

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Evaluación del efecto de una Zona de Recarga como Medición para el Síndrome del Burnout en el personal de producción de la empresa Sorbetto contribuyendo a la mejora del desempeño laboral e inteligencia emocional

Proyecto Integrador

Previo la obtención del Título de:

Nombre de la titulación

Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:

Jostin Job Loor Angulo

Oscar Alexander Vera Zárate

Guayaquil - Ecuador

Año: 2023

Dedicatoria

El presente proyecto lo dedico a mi familia, principal fuente de motivación para generar una mejor persona en mí y crecer como individuo durante cada etapa de mi formación humana y profesional.

Oscar Vera Z.

Dedico con todo mi corazón este trabajo a toda mi familia, especialmente a mi madre por enseñarme a afrontar con dificultad y contenerme en los momentos buenos y malos, por valores como la perseverancia y a no perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Jostin Loor A.

Agradecimientos

Agradezco a mi familia, amigos, profesores y compañeros por enseñarme y apoyarme durante todo este camino de aprendizaje y esfuerzo. A Dios por ser el eje guía de mis acciones y por permitirme llegar hasta estas instancias.

Oscar Vera Z.

Al concluir una de las etapas más gratificantes de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a Dios por hacer posible aquel sueño encaminando en fuente de inspiración fortaleza y apoyo. A mis padres, hermanos y amigos por demostrarme valiosas lecciones a lo largo de esta ardua etapa profesional.

Jostin Loor A.

Declaración Expresa

Nosotros Jostin Job Loor Angulo y Oscar Alexander Vera Zárate acordamos y reconocemos que la titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, información no divulgada y cualquier otro derecho o tipo de Propiedad Intelectual que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada durante el desarrollo de su trabajo de titulación, incluyendo cualquier derecho de participación de beneficios o de valor sobre titularidad de derechos, pertenecerán de forma total, perpetua, exclusiva e indivisible a LA ESPOL, sin limitación de ningún tipo. Se deja además expresa constancia de que lo aquí establecido constituye un “previo acuerdo”, así como de ser posible bajo la normativa vigente de transferencia o cesión a favor de la ESPOL de todo derecho o porcentaje de titularidad que pueda existir.


Sin perjuicio de lo anterior los alumnos firmantes de la presente declaración reciben en este acto una licencia de uso gratuita e intransferible de plazo indefinido para el uso no comercial de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada durante el desarrollo de su trabajo de titulación, sin perjuicio de lo cual deberán contar con una autorización previa expresa de la ESPOL para difundir públicamente el contenido de la investigación, desarrollo tecnológico o invención.

Así también autorizamos expresamente a que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra o invento, por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual.

Guayaquil, 14 de Septiembre del 2023.



Jostin Loor



Oscar Vera

Evaluadores



Firmado electrónicamente por:
**PABLO ANTONIO
SORIANO IDROVO**

Pablo Antonio Soriano Idrovo

Profesor de Materia



Firmado electrónicamente por:
**GIOVANNY
FRANCISCO
BASTIDAS RIOFRIO**

Giovanny Francisco Bastidas Riofrio

Tutor de proyecto

Resumen

El estrés laboral crónico es considerado una enfermedad que dificulta el desarrollo de actividades de índole formativa, laboral y profesional desembocando en una caída en la productividad general de una empresa. El índice de Burnout refleja la medición de los niveles de estrés presentes en un individuo en su etapa más crítica de desarrollo. Para combatir esta problemática se implementa la aplicación de un espacio de recarga que ayude a reducir los niveles de Burnout presentes en el personal de producción de la Heladería Artesanal “Sorbetto” a través de la evaluación de los niveles de Burnout antes y después de la aplicación experimental para realizar un análisis comparativo estadístico de los resultados obtenidos y analizar la viabilidad de su aplicación. Por tanto, se genera un incremento en la productividad general de la empresa, reduciendo el agotamiento emocional, la despersonalización e incrementando la valoración personal de los empleados y en complemento, gestionar la posible implementación del proyecto a programas vinculados con requerimientos laborales e institucionales que el marco normativo requiriese.

Palabras Clave: Espacio de Recarga, Inventario Burnout de Maslach, estrés, productividad

Abstract

Chronic laboral stress is considered a disease that difficult the development of activities such as professional formative and laboral leading to a decrease in general productive company. The Burnout index shows the mediation stress levels in humans at the most critical phase of development. To face this issue, the application of the recharge room is implemented with the purpose of reducing the burnout levels present in the production employees of the Artisanal Ice Cream Shop "Sorbetto" thought the evaluation of Burnout levels before and after the experimental appliance to perform a statical comparative analysis of the result for analyze the viability of its results. As the matter of fact, an increase in the general productivity of the company is generated, reducing emotional exhaustion, depersonalization and increasing the personal realization and, in addition, managing the possible implementation of the project to programs linked to work and institutional requirements that the regulatory framework required.

Keywords: Recharge Room. Maslach Burnout Inventory, stress, productivity.

INDICE

Resumen.....	I
Abstract.....	II
1. Capítulo 1.....	1
1.1 Introducción.....	2
1.2 Introducción a la empresa.....	3
1.3 Descripción del problema	5
1.4 Justificación del problema	6
1.5 Objetivos.....	8
1.5.1 Objetivo general.....	8
1.5.2 Objetivos específicos	8
1.6 Marco teórico.....	9
2. Capítulo 2.....	11
2.1 Metodología.....	12
2.1.1 Diseño de investigación.....	12
2.1.2 Alcance de la investigación y contexto de la investigación.....	13
2.1.3 Enfoque	13
2.1.4 Conceptualización e Implementación del Espacio de Recarga.....	15
3. Capítulo 3.....	16
3.1 RESULTADOS OBTENIDOS	17
Población 17	
Tamaño de la Población.....	17
3.2 Resultados de la Investigación Cualitativa	17
3.2.1 Características Demográficas de los Encuestados.....	18
3.1.3 Resultados de Investigación Cuantitativa.....	21
3.3 Determinación de la Viabilidad de la Implementación del Espacio de RECARGA. 29	
3.3.1 Agotamiento Emocional.....	29

3.3.2	Despersonalización.....	30
3.3.3	Realización Personal.....	32
3.1.3	Resultados de Metodología Design Thinking.....	33
4.	CAPITULO 4.....	38
4.1	Conclusiones y Recomendaciones.....	39
4.1.2	Conclusiones.....	39
4.1.3	Recomendaciones.....	40
5.	Referencias.....	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	4
Figura 2	18
Figura 3	18
Figura 4	19
Figura 5	20
Figura 6	24
Figura 7	25
Figura 8	26
Figura 9	26
Figura 10	27
Figura 11	28
Figura 12	28
Figura 13	35
Figura 14	35
Figura 15	35
Figura 16	37

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	22
Tabla 2	23
Tabla 3	25
Tabla 4	29
Tabla 5	30
Tabla 6	31
Tabla 7	31
Tabla 8	32
Tabla 9	33

1. CAPÍTULO 1

1.1 Introducción

En la actualidad las organizaciones modernas tienen como objetivo promover el bienestar y el cuidado de sus empleadores, siendo este un tema que no solo ayuda a mejorar la calidad de vida para con él y su equipo de trabajo sino a su vez mejorar su rendimiento y productividad dentro de la empresa.

Sin embargo, existen factores que perjudican las funciones o actividades que han sido asignados en su jornada laboral. En el contexto de la salud laboral y por altos niveles de estrés ocupacional nace el desarrollo de un nuevo proceso: el síndrome del Burn Out, que es caracterizado por el conjunto de síntomas de desgaste energético tanto físico como mental, que denotan un desgaste emocional y psicológico. Mantenerse diariamente y en el transcurso del tiempo bajo estos factores y sin ausencia de mecanismos externos o internos que ayuden a menguar situaciones de trabajo y de vida cotidiana se puede tornar crónico a tal punto de causar susceptibilidad a enfermedades para el trabajador y comprometer en riesgo a la seguridad de los mismos. (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015)

El síndrome de Burn Out afecta y altera el desempeño de las personas llegando a resultados que se ven caracterizados por sensaciones de agotamiento emocional, la participación en el trabajo con sentimientos y actitudes negativas o de cinismo y las habilidades de respuesta y realización para con el ambiente de trabajo y con las personas.

