manera también se procederá a obsequiar un presente por sus logros generales.</p>	<p><b>Humano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> </ul> <p><b>Material.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT</li> <li>• Papelote</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Plumones</li> <li>• Sala de capacitación</li> <li>• Plataforma de atención</li> </ul>	12/10/2019	<p>Empieza : 9:00 am</p> <p>Termina: 9:30 am</p>	Empresa Konecta S.A.C	<p>Castillo Cruz Alexis</p> <p>Fabrizio</p> <p>Mora Yaipen</p> <p>Carlos Miguel</p>	S/70.00

Elaboración propia.

3.3. Evaluar la nueva manifestación del síndrome burnout después de haber aplicado las estrategias de pausas activas en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo.

Tabla N° 13 Dimensión: Agotamiento emocional, Post-Test.

Indicadores	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy de acuerdo/ ni en desacuerdo		Acuerdo		Totalmente en acuerdo		Total	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
<i>Sobre carga trabajo</i>	20%	14	16%	11	16%	11	21%	15	31%	22	100%	70
<i>Cansancio físico y emocional</i>	16%	11	16%	11	20%	14	17%	12	31%	22	100%	70
<i>Falta de motivación</i>	16%	11	19%	13	17%	12	24%	17	24%	17	100%	70
	Bajo		Medio		Alto		Total					
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<i>Atributos</i>	27	39%	41	59%	2	3%	70	100%				

Fuente: Cuestionario aplicado del post test a los 70 trabajadores de la empresa Konecta S.A.C., Chiclayo.



### Interpretación:

En la tabla N° 13 se observa que el indicador sobrecarga de trabajo nos muestra que el 52% que equivale a un número de 37 trabajadores del área de atención al cliente, manifiestan una respuesta afirmativa con respecto al grado de sobrecarga de trabajo y posteriormente esto se ve reflejado en el número de actividades físicas y mentales que se conforman sus funciones. Por otro lado, nos muestra que el 36% que equivale a un número de 23 representantes dan a conocer una respuesta negativa con respecto a que, si existe sobre carga laboral dentro de la empresa Konecta ya que ellos pueden percibir a su día laboral como, no tan agotador; y también hay 11 personas (16%) que indican una respuesta neutra acerca del tema. También el indicador cansancio físico y emocional nos muestra que, el 48 % que equivale a un número de 34 trabajadores están totalmente de acuerdo que los trabajadores de la empresa Konecta sufren del cansancio físico y emocional, lo que provoca es que afecte directamente en la falta de logros dentro de una empresa o también que su productividad aumente, asimismo tenemos que el 32% que es un total de 22 trabajadores están totalmente en desacuerdo a que exista cansancio físico y emocional en los representantes, lo que hace que su respuesta sea menor con respecto al porcentaje que lo afirma, Y 14 personas (20%) se muestran neutras con su respuestas nuevamente. por ultimo para el indicador falta de motivación nos muestra que 48% que equivale a un número de 34 trabajadores están totalmente de acuerdo que aún existe la falta de motivación hacia el representante pero no con gran cantidad como en el pre test que se realizó, donde el representante debe tener el impulso para poder llegar a sus metas y el apoyo de la empresa, básicamente en poder llegar a los objetivos y poder ganar / ganar, por otro lado tenemos un 35 %, es decir 23 personas que nos indica que gracias a las estrategias propuesta se sienten más motivados al momento de realizar de sus actividades. También es relevante indicar que esta dimensión, puede ser medida o entendida por indicadores que hacen alusión al grado de importancia o efecto percibido por cada una de las personas encuestadas. Por ejemplo, en esta primera tabla se evidencia que un 41% de los participantes (29 personas) comprenden al agotamiento emocional en grado medio, tomando en cuenta los datos logrados, ya que, en comparación al pre test, las personas indican que hubo un cambio en la intensidad del síndrome gracias a las estrategias realizadas.

Tabla N° 14 Dimensión: Despersonalización, Post-test.

Indicadores	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy de acuerdo/ ni en desacuerdo		Acuerdo		Totalmente en acuerdo		Total	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
<i>Negatividad</i>	13%	9	26%	18	24%	17	21%	15	16%	11	100%	70
<i>Aislamiento</i>	13%	9	20%	14	26%	18	26%	18	16%	11	100%	70
<i>Frialdad</i>	16%	11	20%	14	16%	11	24%	17	24%	17	100%	70
	Conciencia Baja		Conciencia Media				Conciencia Alta		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Atributos</i>	27	39%	41	59%	2	3%	70	100%				

Fuente: Cuestionario aplicado del post test a los 70 trabajadores de la empresa Konecta S.A.C., Chiclayo.

### Interpretación:

En la tabla N° 14 se observa que el indicador negatividad nos muestra que el 37% de los trabajadores que equivale a un número de 26 representantes están de acuerdo en que en la empresa Konecta existe la negatividad de parte de los ejecutivos, y esto se da básicamente por la forma de pensar del trabajador, la suspicacia, los problemas entre trabajadores, la irresponsabilidad y la corta participación en las actividades que provocan que se vuelvan negativos, asimismo tenemos un 39% que equivale a 27 representantes nos menciona que las estrategias desarrolladas las personas han mejorado su relación laboral, llegando a mejorar en su productividad de la mano con su actitud, pero sin embargo aún hay 17 personas (26%) que se mantienen imparciales. También el indicador aislamiento nos muestra que, el 42% de los representantes que equivale a un número de 29 personas está de acuerdo que aún existe aislamiento en los representantes hacia el líder o coordinador pero no como en la primera evaluación, y es debido a esto que las personas toman la decisión de realizar sus funciones solas, no comparten lugar de trabajo con nadie, por otro lado tenemos un 26% de representantes que equivale a un número de 18 personas que son indiferentes si los trabajadores se aíslan de sus jefes inmediatos por falta de comunicación o confianza. Por último contamos con el indicador frialdad nos indica que 33% que equivale a un número de 12 representantes que indican que, aún existe frialdad en los representantes, pero ha reducido en su gran mayoría con las estrategias y las capacitaciones que brindó les cambió a ellos también la manera de ver su trabajo ya no una obligación. Por otro lado, tenemos 16% que equivale a un número de 11 personas que no tienen el conocimiento del porque una persona se vuelve fría en el medio laboral, y por ende se muestra indiferente en su respuesta en cambio 34 personas (48%) indican estar de acuerdo en que la frialdad ha disminuido con respecto al pre test; y 25 encuestados (36%), piensan que aún hay frialdad en la empresa y no están dispuestos a cambiar, ya sea por temor al despido, o a la mala relación laboral que tengan con sus jefes. En el caso de nuestra segunda dimensión, la cual tiene que ver con la negatividad, aislamiento y la frialdad que son percibidos en el ambiente laboral corresponden con mayor conciencia al grado medio, ya que se puede verificar que el 39% de los encuestados, es decir 27 participantes indican mediante sus respuestas estar más de acuerdo.

Tabla N° 15 Baja realización personal, Post-Test.

Indicadores	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		No estoy de acuerdo/ ni en desacuerdo		Acuerdo		Totalmente en acuerdo		Total	
	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
<i>Baja autoestima</i>	19%	13	23%	16	11%	8	20%	14	27%	19	100%	70
<i>falta de logros</i>	17%	12	21%	15	7%	5	21%	15	33%	23	100%	70
<i>Rechazo laboral</i>	20%	14	20%	14	14%	10	23%	16	23%	16	100%	70
	Insuficiencia Baja		Insuficiencia Media				Insuficiencia Alta		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<i>Atributos</i>	27	39%	41	59%	2	3%	70	100%				

Fuente: Cuestionario aplicado del post test a los 70 trabajadores de la empresa Konecta S.A.C., Chiclayo.

### Interpretación:

En la tabla N° 15 se observa que el indicador baja autoestima nos muestra que el 47% de los trabajadores que equivale a 33 personas están de acuerdo a que aún existe baja autoestima de parte de los trabajadores, aun que esto haya disminuido en la empresa hay personas que no se sienten valoradas al 100 % aun; de tal forma que se dan cambios de ánimo o consecuencias en el vínculo laboral, por otra lado, tenemos un 42% de representantes que equivale a 29 trabajadores indican que ha disminuido en gran cantidad la actitud negativa en los trabajadores; pero a pesar de esto, 8 personas (11%) aún se mantienen imparciales. También el indicador falta de logros nos muestra que el 54% de los trabajadores que equivale a un numero de 38 de las personas indican que los representantes sufren de falta de crecimiento en la empresa y escasos logros, de igual forma la falta de línea de carrera frustra a los trabajadores que tiene gran tiempo en las empresas, donde no permiten cumplir sus metas personales, en la organización, por otro lado tenemos a un 38% que equivale solo a 27 personas que está en desacuerdo con respecto al hecho de que en la empresa si contribuye con el desarrollo de cada uno de los ejecutivos ofreciéndoles oportunidades y si ofrece línea de carrera o si esto es de mucha importancia para otras personas . Por último, el rechazo laboral nos muestra que 46% de los trabajadores que equivale a un numero de 32 personas están de acuerdo que existe rechazo laboral de otras empresas por la falta de logros, el crecimiento personal y los diversos cambios que hoy en día existen en el mercado laboral; actualmente en Konecta se verifica que los representantes sufren de este mal, debido a que su trabajo no es retribuido totalmente pero que han disminuido constantemente con la aplicación de las estrategias. Y al contrario de ellas 28 personas piensan lo contrario, por consiguiente, este 40% manifiesta que para ellos todo va bien y no están de acuerdo con el rechazo dentro de Konecta debido a que desde la aplicación de la premiación a los mejores de cada mes ha hecho que exista una competencia sana de trabajo. Finalmente podemos remarcar que en la dimensión que corresponde a la baja realización personal, las personas encuestadas marcaron las alternativas de acuerdo y totalmente de acuerdo en menor intensidad, lo cual demuestra que hubo un efecto positivo con respecto a que la baja autoestima, la falta de logros y el rechazo laboral, pero sin embargo aún están percibidos en grado medio específicamente, dentro de la empresa Konecta.

Objetivo N° 04: Comparar los resultados del síndrome burnout antes y después de la aplicación de las estrategias de las pausas activas en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo.

Tabla N° 16 Dimensión: Agotamiento emocional, comparación del Post-Test y Post-Test.

Indicadores	Pre test						Post test									
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy en desacuerdo / ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy en desacuerdo / ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total				
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%				
<i>Sobre carga de trabajo</i>	9	1	1	43	46	100	20	16	16	21	31	100				
<i>Cansancio físico y mental</i>	11	0	0	41	47	100	16	16	17	34	31	100				
<i>Falta de motivación</i>	1	0	13	53	33	100	16	19	24	39	24	100				
	Bajo		Medio		Alto		Total		Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Atributos</i>	27	39%	41	59%	2	3%	70	100%	22	31%	29	41%	19	27%	70	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 01. Porcentaje de comparación del Pre Test-Post- Test.

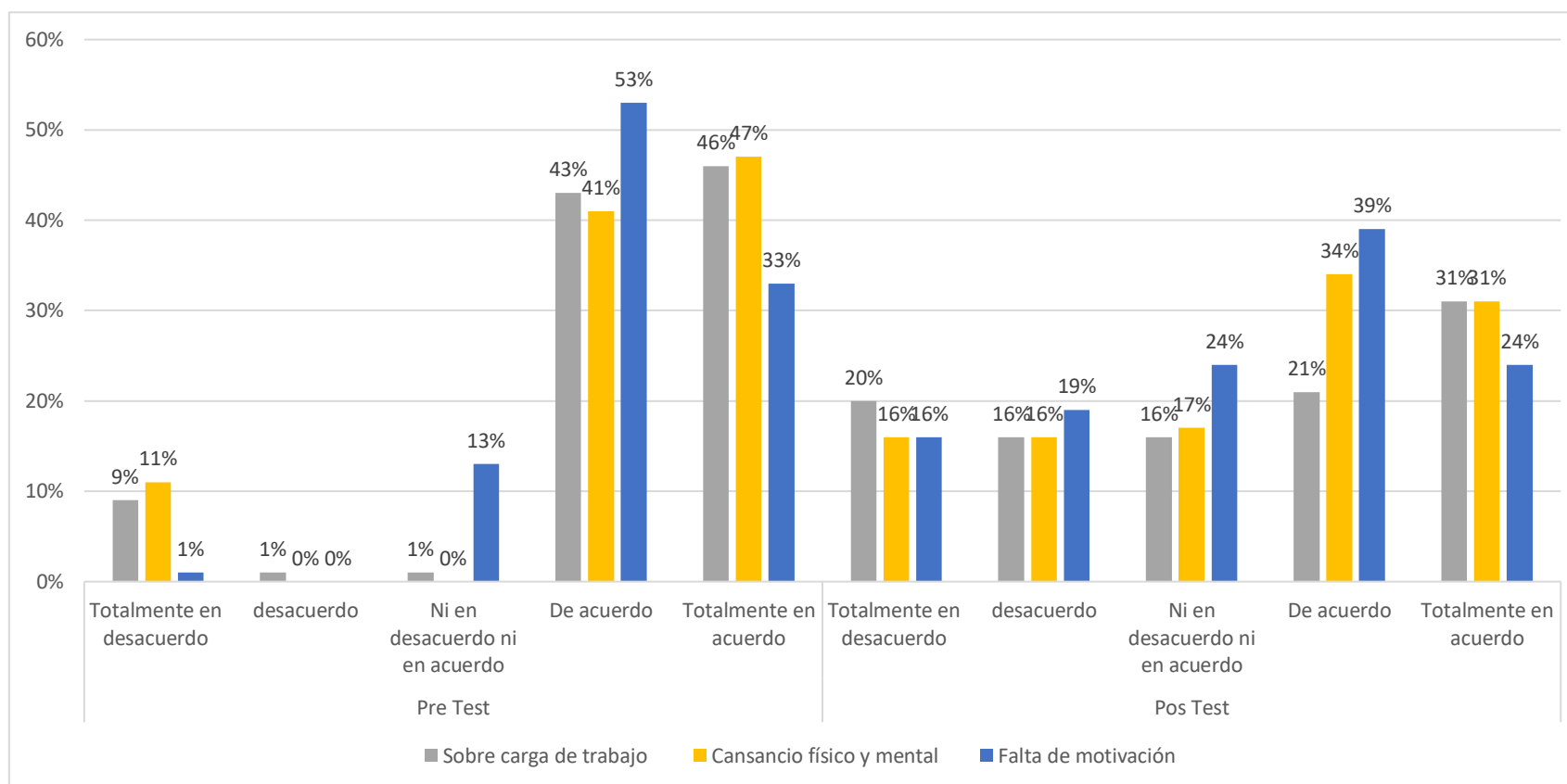


Figura 1. Comparación del pre test y post- test en la variable agotamiento emocional en la empresa Konecta S.A.C.

En el gráfico N° 01, el nivel de la dimensión agotamiento emocional en la empresa Konecta S.A.C ha mejorado notablemente en los indicadores basados en sobre carga de trabajo, cansancio físico y mental, y la falta de motivación pasando de indicadores, de acuerdo y totalmente en acuerdo, en el pre test con un nivel de porcentaje de 89% de este mal a un post test teniendo una reducción aceptable de un 52 %, asimismo se logra comprobar que el nivel de falta de motivación tuvo una reducción aceptable de un 86% en el pre test a un post test con un 48%, esto nos quiere decir que la aplicación de la estrategia fue la más adecuada para este comportamiento, estando totalmente en acuerdo de que el presente estudio se ha podido determinar que las pausas activas y la motivación ayudan a reducir el nivel de síndrome Burnout en la empresa Konecta S.A.C., y que la empresa hoy en día lo viene aplicando en distintas áreas de la empresa.



Tabla N° 17 Dimensión: Despersonalización, comparación del Post-Test y Post-Test.

