

HOSPITAL GENERAL IESS RIOBAMBA

PROPUESTA

Programa de afrontamiento para el Síndrome de Burnout y clima organizacional en el Área de emergencia del personal de salud del Hospital IESS Riobamba



Autor: Md. David Rosero Arévalo

Riobamba – Ecuador

2017

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

1. PRESENTACIÓN. -

Al realizar un estudio del Síndrome de Burnout y su incidencia en el clima organizacional nos ayuda a determinar los diferentes niveles comprendidos entre bajo, medio y alto del estrés crónico así como los ítems positivos y negativos del clima organizacional, se puede establecer las diferentes causas del problema y mejorarlo a través de la aplicación de los test correspondientes para el estudio.

Al aplicar los test correspondientes de Burnout y de clima organizacional se realizó una base de datos programada en el SPSS V21 con las diferentes variables socio demográficas, dimensiones del Burnout y Clima organizacional con las correspondientes dimensiones y preguntas para el análisis estadístico y determinar el comportamiento de cada uno de los fenómenos investigados y buscar las alternativas de solución.

El comportamiento y proceder de cada individuo es muy variable y depende de muchos factores que pueden afectar a las condiciones dentro del trabajo, la organización, salud y entorno familiar por lo que se plantea un programa basado en pausas activas, terapias de relajación y de organización del trabajo en busca de reducir los niveles de estrés crónico, mejorar los aspectos positivos de la organización en busca de la excelencia y del cumplimiento de metas.

Con respecto a los aspectos negativos de la organización determinados en el área de análisis es necesario potenciar estos aspectos mediante un análisis causa efecto aplicando estrategias participativas para los logros requeridos para dar un buen servicio al cliente.

Este documento nos permite realizar por medio de un manual de procedimientos una serie de ejercicios aplicados a los trabajadores del área de emergencia del IESS Riobamba para disminuir los niveles del Síndrome de Burnout y dar cumplimiento a lo estipulado en la parte legal que son cinco minutos cada dos horas, mejorar los estándares de rendimiento, producción, atención al cliente que genere bienestar tanto al paciente como la persona que brinda el servicio en esta área.

Además, se espera que posterior a este programa sea sometido a una evaluación y una actualización con el fin de ser mejorado cada periodo de tiempo.

Se plantea a continuación un programa dividido en subprogramas con la finalidad de contribuir de manera organizada la disminución de burnout y el mejoramiento del clima organizacional.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

Manual de procedimientos de pausas activas, terapias alternativas y organización del trabajo

PLAN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO



HOSPITAL DEL IESS RIOBAMBA 2017

	
Departamento:	Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
Documento:	Manual de , Pausas Activas y Terapias de Relajación
Código del Documento	SISO-00-PL-001

Revisión Actual:

Revisión	Fecha:	Próxima Revisión:	Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
01	Agosto 2017	Agosto 2018	_____ Dr. David Rosero	_____

Control de Distribución:

Ubicación del Documento:	Controlada	No Controlada
Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	X	
Sistema de Documentos Internos	X	

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Manual de pausas activas y terapias de relajación en el Personal de Emergencia del Hospital IESS Riobamba.

2. SUSTENTO LEGAL:

Existen varias puntos legales en la constitución Ecuatoriana 2008, régimen el buen vivir propone la satisfacción de las necesidades, la consecución de una calidad de vida y muerte digna, el amar y ser amado, el florecimiento saludable de todos y todas, en paz y armonía con la naturaleza y la prolongación indefinida de las culturas humanas, el Buen Vivir supone tener tiempo libre para la contemplación y la emancipación, y que las libertades, oportunidades, capacidades y potencialidades reales de los individuos se amplíen y florezcan de modo que permitan lograr simultáneamente aquello que la sociedad, los territorios, las diversas identidades colectivas y cada uno visto como un ser humano universal y particular a la vez valora como objetivo de vida deseable, tanto material como subjetivamente y sin producir ningún tipo de dominación a otro individuo.

Art. 32.- Se considera que la salud de un pueblo es un derecho que se lo garantiza , cuya ejecución se relaciona con el ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al consumo de agua ,a la alimentación nutritiva, a la educación, a poseer un trabajo digno , asi como a beneficiarse de la seguridad social, los ambientes y espacios saludables sanos y otros parámetros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a 11 programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Asi también en el Artículo . 33.- El trabajo se considera como un derecho y a la vez un deber social, y un derecho financiero y económico, fuente de realización personal del individuo y base de la economía de una nación. El Estado deberá garantizar a las o los trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

3. OBJETIVOS. -

3.1 Objetivo General. –

Disminuir los niveles de Burnout que se relacionan con el clima organizacional realizando un programa de afrontamiento a los trabajadores de emergencia del hospital del IESS.

3.2 Objetivos Específicos. –

- Determinar los niveles del síndrome de Burnout en los trabajadores del hospital del IESS Riobamba en bajo, medio y alto.
- Determinar los ítems positivos de la Medición del Clima Organizacional del hospital del IESS Riobamba y su influencia en el clima organizacional para establecer políticas de mejora continua.
- Determinar los ítems negativos de la Medición del Clima Organizacional del personal del hospital IESS Riobamba, su influencia en la organización y como mejorarla.
- Implementar este programa de afrontamiento para mejorar el clima organizacional y disminuir los niveles del síndrome de Burnout en el personal del hospital IESS Riobamba.

4. ALCANCE:

Este procedimiento se plantea para que sea aplicable a cada trabajador del Área de emergencia del Hospital IESS Riobamba que incluye, Médicos especialistas, médicos residentes, Licenciadas en enfermería, Auxiliares de enfermería, Personal administrativo, Personal de servicios auxiliares de apoyo, A efectuarse a partir de Octubre de 2'017.

El alcance de este procedimiento es aplicable a la realidad de emergencia sin embargo si existe interés y buenos resultados se podrá adoptar y tomar como referencia para las otras partes del Hospital General IESS Riobamba.



5. DEFINICIONES

Síndrome de Burnout: (Originario del inglés "*burnout*": *consumirse o agotarse*, quemarse) es un proceso que se caracteriza por un agotamiento físico y mental progresivo, existiendo varios factores causales como falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. El cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos comportamientos" hacia los compañeros o con un trato desagradable, es una de las características principales para identificar un caso de Burnout.