Por tal motivo se debe tomar en cuenta los factores organizacionales en los que se encuentran trabajando para garantizar una gestión eficiente en la salud y seguridad de los empleados. Estos factores están presentes dentro del clima organizacional, el tamaño de la empresa, funciones laborales, sus relaciones interpersonales, el diseño y las tareas con las que sean estos asignadas.

Se presentan estos factores debido a que el estrés en general y el síndrome de Burnout están estrechamente relacionados y, al no tener un balance entre las asignaciones racionales con el puesto

de trabajo y la carga laboral estos limitan en muchos casos el desempeño y su capacidad de responder a nivel emocional y hasta propiciar la inseguridad para con la salud de los trabajadores.

El trabajo que desempeñan los operadores de producción en la empresa Sorbetto a diario es de riesgo, no tanto ocupacional sino psicosocial, ya que se ven afectados a un proceso psicológicamente intenso debido a que, luchan con la carga acumulada y las horas de trabajo intensivas.

Los trabajadores deben ser objeto de estudio y la principal motivación para mejorar los estándares de salud y seguridad, poniendo en marcha una cultura de seguridad que se base en los logros y el reconocimiento de los trabajadores, más que en estrategias punitivas.

1.2 Introducción a la empresa

Sorbetto es una empresa dedicada a la producción y venta de helados y sorbetes gourmet de alta calidad. Fundada en el año 2004 por Aldo Faidutti. Sorbetto ha construido una reputación sólida en el mercado de los productos congelados, destacándose por su compromiso con la frescura, los ingredientes naturales y los sabores únicos.

Sorbetto ofrece una amplia variedad de helados y sorbetes, desde los clásicos como vainilla y chocolate hasta opciones innovadoras como lavanda y mango picante. Además de sus tiendas físicas, ofrecen servicios de catering y distribución a restaurantes y tiendas de conveniencia.

Cuentan con un equipo de profesionales apasionados por los helados, desde maestros heladeros hasta personal de atención al cliente, todos comprometidos con ofrecer la mejor experiencia posible.

Sus tiendas se encuentran estratégicamente ubicadas en diversas ciudades, llegan a un amplio público de amantes de los helados. Pero la primera tienda de Sorbetto está ubicada en Urdesa, en la Ciudad de Guayaquil, en Dátiles y Calle Primera.

Figura 1*Localización Empresa Sorbetto***Filosofía Corporativa**

Sorbetto se centra en la pasión, la calidad, la creatividad y la responsabilidad. Estos principios guían el compromiso de ofrecer helados y sorbetes excepcionales y la búsqueda constante de superar las expectativas de los clientes.

Valores Corporativos

Calidad: Compromiso con la excelencia en cada paso del proceso de producción.

Sabor Único: Búsqueda de la creatividad en la elaboración de sabores para sorprender y satisfacer a los clientes.

Sostenibilidad: Trabajan para reducir el impacto ecológico con el medio ambiente.

Pasión por el Helado: Dedicación y amor por los helados se reflejan en cada producto creado.

Compromiso con la Comunidad: Contribución activa a las comunidades en las que opera, promoviendo eventos y actividades locales.

Visión:

Ser la marca líder en helados y sorbetes gourmet a nivel nacional e internacional. Ser reconocidos por la innovación en sabores y por contribuir a la satisfacción de los amantes de los helados en todo el mundo.

Misión:

Crear experiencias excepcionales de sabor a través de helados y sorbetes artesanales. Buscamos deleitar a los clientes con productos frescos y deliciosos, elaborados con ingredientes de la más alta calidad y técnicas tradicionales de producción.

1.3 Descripción del problema

El estrés es una implicación compleja de estimulaciones y reacciones psicológicas que conllevan a un proceso vinculado al esfuerzo físico, la interacción con un ambiente determinado y al posible sometimiento de la insatisfacción generada por el inadecuado tiempo de reacción de satisfacción de una necesidad que se percibe o se impone en un individuo. (Sánchez, 2010)

Desde principios del año 2022, según la nueva Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11), el estrés crónico vinculado a actividades laborales que produce reacciones físicas e inestabilidad emocional se considera como una enfermedad, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS).

El estrés laboral dificulta el desarrollo de actividades. Se genera una caída en la productividad de los empleados provocando deficiencias en las actividades laborales y eleva los niveles de pasividad dentro de una empresa por factores relacionados a la salud mental como: problemas psicológicos y demás acciones físicas como resultado de una afectación de la salud

mental ligada a una sobrecarga de actividades o acciones a los empleados pertenecientes a un sector laboral en particular. (Rodríguez Plasencia, Romero Fernández, & García González, 2023)

En un contexto general, el estrés, como un eje particular de riesgo o enfermedad psicosocial es uno de los principales problemas para trabajadores dentro de cualquier área laboral.

Dado a que la aplicación de los Recharge Zone, en Ecuador, es una práctica poco empleada dentro del ámbito del servicio relacionado con la producción, se espera implementar acciones de mejora para enfrentar las diversas consecuencias que genera el estrés dentro del ambiente laboral y lograr una mejora en la productividad relacionada desempeño del personal. El resultado que se genere en el desarrollo de esta propuesta integradora se vinculará con la contribución para el mejoramiento y desarrollo que genere una correcta implementación de la inteligencia emocional como una herramienta para potenciar aquellas actividades relacionadas con lograr mejoras en el desarrollo productivo dentro del área de aplicación.

1.4 Justificación del problema

Esta idea nace debido a factores que se logran visualizar día a día en el área de producción de la heladería Sorbetto. Al comprender la importancia que se debe tener al cuidar a los profesionales y empleados del departamento de producción, las herramientas o técnicas modernizadas y conscientes se están concentrando en brindar la debida cautela para que se faciliten herramientas de bienestar en el sector productivo.

La siguiente propuesta no solo tiene como objeto de estudio en la práctica reflejar actitudes positivas dentro del trabajo sino, resultados en mejora de producción e inteligencia emocional. Los Recharge Zone (Zona de recarga) son una forma de ayudar a los que emplean exceso de carga laboral a cuidarse de sí mismos y poder así fomentar el bienestar en conjunto, proporcionándoles un recargo de energía y actitud del estrés que sufren por el síndrome de Burn Out y el trauma generado por las situaciones agobiantes dentro de su jornada laboral. Con el uso de estos espacios

de recarga se evidencia una reducción de aproximadamente un 60% en los niveles de estrés generados por el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

La contribución o utilidad que se espera generar de esta investigación es al mejoramiento del proceso de formación y concientización de la inteligencia emocional consecuencia del Burn Out para incrementar el desempeño laboral en el personal de producción de la empresa Sorbetto.

Esta propuesta ayudará a comprender la salud mental desde un punto de vista diferente aplicado en la medicina mediante un concepto innovador y saludable dentro de su horario de trabajo, así no solo se beneficiarían los involucrados, sino que a su vez se visibilizará cambios en el desarrollo de la productividad en la jornada laboral.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Evaluar una posible implementación de un Espacio de Recarga en la empresa Sorbetto, como una táctica alternativa que reduzca los niveles del Síndrome de Burn Out generados en el personal y que conlleve a una mejora en su desempeño laboral, a través de la técnica de recopilación de los diarios reflexivos.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Analizar las dimensiones del síndrome de **Burn Out** estableciendo las etapas críticas para evaluar el desempeño y desarrollo de la inteligencia emocional.
2. Aplicar la conceptualización de un Recharge Zone mediante mejoras en el espacio físico designado en la empresa.
3. Determinar la viabilidad de un diseño experimental de un Recharge Room para su implementación a futuro, basado en un análisis de resultados aplicado en el personal de producción de la Heladería Sorbetto.