Indicadores.	Pre test						Post test					
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy en desacuerdo / ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy en desacuerdo / ni en acuerdo	De acuerdo	Totalmente en acuerdo	Total
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<i>Negatividad</i>	10	16	26	34	14	100	13	26	24	21	16	100
<i>Aislamiento</i>	4	7	21	56	11	100	13	20	26	26	16	100
<i>Frialdad</i>	3	13	14	43	27	100	16	26	16	24	24	100

Atributos	Conciencia Baja		Conciencia Media		Conciencia Alta		Total		Conciencia Baja		Conciencia Media		Conciencia Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		23	33%	39	56%	8	11%	70	100%	23	33%	27	39%	19	27%	70

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 02. Porcentaje de comparación del Pre Test-Post- Test.

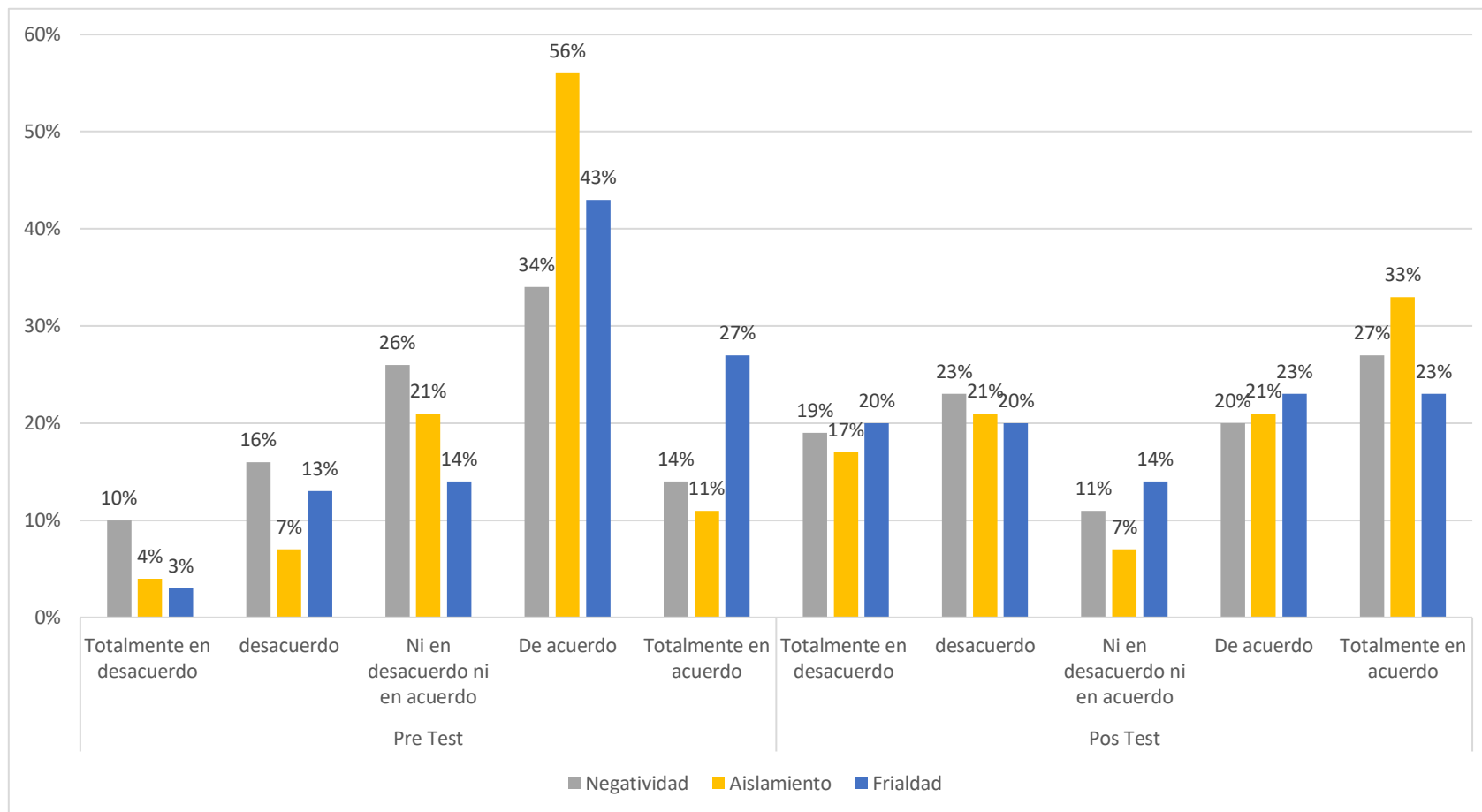


Figura 2. Comparación del pre test y post- test en la variable baja realización personal en la empresa Konecta S.A.C

En el grafico N° 02, el nivel en la dimensión despersonalización en la empresa Konecta S.A.C ha mejorado notablemente en los diversos indicadores que la conforman tales como la negatividad, aislamiento y frialdad encontrándose una evolución en las respuestas obtenidas, es decir, que las opciones de acuerdo y totalmente en acuerdo, en el pre test, cambiaron en relación a un post test, evidenciándose una reducción notable en el nivel de efectos en cada indicador, y es así que se verifica que los elementos que se tomaron en cuenta, tienen un porcentaje menor, pasando a un 27 % en negatividad, un 33% en aislamiento y un 23 % en frialdad, determinando que la propuesta se ha utilizado se adaptó de manera correcta al problema que padecía la empresa Konecta, partir del presente estudio se ha podido determinar las actividades a través de temáticos de integración y deportivas ayudan a reducir el nivel de síndrome Burnout en la empresa Konecta S.A.C., y también cabe resaltar que la empresa hoy en día lo viene aplicándolas de forma continua en distintas áreas de la empresa.

Tabla N° 18 Baja realización personal, comparación del Post-Test y Post-Test.

<i>Indicadores.</i>	Pre test						Post test					
	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>No estoy en desacuerdo / ni en acuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>	<i>Total</i>	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>No estoy en desacuerdo / ni en acuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>	<i>Total</i>
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<i>Baja autoestima</i>	2	1	6	40	51	100	19	23	11	20	27	100
<i>Falta de logro</i>	3	0	0	51	46	100	17	21	7	21	33	100
<i>Rechazo laboral</i>	1	4	9	56	56	100	20	20	14	23	23	100

<i>Atributos</i>	Insuficiencia Baja		Insuficiencia Media		Insuficiencia Alta		Total		Insuficiencia Baja		Insuficiencia Media		Insuficiencia Alta		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<i>Atributos</i>	22	31%	45	64%	3	4%	70	100%	23	33%	27	39%	19	27%	70	100%

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico N° 03. Porcentaje de comparación del Pre Test-Post- Test.

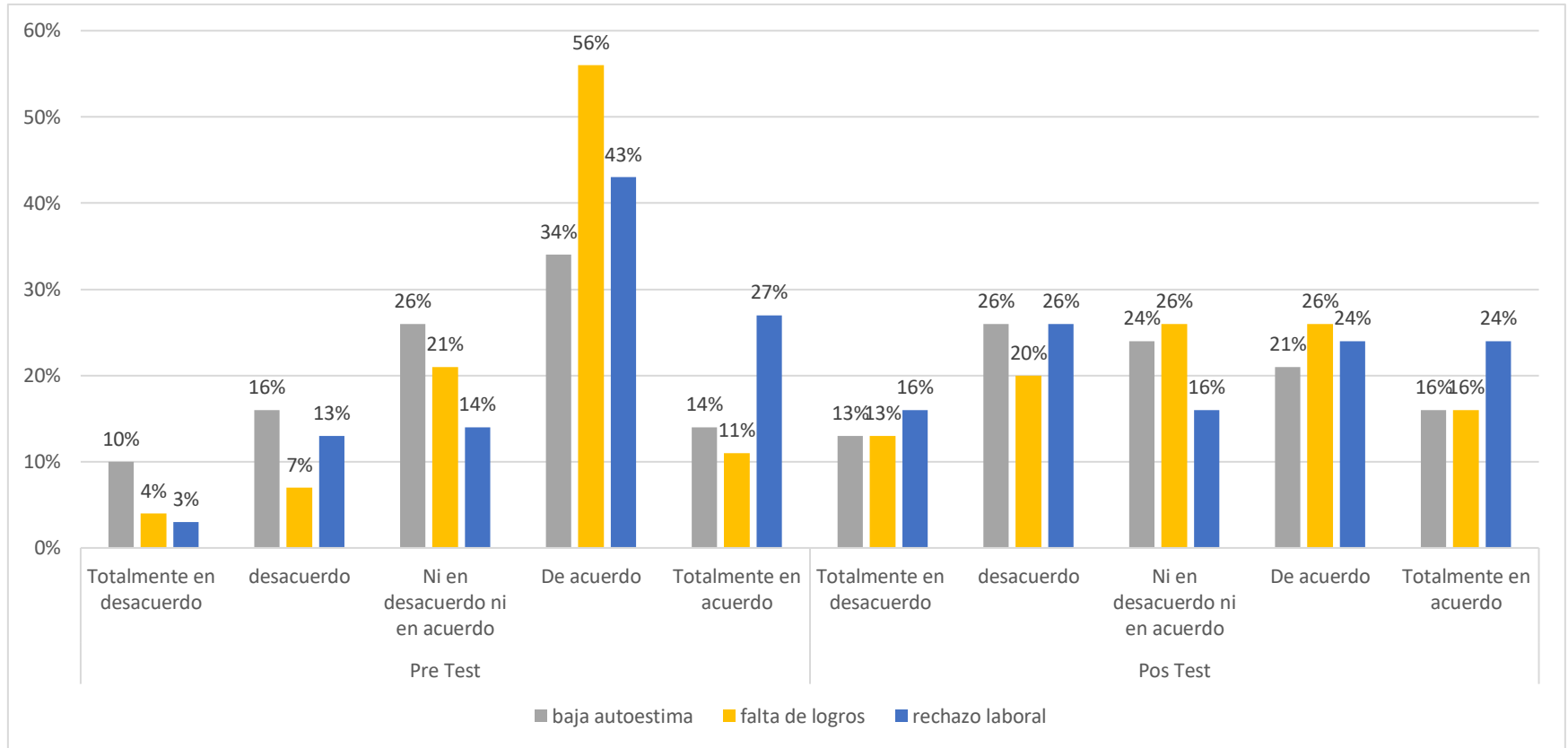


Figura 3. Comparación del pre test y post- test en la variable baja realización personal en la empresa Konecta S.A.C

En el grafico N° 03, el nivel en la dimensión Baja realización personal en la empresa Konecta S.A.C ha corregido considerablemente en los indicadores referentes a la baja autoestima, falta de logro y rechazo laboral pasando de datos con respuestas de acuerdo y totalmente en acuerdo en el pre test de acuerdo y el post test teniendo una reducción aceptable en el nivel de efectos en cada indicador, donde estos indicadores tienen una reducción adecuada en baja autoestima con un porcentaje de 37%, un 42% en falta de logro y por último un 48% en rechazo laboral, partir del presente estudio se ha podido determinar las actividades a través de temáticos de integración y el reconocimiento de su trabajo ayudan a reducen el nivel de síndrome Burnout en la empresa Konecta S.A.C., y que la empresa hoy en día lo viene aplicando en distintas áreas de la empresa.

3.5 Objetivo general. Determinar cómo las pausas activas reducen el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo, 2019.

Tabla N° 19 Contrastación de Hipótesis

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Desviación Medi a	Medi de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia					
		Medi a	Medi de error estándar	Inferior	Superior	t	gl	Sig. (bilateral)	
Par 1	VDPRE – VDPOS	- 3,434	,551 ,069.6	-2,715	-,3067	-20,456	69	,000	

Fuente: Spss versión 22.

En la tabla N° 19, Podemos afirmar con un nivel de significancia de 5 % siendo  $\alpha$  menor, nos indica que, si contamos con evidencias para poder aceptar la hipótesis, lo indica que la aplicación de las estrategias de Pausas activas reduce el Síndrome Burnout en la empresa Konecta S.A.C., Chiclayo – 2019.

#### **IV. DISCUSIÓN.**

La buena salud ocupacional en una organización es fundamental debido a que toma como factor principal al recurso humano, y es de mucha importancia ya que el desarrollo y avance de una empresa es mayormente en base a las personas que la conforman.

En esta investigación, inicialmente se realizó la aplicación de cuestionarios a los jefes y a sus colaboradores, con el fin de que se pueda evidenciar el estado actual y el grado de influencia que tiene el síndrome de Burnout en ellos; y es de tal forma que se identificó los puntos críticos que se debían reforzar. Es por eso que posteriormente se desarrollaron algunas estrategias las cuales tenían como principal función darle solución a cada una de las fallas encontradas en el comportamiento de los encuestados, y así poder reducir el síndrome.

Tomando como referencia los datos obtenidos en la primera aplicación, se llegó al resultado inicial, de que en la empresa Konecta se percibe al síndrome de Burnout en un 80%, también cabe resaltar que la mayoría de los participantes siempre marcaban respuestas, las cuales afirmaban y reforzaban la existencia de este comportamiento, ya que en su mayoría marcaban estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con ello. Pero como contraste de lo mencionado anteriormente, se verifica que después de la aplicación de las estrategias se logra una transformación en las bases de este comportamiento y se logra reducir a un 53%, en términos generales.

Estos resultados indicaban que en Konecta existía un desequilibrio en la salud ocupacional de los ejecutivos y es debido a esto que se necesita implementar soluciones, para poder reducir los efectos negativos que se estén dando a la actualidad, ya que esto repercute de forma directa con el rendimiento de cada uno de los trabajadores, y por consiguiente el más perjudicado sería el empleador ya que esto se podía reflejar como pérdida en el futuro.

Las estrategias de la presente investigación tienen como base al modelo de pausas activas o gimnasia laboral, al igual que Corcuera (2016), en su investigación titulada “Efficacy of the Implementation of a Program of Active Pauses in the Decrease of Musculoskeletal Symptoms in Administrative Workers of a Sanitation Services Company”, en la cual se enfatiza el análisis de un pre y post test acerca del mismo problema, es decir el síndrome de desgaste profesional, basándose en lo mencionado por Cardenas (2015) quien nos brinda información acerca de los 4 tipos de beneficios con su respectiva aplicación y evaluación, mediante un antes y



después, afectando positivamente en el estado de ánimo y los diversos comportamientos de las personas que laboran en Konecta.

En los resultados de comparación Pre-test y Post-test de la variable dependiente que forma parte de la investigación, se generaron mejoras en las diferentes dimensiones que la conforman, y esto se evidencia en el momento en que se aplica el Inventario de Maslach Burnout y se verifican los cambios realizados en sus diferentes dimensiones tales como, el agotamiento físico y emocional, la despersonalización y la baja realización personal pasando de resultados muy altos en el pre test a indicadores medios en el post test, debido al corto tiempo de desarrollo de la presente investigación. Demostrando la similitud de lo expuesto por Sánchez (2018) en su tesis, “Burnout syndrome and psychological well-being in contact center workers in the city of Lima”; quien explica que “Así mismo, se encontró que los trabajadores que experimentan mayor agotamiento emocional, es decir cansancio y tensión de origen emocional, son también aquellos que tienen mayor dificultad para establecer relaciones empáticas y afectivas con sus pares”.

Esto se evidencia en el Prest-test de la dimensión cansancio físico y emocional, en el cual tenemos que un 89% que equivale a un número de 82 representantes padecían de este síndrome esencialmente en la sobre carga laboral, el cansancio físico y mental teníamos a un 88% que equivale a unos 62 representantes y la falta de motivación 86% que equivalía a un total de 60 representante, caso contrario se verifica en el Post Test gracias a la aplicación de estas nuevas estrategias de solución al Síndrome Burnout contamos con menos trabajadores con este síndrome siendo que 51% que equivale a 37 representantes indica que aún existe sobre carga laboral pero ya no en exceso con antes cuando se encontró la empresa, de la misma manera en el cansancio físico y mental tenemos un nivel muy reducido ahora con un 48 % que equivale a un numero de 24 representantes y por último en la falta de motivación tenemos 48% que equivale a 34 representantes que indican que ha reducido en su mayoría.