Organización del Trabajo: La organización se define como una función importante de la administración del trabajo, su principal función es ayudar a las personas a laborar juntas y con eficiencia.

Rotación de Puestos: Es aquel cambio de un trabajador entre dos o más puestos de trabajo del mismo nivel y tarea, así como el mismo material tecnológico y funcional.

Pausas Activas: Se considera pausas activas a pequeños descansos durante la jornada de trabajo que sirven para recuperar la atención, recuperar la energía, y mejorar el rendimiento laboral así como la eficiencia en el trabajo, además de prevenir enfermedades ocupacionales causadas por la actividad laboral que no implican mucho movimiento. Se puede expresar por medio de diferentes técnicas y ejercicios que ayudan a reducir la fatiga muscular, se previenen los trastornos osteomusculares y se evita el estrés ocupacional.

Clima organizacional: Considerado al ambiente en donde un individuo desempeña su trabajo a diario, así como la relación que un jefe puede tener con sus trabajadores, la relación entre compañeros de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes externos, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este se puede convertir en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización laboral en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, se lo podría considerar como un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

6. RESPONSABILIDADES: Gerente Administrativo: Destinar la autorización, así como la facilidad de recursos económicos para el desarrollo de la propuesta.

Directora Medico: Coordinar de manera ordenada las actividades, reunirse y difundir la información, así como la importancia de hacer esta propuesta.

Director de Medicina Critica: Coordinar específicamente las tareas de trabajo, así como los tiempos y

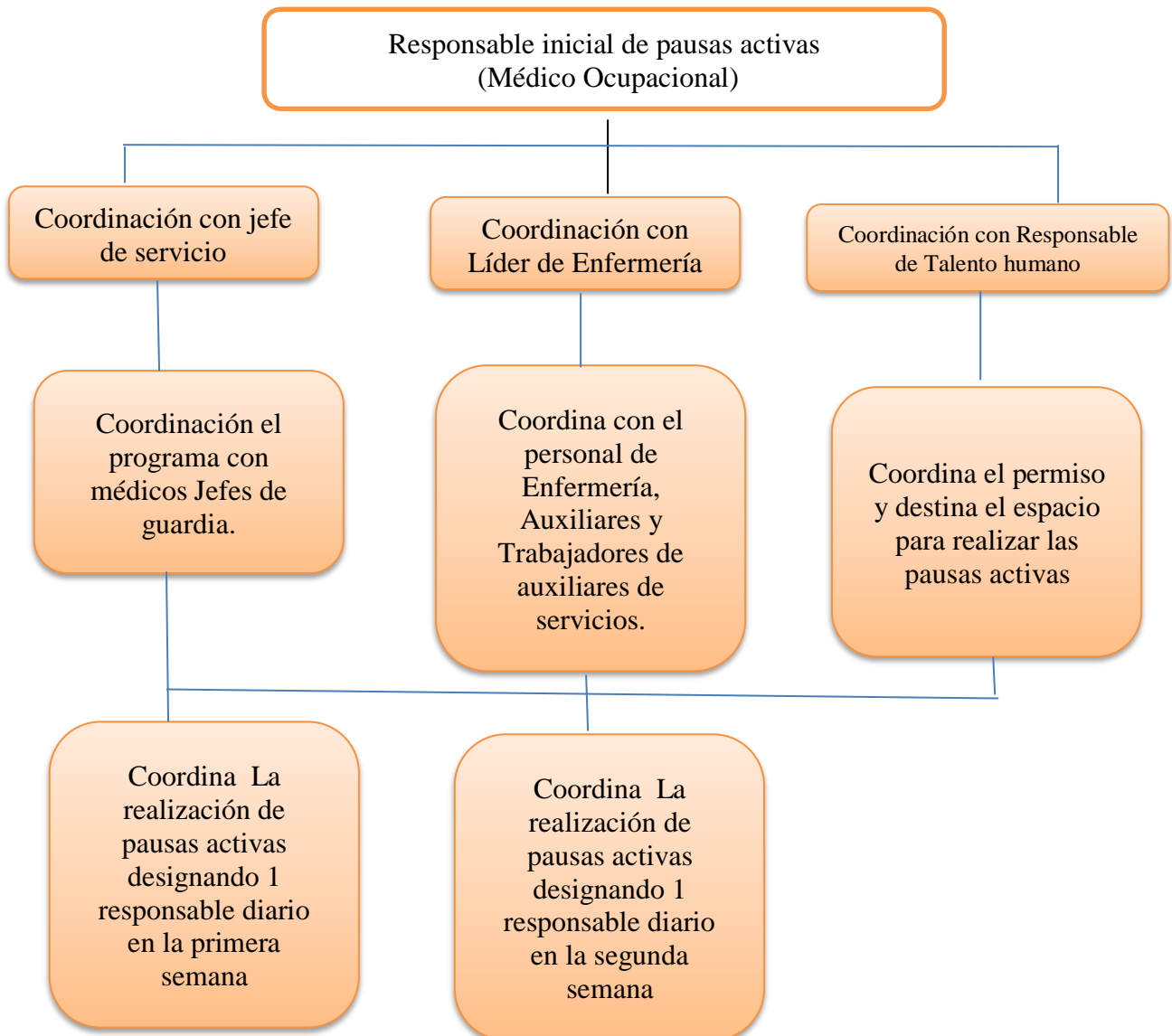
Jefe de servicio: Facilitar y coordinar el tiempo para reunirse, así como el espacio y los recursos necesarios para desarrollar las pausas activas diariamente.

Responsable de talento humano: Destinar el permiso y asignar el espacio para realizar las pausas activas y la terapia de relajación diariamente.

Del Trabajador: Es responsabilidad de cada trabajador una vez instaurado una política diaria de pausas activas realizarla, dar la importancia a la misma y acudir ante cada encuentro.

Médico Ocupacional de la Institución y será un trabajo en conjunto con el comité de Salud Mental.

7.- FLUJOGRAMA



Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

8.- DESARROLLO:

En la siguiente propuesta de un Manual de Pausas Activas y terapias de relajación del área de emergencia del IESS Riobamba mediante un análisis del Síndrome del Burnout aplicando el test del MBI existiendo casos entre medio y altos que es necesario tratarlos para mejorar esas condiciones que están afectando a las condiciones de salud de los trabajadores de esa área por lo que se realiza lo siguiente.