1.6 Marco teórico

Recharge Room

Recharge Room o cuarto de Recarga es una zona o espacio físico, centrado en el bienestar mental de los usuarios, donde se accede durante un tiempo determinado para reducir los niveles de estrés de sus ocupantes o participantes en ambientes determinados de relajación, personalizable de acuerdo a las necesidades de los ocupantes y el nivel de relajación deseado. (Wellbeing Design Consultants, 2018)

Síndrome de Burn Out

El Síndrome de Burn Out o síndrome de desgaste profesional es la última fase de los niveles estrés laboral crónicos diagnosticados producido por un desbalance entre las actitudes o realidades percibidas en un ambiente laboral determinado y su trabajo consecuente, y las expectativas individuales profesionales. (Gallegos Alvarado, Parra Domínguez, Castillo Díaz, & Murillo Ortíz, 2009)

En la actualidad existen diversos estudios que analizan, miden, cuantifican y demuestran resultados altamente positivos vinculados a la implementación y aplicación de los Recharge Rooms como medios para reducir el estrés laboral y lograr una mejora en los servicios prestados por empleados relacionados en ambientes de alta intensidad.

Un estudio realizado en hospitales dentro de la ciudad de Nueva York refleja resultados positivos con relación a la aplicabilidad de los Recharge Rooms. Se invitó a un grupo de 496 trabajadores del sector médico a participar de experiencias inmersivas por periodos de tiempo cortos reduciendo considerablemente el nivel de estrés percibido a corto plazo, concluyendo que estos espacios son altamente beneficiosos y aplicativos en zonas o entornos de atención médica en general (Putrino et al., 2020).

Estudios psico-ambientales y administrativos vinculan los espacios de recarga (Recharge Rooms) como medios o técnicas para aumentar el nivel de servicio en instalaciones hospitalarias

resilientes, generando una mejora en la capacidad de atención médica a través de planes funcionales. Aplicando el contexto de diseño de espacios como una nueva vía para acelerar procesos administrativos y generar una transformación en la atención médica y generar un mayor bienestar en los servicios vinculados a salud prestados (Capolongo et al., 2020).

Otro estudio realizado en la Universidad de Louisville, sobre la aplicación de un programa de Salud Mental aplicado a estudiantes y aprendices dentro del campo de la salud concluye que a través de la aplicación de Recharge Room y con una sola sesión aplicativa se genera una reducción promedio del 59,6% en los niveles de estrés generados durante la atención prestada en épocas de Pandemia (COVID-19). Generando un impacto positivo en aquellos médicos en formación que sufren la presión inicial de atender al público en tiempos de crisis. (Akhtar et al., 2020)

2. CAPÍTULO 2

2.1 Metodología

Para el desarrollo del presente proyecto integrador se empleará diversas metodologías que cumplan con los objetivos específicos y en integración con el objetivo general previamente propuesto.

2.1.1 Diseño de investigación

Para el presente trabajo de estudio se realizó un diseño exploratorio - concluyente. La población de estudio fue conformada por el personal de producción que trabaja en la empresa Sorbetto, al que posteriormente se procedió a realizar la selección de muestra como objeto de estudio a 30 personas.

La investigación exploratoria fue seleccionada como consecución de los objetivos de investigación y de metodológica cualitativa debido a que, ha consistido en primer lugar a la apertura de la situación actual del personal de producción de la empresa, el cual permitió detectar los problemas iniciales del Burn Out y posteriormente un análisis descriptivo de las dimensiones que más se vieron afectadas a los involucrados del área de trabajo, Uno de los instrumentos que se utilizó dentro de esta primera etapa para la recogida de datos fue la entrevista de grupo o también llamado Focus Group.

Posterior a el estudio que fue entrevistado en la empresa Sorbetto se consideró en segundo lugar la investigación concluyente, ya que hizo posible llegar a resultados cuantitativas de los problemas encontrados en la Investigación Exploratoria. Para esto, el instrumento de recogida de datos ha sido el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el cual permitió conocer las necesidades de información, la filtración y la contribución de un mejor cuestionario para la aplicación post y previa del Recharge Zone.

Finalmente, por medio de la metodología Design Thinking se pudo aplicar un análisis de tal forma que se pudo detectar los problemas existentes y las mejoras de estos.

Ramos y Wert (2015) definen al Design Thinking como una metodología capaz de generar ideas innovadoras, que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales. Proviene de la forma en la que trabajan los diseñadores de producto. De ahí su nombre, que en español se traduce de forma literal como “Pensamiento de Diseño”. Se empezó a desarrollar de forma teórica en la Universidad de Stanford en California (EE. UU.) a partir de los años 70. Durante el proceso, se desarrollan técnicas con un gran contenido visual y plástico. Esto hace que pongamos a trabajar tanto nuestra mente creativa como la analítica, dando como resultado soluciones innovadoras y a la vez factibles.

Uno de los instrumentos que se utilizó en el proceso de los cinco pasos fue el “Diario reflexivo”, esta, permitió al personal de producción registrar sus experiencias, pensamientos y emociones, donde no solo capturó la perspectiva individual a lo largo del tiempo de Recarga, sino que proporcionó una visión enriquecedora de la vida cotidiana a nosotros como investigadores para explorar en profundidad la experiencia y las mejoras continuas en el síndrome del Burn Out.

2.1.2 Alcance de la investigación y contexto de la investigación

Heladería Artesanal Sorbetto, análisis de agosto 2023 de la aplicación del concepto Recharge Zone para medir el efecto de este y su impacto en el desempeño de la inteligencia emocional y desarrollo laboral.

2.1.3 Enfoque

El enfoque de la investigación se realizará por medio de variables cualitativas que reflejaron características con resultados cuantitativos por medio de las técnicas y herramientas de

investigación. Se presentan a continuación las siguientes variables de estudio dentro del cuestionario Maslach Burnout Inventory para la comprensión lectora.

Agotamiento emocional

Bakker, Demerouti, & Schaufeli (2002) y Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson (1996) definen al agotamiento emocional como: una dimensión que se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento físico y psicológico abrumador, la fatiga, etc. El sujeto tiene la sensación de estar “hecho polvo” y de tener demasiadas exigencias a partir del contacto con otras personas. La persona no responde a la demanda laboral y generalmente está irritado y deprimido. Tiene un carácter emocional y se relaciona con sentimientos de intentar abarcar demasiadas cosas y de que los recursos emocionales y físicos están agotados. Es la manifestación primaria del síndrome de burnout.

Despersonalización

Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, etc. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios, clientes o pacientes tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral. (Maslach y Jackson, 1981)

Realización personal

Esta dimensión surge debido a la falta de capacidad de atención debido a las grandes demandas que imposibilitan el actuar de manera competente. Cuando no se toma medidas cautelares, presenta respuestas negativas hacia la persona, sus relaciones profesionales con el entorno y su trabajo y hasta llegar a la pérdida de la autoestima laboral.

2.1.4 Conceptualización e Implementación del Espacio de Recarga

Luego de haber realizado la investigación exploratoria y concluyente, se determinará la viabilidad de la aplicación de un Recharge Room dentro de la Institución médica oncológica SOLCA.

Un Recharge Room es un espacio de recreación interior cuya principal función yace en el cuidado del bienestar de sus ocupantes y que cumple con características de iluminación con niveles de luz regulados (LED de colores tenues), sonidos terapéuticos con características ambientales (agua, naturaleza, y animales), iluminación con niveles de luz reguladas (LED de colores tenues), confort Térmico con temperaturas confortables y regulación de exposiciones solares, asientos ergonómicos (sillas de pesos ligeros, cojines, colchonetas o mantas), aromas a través de aceites esenciales con reducción de materiales tóxicos para evitar reducir la calidad del aire percibido y privacidad visual. (Wellbeing Design Consultants, 2018)

Su implementación se ejecutará a través de la combinación o mejoras de las características físicas antes mencionadas con una duración estándar de 15 a 20 minutos.