En primera instancia podemos verificar que nuestros resultados tienen mucha similitud con la investigación que realizaron Pacheco y Tenorio (2015) titulada, “Application of a plan for active breaks in the working day of administrative staff and workers in the health area NO.1 Pumapungo of the zonal coordination 6 of the Ministry of Public Health in the province of Azuay in 2014”. Quienes afirman que “La inactividad física y factores asociados como

consecuencia del sedentarismo y la falta de movilidad en la mayoría de los casos provocan el estrés y las dolencias musculoesqueléticas”. (P.76).

También podemos coincidir con el trabajo previo de Zambrano (2015) en su tesis denominada “Determine the presence of the Burnout syndrome in the cashiers of the banco de guayaquil S.A, thesis Rafael Landívar University” quien expone que el síndrome de Burnout “posee una relevante importancia en el ambiente laboral y en la calidad de atención al cliente” (p. 83). Debido a que, si no se aplica algún método o procedimiento para poder disminuir considerablemente el síndrome de Burnout, pues simplemente el ambiente en el cual se realiza el trabajo se volverá muy cargado y por ende va repercutir de manera negativa en la empresa. Esto tiene mucha relación con lo que menciona Cárdenas (2015) nos menciona que “la importancia de las pausas activas es contribuir con la eliminación de enfermedades, estrés laboral y con la falta de motivación laboral, (...), con el único fin de optimizar la salud de sus trabajadores buscando la efectividad en los resultados que estos puede aportar a la empresa”. (p.45).

Y es de tal modo que puede decir que las pausas activas tienen un gran desempeño dentro de las empresas, ya que son ellas las que van a ayudar a eliminar el cansancio laboral, estrés y las actitudes negativas de cada empleado, asimismo nos mencionan que cada empresa tiene las opciones de poder establecer un horario donde va a poder realizar estos ejercicios con ayuda de algún especialista de salud ocupacional. Y para comprobarlo podemos mencionar el cambio que nos da la comparación del pre y post test, en donde se evidencia que al inicio de la investigación, 18 personas (26%) indican estar en desacuerdo al hecho de que exista negatividad en el trabajo, lo cual cambia en el post test en donde 27 personas (39%) de indican el mismo resultado; por otro lado también se verifica que 8 personas (11%), indican estar en desacuerdo con la existencia de aislamiento en la empresa, y después en el post test donde aumentan el número a 23 personas (33%); y lo mismo pasa con respecto al indicador de frialdad, es decir que pasa de 11 personas (16%), en desacuerdo, a 25 personas (36%).

Así mismo en la teoría que nos brinda Otero (2015) la cual detalla al Síndrome de Burnout como “un malestar laboral, es un estrés particular que sufren las personas expuestas a presiones excesivas y exigencias laborales, asimismo lo determina a través de la despersonalización, actitudes negativas, agotamiento emocional, acciones agresivas con sus compañeros, que se resume en una mala reacción interpersonal”. (p.78). Nos quiere decir que el Síndrome Burnout

es prácticamente una enfermedad laboral debido al exceso de trabajo y horarios inadecuados donde el trabajador se exige más de lo normal y se consiguen efectos negativos en relación a su rendimiento.

En el presente trabajo también podemos ver la coincidencia de la perspectiva que nos menciona Jaraiseh (2015), en su investigación denominada, “Work stress and burnout syndrome: active breaks as a method of coping”. Quien indica que la aplicación de las pausas activas si son efectivas en el ambiente laboral y dan muy buenos resultados si es que son practicadas en un intervalo de tiempo extenso. Pero, así como hay puntos a favor, también se debe tomar en cuenta los no tan favorables, ya que, en el momento de la medición del desgaste profesional, los resultados pueden ser poco efectivos o minuciosos, ya que aplicar las pausas activas en un grupo, daba buenos resultados, pero al medirlos en el post test, esto resultados no eran tan exactos, es por eso que se llegó a la conclusión de que la medición de los resultados obtenidos debe darse de forma individual, para evitar el origen de la baja realización personal y los indicadores que la conforman.

Tomando en cuenta las etapas que nos menciona Bosqued (2014), quien indica que el síndrome se divide en 4 etapas o fases que afronta cada individuo: Etapa de idealismo y entusiasmo. Las personas se involucran demasiado en su trabajo lo cual les provoca una sobrecarga voluntaria, Etapa de estancamiento. Debido a la desilusión que el trabajador puede tener de no poder llegar a sus metas, Etapa de apatía. Es la fase principal del síndrome Burnout, en esta etapa se basa en la frustración de las expectativas, generando falta de interés, aparecen los problemas emocionales, conductas inadecuadas, entre otras, y por último tenemos la Etapa de distanciamiento. Es la última etapa donde las personas se encuentran crónicas debido a la frustración, teniendo sentimientos totalmente vacíos.

Y se demuestra en el cambio que nos da la comparación del pre y post test, en donde se demuestra que hubo cambios muy notorios, ya que 2 personas (3%) indican estar en desacuerdo al hecho de que exista baja autoestima, lo cual cambia en el post test en donde 29 personas (32%) de indican el mismo resultado; también se verifica que 3 personas (3%), indican estar en desacuerdo con la existencia de falta de logros en la empresa, y después en el post test donde aumentan el número a 27 personas (38%); y lo mismo pasa con respecto al indicador de frialdad, es decir que cambia de 4 personas (5%), en desacuerdo, a 28 personas (40%).

Por otro lado, indicar que la Empresa Konecta gracias a la propuesta establecida ha tomado con mucha importancia la aplicación de las Pausas Activas, siendo así que su personal de tópicos está realizando las estrategias y las vienen aplicando en distintas cuentas dentro de la empresa tales como Cuenta Perú y la cuenta de Argentina instaladas en nuestra Ciudad de Chiclayo.

Finalmente, se afirma la hipótesis con un nivel de significancia menor que el 5%, lo cual, si hay evidencias suficientes para aceptar la hipótesis, lo que permite indicar que las Pausas Activas reducen el Síndrome Burnout en la empresa Konecta, también cabe aclarar que estos se pueden evidenciar en las tablas y los gráficos del Pre Teste y Post Test. Esto indica si se afirma o se difiere que las implementaciones de las estrategias han funcionado y de tal forma afirmar si esta investigación ha cumplido exitosamente sus funciones, asimismo se evidenciará en los anexos de la propuesta.

## V. CONCLUSIONES.

1. Se logra concluir en que los ejercicios de Pausas Activas ayudan a reducir el síndrome Burnout en la empresa Konecta S.A.C a través de los resultados evaluados del pre y post test ya que se logró identificar que existe un porcentaje menor, a lo que se tenía anteriormente, que correspondía a un 89 % de trabajadores con sobre carga laboral y cansancio físico y mental , ahora tenemos a un 52% equivalente a estos 2 indicadores, lo que hace mención en que el programa de Pausas activas fue efectivo debido a la disminución de resultados obtenidos en el post test.
2. Asimismo, se concluye en que los principales elementos que causan el Síndrome burnout, es la sobre carga laboral debido a las distintas actividades que se tienen que realizar, cansancio físico y mental se daba a través de la falta de descanso e incluso se puede decir que se tiene una enfermedad, por otro lado, tenemos la depresión, la falta de recursos que estos poseen y sobre todo la falta de motivación que reciben los trabajadores.
3. Por otro lado, se concluye en que, para poder establecer nuestra propuesta de mejora, se tomó en cuenta los principales elementos del Síndrome burnout que afecta a los representantes de la cuenta de Movistar Chile In, buscando que estas estrategias puedan solucionar los problemas que posee la empresa. En base esto se formularán 5 estrategias fundamentales donde los trabajadores están involucrados en la aplicación, teniendo un efecto significativo en la reducción de este mal.
4. Posteriormente se llega a la conclusión luego de la aplicación de las estrategias se obtuvo resultados favorables teniendo una gran reducción en todos los indicadores que se utilizaron en la investigación, teniendo nuevas manifestaciones por parte de los representantes indicando que hoy se sientan contentos y valorados por parte de la empresa.
5. Por último, se logra concluir que al comparar el pre-test y post-test en la empresa Konecta S.A.C., hubo una gran reducción del síndrome burnout gracias a la aplicación de las Pausas Activas y las estrategias implementadas, asimismo fortaleció la relación entre jefe-representante siendo que estos se sientan apoyados y valorados por la empresa, también cabe mencionar que estas estrategias se siguen aplicando aun dentro de la empresa en distintas cuentas de atención al cliente.

## **VI. RECOMENDACIONES.**

Se recomienda a la empresa Konecta S.A.C seguir con la implementación de Pausas Activas como una rutina diaria o semanal, ya que esto será de suma importancia para sus trabajadores, buscando se sientan menos estresados y que en su actitud no les perjudique en el logro de objetivos que tienen que cumplir día a día. Siendo como una herramienta clave para prevenir enfermedades en el trabajo.

Se recomienda que el representante pueda alimentarse muy bien, practicar ejercicio, yoga, descansar de manera correcta y de vez en cuando tomarse unas vacaciones que le sirvan de relajación, debido a que si no lo realiza o lo practican se van a ver afectados dentro de sus funciones, causándose enfermedades crónicas y a la vez de cansancio mental siendo estos 2 factores principales que no les permitirán llegar a sus metas, sintiéndose frustrados ellos mismo y aislarse de sus compañeros.

Se recomienda tomar en cuentas las estrategias aplicadas, como podemos observar tuvieron gran efecto dentro de la problemática en la empresa Konecta S.A.C reduciendo el gran porcentaje de síndrome burnout, que se vivía en los representantes, asimismo se incide a que puedan seguir mejorando estas estrategias relacionándolas con algunas actividades que se asemejen al problema, con la finalidad de poder seguir reducción este síndrome.

Se recomienda al área de recursos humanos de la empresa Konecta S.A.C, establecer un programa de capacitaciones interno, basándose en la importancia de utilizar los ejercicios de Pausas Activas, asimismo dinámicas de motivación hacia el trabajador, indicándole lo importante que es el talento humano para todas empresas hoy en día, logrando que el trabajador se sienta valorado, fidelizando y este se sienta comprometido con la empresa, al momento del desarrollo de sus funciones.

Para finalizar se recomienda que se pueda utilizar esta investigación para proyectos futuros, teniendo en cuenta las bases teóricas utilizadas y la problemática de la empresa que son muchas las que padecen de este mal, otros puntos que se pueden agregar sería; los antecedentes familiares, factores psicosociales y enfermedades crónicas que se ven dentro de trabajo.

## **VII. PROPUESTA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA DE PRE GRADO**

**INSTRUCTIVO PARA ELABORAR PROPUESTA.**

Programa de Pausas Activas para reducir el Síndrome Burnout de la empresa Konecta S.A.C.,  
Chiclayo.

**PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION.**

**AUTORES:**

Castillo Cruz Alexis Fabrizio (ORCID:0002-7216-3349)

Mora Yaipen Carlos Miguel (ORCID:0002-2573-9018)

**ASESOR:**

Mg. Sonia Magali Núñez Puse (ORCID:0001-9648-8108)

Mg. Lilia Antonieta Ramos Alvarado (ORCID:0001-9910-4894)

**CHICLAYO – PERU**

**2020**

## 01. INFORMACIÓN GENERAL.

La empresa Konecta o Straton Perú S.A.C., se dedica a la prestación de servicios, especialmente en la atención al cliente vía llamada telefónica, vía chat o de forma presencial, su principal objetivo es satisfacer la necesidad del cliente hoy en día, a través de la venta de equipos celulares, servicio hogar entre otros. La empresa cuenta con distintas cuentas tales como Movistar Chile, movistar Perú y Movistar Argentina son las generadoras de gran rentabilidad para la empresa, de acuerdo a la capacitación que dan a sus colaboradores.

Conscientes del rol que desempeña una empresa en la sociedad, centramos nuestra estrategia de sostenibilidad tanto en la dimensión social dirigida a nuestros propios empleados y a la sociedad en general, como en la puesta en marcha acciones para garantizar el buen gobierno corporativo y velar por la protección del medio ambiente.

Su actual misión se enfoca en “ser una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia del cliente y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para los accionistas, clientes y colaboradores, manteniendo un amplio compromiso con el medioambiente y la sociedad”

Y tiene como visión es “ser la compañía líder global de BPO y Contact Center ofreciendo las mejores experiencias a los clientes”.





## **02. PRESENTACION.**

En el presente trabajo se proyecta investigar la presencia de referencias teóricas que nos aproximen a los fundamentos experimentales de las pausas activas, sus aplicaciones y sus resultados, así como sus beneficios. Se pretende indagar acerca de la relación que tienen las Pausas Activas con los trabajadores de la Empresa Konecta S.A.C. y que tan importante son para ellos en su jornada laboral diariamente, se busca incorporar un rutina diaria o semana donde, cada equipo de trabajo de atención al cliente, cuente con 2 o 5 minutos al día, para que se pueda realizar ejercicios de relajación corporal y mental, con la única finalidad de reducir el alto nivel de estrés que posee la Empresa.

Esta propuesta debe realizarse en el transcurso de la jornada laboral, mediante pequeños intervalos de tiempo que consten de 5 a 10 minutos cada 2 horas de trabajo; con el fin de lograr reducir la tensión en el ambiente percibido por todas las personas que están trabajando y así conseguir que el síndrome de burnout disminuya pero que a la vez se vea reflejado en el comportamiento de todos.

Cuya finalidad es crear conciencia de la gran importancia que es practicar los ejercicios de Pausas Activa y el beneficio que estas puedan aportar para cada representante, a su jornada laboral con los cambios que se dan durante el día. Para poder aplicar esta propuesta se toma como base los datos obtenidos mediante el Inventario Maslach Burnout, el cual no arroja los siguientes datos acerca del estado actual de los trabajadores y sus niveles de desgaste emocional y físico, y cabe resaltar que los niveles son muy altos en una primera instancia.

Como respuesta inmediata a lo visto anteriormente llegamos a la conclusión de que se utilizara una propuesta estructurada en base a 5 estrategias netamente aplicables y dinámicas, las cuales fueron planteadas para poder afectar directamente a los diversos problemas que se puedan obtener debido al desgaste profesional. Va dirigida a los participantes que forman la muestra de nuestro trabajo de investigación. Ellos son las personas que realizaran continuamente las diversas actividades que se plantean en la propuesta; y cabe resaltar que será de muchos beneficios para los empleadores ya que ellos serán los principales beneficiados por la mejora de rendimiento en los colaboradores.

### **03. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA/ DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.**

Enrique (2014) define a Las Pausas activas laborales como técnicas que son utilizadas en fases cortas, en el transcurso de los horarios de trabajo con el fin de activar la circulación sanguínea, la activación de la respiración y la energía corporal para evitar desórdenes psicológicos provocados por la fatiga física y mental, buscando potenciar la actividad del cerebro, el rendimiento laboral y el incremento de la productividad.

El aumento de actividad física hoy en día un factor importante en el estilo de vida saludable relacionándose con el beneficio físico y mental, ya que la inactividad física provoca deficiencia laboral, lo que hace que el trabajador este en desventaja con la tecnología y los cambios que se están dando en este mundo tan globalizado. Son beneficios de las pausas activas pueden ser clasificados en:

**Beneficios fisiológicos.** Buscan mejorar el estado de la salud, aumentando la circulación sanguínea oxigenando los tendones y músculos, asimismo prevenir de lesiones, manteniendo un organismo saludable sin enfermedades, el esfuerzo de las tareas diarias, el estado de alerta mejorara notablemente y la flexibilidad muscular e articular en las cuales encontramos los siguientes ejercicios *los movimientos articular, mejorar la postura y mejorar el estado del saluda general.*

**Beneficios Psicológicos.** Estos nos Ayudan a estimular la autoestima y disminuye el estado de depresión, hace que el trabajador este más enfocado en el trabajo, promueve al trabajador a la práctica de actividades físicas, asimismo aumenta la preocupación que la empresa tiene con sus trabajadores logrando mejore la relación laboral entre ambas partes e inspira confianza, se encuentran el *cambio de autoestima, cambio de rutina y la concentración de trabajo.*

**Beneficios Sociales.** Promueven la relación entre grupos laborales, buscando fortalecer la relación entre compañeros, despertando el nacimiento de nuevos líderes que ayuden a mejorar la imagen de la empresa con el único fin de poder afrontar derrotas favorables y enseñar a aceptar decisiones que hoy en día toman tiempo de aceptarlas, aquí aparecen *nuevos líderes, se genera la integración personal y mejora las relaciones.* Por ultimo encontramos a los **Beneficios económicos.** Disminuir gastos sobre salud ocupacional, mejorando la efectividad,

eficiencia de los trabajadores, tanto como la productividad de la empresa buscando ser la mejor organización con excelente clima laboral.