Aplicación de técnicas de afrontamiento del estrés

Dentro de las muchas técnicas existentes, en nuestra Institución se fomenta la realización de: Terapias de Relajación y Pausas Activas.

Según la norma de 5-10 minutos cada dos horas los mismos que pueden ser de acuerdo al tipo de dolencia músculo esquelético, posición de trabajo entre otros factores provocados por las diferentes tareas, por lo que se propone la siguiente rutina:

DIA 1: (16 grupos musculares según Pastor y Sevilla, 2003)

CRONOGRAMA

DURACION: 10 MINUTOS

APLICACIÓN: A TODO EL PERSONAL.

TECNICA: RELAJACION DE GRUPO MUSCULARES.

- **MANOS MUÑECAS Y ANTEBRAZOS:** Con ligera fuerza aprieta secuencialmente ambos puños. Verifica la tensión en la zona de las manos y antebrazos. Concéntrate en estas tensiones aproximadamente 4 -7 segundos. Y posteriormente suelta con fuerza y elimina la la tensión de esa , Observa en las nuevas sensaciones de distensión durante 21 a 30 segundos. Nota la diferencia entre un primer momento y el segundo luego del ejercicio..
- **MUSCULOS DEL BRAZO (BICEPS):** En primer lugar flexiona los codos y realiza progresivamente tension sobre los musculos biceps durante 6 a 10 segundos. En segundo lugar relaja dichos músculos y estira hacia adelante los brazos. Relájate y observa la distensión durante 21 a 30 segundos.
- **MUSCULO DEL BRAZO CARA POSTERIOR (TRICEPS):** Lentamente estira los 2 brazos con la en dirección al frente hasta que se queden paralelos entre si y paralelos al suelo, inmeidatamente realiza tensión en la parte posterior de los brazos, exactamente e los músculos triceps. Acontinuacion relaja los brazos y acude a su posición ahbital..



- **MUSCULOS HOMBROS-TRAPECIO.** Reserva disimuladamente los hombros suavemente hacia arriba como si desearas llegar hasta tu cabeza. Ten presionada por unos segundos y mira principalmente a nivel de tus hombros y trapecios la tensión que se mantiene, e inmediatamente suelta los hombros de manera brusca.
- **MUSCULOS DEL CUELLO:** Con la cabeza inclinada ligeramente hacia abajo y hacia tu pecho es decir topando la barbilla y el pecho de una manera lentamente hasta que la tensión en la región occipital y en la nuca sea evidente. Posteriormente vuelve ligeramente a la posición inicial y percibe la mejoría y liberación de tensión en esa zona muscular que es una de las principales afectaciones cuando existe stress.

DIA 2

- **MUSCULOS CUELLO II.** Con un movimiento de empuje dirige tu cuello hacia la parte de atrás de la cabeza en hiperextensión. Identifica a tensión a nivel de la parte lateral del cuello. Posteriormente suelta rápidamente la tensión y afloja con movimientos de arriba hacia abajo.
- **MUSCULO EN REGION FRONTAL:** Dirige suavemente ambas cejas hacia la parte superior como que simularas una reacción de asombro y hasta que se formen líneas de arruga en la frente, Observa la tensión ocasionada y posteriormente con fuerza baja a su posición original, liberando la fuerza. observaras la relajación de inmediato. Repite el ejercicio.
- **OJOS.** Con toda la fuerza que puedas realiza una fuerza hacia los ojos apretando y arrugando los párpados. Observa la tensión por alrededor de 7 segundos y libera al soltar la tensión rápidamente. Evidenciaras la relajación evidente.
- **MUSCULOS DE LOS LABIOS Y MEJILLAS.** Este ejercicio es rápido y sencillo, debes de realizar una sonrisa forzada sin que se observen los dientes. Ten en cuenta la tensión alrededor de la boca y en las mejillas. Libera rápidamente la tensión en este sitio.
- **MUSCULOS DE LA MANDÍBULA.** De una manera lenta puedes ir abriendo la boca hasta llegar al máximo de su capacidad. Una vez en su punto máximo mantenla abierta notando la tensión y en ocasiones puede producir ligero dolor, Ciérrala y repite por 3 ocasiones inmediatamente vas a notar la diferencia.



DIA 3

- MUSCULOS DE PECHO-ESPALDA. Con movimientos finos curva el dorso de manera que quede con el tórax hacia la parte de adelante, y obviamente los hombros y codos. Ahora con movimientos de cierre intenta juntar los omóplatos. Mantente tensionado por aproximadamente 5 seg, Libera la tensión y regresa a la posición original.
- ABDOMINALES I. Con una tensión moderada dirige tu abdomen hacia adentro del cuerpo. Nota la tensión. Suelta la tensión de manera rápida, realiza esto por 3 sesiones seguidas.
- ABDOMINALES II. En consecuencia del anterior ejercicio vamos a dirigir el abdomen hacia el lado contrario y nota la tensión. Suelta. De manera rápida y realiza por 3 sesiones.
- MUSLOS. Este grupo consiste en mover simultáneamente ambos muslos de manera que se contraigan. Nota la tensión y suelta suavemente.
- GEMELOS. La posición de este ejercicio ya que debes de ser exacto dirige los pies hacia la cabeza hasta notar tensión en la pantorrilla y en los músculos gemelos. Suelta rápidamente y repite el ejercicio.

DIA 4:

- MUSCULOS BRAZO DERECHO. Con el puño cerrado procedemos a doblar el brazo, tensando a la vez las manos, el antebrazo, los músculos bíceps. Con firmeza y fuerza soltamos y regresamos hacia posición inicial.
- MUSCULOS DE LA CARA. Procedemos a cerrar los ojos en un solo tiempo y con fuerza y realizamos una sonrisa forzada abriendo la boca al máximo. Nota la tensión en toda la cara. Suelta y relaja rápidamente notará la mejoría tensional.
- MUSCULOS DE ESPALDA Y HOMBROS. Considerado uno de los grupos musculares más afectados por el stress consiste en sacar el pecho hacia adelante, llevando los hombros y codos hacia atrás. Unimos los omóplatos de manera que se produzca tensión soltamos y volvemos a la posición de inicio, repetimos este ejercicio por 3 ocasiones.
- PIERNAS. Realiza pierna por pierna cada sesión de movimientos, empezamos contrayendo los músculos del muslo y al mismo tiempo, apunta el pie hacia la cabeza notando la tensión en la pantorrilla, procedemos a tensar y relajar por 3 ocasiones.