3. CAPÍTULO 3

3.1 RESULTADOS OBTENIDOS

Población

Personal entre 18 y 60 años de edad que laboren en turnos de 8 horas diarias participando activamente en las actividades productivas de la empresa de helados artesanales “Sorbetto”. El personal pertenece a las siguientes áreas de producción: gestión de calidad productiva, pastelería, freezer (congelados), ayudantes de trabajo, jefes de bodega, operadores de bodega, mantenimiento de equipos, administración, y contabilidad.

Tamaño de la Población

Para determinar el tamaño de la población se contó con la participación activa de todos los miembros que conforman el equipo operativo de la fábrica de producción.

3.2 Resultados de la Investigación Cualitativa

Se obtuvieron los siguientes datos para evidenciar la preferencia de las características del espacio de recarga a implementar dentro de las instalaciones de la empresa. Cuando se trata de relajación se vinculan con frecuencia todo tipo de actividades relacionadas con el ocio y la desvinculación activa del trabajo. En consecuencia, se consultó a todo el personal involucrado en el proceso experimental para implementar las posibles soluciones, considerando las características intrínsecas de un espacio de recarga.

Se descubrió que los trabajadores valoran el descanso como un impulso para ejecutar las acciones diarias; sin embargo, son conscientes de la falta de espacios que promuevan el bienestar mental y a su vez prefieren actividades que promuevan actividades de relajación, espacios agradables, una zona aromatizada con implementos en los que se sientan escuchados y vistos.

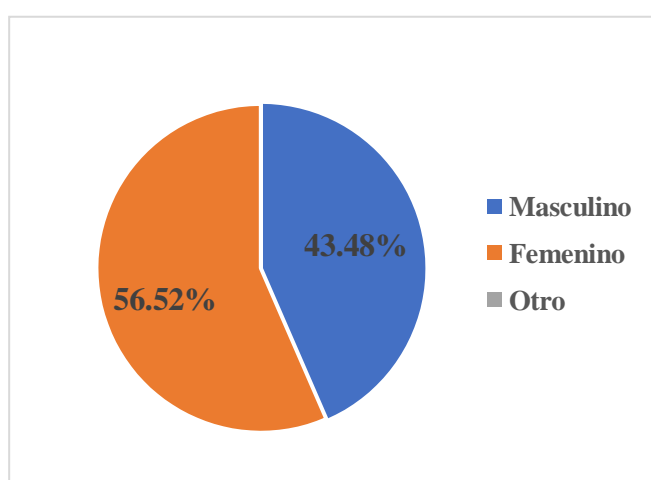
Asimismo, se consultó la relevancia del tiempo de relajación y su aplicación, en cuanto a ello, los trabajadores prefieren reducir su tiempo de descanso con tal de aplicar actividades que ayuden a reducir sus niveles de estrés.

3.2.1 Características Demográficas de los Encuestados

Respecto a la información demográfica se encontró que el 43.48% de los encuestados son de género femenino y el 56.52% corresponden al género masculino, con una edad mayoritaria de 26 a 33 años de edad y un tiempo de trabajo inferior a los 3 años.

Figura 2

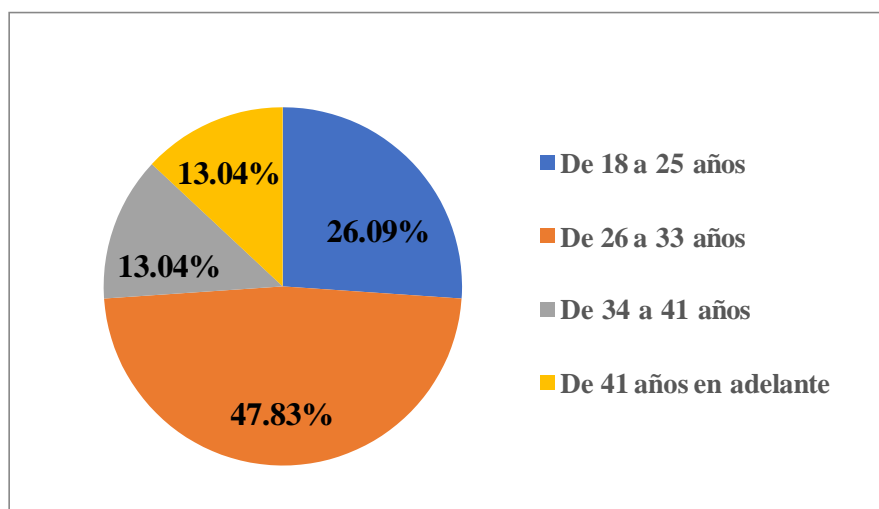
Género de los empleados de la empresa Sorbetto



Nota. La figura muestra el porcentaje dividido por géneros de la empresa Sorbetto.

Figura 3

Rango de edad de los empleados de la empresa Sorbetto

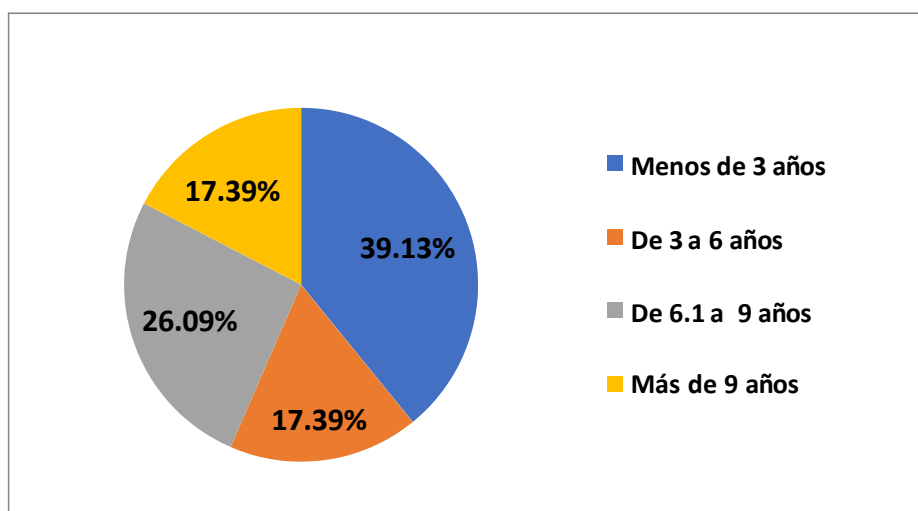


Nota. La figura muestra el porcentaje dividido por rango de edad de la empresa Sorbetto.

Al realizar las encuestas se encontraron resultados los cuales fueron los siguientes: Predomina el 47.83% comprendido entre los 26 a 33 años, seguido por el 26,09% cual edades oscila entre 18 a 25 años, y una situación igualitaria entre los rangos de edad de 34 a 41 años y en adelante con un porcentaje del 13,04%.