El programa de Pausas Activas tiene como finalidad crear conciencia en los empleados de la empresa Konecta S.A.C sobre la importancia de tener hábitos saludables hábitos preventivos de tal manera que podamos evitar la adquisición de enfermedades profesionales, el estrés, el síndrome burnout y las incapacidades generadas por estas.

Se busca generar espacios que mejoren los ambientes de trabajo y contribuir de esta manera a elevar los niveles de producción, el manejo del estrés, la comunicación y el trabajo en equipo.

#### **04. OBJETIVOS.**

##### **4.1. OBJETIVO GENERAL.**

Desarrollar el programa de Pausas Activas para reducir el nivel del síndrome Burnout en los trabajadores de la empresa Konecta S.A.C.

##### **4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Reducir las dolencias físicas y tensiones emocionales mediante un plan continuo de actividades relajantes e integradoras en el trabajo.

Incentivar emocionalmente a los trabajadores para que puedan tener una mayor autoestima y reflexionen acerca de su valor personal y laboral.

Conocer la importancia del trabajo en equipo mediante las decoraciones propias de la actividad integradora, con el fin de aceptar y respetar las ideas de todos los participantes.

Aumentar la comunicación entre los trabajadores y originar habilidades blandas para mejorar las relaciones interpersonales en la organización.

Reconocer el esfuerzo de los trabajadores para que se sientan más determinados al momento de trabajar y así fomentar la sana competencia.

## **05. JUSTIFICACIÓN.**

Hoy en día vivimos en una sociedad globalizada y competitiva, las organizaciones lidian con muchas empresas por sobresalir y permanecer en el mercado. Para lograr esto, es necesario que estas entidades sean eficientes y muy productivas. Una empresa logra una mayor eficiencia cuando las distintas operaciones que realizan, en el caso de Konecta, desde el momento de adquirir las diversas herramientas que facilitan el proceso de trabajo, hasta el momento del seguimiento post venta; logrando los resultados esperados utilizando menos recursos y menor tiempo.

Ya mencionado esto es importante resaltar que llegar a este punto de efectividad también conlleva un desgaste excesivo a los trabajadores que son el “motor principal” de la empresa. Se sabe que actualmente el recurso humano es uno de los elementos más resaltantes y es algo que se debe cuidar para garantizar el avance continuo de la empresa. Por consiguiente, esta propuesta ayudara mucho a obtener beneficios y a cambio de algo muy fácil, es decir solo brindarle un poco de tiempo para poder divertirse en el trabajo con esta rutina; lo cual ayudara en la mente y cuerpo.

Esta herramienta de trabajo revolucionara la forma de trabajar que tiene la mayoría de personas en toda la sociedad ya que con la aplicación de este método la personas ya no tendrán la excesiva presión de trabajo desgastante, sino que incluso estarán motivados a ir a trabajar y a disfrutar de esas rutinas que llenan de energía.

Finalmente cabe resaltar que este es un método que muchas de las empresas se valen y así sacar puntos a favor, como la calidad del servicio con respecto atención al cliente, por otro lado, para los consumidores ya que se sienten más gratificados con la atención recibida.

## **06. FUNDAMENTOS TEÓRICOS INCLUIDO PRINCIPIOS (DEPENDE EL PROGRMA)**

Enrique (2014) define a Las Pausas activas laborales como técnicas que son utilizadas en fases cortas, en el transcurso de los horarios de trabajo con el fin de activar la circulación sanguínea, la activación de la respiración y la energía corporal para evitar desórdenes psicológicos provocados por la fatiga física y mental, buscando potenciar la actividad del cerebro, el rendimiento laboral y el incremento de la productividad.

### **ESTRATEGIA N° 01. CAPACITACIÓN Y APLICACIÓN DE PAUSAS ACTIVAS.**

El programa de Pausas Activas tiene como finalidad crear conciencia en los empleados de la empresa Konecta S.A.C sobre la importancia de tener hábitos saludables hábitos preventivos de tal manera que podamos evitar la adquisición de enfermedades profesionales, el estrés, el síndrome burnout y las incapacidades generadas por estas.

Se busca generar espacios que mejoren los ambientes de trabajo y contribuir de esta manera a elevar los niveles de producción, el manejo del estrés, la comunicación y el trabajo en equipo.

#### **Beneficios:**

<i>Aumentan.</i>	<i>Disminuyen.</i>
Mejorar la armonía laboral a través del ejercicio físico y de relajación.	El estrés laboral.
Alivian las tensiones laborales producidas debido a la mala postura y rutina del trabajo.	Los trastornos musculares de origen laboral que repercuten en el cuello y las extremidades superiores.
Incremento de eficiencia en la laborales profesionales.	Abandono del trabajo.

---

Elaboración Propia.

Actividades y presupuesto de la estrategia de Pausas Activas

<i>Actividades</i>	<i>Recursos y materiales</i>	<i>Presupuesto</i>
Realizar capacitaciones para dar a conocer los beneficios de las pausas activas		
Capacitación N° 1: Identificar la importancia de las pausas activas, ¿Qué son las Pausas Activas?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 Representantes de la empresa.</li> <li>• Ayuda de enfermedad de tóxico de la empresa.</li> </ul>	S/.100.00
Capacitación N° 2: ¿Cuáles son los beneficios y como se aplican?? Se utilizan técnicas de ejercicios que conlleven a mejorar el estrés junto con la autoestima.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT, papelotes o pizarra,</li> <li>• Sala de capacitación o plataforma de atención al cliente.</li> <li>• Transporte.</li> <li>• Refrigerios.</li> </ul>	
Aplicación de los ejercicios de Pausas activas. Determinar ejercicios a elaborar.		
<b><i>Presupuesto de la estrategia 1</i></b>		<b><i>S/.100.00</i></b>

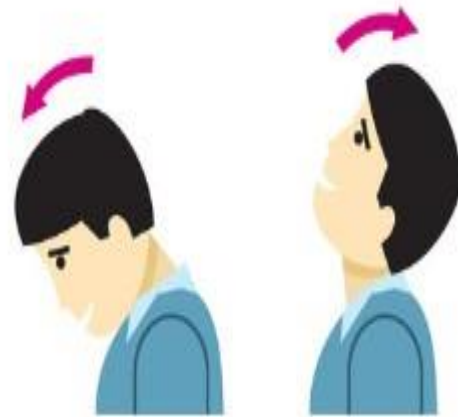
*Fuente:* Elaboración propia

## Ejercicios a aplicarse.

- **Movimientos articulares.**

Como viene el nombre lo indica nos ayuda a ejercitar las articulaciones. Los movimientos que podemos realizar son flexión, extensión y aducción.

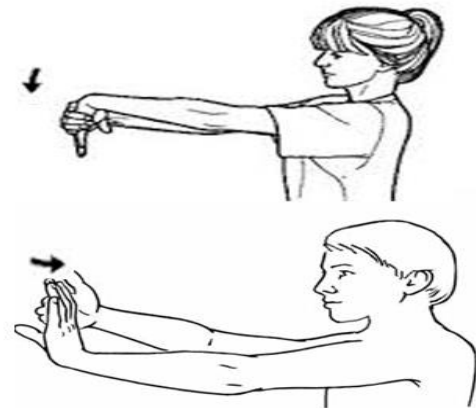
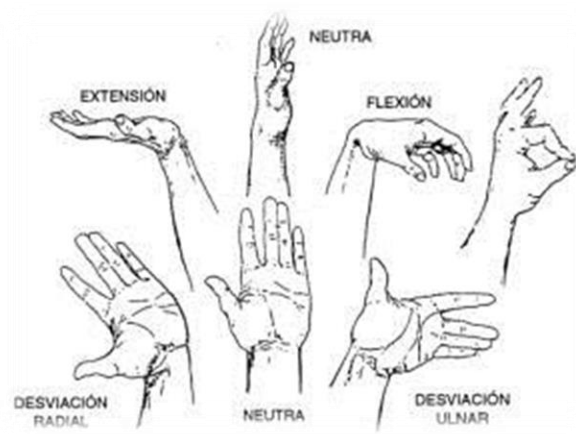
### **Movimientos de cabeza.**



### **Movimientos de hombros.**

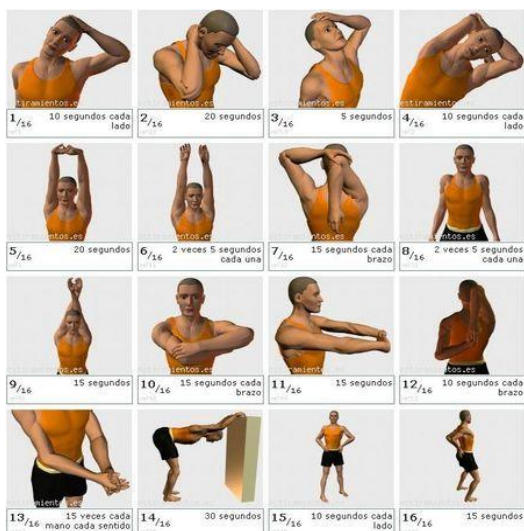


## Movimientos de dedos y muñecas.



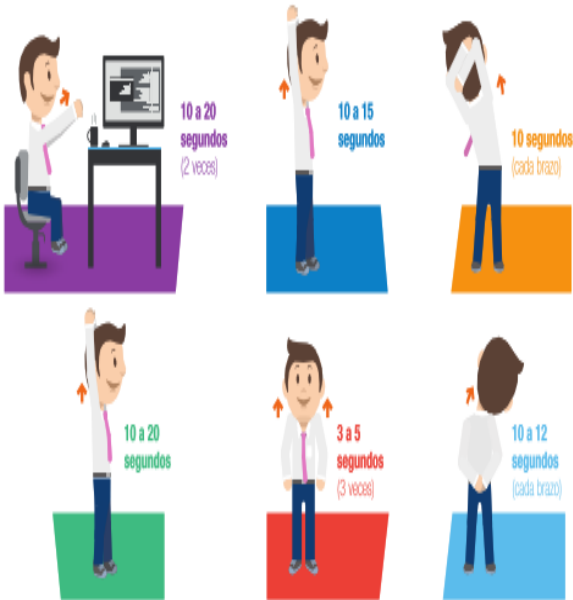
- **Estiramientos.**

Esta básicamente enfocado hacia el trabajo muscular de tensión. Cada una de estas posturas las sostenemos por 15 segundos. Si los representantes tienen la necesidad de repetir el ejercicio lo pueden realizar.



Esta rutina es para los trabajadores que trabajan de pie, manejo de carga o sentadas, ya sea en oficina o en trabajos repetitivos cada uno de los ejercicios se sostiene por espacio de 10 a 15 segundos.





Estos ejercicios de estiramientos son aconsejados por personas que trabajan en oficinas o en situaciones donde se maneja una postura corporal por un periodo de tiempo.

### Actividades.

- Cabeza: girar la cabeza hacia la derecha, luego al centro y luego hacia la izquierda (Pausar en el centro) 5 veces.
- Cabeza: inclinar la cabeza hacia el lado derecho, que la oreja trate de alcanzar y tocar el hombro, al centro y luego incline hacia la izquierda. 5 veces.
- Relajación: Tomar aire por la nariz, lleve la cabeza hacia atrás luego exhalando (votamos el aire por la boca) lleva la cabeza delante. 3 veces.

### Estiramiento.

- Cabeza: Tocar la oreja con el hombro derecho, luego con la mano derecha sostiene la cabeza y se cuenta 10 segundos. 2 veces.
- Cabeza: Girar la cabeza sobre el lado derecho, luego la mano derecha sostiene el pómulo izquierdo contar 10 segundos. 2 veces.
- Tronco: Pierna separadas a la anchura de los hombros, rodillas semidobladas, brazos abiertos a la altura de los hombros, rote la columna sobre lado derecho contar hasta 10 segundos. 2 veces.

## ESTRATEGIA N° 02. INFORMAR Y APLICAR UNA DINÁMICA MOTIVACIONAL.

Dentro de la empresa Konecta encontramos ejecutivos desmotivados, sin poder llegar a los objetivos que la empresa está buscando, donde se sienten aislados, se sienten negativos al momento de sentarse a contestar las llamadas, los jefes no hacen nada porque sus representantes se sientan motivados y feliz de ser parte de su empresa.

Por lo cual se propone realizar 2 capacitación de motivación y cuál es la importancia de tener un trabajador motivado para que este se sienta capaz de realizar sus funciones, Dentro del ámbito laboral, conviene identificar y tener presentes algunos consejos para lograr esa motivación, tan importante para las personas como para la buena marcha del negocio.

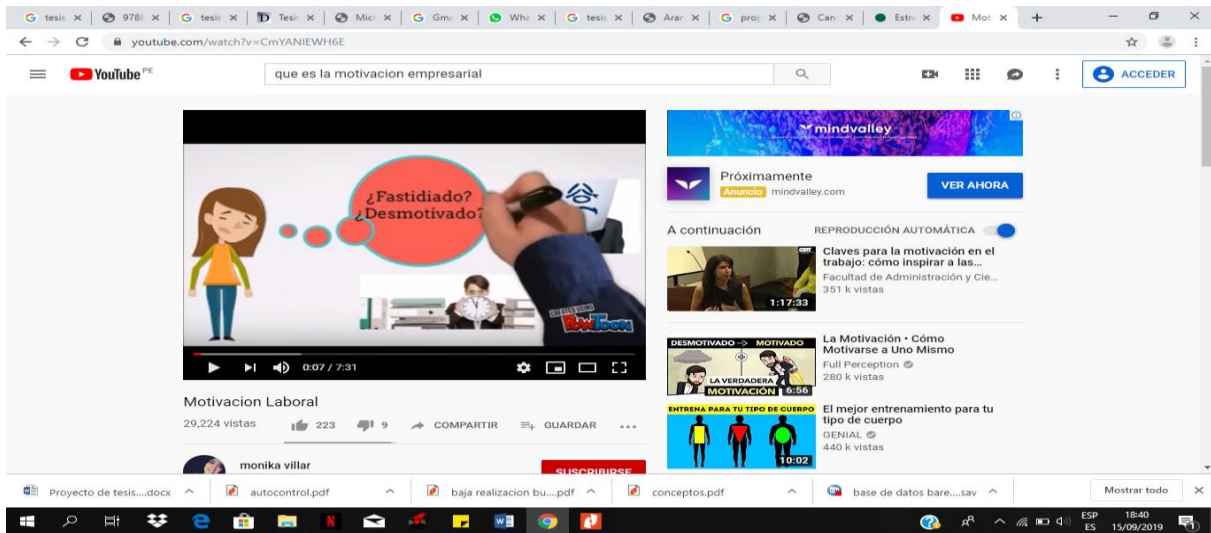
Se llevará a cabo la propuesta que consiste en proponer un programa de intervención en donde se pueda conocer la importancia de la motivación y dotar habilidades que fortalezcan el buen desarrollo personal y crecimiento personal. Se realizarán 2 talleres 1 por semana, con una duración de 20 a 30 minutos adaptándose a tiempo de la empresa, ajustándose a la fecha y espacio que nos faciliten.

Vamos a tener en cuenta las 7 Estrategias De Motivación Que Funcionan para tener un trabajador motivado y con crecimiento personas recopilado del siguiente URL <https://www.sebascelis.com/7-estrategias-de-motivacion-que-funcionan/> y ubicado en el YouTube <https://www.youtube.com/watch?v=CmYANIEWH6E> con información de estrategias de motivación muy detalla que se tendrá en cuenta para esta capacitación y el desarrollo del representante de la Cuenta Movistar Chile.