DIA 5 :

- **AMBOS BRAZOS.** Continuamos cerrando los puños y doblando los brazos, tensamos a la vez las manos, los antebrazos. Soltamos y volvemos los brazos a la posición de inicio repitiendo cada sesión.
- **CARA-CUELLO.** Procedemos a dirigir la cabeza hacia el pecho, cerramos en conjunto los ojos con fuerza y hacemos una sonrisa forzada con la boca abierta hasta un punto máximo, Vemos la tensión en toda la cara y el cuello. Repetimos la secuencia de soltar y relajar.
- **ESPALDA-HOMBROS-ABDOMEN.** Colocamos el dorso, con el pecho hacia adelante y hacia arriba dejando los hombros y codos hacia atrás, sacamos el abdomen hacia afuera hasta notar la tensión. Suelta y vuelve a la posición inicial repitiendo las secuencias.
- **PIERNAS.** Contrae los músculos de pantorrillas al mismo tiempo, apunta la parte mas distal de los pies hacia la cabeza notando la tensión en los gemelos a nivel de pantorrillas, tensa y relaja secuencialmente por varias ocasiones.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

REGISTRO FOTOGRAFICO INICIAL DE ENCUENTROS.

Foto 1. Reunión y lectura del programa de pausas activas.



Beneficio: Entendiendo la necesidad de realizar pausa activa se planifica el tiempo y la actividad de la sesión a realizarse.

Foto 2. Ejercicio de estiramiento y rotación externa de hombro.



Descripción: Empuja con la parte posterior de la cabeza y no con la nuca, el respaldo en el que estás apoyado. Nota la tensión en la parte frontal del cuello. Suelta la tensión y aflójate.

Beneficio: Relaja musculatura de frente y región temporal, mejora la tensión y previene contractura.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

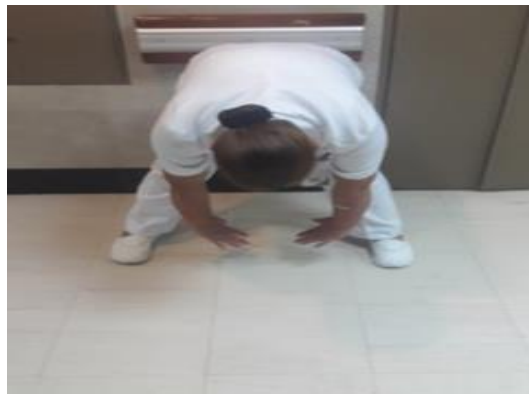
Foto 3. Terapia en pareja, Extensión de cuello.



Descripción: Con ayuda de un acompañante o solo inclina la cabeza hacia delante como si quisiera tocar con la barbilla el pecho. Hazlo lentamente. Vuelve lentamente a la posición de reposo

Beneficio: Disminuye la tensión en la región occipital, se podría aportar como ayudante en cefalea por tensión.

Foto 4. Estiramiento de Deltoides



Descripción: Con apertura de los pies de manera más ampliada que la altura de los hombros, y en dirección hacia el suelo estira de manera tensionada los miembros superiores hacia el suelo, luego suelta lentamente.

Beneficio: Disminuye la tensión en la región clavicular, y en hombros, deberá complementarse con serie de ejercicios para miembro superior.

Foto 5. Espalda-hombros-abdomen



Descripción: . Arquea el torso, de manera que el pecho salga hacia delante y los hombros y codos hacia atrás, estira las manos sujetando sus manos, notar la tensión. Estírate ligeramente hacia un lado y otro

Beneficio: Relajación de músculos intercostales, y tendones del hombro, colabora mejorar la sintomatología de neuralgias intercostales.

Foto 6. Miembros superiores



Descripción: Estira simultáneamente las manos y dobla los brazos, tensa a la vez ambas manos, los antebrazos, aplica relajación y tensión seguida hasta que al final vuelve los brazos a la posición original.

Beneficio: Relajación y estiramiento de brazo , colabora con la disminución de tensión a nivel de brazo y antebrazo.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

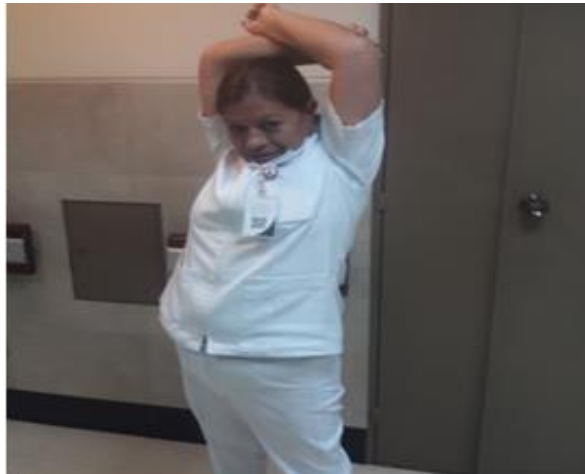
Foto 7. Extensión de paquete tendinoso de antebrazo.



Descripción: Con la una mano sujeta la parte distal de la otra mano y realiza una flexión ligera en dirección al cuerpo mantén tensionado por 10 segundos.

Beneficio: Relaja tendones, contribuye a mejorar el dolor y parestesias por síndrome de túnel carpiano.

Foto 8. Extensión y flexión de Brazo.



Descripción: Se procede a doblar los codos y tensa los brazos durante 5 a 7 segundos. Afloja y estira los brazos. Concéntrate en la distensión durante 20 a 30 segundos.

Beneficio: Mejora la relajación del musculo Bíceps, contribuye a la disminución de a tensión a nivel del brazo



5.3.2. PRÁCTICA DE TAI CHI Y TERAPIAS DE RELAJACION.

La técnica denominada taichí, Tai chi o Tai chi chuan es un arte milenario marcial que practican varias personas alrededor de todo el mundo debido a los múltiples ventajas que brinda, tanto a nivel corporal como mental y cultural, por la parte de meditación que incluye. Dichos beneficios se hacen visibles en poco tiempo, pues, aunque se trata de un ejercicio que se realiza lentamente y de forma suave, con él se pueden trabajar todos los músculos del cuerpo, y además se tienen en cuenta otros factores como la fuerza del individuo, la flexibilidad, y el equilibrio propio del que lo practica. Así, el taichí es efectivo en la mejora de la condición física, en el tratamiento de enfermedades cardio circulatorias e incluso a la hora de retrasar el envejecimiento.