Figura 4

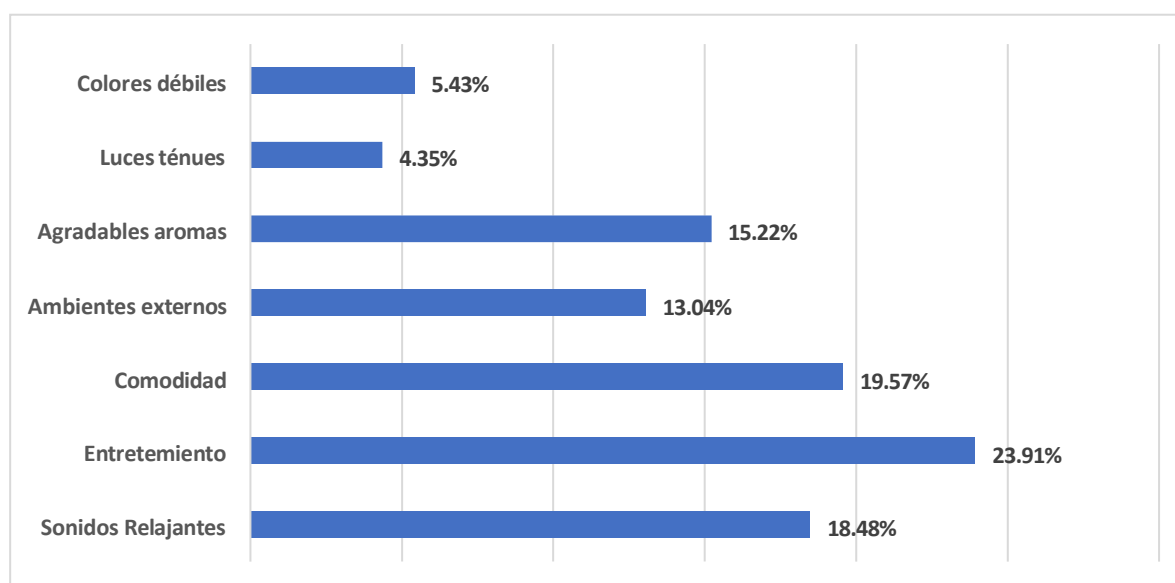
Tiempo de trabajo de los empleados de la empresa Sorbetto



Nota. La figura muestra el porcentaje del tiempo de trabajo de los empleados de la empresa Sorbetto.

Se encontró que el 39.13% del personal es considerado profesionalmente joven con un tiempo de trabajo menor a los 3 años dentro de la compañía, el personal categorizado en tiempos de 3 a 6 años se encuentra en un 17.39%, aquellos con un tiempo mayor a 6 años hasta los nueve años de trabajo se encuentra en un 26.09% y finalmente un 17.39% son los más experimentados dentro de la empresa tendiendo más de 9 años ofreciendo su capacidad productiva.

Se evaluó las características más relevantes a implementarse en un programa que facilite la reducción de los niveles de estrés de los trabajadores considerando la comodidad y la externalización como factores fundamentales.

Figura 5*Características importantes de un espacio de recarga*

Nota. La figura muestra el porcentaje de las características de un espacio de recarga en la empresa Sorbetto.

Respecto a las características más importantes dentro del espacio a aplicar se encontró que el entretenimiento, la comodidad y la ambientación (incluye sonidos, olores y espacios relajantes) son los aspectos más relevantes para el personal productivo, considerando estas características como ejes fundamentales para la implementación experimental priorizando y potenciando estos factores dentro del Recharge Room.

Los trabajadores desean la implementación de una alternativa que les permita disminuir sus niveles de estrés generados por la monotonía que las actividades de fabricación productiva generan al considerar 8 horas laborales durante 5 días a la semana dentro de las instalaciones de la fábrica y que pueda implementarse dentro de su espacio de descanso implementado por normativa por la empresa.

3.1.3 Resultados de Investigación Cuantitativa

Resultados previos a la Experimentación

Para la obtención de los resultados de aplicación se dividió el proceso en dos etapas: antes y después de la aplicación del Espacio de Recarga.

Se obtuvo la medición de los niveles de estrés asociados al personal de producción de la empresa empleando el Inventario Burnout de Maslach, cuya metodología permite al entrevistador determinar los niveles de Burnout presentes en un determinado ambiente laboral a través de un cuestionario de 22 preguntas vinculadas directamente con las dimensiones del Burnout.

El cuestionario incluye preguntas de escala cualitativa como área de trabajo dentro de la producción, género; y consta de preguntas cuantitativas como edad, tiempo de trabajo y la valoración de la frecuencia e intensidad de los niveles de estrés según sus dimensiones correspondientes.

Este cuestionario consta de rango de medida o frecuencia de cada pregunta correspondiente a cada subescala o característica de Burnout. El agotamiento emocional, escala que mide el cansancio ligado a características emocional generadas por la demanda del trabajo, está representado por las preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20). Por su parte la despersonalización mide el grado de pasividad del individuo hacia su trabajo y las actividades que se realicen dentro del mismo, representado por las preguntas (5, 10, 11, 15 y 22). Finalmente, la realización personal, ligada con la evaluación de la proactividad y la autoestima profesional, representado con las preguntas (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Con puntuaciones máximas de 54, 30 y 48 respectivamente.

La frecuencia de los resultados se mide en una escala numérica de 0 a 6, tipificados de la siguiente manera:

- 0 = Nunca / Ninguna Ocasión
- 1 = Casi nunca / Pocas Ocasiones al año
- 2 = Algunas veces / Al menos una vez al mes o menos

- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastante ocasiones / Una ocasión por semana
- 5 = Casi Siempre / Pocas ocasiones por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

Para el cálculo de las valoraciones se realiza la sumatoria de las frecuencias agrupadas por dimensiones y una sumatoria totalizada para evaluar los índices de Burnout por categorización y su nivel general.

A nivel general se miden el nivel de estrés con la valoración: 0 si no se presenta Burnout, de 1 a 33 si hay presencia mínima de Burnout, de 34 a 66 si existe un Burnout leve, de 67 a 99 representa un Burnout moderado y finalmente un Burnout Alto corresponde a una valoración superior a 100.

Por categorización, los valores de referencia se dimensionan de la siguiente manera:

Tabla 1

Intervalos de referencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio Emocional	0 – 18	19 – 26	27 – 54
Despersonalización	0 – 5	6 – 9	10 – 30
Realización Personal	0 – 33	34 - 39	40 - 56

Datos tomados de Ecestaticos. Cuestionario Burnout - Maslach Burnout Inventory

En la primera fase, se obtuvo una puntuación promedio de 60.52 unidades reflejando inicialmente un leve caso de Burnout de forma generalizada. Es decir que, las consideraciones generales de trabajo y sus consecuencias subyacentes reflejan en sus empleados un nivel leve estrés.

Respecto a los resultados por dimensiones, el cansancio emocional o agotamiento emocional refleja una puntuación promedio de 22.87 unidades considerando un nivel medio de Burnout, teniendo como característica principal en los trabajadores una pérdida media de energía de forma progresiva.

La despersonalización presenta una puntuación de 6.61 unidades considerando un nivel medio de Burnout, en las características que corresponden a los sentimientos vinculados a la pasividad laboral y frustración de cada colaborador.

Finalmente, la realización personal es la dimensión que presenta una baja puntuación de 31.04 unidades, presentado un nivel considerable de Burnout presentando posibles actitudes que reflejen una baja autoestima profesional y bajos niveles de apreciación personal.

Resultados Posteriores a la Experimentación

Una vez ejecutada la aplicación del Espacio de Recarga dentro de la fábrica de producción de la heladería artesanal “Sorbetto”, se presentaron los siguientes resultados:

Respecto a los niveles generales de Burnout, se logró reducir la puntuación a 58.43, es decir que, manteniendo las condiciones actuales de trabajo, pero aplicando el Espacio de Recarga como una técnica para gestionar los niveles de estrés se logró mermar un 3.45% el desgaste que conllevan las actividades productivas.

Categorizando se logró reducir un 21.48% los niveles de Agotamiento Emocional, un 25% la despersonalización e incrementar de forma favorable las condiciones que corresponden a la Realización Personal en un 14.43%.

Tabla 2

Resultados de la experimentación del Cuarto de Recarga

Problemas	Fase previa	Fase final	% Diferencial
Agotamiento Emocional	22.87	17.96	-21.48%
Despersonalización	6.61	4.96	-25.00%
Realización Personal	31.04	35.52	14.43%

Figura 6

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory adaptado al área de producción.

INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH

espol Escuela Superior
Politécnica del Litoral

Edad: _____ Sexo/Género: _____
Área de Trabajo: _____ Tiempo de trabajo: _____

INDICACIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del ambiente de trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna Ocasión
- 1 = Casi nunca / Pocas Ocasiones al año
- 2 = Algunas Veces / Al menos una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes ocasiones / Una ocasión por semana
- 5 = Casi Siempre / Pocas ocasiones por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de cada jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por las mañanas y enfrento otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten mis compañeros de trabajo							
5. Trato a compañeros de trabajo como si fuesen objetos impersonales							
6. Trabajar todos los días con personas es estresante para mi							
7. Trato con efectividad los problemas del trabajo							
8. Siento que me desgasto con mi trabajo							
9. Siento que influyo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10. Soy insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11. Me preocupa que mi trabajo endurezca mi personalidad							
12. Me siento enérgico							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que trabajo en exceso							
15. No me preocupa la satisfacción de los clientes finales							
16. Trabajar directamente con personas me genera estrés							
17. Puedo crear fácilmente un ambiente agradable en mi trabajo							
18. Me siento motivado despues de trabajar en contacto con más personas							
19. He conseguido cosas valiosas en mi trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. Trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. En mi trabajo considero que las personas a mi alrededor me culpan de sus problemas							

Nota. La figura muestra las 22 preguntadas evaluadas al personal de producción de la empresa Sorbetto.

RESULTADOS PREVIOS A LA EXPERIMENTACIÓN

Figura 7

Puntuación previa al espacio de recarga a las personas del área de producción de la empresa Sorbetto.

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
Agotamiento Emocional	Pregunta 1	1	3	2	2	0	0	4	4	1	3	6	3	1	3	3	4	4	3	2	4	6	5	5
Agotamiento Emocional	Pregunta 2	2	5	1	5	4	1	5	5	2	3	6	5	6	5	6	5	5	0	3	3	6	5	5
Agotamiento Emocional	Pregunta 3	2	4	0	3	0	0	3	0	0	2	5	5	0	2	5	0	2	4	5	2	6	3	4
Realización Personal	Pregunta 4	5	2	1	2	4	5	3	4	0	2	5	0	5	3	6	3	2	4	5	5	4	6	6
Despersonalización	Pregunta 5	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agotamiento Emocional	Pregunta 6	0	6	0	0	0	0	2	2	0	1	0	1	0	2	3	0	2	1	1	2	6	1	2
Realización Personal	Pregunta 7	5	2	5	4	6	6	5	6	4	2	6	2	6	3	1	4	5	5	5	6	4	6	6
Agotamiento Emocional	Pregunta 8	1	5	0	4	0	0	4	3	0	2	6	1	1	2	3	5	3	4	5	1	6	2	5
Realización Personal	Pregunta 9	5	1	5	4	6	6	3	3	5	5	5	1	5	3	5	6	5	5	2	4	6	1	6
Despersonalización	Pregunta 10	1	2	0	3	0	0	2	0	2	1	0	1	0	1	5	0	1	0	0	5	0	1	0
Despersonalización	Pregunta 11	1	0	0	3	0	0	4	3	0	2	6	0	6	5	6	0	3	3	3	0	0	1	0
Realización Personal	Pregunta 12	3	1	5	2	0	0	4	5	4	2	0	2	5	3	2	5	1	1	3	3	0	4	3
Agotamiento Emocional	Pregunta 13	0	1	0	5	0	0	4	0	0	1	0	0	0	4	3	5	3	1	4	3	2	4	0
Agotamiento Emocional	Pregunta 14	1	1	0	4	0	0	6	3	0	1	6	0	2	3	5	6	4	2	2	6	2	2	6
Despersonalización	Pregunta 15	1	1	6	3	0	0	4	0	0	3	3	0	0	2	0	1	4	2	0	4	4	2	6
Agotamiento Emocional	Pregunta 16	1	1	0	1	0	0	2	2	0	2	0	0	1	2	6	0	1	5	3	3	5	1	6
Realización Personal	Pregunta 17	5	6	5	5	6	6	4	4	5	4	6	2	6	3	6	0	6	2	6	6	3	2	6
Realización Personal	Pregunta 18	5	6	6	4	6	6	4	4	5	3	6	2	6	3	0	0	4	6	6	4	0	3	4
Realización Personal	Pregunta 19	5	4	4	6	6	6	5	5	4	3	6	2	6	4	6	6	6	5	5	6	3	1	5
Agotamiento Emocional	Pregunta 20	1	5	3	3	0	6	5	3	2	3	6	0	6	3	3	0	5	3	3	2	3	1	2
Realización Personal	Pregunta 21	5	2	6	2	6	0	1	3	0	4	6	0	6	2	4	0	6	5	5	1	1	2	0
Despersonalización	Pregunta 22	0	2	0	0	0	0	6	2	0	1	0	1	0	1	5	0	1	1	0	1	0	6	4

Figura 8

Total por dimensión de las dimensiones del Síndrome de Burnout del área de producción de la empresa Sorbetto.

Agotamiento Emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	9	31	6	27	4	7	35	22	5	18	35	15	17	26	37	25	29	23	28	26	42	24	35
Despersonalización	5,10,11,15,22	3	6	6	10	0	0	17	5	2	7	9	2	6	10	16	1	9	6	3	10	4	10	10
Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21	38	24	37	29	40	35	29	34	27	25	40	11	45	24	30	24	35	33	37	35	21	25	36

Figura 9

Cifras comparativas de los resultados previos al espacio de recarga y la medición del Síndrome de Burnout

Promedio	INDICIOS DE BURNOUT	Valor Máximo
22.87	Más de 26	54
6.61	Más de 9	30
31.04	Menos de 34	48

RESULTADOS POSTERIOR A LA EXPERIMENTACION

Figura 10

Puntuación posterior al espacio de recarga a las personas del área de producción de la empresa Sorbetto.

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
Agotamiento Emocional	Pregunta 1	0	1	1	1	0	0	3	4	1	2	3	2	1	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2
Agotamiento Emocional	Pregunta 2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	2	3	3	4	3	4	3	2	0	2	2	3	3	5
Agotamiento Emocional	Pregunta 3	1	3	0	2	0	0	2	0	0	1	4	4	0	1	4	0	1	2	4	1	5	1	3
Realización Personal	Pregunta 4	5	4	2	2	5	6	3	4	2	2	5	3	5	3	6	3	2	4	3	5	4	6	6
Despersonalización	Pregunta 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agotamiento Emocional	Pregunta 6	0	4	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	0	1	2	0	2	1	1	2	4	1	2
Realización Personal	Pregunta 7	5	3	5	4	6	6	5	6	5	2	6	4	6	6	3	4	5	5	5	6	5	6	6
Agotamiento Emocional	Pregunta 8	1	3	1	2	0	0	4	3	0	2	4	1	0	2	3	3	3	4	3	1	4	2	4
Realización Personal	Pregunta 9	5	2	5	4	6	6	4	4	6	6	3	4	5	4	6	5	5	5	4	4	6	4	6
Despersonalización	Pregunta 10	1	1	0	2	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	3	0	1	0	0	3	0	1	0
Despersonalización	Pregunta 11	0	0	0	2	0	0	3	2	0	0	5	0	3	4	5	0	1	1	2	0	0	1	1
Realización Personal	Pregunta 12	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	2	5	4	4	5	3	5	5	4
Agotamiento Emocional	Pregunta 13	0	1	0	5	0	0	4	0	0	1	0	0	0	4	3	5	3	1	4	3	2	4	0
Agotamiento Emocional	Pregunta 14	1	1	0	4	0	0	6	3	0	1	6	0	2	3	5	6	4	2	2	6	2	2	6
Despersonalización	Pregunta 15	1	1	5	2	0	0	2	0	0	3	2	0	0	2	0	1	4	2	0	4	4	2	6
Agotamiento Emocional	Pregunta 16	1	1	0	1	0	0	2	2	0	2	0	0	1	2	6	0	1	5	3	3	5	1	3
Realización Personal	Pregunta 17	4	6	6	6	5	5	5	6	5	3	6	5	6	2	6	3	6	3	6	6	4	3	5
Realización Personal	Pregunta 18	4	5	5	6	5	6	5	5	3	5	5	4	6	3	3	4	5	5	5	4	2	4	3
Realización Personal	Pregunta 19	5	3	5	5	5	3	6	6	6	4	5	3	5	5	5	6	6	4	6	6	3	4	5
Agotamiento Emocional	Pregunta 20	1	2	3	3	0	3	5	2	2	3	6	0	6	3	3	0	5	3	3	2	3	1	2
Realización Personal	Pregunta 21	4	4	5	3	6	3	2	4	2	5	4	3	6	3	5	3	4	4	5	4	3	1	2
Despersonalización	Pregunta 22	0	2	0	0	0	0	3	2	0	1	0	1	0	1	4	0	1	1	0	1	0	5	4