The screenshot displays a web browser window with the URL [sebascelis.com/7-estrategias-de-motivacion-que-funcionan/](https://www.sebascelis.com/7-estrategias-de-motivacion-que-funcionan/). The main content area features the title "7 Estrategias De Motivación Que Funcionan" by author Juan Sebastián Celis Maya, with 0.652 seguidores. Below the title is a video player showing a man in a red and white striped shirt with the text "7 ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN QUE FUNCIONAN" overlaid. To the right, there is a blue sidebar with the heading "Revelado: La Fórmula Para Lograr Una Motivación Personal Explosiva" and a call to action "Únete Gratis Hoy A 43.025 Suscriptores Y Aprende Cómo Amplificar Tu Motivación Al Máximo". Below this is a form to "Escribe Tus Datos Para Obtener Acceso Totalmente Gratis:" with fields for "Escribe Tu Primer Nombre:" and "Escribe Tu Email Principal:" and a "Regístrame Gratis" button. At the bottom of the sidebar, there are category tags: "Autoestima", "Cerebro Y Mente", and "Dinero Y Finanzas". The browser's taskbar at the bottom shows several open PDF files and the system tray with the date 15/09/2019 and time 18:33.

Asimismo, se va a tener en cuenta el siguiente video sustraído del siguiente URL <https://www.youtube.com/watch?v=CmYANIEWH6E> donde nos explican que es la motivación empresarial, su importancia y sus beneficios que es tener un trabajador motivado, la actividad a realizar es que los representantes tengan conciencia de dotar habilidades que fortalezcan el buen desempeño y estos se sientan felices de desempeñarse en su empresa.



Para finalizar se está tomando en cuenta la siguiente ponencia y dinámica de grupo de trabajo con el siguiente URL <https://www.youtube.com/watch?v=PJ1W8XNkG7s> que nos permita generar contacto con el representante, buscándole crear nuevos conceptos que es la motivación y los beneficios que conlleva sentir motivado.



*Actividades y presupuesto de la estrategia: Informar Y Aplicar Una Dinámica Motivacional*

<i>Actividades</i>	<i>Recursos y materiales</i>	<i>Presupuesto</i>
Realizar capacitaciones para dar a conocer los beneficios de la motivación y realizar una dinámica motivacional.		
Capacitación N° 1: Dar a conocer el concepto de motivación, con el fin que los representantes conozcan a profundidad en que consiste.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> <li>• PPT</li> <li>• Papelote</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Plumones</li> <li>• Sala de capacitación</li> <li>• Plataforma de atención</li> </ul>	S/.60.00
Capacitación N° 2: Se utilizan técnicas de motivación que conlleven a mejorar el desempeño junto con el crecimiento personal.		
Aplicación de la dinámica motivacional y la recolección de los nuevos conceptos del representante de cómo se siente de esta en la empresa Konecta S.A.C.		
<b><i>Presupuesto de la Estrategia 2</i></b>		<b><i>S/.60.00</i></b>

*Fuente:* Elaboración Propia.

### **ESTRATEGIA N° 03. APLICAR TEMÁTICOS DE INTEGRACIÓN PERSONAL BUSCANDO MEJORAR LA COMUNICACIÓN ENTRE JEFES Y LOS EJECUTIVOS.**

Dentro de la empresa Konecta encontramos a ejecutivos aislados y con gran frialdad, esto es debido a que los jefes o coordinadores de la Cuenta Movistar Chile In solo se dedican a que los representantes lleguen a los objetivos, sin tener en cuenta que tan importante es la comunicación entre sus representantes, provocando que el ejecutivo se enfoque solo en sus actividades sin ser guía de manera correcta, sin tener puntos a mejorar o que este se sienta bien con el ambiente laboral donde se encuentra desempeñándose.

Se llevará a cabo la propuesta que consiste en proponer un programa integración con actividades que se desarrollan en distintas fechas calendario tales como, la primavera, la música criolla, entre otras. Se aplicará un sorteo con distintas actividades, las cuales se van a llevar a cabo la 3 semana de septiembre con el fin que este se vea reflejado en el arreglo de su peine de cada ejecutivo de trabajo de acuerdo al temático a desarrollar, asimismo con disfraces, lo cual la cuenta nos ayudara con la premiación del 1 puesto con un Full Day en las PIRKAS, todos los gastos serian cubiertos por la empresa para el Ganador.

Vamos a tener en cuenta las dinámicas de trabajo en equipo para tener un trabajador con mayor comunicación. Las dinámicas de trabajo en equipo que te mencionaremos te servirán para romper el hielo, generar ideas, mejorar la toma de decisiones. Se utilizan como estrategias que se constituyen a lo largo de unas normas o procedimientos prácticos que resultan muy útiles cuando lo que se quiere es facilitar y mejorar la acción de un grupo cuando los participantes deben construir y trabajar juntos y acercar posturas, opiniones, pensamientos, etc. Recopilado del siguiente URL <https://www.lifeder.com/dinamicas-de-trabajo-en-equipo/> con información de ¿Cuáles son los beneficios de estas dinámicas?



**Actividades y presupuesto de la estrategia:** Aplicar temáticos de integración personal buscando Mejorar La Comunicación entre jefes y los ejecutivos.

<i>Actividades</i>	<i>Recursos y materiales</i>	<i>Presupuesto</i>
Realizar actividades de integración entre jefe-representante con la única finalidad que se pueda mejorar la relación entre ellos y les permita llegar a los objetivos juntos.		
Actividad N° 1: Dar a conocer la importancia de las dinámicas de grupo son relevantes porque influyen en la productividad del grupo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> <li>• Papel crepe</li> <li>• Papelote</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Plumones</li> <li>• Disfraces.</li> <li>• Decoración</li> <li>• Refrigerio</li> </ul>	S/.100.00
Actividad N° 2: Se utilizan técnicas de motivación que conlleven a mejorar el desempeño junto con el crecimiento personal.		
Aplicación del concurso de temáticos de la primavera.		
<b>Presupuesto de la estrategia 3</b>		<b>S/.100.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

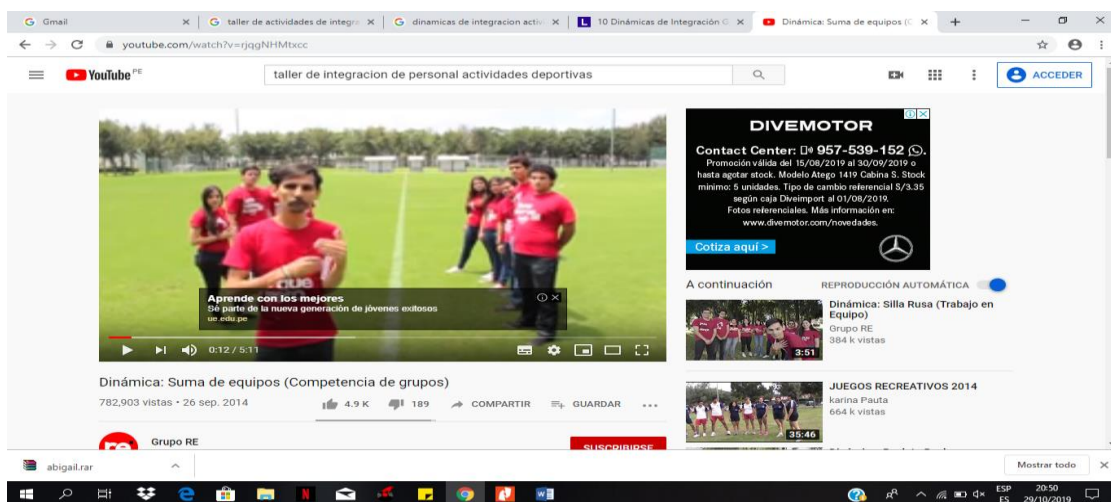
## ESTRATEGIA N° 04. REALIZAR ACTIVIDADES DEPORTIVO DE INTEGRACIÓN.

Las dinámicas de integración a través de las actividades deportivas son técnicas que pueden usarse con adultos –jóvenes y adolescentes en institutos, centro de trabajo e universidades. Cada técnica de integración contiene una lección con la que reflexionar. Las personas que participan en este tipo de dinámicas y talleres acaban aprendiendo algo nuevo, ya sea de sí mismos, de sus compañeros o algún conocimiento teórico.

Además, las actividades deportivas promueven la creación de un ambiente divertido y lúdico, lo que anima a que las personas a participar, socializar, además de asumir un papel activo durante la actividad. Ya sean niños o adultos, lo pueden ver como un juego con el que además aprenderán.

Es importante que, cuando vayamos a aplicar una actividad deportiva de integración, la adaptemos al grupo con el que vamos a trabajar y que tengamos muy en cuenta si el objetivo de la actividad corresponde con los objetivos que se propone el grupo.

Vamos a tener en cuenta las actividades deportivas de trabajo en equipo para tener un trabajador con mejor autoestima, menos negativo y menos aislado de sus compañeros de trabajos. Se toma en cuenta el siguiente URL de las dinámicas en grupo <https://www.lifeder.com/dinamicas-integracion-grupal/> y asimismo tenemos en cuenta el siguiente enlace de URL para el desarrollo de la actividad deportiva que se estaría tomando en cuenta como referencia de la actividad <https://www.youtube.com/watch?v=rjggNHMtxcc>



**Actividades y presupuesto de la estrategia:** Realizar actividades deportivo de Integración

<b>Actividades</b>	<b>Recursos y materiales</b>	<b>Presupuesto</b>
Realizar actividades de integración entre jefe-representante con la única finalidad que se pueda mejorar la relación entre ellos y les permita llega a los objetivos juntos.		
Actividad N° 1: Dar a conocer la importancia de las dinámicas de grupo son relevantes porque influyen en la productividad del grupo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 70 ejecutivos</li><li>• Pelota.</li><li>• Vestimenta deportiva</li><li>• Refrigerio.</li></ul>	S/.70.00
Actividad N° 2: Realizar el taller deportivo en el centro de recreación el GOLOSO ubicado en la Victoria, la cual se llevará a cabo el día 12 de octubre a las 5: 00 pm, con la participación de los ejecutivos y el coordinador de la cuenta Movistar Chile In.		
<b>Presupuesto de la estrategia 4</b>		<b>S/.70.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

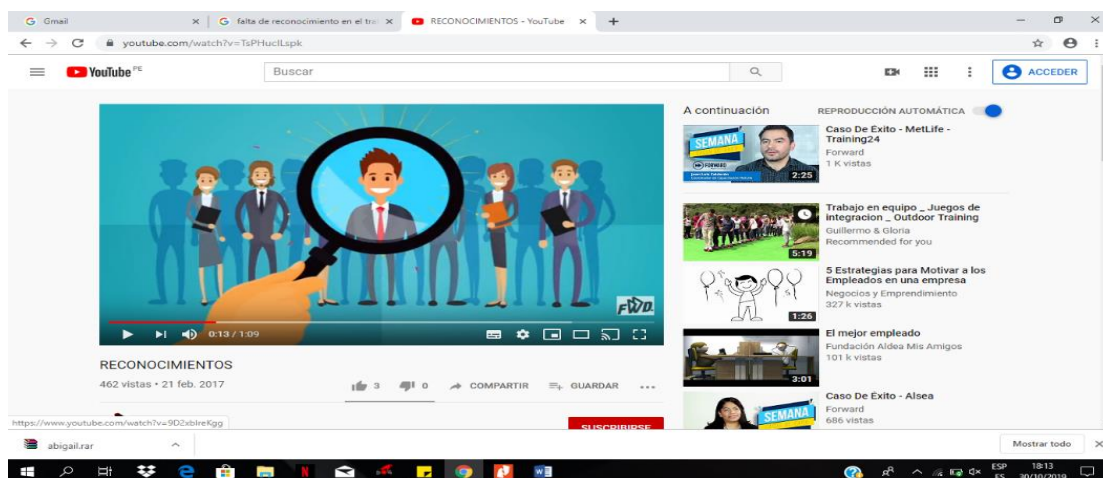


## ESTRATEGIA N° 05: REALIZAR UN EVENTO DE PREMIACIÓN, POR EL ESFUERZO Y LOGROS DEL REPRESENTANTE.

En la actualidad, uno de los retos más importantes de los gestores del factor humano en las organizaciones es la retención del talento; existen miles de libros, artículos y ensayos dedicados a las diferentes fórmulas y estrategias para retener a nuestros mejores colaboradores y sin embargo en muchas ocasiones nos solemos olvidar de la fórmula más sencilla, barata y efectiva, que es el reconocimiento.

Todos necesitamos ser reconocidos, es una cuestión innata del ser humano, desde nuestra infancia necesitamos cariño y respeto para sentirnos reconocidos y queridos; los especialistas en educación establecen que dar el feedback adecuado a los niños sobre su comportamiento, reforzando los aspectos positivos, los avances y las cualidades favorecen su desarrollo y su autoestima.

Es la técnica clave para retener el talento, puesto que es importante que los trabajadores sepan que su trabajo es reconocido y que su aportación es necesaria para el éxito de la empresa, no saber apreciar la labor y el desempeño de nuestros trabajadores es darles un aliciente para que se busquen otra empresa donde sí se les reconozca, esta información se recopiló del siguiente URL <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/la-importancia-del-reconocimiento-laboral/> nos dan a entender la información de los saberes de reconocimiento así mismo se va a tomar en cuenta el siguiente URL <https://www.youtube.com/watch?v=TsPHucILspk> nos manifiesta como se elige al beneficiario del mes.

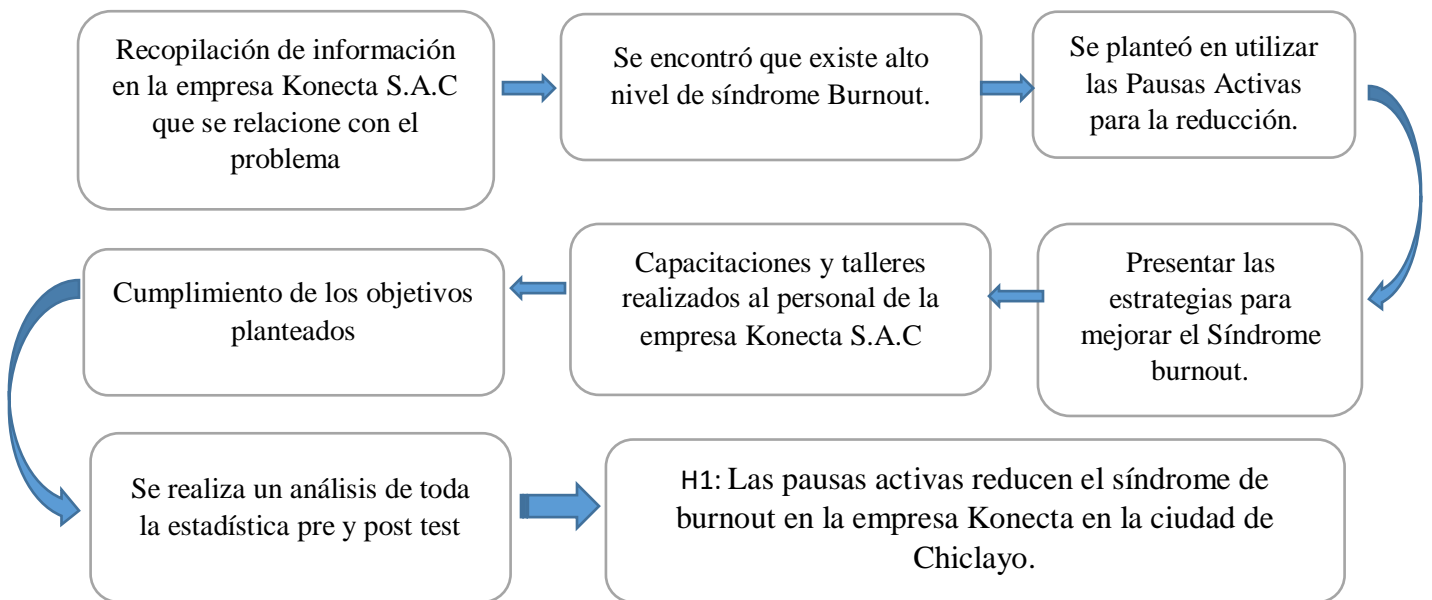


**Actividades y presupuesto de la estrategia:** Realizar actividades deportivo de Integración

<b>Actividades</b>	<b>Recursos y materiales</b>	<b>Presupuesto</b>
<p>El reconocimiento laboral produce una satisfacción personal que hace que el trabajador sea más feliz desarrollando su trabajo y en su vida en general.</p>		
<p>Actividad N° 1: Dar a conocer su rendimiento del mes, de acuerdo a la evaluación de los indicadores que este debe de tener.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 ejecutivos turno tarde y mañana</li><li>• Vales de consumo que entrego la empresa.</li></ul>	S/.60.00
<p>Actividad N° 2: Realizar el taller de reconocimiento, con la actividad de premiación delante de todos los representantes, vía correo electrónico y premiarlo que es lo más importante para el talento humano hoy en día.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Refrigerio</li><li>• Snack de yogurt</li><li>• Un Starbucks</li><li>• Foto del mejor del mes.</li></ul>	
<b>Presupuesto de la estrategia 5</b>		<b>S/.60.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