Una de las particularidades de esta disciplina consiste en combinar de forma armónica los tres fundamentos en lo caracteriza, que son el movimiento corporal la concentración mental y la realización de una respiración consciente.

Modalidades.- Para realizar esto hay dos modalidades principales: el estilo Yang y el estilo Chen. A la hora de decantarse por una de ellas hay que tener en cuenta principalmente la condición física y mental con la que se empieza, aunque ambas constan de diferentes ejercicios básicos, con movimientos individuales, posturas y respiraciones particulares

Taichí Yang

En esta modalidad predominan los movimientos muy largos, suaves y delicados en los que no haya una alteración del ritmo de respiraciones o de la fuerza que se aplica, lo que le convierte en un ejercicio recomendado para los principiantes o para personas de mayor edad con dificultad de movimiento.

Taichí Chen

En el estilo Chen se pasa de la relajación a la explosión o alteración en un solo movimiento, sin que haya una interrupción entre ambas situaciones, lo que hace que su complicación sea mayor. En cualquier caso, se siguen tratando de ejercicios relativamente moderados, por lo que cualquier persona puede practicarlo si alcanza la disciplina necesaria.

Beneficios del taichí

Durante y con testimonios de las personas que lo han practicado, se ha demostrado que el taichí supone una gran cantidad de beneficios en lo relativo al equilibrio, la fuerza mental, la flexibilidad y la resistencia

muscular. Además, ayudaría a controlar patologías respiratorias como el asma gracias a la manera en la que se realizan diferentes respiraciones profundas durante los movimientos. También influye en la capacidad anaeróbica y aeróbica, que tiende a reducirse con el envejecimiento, pero puede llegar a mantenerse si se realiza ejercicio físico de forma regular. Así como muchos otros deportes, el taichí puede llegar a influir en la disminución del estrés que acumulan las personas en su trabajo, ya que gracias a los factores de respiración y de concentración hace más fácil relajarse; y resulta adecuado para mejorar la movilidad de diversas articulaciones, como los hombros, las rodillas o la espalda, que en otros deportes se ven sometidos a una tensión excesiva y poco natural, que genera sobrecargas e incluso puede devenir en lesiones severas, mientras que en el taichí se protegen y fortalecen, y se promueven posturas correctas.



Foto 9 . . Se detalla un ejercicio de capacitación en Taichi previo a implementar la propuesta.



TERAPIAS DE RELAJACION:

(TECNICA DE IMAGINACIÓN VISUALIZACIÓN)

SESIÓN 1 :

RECURSOS: Espacio grande de preferencia un espacio abierto, el auditorio, Coordinador y organizador, Música de fondo y colocación de aroma agradable.

TIEMPO ESTIMADO: 20 Minutos. (La sesión se inicia con técnica de respiración rápida)

DESCRIPCION DEL EJERCICIO: Secuencia de relajación y tensión a la vez.

Como primer punto vamos a cerrar los ojos y concentrarnos en los puntos dolorosos y de tensión localizados en el cuerpo. En segundo lugar, vamos a imaginarnos una imagen para simbolizar el dolor o la tensión por ejemplo un cubo, una figura etc. Otro buen ejemplo, es un martillo, un punzón, una aguja grande, una armadura o una mascarilla. Como tercer punto vamos a elegir otra imagen pero que represente relajación, la salud, mejoramiento y bienestar mental y físico, vamos a ejemplificar con una figura sea esta estrella figura geométrica, una rama de árbol, etc. Ahora vamos al punto clave vamos a imaginarte que la imagen de la relajación va modificándose a la que representa la tensión, una vez esta la elimina, por ejemplo, el martillo va cambiando a una figura rectangular y de representación de relajación.

Otra opción de este ejercicio:

Vamos a imaginarnos que cada uno somos hecho de luz resplandeciente ,una luz roja que se enciende donde se experimente dolor o tensión y la luz azul en las zonas relajadas. Ahora te vas a imaginar que la luz roja va cambiando suavemente al violeta en un primer lugar y después al color azul, hasta que todo tu cuerpo se llene de luz completamente azul. Posteriormente este color azul es cambiado a color blanco que representa la relajación en su máxima expresión.



Foto 10. Inicio de primera sesión, instrucción del ejercicio y técnica de respiración.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

SESIÓN 2 :

RECURSOS: Espacio grande de preferencia un espacio abierto, el auditorio, Coordinador y organizador, Música de fondo y colocación de aroma agradable.

TIEMPO ESTIMADO: 20 Minutos. (Se inicia con técnica de respiración rápida)

DESCRIPCION DEL EJERCIO: Visualización de la Naturaleza (Imaginación)

- Vamos a imaginarnos una escena de caminata por una pradera verde reluciente, con una neblina espesa.
- Alrededor hay muchas montañas, son muy altas y relucientes, y observas como resalta el color blanco del hielo que resalta y contrasta con el color celeste del cielo. Nos imaginamos que es el medio día y resalta un reflejo grande y luminoso sobre el verde de la pradera.
- El ambiente en este lugar es muy confortable la temperatura es la mejor la mas adecuada, una brisa relajante atraviesa por este lugar tocando nuestro rostro.
- Mientras sigues caminando vas sintiendo mientras tus pies descalzaos caminas en el prado, la textura de su prado, el confort y la humedad dentro de tus pies.
- Vas cada segundo deleitándote de la paz y de la relajación que te ofrece este lugar único.
- Cada momento experimentas más relajación sigues caminando y te encuentras con un riachuelo el cual recorre un agua cristalina pura y transparente, se mete las manos y se experimenta una relajación muy adecuada, al momento todo en tu vida es paz, toda tu salud esta en las mejores condiciones.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

ACTIVIDADES RECREACIONALES Y DE COMPAÑERISMO.