Figura 11

Total por dimensión de las dimensiones del Síndrome de Burnout del área de producción de la empresa Sorbetto

Agotamiento Emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	6	18	6	20	3	4	30	18	4	15	26	11	14	21	32	20	24	20	23	23	31	17	27
Despersonalización	5,10,11,15,22	2	4	5	6	0	0	9	4	1	5	7	2	3	8	12	1	7	4	2	8	4	9	11
Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21	37	31	38	33	42	40	34	40	33	30	38	29	44	29	36	33	37	34	39	38	32	33	37

Figura 12

Cifras comparativas de los resultados posterior al espacio de recarga y la medición del Síndrome de Burnout

Promedio	INDICIOS DE BURNOUT	Valor Máximo
17.96	Más de 26	54
4.96	Más de 9	30
35.52	Menos de 34	48

3.3 Determinación de la Viabilidad de la Implementación del Espacio de RECARGA

Para determinar la viabilidad de la experimentación se empleó la prueba T para dos muestras emparejadas considerando los valores de cada punto crítico del Burnout antes y después de la aplicación del Espacio de Recarga teniendo lo siguientes resultados:

3.3.1 Agotamiento Emocional

Hipótesis Nula 1

H_0 : El promedio de las diferencias es menor o igual a cero.

$$H1_0: \mu_d \leq 0$$

Hipótesis Alternativa 1

H_1 : El promedio de las diferencias es mayor a cero.

$$H1_0: \mu_d > 0$$

Tabla 4

Cifras comparativas del agotamiento emocional previas y posterior al espacio de recarga

Agotamiento Emocional	Agotamiento Emocional Final
9	6
31	18
6	6
27	20
4	3
7	4
35	30
22	18
5	4
18	15
35	26
15	11
17	14
26	21
37	32
25	20
29	24
23	20
28	23
26	23
42	31
24	17
35	27

Tabla 5*Prueba t para medias de dos muestras emparejadas*

	<i>Agotamiento Emocional Inicial</i>	<i>Agotamiento Emocional Final</i>
Media	22.86956522	17.95652174
Varianza	122.9367589	79.13438735
Observaciones	23	23
Coefficiente de correlación de Pearson	0.97462468	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	22	
Estadístico t	7.522702679	
P(T<=t) una cola	0.0000000807	
Valor crítico de t (una cola)	1.717144374	
P(T<=t) dos colas	1.61384E-07	
Valor crítico de t (dos colas)	2.073873068	

Concluyendo en el rechazo de la Hipótesis nula, indicando de forma estadística que el uso del Espacio de recarga efectivamente logra reducir los niveles relacionados con el agotamiento emocional después de su aplicación durante 15 minutos diarios durante una jornada laboral determinada.

3.3.2 Despersonalización

Hipótesis Nula 2

H_0 : El promedio de las diferencias es menor o igual a cero.

$$H_{20}: \mu_d \leq 0$$

Hipótesis Alternativa 2

H_1 : El promedio de las diferencias es mayor a cero.

$$H_{21}: \mu_d > 0$$

Tabla 6

Cifras comparativas de la despersonalización previas y posterior al espacio de recarga

Despersonalización Inicial	Despersonalización Final
3	2
6	4
6	5
10	6
0	0
0	0
17	9
5	4
2	1
7	5
9	7
2	2
6	3
10	8
16	12
1	1
9	7
6	4
3	2
10	8
4	4
10	9
10	11

Tabla 7

Prueba t para medias de dos muestras emparejadas

	Despersonalización Inicial	Despersonalización Final
Media	6.608695652	4.956521739
Varianza	21.06719368	11.86166008
Observaciones	23	23
Coefficiente de correlación de Pearson	0.930510806	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	22	
Estadístico t	4.229348341	
P(T<=t) una cola	0.000172293	
Valor crítico de t (una cola)	1.717144374	
P(T<=t) dos colas	0.000344586	
Valor crítico de t (dos colas)	2.073873068	

Concluyendo en el rechazo de la Hipótesis nula, se indica de forma estadística que el uso del Espacio de recarga efectivamente logra reducir los niveles relacionados con la

despersonalización después de su aplicación durante 15 minutos diarios durante una jornada laboral determinada.

3.3.3 Realización Personal

Hipótesis Nula 3

H_0 : El promedio de las diferencias es menor o igual a cero.

$$H3_0: \mu_d \leq 0$$

Hipótesis Alternativa 3

H_1 : El promedio de las diferencias es mayor a cero.

$$H3_1: \mu_d > 0$$

Tabla 8

Cifras comparativas de la realización personal previas y posterior al espacio de recarga

Realización Personal Inicial	Realización Personal Final
38	37
24	31
37	38
29	33
40	42
35	40
29	34
34	40
27	33
25	30
40	38
11	29
45	44
24	29
30	36
24	33
35	37
33	34
37	39
35	38
21	32
25	33
36	37

Tabla 9*Prueba t para medias de dos muestras emparejadas*

	<i>Realización Personal Inicial</i>	<i>Realización Personal Final</i>
Media	31.04347826	35.52173913
Varianza	59.49802372	16.80632411
Observaciones	23	23
Coefficiente de correlación de Pearson	0.8962125	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	22	
Estadístico t	-4.848126474	
P(T<=t) una cola	0.0000380757	
Valor crítico de t (una cola)	1.717144374	
P(T<=t) dos colas	7.61515E-05	
Valor crítico de t (dos colas)	2.073873068	

Concluyendo en el rechazo de la Hipótesis nula, se indica de forma estadística que el uso del Espacio de recarga efectivamente logra aumentar los niveles relacionados con la realización personal después de su aplicación durante 15 minutos diarios durante una jornada laboral determinada.

3.1.3 Resultados de Metodología Design Thinking

Empatizar

Al empezar con la realización del proceso observacional, se notó en el entorno las posibles necesidades presentes en la empresa SORBETTO.

SORBETTO se cataloga como una heladería artesanal, empleando la producción como eje principal para el desarrollo de su mecánica comercial. Y se evidenció la carencia de un programa aplicado al bienestar socioemocional en su fábrica de producción.

Las jornadas laborales son de ocho horas con tiempos de receso incluido y fue visiblemente notorio el contexto rutinario y monótono aplicable a muchas de sus actividades.

Definir

Basado en las necesidades observadas se agrupada toda la información recopilada teniendo como hallazgo, la necesidad de una actividad recreativa o situacional para enfrentar los niveles de

estrés generados por el trabajo constante y progresivo del personal. A falta de un programa que merme dicha situación y tomando en consideración aspectos como una posible falta de presupuesto, tiempo de aplicación y frecuencia de uso. Tomando en cuenta que existen espacios o áreas determinadas dentro de la fábrica que no tienen uso y que pueden ser utilizadas para implementar cualquier tipo de acción o plan estratégico para combatir la problemática que se presenta.