## 07. ESTRUCTURA.



## 08. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA.

### Capacitación Y Aplicación De Pausas Activas

<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Recursos y Materiales</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Hora:</i>	<i>Lugar:</i>	<i>Responsable</i>	<i>Presupuesto</i>
Problema: sobre carga de trabajo y cansancio físico Y emocional	Reducir los elementos que originan la falta de rendimiento o en el trabajo	Capacitación y aplicación de pausas activas	Se aplicará: Ejercicios articulares, tales como los movimientos de cabeza, cuello, hombros, muñecas y dedos. De manera que se perciba de forma dinámica para los trabajadores y así puedan sentirse relajados de la tensión que puedan tener del día a día en su labor. Se procederá a explicar la teoría de las pausas activas y la importancia que tienen.	<b>Humano:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> <li>• Encargada de tópico</li> </ul> <b>Material.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT</li> <li>• Papelote</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Plumones</li> <li>• Sala de capacitación</li> <li>• Plataforma de atención</li> </ul>	22/09/2019	Empieza: 9:00 am  Termina: 9:30 am	Empresa Konecta S.A.C	Castillo Cruz Alexis Fabrizio Mora Yaipen Carlos Miguel	S/100.00

Elaboración Propia.

Informar Y Aplicar Una Dinámica Motivacional

<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Recursos y Materiales</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Hora</i>	<i>Lugar</i>	<i>Responsable</i>	<i>Presupuesto</i>
Falta de motivación, negatividad y baja autoestima	Conocer los fundamentos de la motivación en el ámbito laboral.	Informar y aplicar una dinámica motivacional.	<p><b>Se aplicará:</b> El ponente comenzara realizando preguntas que conoce del tema, posteriormente se dará a conocer la importancia de tomar en cuenta los factores motivaciones en el trabajo, para concluir se realizara una dinámica de grupo ( la pelota preguntona).</p>	<p><b>Humano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> </ul> <p><b>Material.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT</li> <li>• Papelote</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Plumones</li> <li>• Sala de capacitación</li> <li>• Plataforma de atención</li> </ul>	05/10/2019	Empieza: 9:00 am  Termina: 9:30 am	Empresa Konecta S.A.C	Castillo Cruz Alexis Fabrizio Mora Yaipen Carlos Miguel	S/60.00

*Elaboración Propia.*

Aplicar temáticos de integración personal buscando Mejorar La Comunicación entre jefes y los ejecutivos.

<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Recursos y Materiales</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Hor</i> <i>a</i>	<i>Lugar</i>	<i>Responsable</i>	<i>Presupuesto</i>
Aislamiento y Frialdad	Buscar reducir el aislamiento de los trabajadores con los jefes de trabajo en la empresa Konecta S.A.C	Aplicar actividades de integración personal buscando mejorar la comunicación entre jefes y los ejecutivos.	<b>Se aplicará:</b> Se realizaran actividades de Integracion buscando mejorar el aislamiento de los trabajadores con los distintos equipos de trabajos, asimismo mejorar el ambiente tan tenso que se tiene a diario, actividades como el de la primavera, entre otros.	<b>Humano:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> </ul> <b>Material.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT</li> <li>• Papelote</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Plumones</li> <li>• Plataform a de atención</li> </ul>	05/10/2019	Empieza: 9:00 am  Termina: 9:30 am	Empresa Konecta S.A.C	Castillo Cruz Alexis Fabrizi o Mora Yaipen Carlos Miguel	S/100.00

*Elaboración propia.*

Realizar actividades deportivo de Integración

<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Recursos y Materiales</i>	<i>Fecha</i>	<i>Hora</i>	<i>Lugar</i>	<i>Responsable</i>	<i>Presupuesto</i>
Aislamiento y Frialdad	Elaborar actividades a desarrollar en función de las necesidades de integración en los representantes	Realizar un programa deportivo de integración.	<p><b>Se aplicará:</b> Los encargados reunirán a los representantes dándoles a conocer la importancia de la integración entre compañeros de trabajo. asimismo, se formará equipo de manera aleatoria con el fin de buscar reducir el aislamiento, mejorar la autoestima y originar afinidad entre todos.</p>	<p><b>Humano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> </ul> <p><b>Material.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementos deportivos (Pelota, y vestimenta).</li> </ul>	11/10/2019	Empiezo a las 2:00 pm	Centro recreativo el Goloso (La victoria)	Castillo Cruz Alexis Fabrizio Mora Yaipen Carlos Miguel	S/70.00

*Elaboración propia.*

Realizar un evento de premiación, por el esfuerzo y logros del representante.

<i>Problema</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Estrategias</i>	<i>Actividades</i>	<i>Recursos y Materiales</i>	<i>Fecha:</i>	<i>Hora:</i>	<i>Lugar:</i>	<i>Responsable</i>	<i>Presupuesto</i>
Falta de logros y Rechazo laboral	Reconocer el esfuerzo de los asesores, en base al rendimiento reflejado en los indicadores del último mes.	Realizar un evento de premiación, por el esfuerzo y logros del asesor.	<p><b>Se aplicará:</b>            Los encargados de la investigación tomaran la base de datos brindada de parte de los líderes a cargo, para poder medir el rendimiento de los asesores. Luego se realizará la emisión de un correo corporativo a todos los trabajadores, para poder dar a conocer los resultados y aviar sobre una reunión en la cual se dé a conocer públicamente los logros del mejor trabajador en ambos turnos de trabajo. De tal manera también se procederá a obsequiar un presente por sus logros generales.</p>	<p><b>Humano:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 ejecutivos</li> </ul> <p><b>Material.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PPT</li> <li>• Papelote</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Plumones</li> <li>• Sala de capacitación</li> <li>• Plataforma de atención</li> </ul>	12/10/2019	Empieza: 9:00 am  Termina: 9:30 am	Empresa Konecta S.A.C	Castillo Cruz Alexis Fabrizio Mora Yaipen Carlos Miguel	S/70.00

*Elaboración Propia.*



## 09. ANEXOS.

### ❖ Capacitación Y Aplicación De Pausas Activas.

Programa de pausas activas aplicadas, en una sala de capacitación, dirigidas a los asesores de atención al cliente en la cuenta Movistar Chile In.



❖ Informar y Aplicar Una Dinámica Motivacional.

Taller motivacional aplicado a los asesores, con el fin de incrementar la seguridad en ellos mismos y fortalecer los lazos laborales entre compañeros.



- ❖ Temáticos de integración buscando mejorar la comunicación entre jefe y ejecutivos.

Taller temático en base a la época primaveral, realizado en las plataformas en la cual se desempeñan los asesores.



❖ Actividades deportivo de Integración.

Taller deportivo realizado en el centro “El Coloso”, con el fin de buscar una mayor integración y compañerismo.



- ❖ Realizar un evento de premiación, por el esfuerzo y logros del representante.

Evento de premiación y reconocimiento realizado en la plataforma de Movistar Chile In.



Mejor representante de la tarde.



Mejor representante de la mañana



**Asistencia de participación de los representantes.**

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO\_FILIAL CHICLAYO**

**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACION.**

Proyecto de investigación: Pausas Activas para reducir el Síndrome  
Burnout de la Empresa Konecta S.A.C., Chiclayo.  
Taller: Capacitación y Aplicación de Pausas Activas Fecha: .....

<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>DNI</b>	<b>FIRMA</b>
SORDO FUCO QUISPE GABRIELA LISSETH	47661787	
ALTAMIRANO PINILLOS LINDA STEPHANIE	48705995	
Sandoval Sono Dany Ronald	43156284	
Chonana Chonana Juan Carlos	42157418	
Castello Antonio Yanany Doraly	74020711	
Vasquez Lupo Ricardo Enrique	75959469	
Lozano Carmen Raquel	47032147	
Zéna Yanauso Kately L	47321560	
Yajo Veliz Denisse Katherine	44870305	
Cispedes Pontona Manuel Alberto	75329324	
Albino Valerios Alejandro Alberto	76150425	
Silve Carrasco Luis Miguel	48865181	
Figueredo Zamora Cicerio	75911168	
Sandoz Cisto Don Manuel	47717407	
Jose Gregorio Chacon	1624383	



Asistencia de participación de los representantes.

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO\_FILIAL CHICLAYO**

**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACION.**

Proyecto de investigación: ..... Pausas Activas para reducir el .....  
..... Síndrome Burnout de la Empresa Konecta S.A.C., Chiclayo.  
Taller: ..... Capacitación y aplicación de pausas activas ..... Fecha: .....

APELLIDOS Y NOMBRES:	DNI	FIRMA
García Idrogo Blavendo Santiago	47909016	
Tapia Rodas Cristel Cardene	72812635	
Tafur Ruiz Carlos Enrique	75476284	
Cisneros Quispe Raul Horacio	77430960	
Bestamante Quiroga Alejandro Freda	75875048	
Arce Chavesta German Del Pilar	45862307	
Galvez Sacedo Janeth	71922724	
Morales Corcuillo Perla Alejandra	72541617	
Arce Vilchez Guillermo Francisco	44274181	
Perea Huancas Lizeth Albercaza	76360209	
Bautista Pascal Ana Karina	75729323	
Céspedes Pinedo Vilton Jonny	45232746	
Vinas Vilchez Gianpaul Leonardo	73041535	
Boreche Zuanes Karina Melgros	43320456	
Aguilar Morán Bruno Cesar	73907471	



Asistencia de participación de los representantes.

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO\_FILIAL CHICLAYO**

**FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACION.**

Proyecto de investigación: Pausas Activas para reducir el síndrome  
Burnout de la Empresa Konecta S.A.C., Chiclayo  
Taller: Capacitación y Aplicación de Pausas Activas Fecha: .....

APELLIDOS Y NOMBRES:	DNI	FIRMA
Salazar Nieto Osvaldo Andrés	72023958	<i>Osvaldo</i>
Petroche Huancas Dorismay Nayeli	74132461	<i>Petroche</i>
Villanueva Buites Martín	43795141	<i>Buites</i>
Neira de la Cruz Santos	48057946	<i>Santos</i>
Ortiz Poican Claudia Tatiana	44668728	<i>Poican</i>
Montop Vera Jessica Paola	42681229	<i>Montop</i>
Uzategui Ramirez Rafael	46173287	<i>Ramirez</i>
Quiroz Briones, Erika Sacori	48773502	<i>Quiroz</i>
Cabrera Zúñiga Felipa Rosaly	48293909	<i>Cabrera</i>
Mazo Santamaria Lyzbeth	76352876	<i>Mazo</i>
Pastor Jimenez Melina Presala	70039804	<i>Pastor</i>
Espinoza Purisaca Daniel David	74073289	<i>Espinoza</i>
Cordova Comasno, Angy Estefani	75712411	<i>Cordova</i>
Castillo Vasquez Olga Antonela	76971895	<i>Antonela</i>
Sigueros Juambay Katty De Jurdos	45763838	<i>Sigueros</i>





Proyecto de investigación: Pausas Activas para reducir el  
Síndrome Burnout de la Empresa Korseta S.A.C., Chiclayo.  
Taller: Capacitación y aplicación de pausas activas Fecha: 22/09/19

APELLIDOS Y NOMBRES:	DNI	FIRMA
Tejada Montillo Cristina Andrea	71711463	<i>[Handwritten Signature]</i>
Rodriguez Davila Jovan Smith	77434984	<i>[Handwritten Signature]</i>
Coronel Perez Angel del Piero	74499063	<i>[Handwritten Signature]</i>
Gonzales Celis Karen Janet	45862290	<i>[Handwritten Signature]</i>
Benites Ruiz Maria Estefani	71862689	<i>[Handwritten Signature]</i>
El Mostanas Jheronán Ricardo	46819897	<i>[Handwritten Signature]</i>
Parrigo Saclen Elva Miraya	44903159	<i>[Handwritten Signature]</i>
Mauricio Robines Alejandra	60734850	<i>[Handwritten Signature]</i>
Millones Nuntan Idelbrando	16620807	<i>[Handwritten Signature]</i>
Zapata Chaurume Lucy	16621370	<i>[Handwritten Signature]</i>
Llano Guevara Elena	16621651	<i>[Handwritten Signature]</i>
Aguirre Moreno Carlos	72195791	<i>[Handwritten Signature]</i>
Davila Davila Diana	18974221	<i>[Handwritten Signature]</i>
Necoxep Cusicama Felix Alberto	16620567	<i>[Handwritten Signature]</i>
Pazos Callaca Juan	16621048	<i>[Handwritten Signature]</i>
Zagarría Flores Jair Rosalbo	76198324	<i>[Handwritten Signature]</i>
Rodriguez Abad Reydex	43508215	<i>[Handwritten Signature]</i>
Oden Rodriguez Doris	17619130	<i>[Handwritten Signature]</i>
Nora Geisheca Juan Carlos	25804729	<i>[Handwritten Signature]</i>
Ortiz Huaman Cesar	03686808	<i>[Handwritten Signature]</i>



APELLIDOS Y NOMBRES:	DNI	FIRMA
Díaz Jovera Mario RIVERA	71311085	
Roa Gutierrez, Wilian	75091955	
Pardo Huamán Ingoith Jorelly	70061832	
Abrodo Feijo Estrella Abigail	48794724	
Barreto Asua Bertha	44264617	

Mora Yaipen Carlos Miguel

72646499

Castillo Cruz Alexis Fabrizio

75197171



Empresa Konecta. S.A.C.

**Cronograma de actividades de las Estrategia.**

No	ACTIVIDADES:	AÑO 2019																					
		JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	11	15	18	23	01	05
1	Identificación de temática a tratar dentro de las Estrategias de Pausas activas.																						
2	Recolección de datos para la elaboración pre test de la investigacion. Elaboración de taller																						
3	Capacitación con concepto de pausas activas y los beneficios que poseen para los trabajadores. Elaboración de taller																						
4	Aplicación de los Ejercicios de Pausas Activas en la empresa Konecta. Elaboración de taller																						
5	Capacitación de motivación, Actividades de integración y Actividades deportivas en los representantes, buscando identificar como se encuentra su autoestima. Elaboración de taller																						
6	Aplicación del post test y el recojo de nuevas manifestaciones por parte de los representantes.																						
7	Sustentación de la tesis.																						