Se programará 1 actividad cada 3 meses que incluya la participación de todo el personal del área de emergencia del hospital, se enuncian algunas actividades que de ser aprobadas se elaborara un informe y una planificación específica:

- ✓ Ciclopaseo.
 - ✓ Caminata o carrera de integración.
 - ✓ Taller anti estrés.
 - ✓ Conferencias y seminario motivacional.
- 1 vez a la semana se realizara actividades en el Auditorio con finalidad de realizar mejoramiento y manejo del stress se Sugiere que la actividad sea el día Miércoles de cada semana en la primera hora de la mañana o de 8 a 9 am que incluya una semana de bailo terapia y otra semana de terapia Tai chi, para esto se deberá asignar un presupuesto para el contrato del profesional adecuado.

Consumo de fruta diaria como pausa activa alternativa.

Proponemos que en media mañana previa a sonido de alarma u aviso en todo el hospital se suspenda por 10 minutos las actividades y en comisiones por servicios se proceda a repartir una fruta la cual será consumida a media mañana con la finalidad de promover el buen uso de alimentación y apoyar a pausas activas.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

9. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES Y MEDIDAS DE CONTROL:

TAREAS ESPECIFICAS:

- Se coordinar con la unidad de Talento Humano la asignación del permiso para la ejecución de pausas activas, así como la terapia de relajación.
- HORARIO DE TRABAJO: Planificación adecuada y específica del personal de salud en el horario de trabajo, se sugiere que el personal que trabaja 24 horas se modifique su horario trabajando 12 horas en la mañana del primer día, 12 horas en la tarde del segundo día y teniendo un espacio libre de 3 días, pero para completar las horas laborales deberá complementar con 2 días asistenciales en el mes que sea de 8 horas diarias.
- Al personal que labora las 8 horas diarias, se rota las actividades específicas, para evitar monotonía laboral y el stress crónico.
- Al personal de consulta externa se deberá dar un espacio libre de 15 minutos en la media mañana (10:30) que sea de conocimiento previo de los afiliados para que realice su pausa activa, para que pueda descansar y continuar eficazmente con su labor posterior al descanso.
- A los jefes de Guardia, líderes de enfermería o personal que es asignado una delegación adicional a las funciones a las que es contratado y en las que usualmente se desempeña se le deberá asignar horas administrativas para que se dedique exclusivamente a esa actividad, se deberá mantener un registro de asistencia y control de las mismas.
- Si se identifica un trabajador que en sus funciones no se desempeña adecuadamente, que no rinda al 100% con sus actividades se tendrá que aplicar un protocolo de captación de paciente que será notificado por el jefe inmediato y deberá tener una valoración técnica con el Medico Ocupacional y por el psicólogo, los mismos que darán sugerencias de cambio de puesto de trabajo o de tarea y se reordenara el trabajo con la finalidad de evitar Burnout o stress crónico en cualquiera de sus niveles.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

- ✓ Implementar el sistema motivacional y de reconocimiento de manera mensual al mejor trabajador del mes, que será publicado por servicio en un lugar visible y con un reconocimiento especial, esto hará que el trabajador mejore su labor y se sienta reconocido con su actividad con la publicación de una cartelera en un lugar visible con la Foto y el reconocimiento público de ser denominado el “Mejor empleado del mes.”
- ✓ De acuerdo a la programación de cada servicio se deberá entregar un detalle como carta, skella, tarjeta según fechas especiales sean estas fechas especiales como el día del padre, el día de la enfermera, un cumpleaños o Santo, esto se realizará previo a una conformación de comité de asuntos sociales con la finalidad de fomentar el compañerismo y el buen ambiente laboral.
- ✓ 1 Actividad recreacional cada 3 meses que se llevara a cargo por parte del departamento de seguridad y salud ocupacional como ciclo paseo, Caminata, Talleres de relajación grupal, Convivencias, Festividades del Hospital, con la finalidad de reducir el stress laboral y fomentar el buen clima laboral. Hay que mencionar que esta actividad se realizará cada 3 meses y será de aplicación voluntaria para todo el personal del hospital.
- ✓ Se promoverá la campaña en conjunto con Salud Ocupacional denominadas Buenas practicas laborales "Tu trabajo tu segundo hogar, disfrutalo" que incluya reuniones periódicas, y espacios en donde se fortalezcan estrategias de acuerdo a la realidad del servicio o área para mejorar el clima organizacional.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual para la implementación de pausas activas de la Dirección de Bienestar Laboral Área de Salud Ocupacional Subárea de Deporte y Recreación de Costa Rica.
- Propuesta de un programa de pausas activas para colaboradores que realizan funciones de oficina en la empresa de servicios públicos gases de occidente de Cali. Por Fanny Bonilla García.
- Programa dinámico de pausas activas (MECI – CALIDAD)
- Técnicas de relajación por el Dr. José Tappe Martínez.
- Prácticas de Pausas activas de la Subsecretaria Talento Humano de la gobernación de Nariño.
- Programa de Pausas Activas por pablo Cortijo

ANEXOS.

ANEXO 1

PROGRAMA DE INDUCCION A LOS TRABAJADORES QUE SE INTEGRAN A LABORAR EN LA INSTITUCION.

MANUAL DE INDUCCION AL HOSPITAL GENERAL RIOBAMBA



Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

ETAPAS DEL PROGRAMA DE INDUCCION

Este manual de Inducción se ha distribuido en 5 etapas las cuales son:

- Socialización
- Orientación.
- Entrenamiento.
- Control
- Retroalimentación.

A continuación, les presentamos detalladamente cada una de ellas.

1. Socializar: Esta fase tiene como objetivo socializar al nuevo trabajador con sus compañeros de trabajo, con la comunidad laboral y su entorno laboral.

- El nuevo trabajador deberá ser socializado con todos sus compañeros , con su jefe inmediato y se deberá realizar brevemente un resumen de las funciones a desempeñar, y que actividad tendrá el trabajo que realizara.

- Se deberá dar un recorrido a todas las áreas de su trabajo.

- Se debe mostrar al inducido la ubicación de los puntos de control, del reloj biométrico en donde debe registrar su asistencia. Esto se realizara un ejemplo de cómo deberá timbrar.



BIENVENIDA

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y el Hospital General Riobamba le da la más cordial bienvenida a ti que a partir de hoy te incorporas a nuestro grupo de trabajo.

Hemos elaborado el presente Manual de Inducción, con la finalidad de darte a conocer aspectos relevantes de la Institución. Te exhortamos a sumarte a las acciones con mucha responsabilidad, disciplina, esmero y dedicación.