Idear

Se implementó la idea del uso de un Espacio de Recarga como técnica para la reducción de los niveles de estrés en un espacio dentro de las instalaciones de la fábrica.

Destacando la novedad de la actividad, la reducción de costos, el diseño y su posible adaptabilidad dentro del grupo laboral y su respectivo ambiente.

Prototipar

Características de Prototipado de Baja Calidad

Durante el proceso experimental se analizó el uso de un prototipado de baja calidad para plantear la propuesta de la utilización del espacio de recarga limitando la mayor cantidad de recursos que la empresa pudiese llegar a emplear para su elaboración utilizando materiales pertenecientes a la compañía y poder crear un espacio a coste cero.

Inicialmente se procedió a buscar el espacio ideal para la implementación del prototipo, llegando a ser una zona de espera para el personal de visita dentro del área administrativa de la empresa.

Figura 13*Posible espacio de implementación***Figura 14***Implementación de recursos ambientales*

Dicho espacio cuenta con un cuadro con productos de la empresa, artículos decorativos y un asiento doble en un espacio ubicado con dimensiones de 2.5 metros de largo y 2 metros de ancho ubicado en el ingreso del área administrativa.

Figura 13*Espacio de implementación con vista general*

Evaluar/Probar

En la fase final de la metodología se hizo uso del espacio de recarga en todo el personal productivo de la empresa, observando resultados considerables en los índices de estrés evidenciados en la etapa posterior al uso.

Se solicitó posibles aspectos de mejora, indicando únicamente el incremento del tiempo de la actividad, pero al ser una técnica experimental únicamente se sugiere realizarla por un tiempo aproximado de 15 minutos por trabajador para no tener un resultado contraproducente, y la implementación de características que conformar el espacio de una mayor calidad incrementando el valor del espacio de recarga, pero priorizando la reducción de los niveles de estrés en los empleados.

Vinculando las características finales del espacio de recarga como un prototipado de alta calidad, se hace preferencia a la búsqueda de un espacio acorde a las necesidades de relajación que se evidenció en la fase observacional.

Aspectos como la privacidad, la comodidad, y la aplicación de actividades recreativas fueron el punto complementario para determinar un producto final aplicable a la finalidad del proyecto integrador.

Características del Prototipado de Alta Calidad

- Espacio insonoro de 5 metros cuadrados ubicado en el sector administrativo preparado específicamente para el desarrollo del espacio de recarga.
- Utilización de alfombra con diseño Cebra para mayor confort.
- Decoración ornamental de diversas plantas.
- Cuadros de flores relacionando la naturaleza.
- Asiento Puf cubierto en su interno por un relleno de poliéster y cubierto de cuero sintético.
- Ambientador automático con aroma a canela y manzana con temporizador de uso continuo (cada 5 minutos).
- Guitarra acústica como elemento recreativo o decorativo.

Figura 14

Prototipado del Recharge Zone



4. CAPITULO 4

4.1 Conclusiones y Recomendaciones

4.1.2 Conclusiones

Una vez realizado la tabulación y el análisis de la investigación exploratoria concluyente obtenidos por los cuestionarios y las entrevistas a profundidad, se estipulo la Metodología Design Thinking y después de haber estudiado las alternativas de mejora e implementación del Recharge Zone se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- La producción estimada previo al espacio de recarga era de 400 kilos por día. En este departamento existen 2 freezers, entre esas dos máquinas elaboran 400 kilos de helados al día, luego está el área de conos que hace 16 cajas, pastelería que elabora tortas, galletas, brownies, etc. Dentro del tiempo que fue ejecutado el proyecto se pudo notar un incremento de 400 a 425 cajas, dicho por la directora de Talento humano de esta empresa.
- Al momento de la experimentación se encontró con respecto a la dimensión más crítica al agotamiento emocional con un valor en la escala del Maslach Burnout Inventory del 22.87, Luego de haber implementado la propuesta se pudo determinar que existe una relación inversa entre el espacio de recarga con el agotamiento emocional, debido a que disminuyo un 21.48% respecto a su etapa inicial.
- De los datos obtenidos se encontró que la despersonalización reflejo un valor del 6.61, aunque no haya sido la primera dimensión en afectar el personal de la empresa Sorbetto, este fue el primero en el cambio porcentual en cuanto a su mejora, debido que tuvo una disminución del 25% al momento posterior del cuarto de recarga.
- Por consiguiente, se encontró una significancia del 14.43% en la realización personal con respecto a un valor inicial del 31.04 al 35.52 como valor final, estos están considerados valores medios dentro de la escala del cuestionario Burnout.

4.1.3 Recomendaciones

Después de haber establecido las conclusiones se determinan las siguientes recomendaciones:

- Realizar un análisis paulatino mediante el cuestionario de Mashlaw Burnout Inventory el cual ayudara a prevenir las mayores frecuencias de las dimensiones del Síndrome De Burnout que sufren los empleados de la Heladería Sorbetto.
- Respecto al desempeño laboral, los jefes de área o departamento de la empresa deben concientizar y estar capacitados para identificar a los empleados que tienen respuestas tempranas a esta enfermedad para así asegurar el tratamiento debido y oportuno, la cual desmenuará y ralentizará los efectos que causa el Síndrome de Burnout.
- Se recomienda estudiar la viabilidad de este proyecto con los resultados obtenidos para poder usar un prototipado acorde a las necesidades y utilidad de Sorbetto, para de esta manera generar y promover la salud emocional y la seguridad de los empleados dentro de la empresa.

5. REFERENCIAS

- Akhtar, S., Dua, S., Rosenfield, P., Basloe, F., Khalid, M., Ripp, J., & Leitman, M. (2020). Graduate Medical Education on the Frontlines during the COVID-19 Pandemic in New York City - A Response to Promote Well-being. *Journal of Wellnes*, 3(9), 1-4. doi:10.18297¹
- Capolongo, S., Gola, M., Brambilla, A., Morganti, A., Mosca, E., & Barach, P. (2020). COVID-19 and Healthcare Facilities: a Decalogue of Design Strategies for Resilient Hospitals. *National Library of Medicine*, 91(9), 50-60. doi:10.23750
- Gallegos Alvarado, M., Parra Domínguez, M., Castillo Díaz, R., & Murillo Ortíz, E. (2009). Síndrome de Burnout y factores psicosociales del personal de enfermería al cuidado del paciente oncológico. *Revista CONAMED*, 14(1), 28-33. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3628227>
- Putrino, D., Ripp, J., Herrera, J. E., Cortes, M., Kellner, C., Rizk, D., & Dams-O'Connor, K. (2020, Noviembre). Multisensory, Nature-Inspired Recharge Rooms Yield Short-Term Reductions in Perceived Stress Among Frontline Healthcare Workers. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-5. doi:10.3389
- Rodríguez Plasencia, A., Romero Fernández, A. J., & García González, M. F. (2023). *Factores psicosociales laborales, estrés laboral y su relación con el ausentismo laboral, una revisión [Tesis de Posgrado, Universidad Regional Autónoma de Los Andes]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/16202/1/UA-MEC-EAC-078-2023.pdf>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (Marzo de 2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 6. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>
- Sánchez, J. M. (2010). Estrés laboral. *Revista Hidrogénesis*, 8(2). Obtenido de [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=estrés+laboral&btnG=Wellbeing Design Consultants](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=estrés+laboral&btnG=Wellbeing+Design+Consultants)
- Wellbeing Design Consultants. (2018). *Restorative Recharge Room Designers*. Obtenido de <https://biofilico.com/recharge-room-designers>
-

Ecestaticos. (2018). *Cuestionario Burnout – Maslach Burnout Inventory (2020)*. Obtenido de <https://static.ecestaticos.com/file/035/b15/f97/035b15f97effea4c69fd6519e8114bcf.pdf>