## REFERENCIAS.

- Arias (2014). Conceptualización de investigación. Psicología. 6va. Edic. México: Editorial McGraw Hill.
- Blog Sura (16 de agosto del 2018) Quemados el síndrome de Burnout, Qué es y cómo superarlo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=YSYR2HLc5dEC&printsec=frontcover&dq=burnout+sindrome&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7sPqw9NDhAhXD1FkKHxO7D0UQ6AEIJzAA#v=onepage&q=etapas&f=false>
- Bosqued, M. (2014). Síndrome de Burnout: Gestión por Competencia. 8va. Edic. Bogotá Colombia: McGraw-Hill/Interamericana.
- Cárdenas (2015). La importancia de las Pausas activas: Psicología. 7va. Edic. México: Granica.
- Cassella, C. (2019). "Burn-Out" Is Now a Legitimate Syndrome According to The WHO. Here Are The Symptoms Recuperado de <https://www.sciencealert.com/burn-out-is-now-officially-recognised-as-a-legitimate-syndrome-by-the-world-health-organisation>
- Chero, L. (2015). El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú Chiclayo, tesis Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <http://Repositorio.de.tesis.usat.edu.pe/handle/usat/168//tesis%%C3%8DVAR%20JIM%89BURNOUT.pdf>
- Corcuera, M. (2016). Effectiveness of the Implementation of a Program of Active Pauses in the reduction of musculoskeletal symptoms in Administrative workers of a Sanitation Services Company, thesis Cesar Vallejo University.
- Diario el comercio (12 de julio del 2019) Síndrome Burnout: cómo saber si el trabajo está a punto de dejarte "fundido". Recuperado de <https://elcomercio.pe/buscar/?query=sindrome+brunout&category=elcomercio&sort=desc&type=&from=2019-06-16&page=1q&f=false>

- Diario Gestión (04 de junio del 2018) Work stress: ¿How to recognize that I have professional attrition syndrome? Recuperado de <https://gestion.pe/economia/managementemployment/stress-work-recognize-syndrome-wear-professional-235161>
- Diario gestión (14 de julio del 2017) Burned profesional. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/managementemployment/stress-work-recognize-syndrome-wear-professional-235161>
- Diario gestión (15 de abril del 2017) El Síndrome del 'Trabajador Quemado': una enfermedad silenciosa en las empresas. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sindrome-trabajador-quemado-enfermedad-silenciosa-empresas-57500>
- Diario la Republica (24 de abril del 2019) Taking a 15-minute break every two hours of work makes you more productive. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1456020-take-rest-15-minutes-hours-work-productive>.
- Díaz, M (2014). Las pausas activas (gimnasia laboral): Psicología. 6ta. Edic. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Fernández (2014). Metodología de la investigación. Psicología. 6va. Edic. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Gálvez, K. (2018). Burnout syndrome in the nursing staff of the Ferreñafe referral hospital – 2018. Recuperada de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5014/Vilchez%20Fernandez%2C%20Katherine%20Janet%20Stephanie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garcés, E., López, C. y García, C. (1997). Síndrome de Burnout y su Evaluación: Una revisión de los Principales Instrumentos de Medida. Madrid.
- Gómez, M. y Ruiz, M. (2015). Dimensions of burnout syndrome in health care staff of a Chiclayo hospital, 2014. Recuperada de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL\\_GomezFranciaMaria\\_RuizLlontopMiriam.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/331/1/TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf)

- Gutiérrez, C., Torres, K. y Zavaleta, K. (2018). Effectiveness of an active pause program to reduce the level of work stress in administrative staff in a Lima clinic. Recuperada de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3626/Efectividad\\_GutierrezCabello\\_Cynthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3626/Efectividad_GutierrezCabello_Cynthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2014). Fundamentos de metodología de la investigación: Gestión por Competencia. 5ta. Edic. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Infographics (18 de noviembre del 2017) burnout syndrome: Causes, symptoms and paddles. Recuperado de <https://www.infografiasyremedios.com/syndrome-burnout-causes-symptomes-paddles/>
- Intercaster (18 de septiembre del 2017) Pauses active and how to fight them. Recuperado de <https://www.intercaster.com.co/active-pauses-in-the-work/>
- Jaraiseh, N. (2015). Work stress and burnout syndrome: active breaks as a method of coping. Recuperada de <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1559/1/Tesis%20Completa.pdf>
- López, M. y Toribio, M. (2018). Intervención de las Pausas Activas en los factores de riesgo Ergonómicos de los trabajadores de limpieza de una Universidad Privada, tesis Universidad Privada Cayetano Heredia. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.cayetanoheredia.edu.pe/bitstream/heredia/3425/3/lopez//.toribio.pdf>
- Lozada, D. (2017). Job Satisfaction and Burnout Syndrome in Capacitors of a Call Center Company in Metropolitan Lima, thesis University of San Marcos. Recupérate de <http://respositorio.usmarcos.edu.pe//bistream//handle//456/TEISIS%56%35%lozada//pdf>
- Malhotra (2014). Investigación del mercado en un enfoque práctico. Gestión por Competencia. 6va. Edic. México: Editorial Mc Graw Hill.

Méndez (2014). El protocolo de la investigación. Gestión por Competencia. 8va. Edic. Díaz de Santos Colombia: McGraw-Hill/Interamericana.

Monteza, L. (2016). Coping strategies of the burnout syndrome by the nursing professionals of the emergency service of the Lambayeque regional hospital - Chiclayo, tesis Universidad Señor de Sipán. Recuperada de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle//713/TESIS%20%20Carlos%20Enrique%20Monteza%20Puyen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mosquera, V. (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., tesis de la Universidad Técnica de Ambato. Recuperada de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle//713/TESIS%20%20Carlos%20Enrique%20Mosquera%20Puyen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Núñez, J. (2016). Comparison of Burning Syndrome for Work Between People Who Work and Study, and People Who Only Work in a Call Center in Zone 13 of Guatemala, tesis Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.rafaellandivar.edu.pe/bitstream/guatemala/3425/3/nunez//.jose.pdf>

Otero, J (2015). Estrés laboral y Burnout: Gestión por Competencia. 7va. Edic. Díaz de Santos Colombia: McGraw-Hill/Interamericana.

Pacheco, A. y Tenorio, M. (2015). Application of a plan for active breaks in the working day of administrative staff and workers in the health area NO.1 Pumapungo of the zonal coordination 6 of the Ministry of Public Health in the province of Azuay in 2014. Recuperada de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7771/1/UPS-CT004632.pdf>

Radio RRP (10 de noviembre del 2017) Ocho de cada diez trabajadores lambayecanos sufre de estrés laboral. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>

Revista globo (15 de julio del 2016) Estrés Laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=999vCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjUjcgug9NDhAhVJrVkJHfUrCCMQ6AEIPjAE#v=onepage&>.

Revista Paracelsus (13 de Julio del 2016) Burnout treatment. Recuperado de [https://www.paracelsus-burnout-treatment.com/?gclid=EAIaIQobChMI6Mb966uO5gIVVNyGCh2hQw0HEAAYASA AEgKyOfD\\_BwE](https://www.paracelsus-burnout-treatment.com/?gclid=EAIaIQobChMI6Mb966uO5gIVVNyGCh2hQw0HEAAYASA AEgKyOfD_BwE)

Revista Scielo (16 de marzo del 2016) Síndrome de Burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252014000200010](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252014000200010)

Robledo, F. (2010). Occupational health, basic concepts. 2ª. Edic. Ecoe Ediciones Colombia: McGraw-Hill/Interamericana.

Sampieri (2014). Metodología de la investigación. Psicología. 8va. Edic. México: Editorial McGraw Hill.

Sánchez, L. (2017). Administración del tiempo y síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, tesis Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle//713/TESIS%20Lopez%20Sanchez%20Puyen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, L. (2017). Administración del tiempo y síndrome de Burnout en los colaboradores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. ¿Recuperado de [http://reposito.ucv.edu.pe/bitstream/handle//713/TESIS%20Lopez%20Sanchez%20Puyen.pdf? sequence=1&isAllowed=y](http://reposito.ucv.edu.pe/bitstream/handle//713/TESIS%20Lopez%20Sanchez%20Puyen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Sanchez, L. (2018). Burnout syndrome and psychological well-being in contact center workers in the city of Lima. Recuperada de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4051/3/sanchez\\_mlg.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4051/3/sanchez_mlg.pdf)

Space magazine (13 de abril del 2016) Stages of burnout syndrome. Recuperado de [www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28](http://www.revistaespacios.com/a17v38n55/a17v38n55p28), spaces magazine.

Tamayo, E (2014). Selección de muestreo. Gestión por Competencia. 7va. Edic. Díaz de Santos Colombia: McGraw-Hill/Interamericana.

Tercer congreso de Psicología de la Universidad Red Anáhuac (17 de enero del 2014) Determinar los principales problemas de las empresas, el Síndrome Burnout. Recuperado de <http://repositorio.urap.edu.pe/bitstream/handle//713/TESIS%20%20Carlos%20Enrique%20psicologia%20Puyen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zambrano, M. (2015). Determine the presence of the Burnout syndrome in the cashiers of the banco de guayaquil S.A, thesis Rafael Landívar University. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.rafaellandivar.edu.pe/bitstream/guatemala/3425/3/nuñez//.jose.pdf>

# ANEXOS

## Carta de Aceptación.

# Konecta

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD”

Chiclayo, 25 de junio del 2019

S.R

**Mg. MARCO ANTONIO CARRASCO CHÁVEZ**

COORDINADOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

PRESENTE. –

**ASUNTO : PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS**

**REFERENCIA: Oficio N°188-2019/UCV/EAPA**

De mi especial consideración:

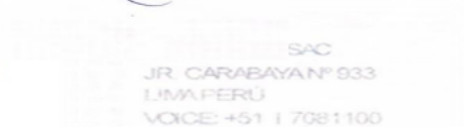
Por medio del presente reciba Usted nuestro cordial saludo institucional, y a la vez, en atención a lo solicitado mediante el documento de la referencia comunico a usted que en nombre de STRATTON PERU S.A.C empresa privada. Identifica con RUC N° 20520596233, con domicilio en Jr. Carabaya 933-Lima se procede con el permiso a los Estudiantes: **MORA YAIPEN CARLOS MIGUEL Y CASTILLO CRUZ ALEXIS FRABIZIO**, alumnos del IX Y X Ciclo de la Escuela de Administración, para proceder a realizar el proyecto de tesis en la institución titulado **“PAUSAS ACTIVAS PARA REDUCIR EL SINDROME BURNOUT EN LA EMPRESA KONECTA S.A.C”**. Asimismo, el Área de Talento Humano efectuara la coordinación respectiva con los jefes de la cuenta Chile, con el fin de brindar las facilidades que permitan el desarrollo del proyecto en mención, debido que nuestra empresa cuenta con políticas de seguridad estrictas de no dejar ingresar personas externas, lo que se determina que ambos representantes laboran en la empresa la cual se concede su pedido para el desarrollo.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle nuestra especial consideración y estima

**ATENTAMENTE:**



Wilfredo Rodríguez Rojas  
Lider de ACI  
STRATTON PERU S.A.C.



# Resolución



## **RESOLUCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL N° 0512-2020-UCV-VA-P01/CEA**

Pimentel, 15 de agosto de 2020

### **VISTO**

La solicitud de fecha 04 de agosto de 2020, presentada al Coordinador de Escuela Profesional de Administración, en el cual solicita se emita la Resolución para la Sustentación de Tesis denominada: **“Pausas Activas para reducir el Síndrome Burnout de la empresa Konecta S.A.C., Chiclayo”**, presentada por los Bach. **Castillo Cruz Alexis Fabrizio y Mora Yaipen Carlos Miguel**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, y;

### **CONSIDERANDO:**

Que el proceso para optar el Título Profesional esta normado en el Reglamento General de la Universidad César Vallejo.

Que, haciendo cumplido con los requisitos de ley, el Coordinador de la Escuela Profesional de Administración, en uso de sus atribuciones conferencias:

### **SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°: DESIGNAR** como evaluador de la Tesis mencionada, a los profesionales siguientes:

- Presidente : Mg. Yosip Ibrahim Mejía Díaz
- Secretario(a) : Mg. Johanna Margoth Alarcón Torres
- Vocal : Dra. Teonila Colunche Campos
- 

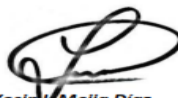
**ARTÍCULO 2°: SEÑALAR** como lugar, fecha y hora de sustentación el siguiente:

- **Lugar** : Plataforma Zoom
- **Día** : miércoles 19 de agosto de 2020
- **Hora** : 08:00 am.

**ARTÍCULO 3°: DISPONER** que el Secretario del Jurado evaluador redacte un Acta detallado del proceso de Sustentación en la que figuren los criterios de evaluación

**ARTÍCULO 4°: ELEVAR** el Acta de Sustentación, la carpeta de Título Profesional y 02 CDs de la Tesis a la Coordinación de Grados y Títulos

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**MBA. Yosip Mejía Díaz**  
**Coordinador Escuela de Administración**  
**Sede Chiclayo**

C.C., Dirección de Escuela, Interesada, Archivo.

### Matriz de Consistencia

TÍTULO DE LA TESIS	Pausas Activas para reducir el Síndrome Burnout de la empresa Konecta S.A.C., Chiclayo
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Administración de operaciones
AUTOR(ES):	Mora Yaipen Carlos Miguel y Castillo Cruz Alexis Fabrizio

<i>Problema general.</i>	<i>Hipótesis.</i>	<i>Objetivos.</i>	<i>Variables.</i>	<i>Dimensiones.</i>	<i>Metodología.</i>	<i>Instrumento de investigación.</i>
<p>¿Cómo las pausas activas reducen el síndrome de burnout en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo para el año 2019?</p>	<p>H1°: Las pausas activas reducen el síndrome de burnout en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar cómo las pausas activas reducen el síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo</p> <p><b>Objetivos específicos.</b> Identificar los elementos del síndrome burnout en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo. Aplicar las estrategias de pausas en los trabajadores de la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo. Evaluar la nueva manifestación del síndrome burnout después de haber aplicado las estrategias de pausas activas en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo. Comparar los resultados del síndrome burnout antes y después de la aplicación de las estrategias de las pausas activas en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Pausas activas. (V.I)</p> <p>Síndrome burnout. (V.D)</p>	<p>Beneficios fisiológicos</p> <p>Beneficios Psicológicos.</p> <p>Beneficios Sociales.</p> <p>Agotamiento emocional.</p> <p>Despersonalización.</p> <p>Baja realización personal.</p>	<p><b>Diseño de la investigación.</b> <i>Diseño pre y post experimental.</i></p> <p><b>Población:</b> <i>Está constituida por los trabajadores (70)</i></p> <p><b>Muestra:</b> <i>Es equivalente a la población.</i></p> <p><b>Técnicas:</b> <i>Encuesta.</i> <i>Entrevista.</i></p>	<p><i>Guía de entrevista</i> <i>Cuestionario.</i></p>

Elaboración Propia



Instrumento de Evaluación

*GUIA DE ENTREVISTA*

**Estimado entrevistado:**

Las siguientes interrogantes se realizan con la finalidad de identificar la problemática del síndrome burnout y la variable que solucionara que son Pausas Activas.

1. ¿Sabe que es síndrome burnout (Desgaste profesional)? ¿En algún momento lo ha sufrido?
2. ¿Considera que los colaboradores de la empresa Konecta sufren de síndrome burnout?
3. ¿Considera que las pausas activas ayudan a reducir el síndrome burnout en la empresa Konecta?
4. ¿Cree usted que los ejercicios de las pausas activas buscan disminuir el cansancio y la fatiga emocional del trabajador?
5. ¿Considera que los ejercicios de movimiento de cuello, brazos, tronco están dentro de las actividades para poder combatir el síndrome burnout?
6. ¿Considera que el síndrome de burnout afecta la autoestima provocando la baja personalización?
7. ¿Sabe que son las Pausas activas (Gimnasia laboral)? ¿Alguna vez las ha practicado?
8. ¿Alguna vez han realizado algún ejercicio de pausas activas en su centro laboral?
9. ¿Cree que las pausas activas son necesarias en los ejecutivos del call center con el fin de reducir el cansancio laboral?
10. ¿Cree que los ejercicios musculares que ofrecen las pausas activas ayudan a recuperar las energías en los trabajadores?
11. ¿Cuál es el límite de estrés que se vive en la empresa Konecta?  
50 %                      70%                      85%                      95%                      NA

## CUESTIONARIO

OBJETIVO. El presente cuestionario servirá para recoger información valiosa para el desarrollo de un trabajo de investigación sobre “Pausas activas para reducir el Síndrome Burnout, en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo -2019”.