Necesitamos tus habilidades y experiencia. Así pues, tu esfuerzo se unirá al conjunto de esfuerzo de todo el equipo, para lograr el mejoramiento de la calidad de atención hacia nuestros pacientes y por ende la calidad de vida de sus familias.

Esta nota es una manera de decirte que estamos felices de que te hayas unido a nosotros. Durante las próximas semanas aprenderás las técnicas y procedimientos de nuestro Hospital, podrás apreciar que trabajar para el IESS con todos los procedimientos, te darán mayores oportunidades y te ayudarán a triunfar en tu ámbito laboral.

Las Instituciones públicas hoy en día suelen ocuparse más de la prosperidad de los servicios que brindan que por el bienestar, tranquilidad y seguridad de sus empleados. Afortunadamente en el Hospital IESS Riobamba nos enfocaremos en que las dos partes se desarrollen correctamente. Aquí descubrirás las oportunidades que ofrecemos a todos los empleados.

Bienvenido y gracias por decidir parte de esta familia.

“La meta es tuya, tu empeño, energía, las ganas y tu dedicación hablarán por ti.”



¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una institución hospitalaria de segundo nivel que brinda atención integral de salud en el centro del país, tanto de tipo hospitalario como ambulatorio, de emergencia y consulta externa, contamos con múltiples especialidades y servicios médicos, así como personal calificado y tecnología de último nivel. Nos complace que se integre a las filas de nuestra institución y nos aporte con todo su conocimiento y capacidad.

Misión:

Brindar atención integral de salud con calidad y calidez a los afiliados y derecho habientes de la población urbana y rural, prestando servicios en hospitalización y ambulatoria, medicina crítica, auxiliares de diagnóstico y servicios de apoyo hospitalario mediante promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, investigación y docencia; consagrada en la ley de seguridad social.

Visión:

Ser referente en la atención integral de salud hasta el 2018, como un hospital de alta complejidad, garantizando una prestación de servicios con altos estándares de calidad, contando con talento humano competente y humanizado, que contribuirá a, mejorar la calidad de vida de la población.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

2. Orientar:

En esta etapa se le entrega al funcionario la información destinada a orientar su desempeño como nuevo integrante del Hospital y la información estratégica relacionada con la institución con el propósito de orientar y que se sienta parte del servicio:

Se realizará una capacitación general del reglamento interno así como sus diferentes procedimientos.

3. Entrenar:

La finalidad de esta actividad es entregar al nuevo empleado la información relacionada con su cargo. Debe contener:

- **Funciones Propias del Cargo:**

Describiendo detalladamente qué trabajos debe realizar, cómo debe realizarlo, que recursos dispone para desarrollar dicha labor.

- **Funciones de su Unidad o Departamento:**

Se debe describir que funciones se realizan en la unidad, los objetivos y/o metas propuestas y como estas contribuyen al logro de los objetivos de la institución.

- Se le debe capacitar sobre el uso de los programas computacionales e implementos propios del cargo si así lo requiere el inducido. Esta información podrá ser entregada por medio de una charla explicativa o a través de una presentación. Si existe en la unidad un manual de procedimientos se le debe entregar una copia al inducido.



CRONOGRAMA – INDUCCION

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS- SEGURIDA Y SALUD OCUPACIONAL.

HOSPITAL GENERAL IESS RIOBAMBA

Área de Emergencia

Hacemos a usted una sencilla sugerencia en tomar la mayor parte de las notas posibles que puedan ser dudas, procesos y procedimientos, contactos, nombres, etc. que dentro de su gestión en la institución le servirán para un adecuado desarrollo del trabajo.

FECHA	HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
LUNES 01 /01/2018	08:00-8:15	Presentación al grupo de trabajo.	-jefe del Servicio o - Líder de enfermería	Se realizará de manera personal con cada trabajador.
	08:15- 9:00	Presentación ante el director del hospital o jefe de servicio.	Coordinador jefe de guardia. Líder de enfermería.	
	9:00- 13:00	Inducción en el sistema AS400	Delegado del jefe de servicio	Se delegará a un capacitador para esta tarea.
	14:00-17:00	Inducción en las actividades operativas	- Compañeros que se encuentren laborando	
MARTES 02 /01/2018	08:00-10:00	Capacitación de Procedimientos internos de la empresa	Jefe inmediato.	-Llenado de formularios. - Requisitos de facturación y auditoria.
	10:00-13:00	Repaso del sistema y manejo de procedimientos	Jefe inmediato	- Sistema AS400 -



	14:00- 17:00	Capacitación interna en atención a paciente y políticas de calidad	Jefe de docencia y responsable de calidad.	-
MIÉRCOLES 03 /01/2018	08:00-10:00	Capacitación en Procedimientos internos (Trámite de hemo componentes y exámenes auxiliares.)	Delegado de farmacia, laboratorio, e imagen.	Se capacitará sobre los procedimientos internos
	10:00-13:00	Capacitación de sistema AS 400	Jefe inmediato	
	14:00- 17:00	Capacitación interna en atención ha paciente y políticas de calidad	Compañeros que desempeñen iguales cargos y con mayor experiencia	
JUEVES 04/01/2018	08:00-10:00	Capacitación sobre Bioseguridad y prevención de riesgos laborales	Medico Ocupacional.	
	INGRESO A LAS ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR.			

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

POLITICAS GENERALES:

1. El desarrollo del programa de inducción del personal del Hospital General IESS RIOBAMBA estará a cargo de la Unidad de Talento Humano y el departamento de Salud Ocupacional.
2. El acuerdo Ministerial MDT-2017-0082 que rige la Normativas para la eliminar la Discriminación en el ámbito laboral dicho este programa de inducción no debe contemplar, en ningún caso, conceptos ni acciones discriminatorias de género, étnicas, de religión, tendencias sexuales, discapacidad física otras de similar naturaleza.
3. El nuevo funcionario deberá recibir la inducción dentro de los primeros días hábiles desde su contratación.
4. El programa de ingreso, para los nuevos trabajadores que ingresen con Nombramiento Provisional, estará compuesto de cinco etapas:

ACLARACIONES SOBRE JORNADAS DE TRABAJO:

- Personal administrativo labora 8 horas diarias de 8:00 a 13:00 con intervalo de 2 horas de almuerzo y desde las 15:00 a las 18:00 de lunes a viernes.
- En el caso de los médicos residentes el horario propuesto es de 24 horas teniendo espacio de 30 minutos para las 3 comidas y descanso de 72 horas.
- En el caso del personal de Enfermería entre Licenciadas en enfermería y auxiliares de enfermería realizaran un horario rotativo con 6 horas teniendo lo siguiente: DE 7:00 am hasta las 13:00 el primer día; El segundo día de 13:00-19:00; El tercer día de 19:00 hasta las 7:00 del siguiente día, y teniendo un periodo de descanso de 48 horas posterior a la velada.
- En el caso del personal de servicios auxiliares, así como los guardias de seguridad se dispondrá un horario de 8 horas de lunes a viernes, que se rotará semanalmente entre la mañana, la tarde y la noche, así como los horarios en sábados, domingos y feriados.
- Se dispone de un intervalo de 10 minutos cada 3 horas para realizar una pausa activa según el manual.



SOBRE LAS FALTAS, BEBERES Y DERECHOS

FALTAS:

- Incumplir con el horario establecido.
- Desobedecimiento a instrucciones legítimas verbales o escritas.
- Uso inadecuado de bienes, equipos, materiales e insumos.
- Desarrollo Inadecuado de actividades dentro de la jornada laboral.
- Salidas cortas no autorizadas de la institución.
- Atención inadecuada al público, pacientes, compañeros de trabajo.
- Uso indebido de medios de comunicaciones.
- Otras faltas establecidas en la LOSEP y reglamento interno institucional.

SANCIONES:

- Amonestación verbal.
- Amonestación escrita.
- Sanción pecuniaria administrativa o multa de hasta el 10 % de la remuneración del servidor.



DEBERES Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR:

DEBERES

Cumplir con las obligaciones encomendadas de acuerdo a su puesto.

Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida.

Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos.

Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, tenga bajo su responsabilidad.

Cuidar las claves y manejar adecuadamente el correo institucional, ZIMBRA y Quipux.

PROHIBICIONES

Abandonar injustificadamente su trabajo.

Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante horario de trabajo.

Retardar o negar injustificadamente el despacho o la prestación del servicio.

Solicitar, aceptar o recibir de cualquier manera dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero.

Y las demás establecidas en la LOSEP y su reglamento.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

4. Control:

Esta etapa consiste en controlar y verificar el correcto desarrollo del programa de inducción y hacer que se cumpla en el período establecido. Este trabajo es muy importante y consta de seguir el cumplimiento de las fases y cada una de sus actividades.

e. Retroalimentación:

El objetivo de esta etapa es determinar cuáles fueron los aspectos débiles o que deben ser reforzados en el manual de inducción.

- La retroalimentación del programa será obtenida por medio de una encuesta cualitativa aplicada al funcionario ya inducido que se pueda clasificar entre Buena regular o mala. Si al procesar esta información el o la inducida obtuviera una apreciación entre regular o mala .

- Se deberá además, registrar la asistencia y la valides de este manual para mejorarlo en un futuro.

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

ANEXO 2:

Encuesta: Síndrome de Burnout y Clima Organizacional

Estimados trabajadores:

La presente encuesta tiene por objeto conocer sobre algunos aspectos importantes del SÍNDROME DEL BURNOUT Y CLIMA ORGANIZACIONAL en el personal del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Riobamba, con el objetivo de establecer un diagnóstico del estrés crónico y su influencia en el clima organizacional, por lo que apreciaré su valiosa colaboración, contestando en forma: sincera, seria y responsable todas las preguntas indicadas, recomendándole no hacerlo al azar para evitar distorsión en los resultados:

DATOS INFORMATIVOS: Marcar con una x:

Género: Masculino () Femenino ()

Edad: 18 a 30 años () 30 a 45 años () 46 a 65 años ()

Experiencia laboral: 1 a 5 años () 6 a 12 años () más de 12 años ()

INSTRUCCIONES PARA TEST DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Siempre = 5

Casi siempre=4

Algunas veces =3

Muy pocas veces =2

Nunca =1



1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. El grupo de trabajo valora mis aportes : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. El jefe es mal educado: ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias: ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. El jefe desconfía del grupo de trabajo: ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca



11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa: ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades: ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial: ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa: ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes: ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. Realmente me interesa el futuro de la Empresa : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la Empresa : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. Sin remuneración no trabajo horas extras : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. Seria mas feliz en otra Empresa : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca



21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. La iluminación del área de trabajo es deficiente : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. La empresa desprecia al personal sin tener en cuenta su desempeño : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. La empresa brinda estabilidad laboral : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. La empresa contrata personal temporal : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales : ➤

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo : ➤

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca



31. Entiendo de manera clara las metas de la Empresa : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. Las metas de la empresa son poco entendibles : ➡

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras : ➡

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras : ➡

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca



B.- TEST DE MASLACH

A continuación se presentan un conjunto de enunciados relacionados con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lo que tiene que hacer es indicar la frecuencia con que se presentan, marcando con un aspa el número correspondiente de acuerdo a la siguiente escala:

- 1= NUNCA
- 2= POCAS VECES
- 3= RARA VEZ
- 4= CASI SIEMPRE
- 5= SIEMPRE

Por ejemplo:

“Me siento deprimido en el trabajo”

Si nunca se siente deprimido en el trabajo, debe marcar el 1. Si esto le ocurre alguna vez, indique su frecuencia del 1 al 5.

CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
4.- Siento que puedo entender fácilmente a los ciudadanos con las que trato.					
5.- Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos como si fueran objetos impersonales.					
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los ciudadanos con los que trato.					
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.					



9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
10.- Siento que me he hecho más duro con las personas.					
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.					
13.- Me siento frustrado en mi trabajo.					
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tenga a cargo en el trabajo.					
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas con las que trato.					
18.- Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con las personas.					
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22.- Siento que las personas con las que trato me culpan de alguno de sus problemas.					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Programa de Buenas Prácticas En la Organización del Trabajo		<i>Departamento:</i>	SISO
		<i>Documento:</i>	SISO-00-PL-001

ANEXO 3 :

Registro de Participación en Pausas Activas y Terapias de Relajación

ÁREA: ADMINISTRATIVA: OPERATIVA:

TÉCNICO RESPONSABLE:

N°	FECHA	HORA	NOMBRE Y APELLIDO	N° DE CÉDULA	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					