### INSTRUCCIÓN

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. No estoy / ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Sexo

Edad

Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Sobre carga de trabajo	1. Cree usted que los movimientos articulares ayudan a mejorar la sobre carga de trabajo					
	2. cree usted que mantener una buena postura ayuda a sobrellevar el exceso de carga laboral.					
	3. Cree usted que la sobre carga de trabajo afecta la salud en general del trabajador.					
Cansancio físico y mental	4. Cree usted que una mejor postura ayuda a disminuir el cansancio en los trabajadores.					
	5. Cree usted el control del cansancio mejora el estado de salud en general.					
	6. Cree usted que los movimientos articulares ayudan a mejorar la salud, eliminando el cansancio físico y mental					
	7. Cree usted que el trabajador no llega a sus metas por la falta de motivación y de tal manera esto repercute en el estado de salud en general					

Falta de motivación	8. Cree usted debido a la falta de motivación se genera la mala postura y estrés de un trabajador.					
	9. Cree usted que la falta de interés de realizar ejercicios de relajación estén asociados a un a falta de motivación					
Negatividad	10. Crees usted que el cambio de rutina ayuda a disminuir la negatividad en el trabajador					
	11. Cree usted que una persona se torna negativa debido a los cambios de autoestima que se generan en el trabajo.					
	12. Cree usted que la delegación excesiva de trabajo origina la negatividad en la persona.					
Aislamiento	13. Cree usted que es necesario un cambio en la rutina para evitar el aislamiento					
	14. Cree usted que el cambio de autoestima evita el aislamiento en el trabajo.					
	15. Cree usted que es de mucha importancia controlar el aislamiento, para mejorar la concentración de trabajo.					
Frialdad	16. cree usted que, debido a los cambios de autoestima el trabajador toma desinterés total por el trabajo					
	17. cree usted que tener una persona fría en las empresas genera un cambio en la autoestima de las personas que lo rodean					
	18. cree que las personas se vuelven frías por la falta de cambios de rutina en el trabajo					
Baja autoestima	19. Cree usted que mejorar la autoestima genera un avance en las relaciones.					
	20. Cree que la baja autoestima se produce por no saber afrontar los fracasos.					
	21. cree usted que debido a una baja autoestima no se genera una buena integración personal					



Falta de logros	22. Cree usted que las malas relaciones laborales son consideradas factor principal en la falta de logros en el trabajo					
	23. Cree usted que la falta de logros frustra al trabajador en sus actividades diarias					
	24. Cree usted que afrontar los errores laborales en el trabajo mejora el autoestima logrando plantearse nuevos retos personales.					
Rechazo laboral	25. Cree usted que el hecho de no ser aceptado en un trabajo influye en el afrontamiento de fracasos.					
	26. Cree usted que la falta de integración personal se asocia al hecho de no ser aceptado en un trabajo					
	27. Crees usted que el rechazo laboral influye de manera directa a las relaciones en el trabajador					

¡Gracias por brindarnos un poco de su tiempo!

## Validación de Instrumentos.

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA)

**1. DATOS GENERALES:**

**1.1 Título Del Trabajo De Investigación:**

“Pausas activas para reducir el Síndrome Burnout, en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo -2019”.

**1.2 Investigador (a) (es):**

- Castillo Cruz Alexis Fabricio
- Mora Yaipen Carlos Miguel

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				72	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				69	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				70	
Organización	Existe una organización lógica				72	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				66	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				70	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				78	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				80	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				79	

PROMEDIO DE VALORACIÓN  

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

*Hejor es las preguntas, Cambiarado palabras practicas para que los encuestados comprendan.*

**4. Datos del Experto:**

Nombre y apellidos: *Maria Denise Rodriguez Rojas*  
 Grado académico: *Mg. Administración* Centro de Trabajo: *Empresa Konecta SAC*

Firma:



Fecha: *03-06-19*

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(ENTREVISTA)

1. DATOS GENERALES:

1.1. Título Del Trabajo De Investigación:  
"Pausas activas para reducir el Síndrome Burnout, en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo -2019".

1.2. Investigador (a) (es):

- Castillo Cruz Alexis Fabricio
- Mora Yaipen Carlos Miguel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				70	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				69	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				77	
Organización	Existe una organización lógica				66	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				70	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				78	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				79	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				67	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

*Mejor en los conceptos del burnout, expresando con claridad que se trata de un síndrome con actividades.*

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: *Maria Demés Rodriguez Rojas*  
Grado académico: *Mg. Administración* Centro de Trabajo: *Empresa Konecta SAC*

Firma:



Fecha: *03-06-19*

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(ENTREVISTA)**

**1. DATOS GENERALES:**

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

"Pausas activas para reducir el Síndrome Burnout, en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo – 2019".

1.2 Investigador (a) (es):

- Castillo Cruz Alexis Fabrizio
- Mora Yaipen Carlos Miguel

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				x	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				x	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
Organización	Existe una organización lógica			x		
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			x		
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias			x		
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					x
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				x	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					x
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					x

PROMEDIO DE VALORACIÓN

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

.....Aplicable.....

**4. Datos del Experto:**

Nombre y apellidos: **Llata Rivas Ángel Eduardo**. Grado académico: **Magister** .....

Centro de Trabajo: .....**Universidad Cesar Vallejo**.....

Firma: ..... Fecha: .....

  
 Mg. Angel Eduardo Llata Rivas  
 Firma del Experto  
 DNI No 76063368

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(ENCUESTA)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

"Pausas activas para reducir el Síndrome Burnout, en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo – 2019".

1.2 Investigador (a) (es):

- Castillo Cruz Alexis Fabrizio
- Mora Yaipen Carlos Miguel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				x	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				x	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
Organización	Existe una organización lógica			x		
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			x		
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias			x		
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				x	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				x	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					x
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				x	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:


.....Aplicable.....

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: **Llata Rivas Ángel Eduardo**. Grado académico: **Magister** .....

Centro de Trabajo: .....**Universidad Cesar Vallejo**.....

Firma: ..... Fecha: .....

  
 Mg. Angel Eduardo Llata Rivas  
 Firma del Experto  
 DNI No. 7002268

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(ENTREVISTA)

1. DATOS GENERALES:

1.1. Título Del Trabajo De Investigación:

“Pausas activas para reducir el Síndrome Burnout, en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo -2019”.

1.2. Investigador (a) (es):

- Castillo Cruz Alexis Fabrizio
- Mora Yaipen Carlos Miguel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				x	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				x	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				x	
Organización	Existe una organización lógica			x		
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			x		
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias			x		
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				x	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores				x	
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					x
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				x	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

74

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

En cuanto al instrumento guía de entrevista está adecuado a la investigación que se pretende realizar.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Mg. Fany Dilan Verde Luján DNI 18188907  
Grado académico: Maestría Centro de Trabajo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo

Firma: ..... Fecha: 06-06-2019

*Mg. Fany Verde Luján*

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(ENCUESTA)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Pausas activas para reducir el Síndrome Burnout, en la empresa Konecta en la ciudad de Chiclayo  
-2019

1.2 Investigador (a) (es):

- Castillo Cruz Alexis Fabrizio
- Mora Yaipen Carlos Miguel

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica				X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			x		
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				x	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				x	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					x
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				x	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					x

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El cuestionario para la presente investigación está muy adecuado a las dimensiones e indicadores a observar en el objeto de estudio.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Mg. Fany Dilan Verde Luján. DNI 18188907  
Grado académico: Magister Centro de Trabajo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo

Firma: ..... Fecha: 05-06-2019

*Mg. Fany Verde Luján*

**Cronograma de actividades para elaborar la tesis.**

ACTIVIDADES	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
Lineamientos y procedimientos para la elaboración del desarrollo del proyecto de investigación	■															
Procedimientos de datos de la prueba piloto. Evidencias de validez y fiabilidad		■														
Recolección de datos			■													
Recolección de datos				■												
Recolección de datos					■											
Procesamiento y tratamiento estadístico						■										
Jornada de investigación							■									
Descripción de resultados de acuerdo a las normas ISO-APA								■								
Discusión de resultados y redacción de la tesis									■							
Conclusiones y recomendaciones										■						
Presentación de la tesis completa con las observaciones levantadas											■					
Revisión y observación de la tesis por jurados asignados para presentación y sustentación para la jornada de investigación												■				
Presentación de la tesis para el evento de proyectos													■			
Jornada de investigación														■		
Jornada de investigación															■	
Jornada de investigación																■



## PRESUPUESTO.

### BIENES MATERIALES.

<i>Cantidad</i>	<i>Especie</i>	<i>Costo unitario</i>	<i>Cantidad total</i>
67	Papel boom	S/ 0.10	S/ 6.70
200	Copias	S/ 0.50	S/10.00
27	Fichas textuales	S/ 0.30	S/ 8.10
1	Portafolio	S/ 5.00	S/5.00
TOTAL			S/ 29.80

### SERVICIOS:

- MOVILIDAD LOCAL S/ 30.00
- ESPIRALADO S/ 10.50
- IMPRESIÓN S/ 18.00

---

TOTAL S/ 58.50

### TIEMPO INVERTIDO:

- HORAS HOMBRE S/ 344.00
- TOTAL S/ 344.00

### RESUMEN:

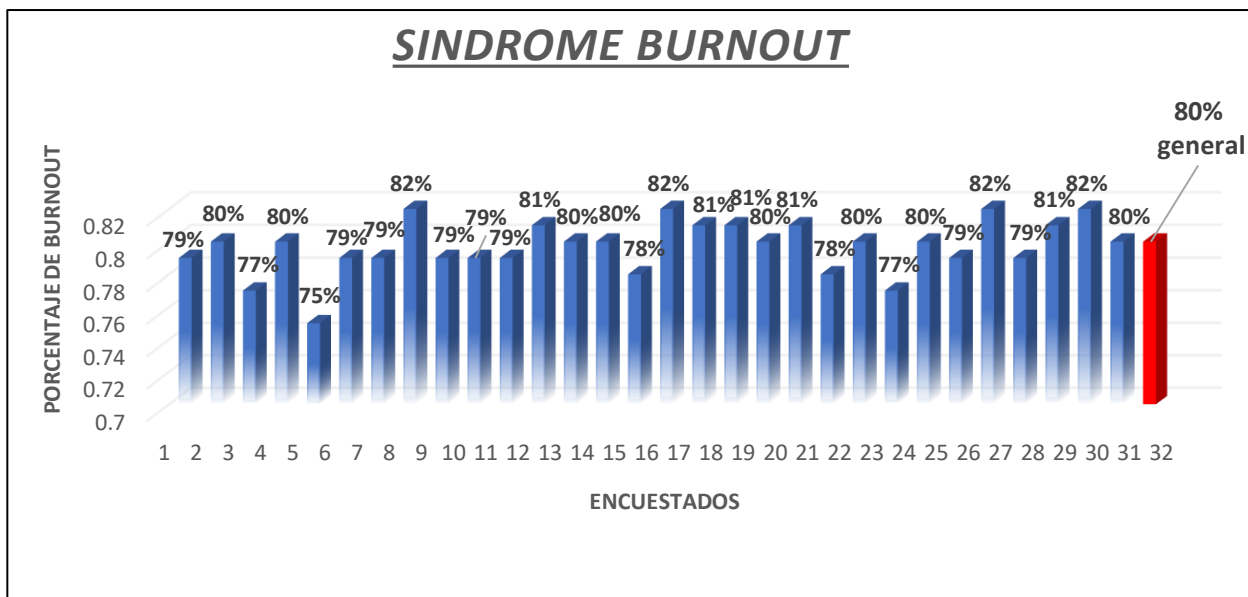
- BIENES Y MATERIALES S/ 29.80
- SERVICIOS S/48.50
- HORAS HOMBRE S/ 344.00
- PROPUESTA S/ 400.00

---

TOTAL, GENERAL S/ 822.30

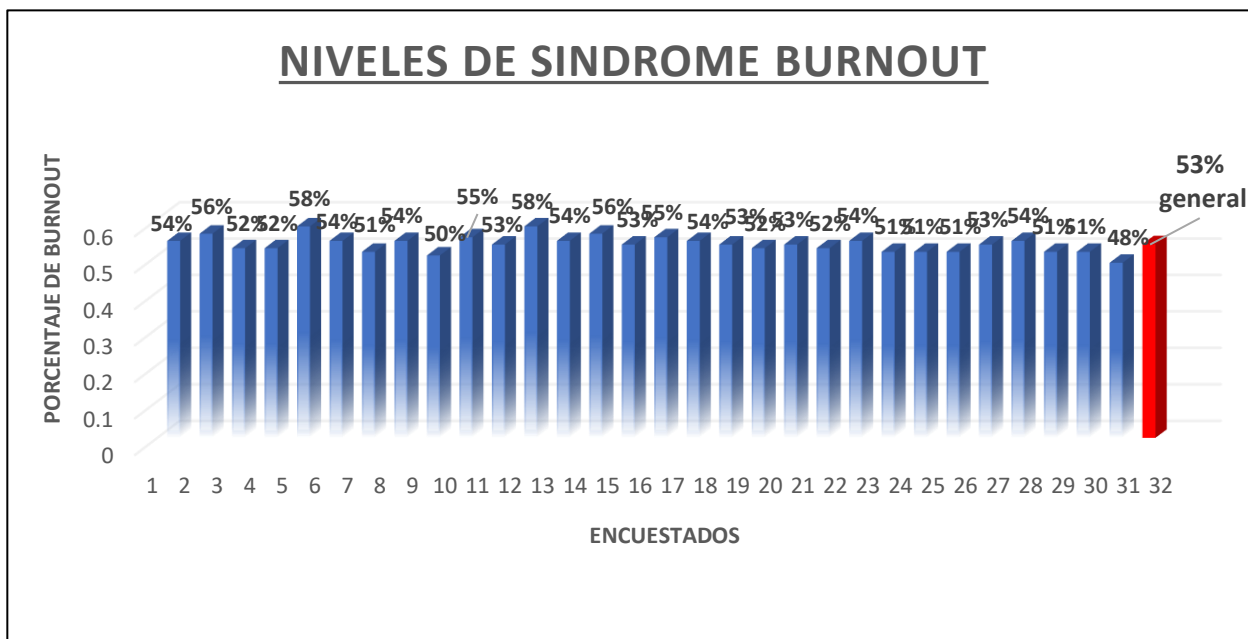
## NIVEL DE SINDROME BURNOUT

Gráfico de las evidencias de cómo se encontraba la empresa antes de la aplicación de las estrategias.



FUENTE: Elaboración Propia

Situación actual, tras realizar las diversas actividades que se argumentan en la propuesta.



FUENTE: Elaboración Propia

# ORIGINALIDAD DE LA TRADUCCIÓN DEL ABSTRACT.



## ABSTRACT

This research aimed to determine how Active Pauses reduce Burnout Syndrome in employees of Konecta S.A.C in the city of Chiclayo, 2019. The research was based on the theories of Cárdenas—that the importance of Active Pauses is to contribute to the elimination of diseases, work stress and lack of work motivation—and Bosqued, who called Burnout Syndrome "a syndrome that caused the work addition, generating a productive imbalance and, as a consequence, the loss of motivation in companies today". Its main consequence is the decrease of emotional resources in the professional. The methodology had a quantitative approach, applied type and explanatory scope, with a pre-experimental design. The data collection was carried out through a questionnaire—applied to a sample of 70 employees of the company—and an interview. The results showed that the employees suffered from this syndrome, since they did not perform their functions with efficiency. The work overload, physical fatigue, lack of motivation and low recognition make them feel frustrated through their results. It was concluded that, after the implementation of Active Pauses in the company, there were significant improvements, especially in the dimensions of Emotional Exhaustion, Depersonalization and Low Self-realization. In conclusion, the main result, obtained after the implementation of Active Pauses, was an efficient reduction of Burnout Syndrome.

**Keywords:** burnout syndrome, physiological, depersonalization.



CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel Km. 3.5  
Tel.: (074) 481 616 Anx.: 6514

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
ucv.edu.pe