



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

INGENIERÍA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL COMPORTAMIENTO HUMANO

**“EVALUACIÓN DE ESTRÉS Y BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEDICADA
A LA RECUPERACIÓN DE CARTERA
FINANCIERA EN LA CIUDAD DE QUITO”**

Autor: Felix Soria B.

INTRODUCCIÓN - PROTRÁMITES

- Empresa privada ubicada en la ciudad de Quito.
- Subsidiaria de una importante entidad financiera del Ecuador.
- Realiza la recuperación de cartera vencida.
- Cuenta con alrededor de 120 trabajadores.
- Los trabajadores están expuestos a diferentes riesgos laborales, especialmente Psicosociales.
- Los trabajadores al contar con altas exigencias de trabajo como son carga laboral, presión de trabajo, horarios extendidos, falta de autonomía, contacto con clientes, entre otros son vulnerables a sufrir afecciones a su salud mental.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout a través de herramientas avaladas; proponer medidas preventivas y correctoras para prevenir y mitigar el riesgo; y asegurar la salud de los trabajadores de Protrámites.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar datos socios demográficos y laborales de la población en estudio a la exposición de Estrés y Burnout.
- Evaluar el Estrés Laboral e identificar los factores de riesgo que repercuten en los trabajadores.
- Evaluar el Síndrome de Burnout e identificar los factores de riesgo que repercuten en los trabajadores.
- Proponer medidas de prevención para afrontar el Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de acuerdo a los factores de riesgo predominantes.

JUSTIFICACIÓN

CAUSAS

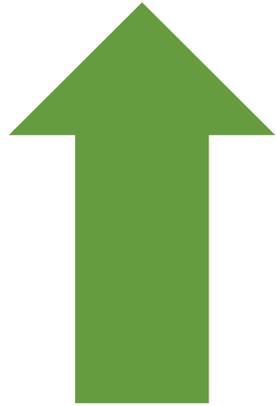
Factores de riesgo
psicosociales o Estresores
Estrategias de afrontamiento
insuficientes

ESTRÉS BURNOUT

EFFECTOS NEGATIVOS

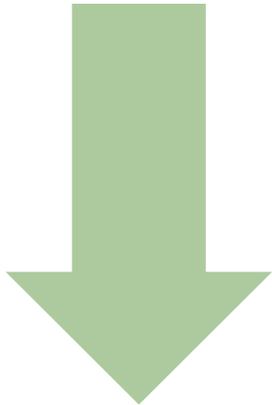
Trabajador
Empresa

MARCO TEÓRICO



ESTRÉS

Respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio de exigencias.



BURNOUT

Sensación de fracaso y una existencia agotada que resulta de una sobrecarga de exigencias

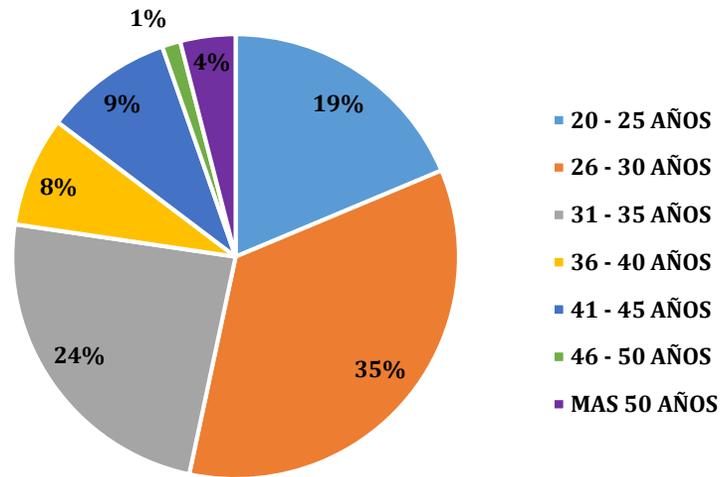
DIFERENCIAS		
ASPECTO	ESTRÉS	BURNOUT
Implicación en asuntos críticos	Excesiva	Casi ausente
Emotividad	Hiperactiva	Desgastada
Predominio del daño al organismo	Fisiológico	Emocional
Tipo de agotamiento	Físico	Físico, motivacional y emocional

MÉTODOS DE EVALUACIÓN

	ESTRÉS	BURNOUT
MÉTODO	Cuestionario sobre Estrés Laboral OIT - OMS	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)
Nº ITEMS	25 ítems	22 ítems
ESCALAS	Escala que va desde nunca (1) hasta siempre (7).	Escala que va desde el 0 (nunca) hasta el 6 (todos los días).
FACTORES SUB ESCALAS	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Estructura organizacional • Territorio organizacional • Tecnología • Influencia del líder • Falta de cohesión • Respaldo del grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional o cansancio emocional • Despersonalización o cinismo • Realización personal
NIVEL DE RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo nivel de estrés • Nivel intermedio • Estrés • Alto nivel de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo • Moderado • Elevado

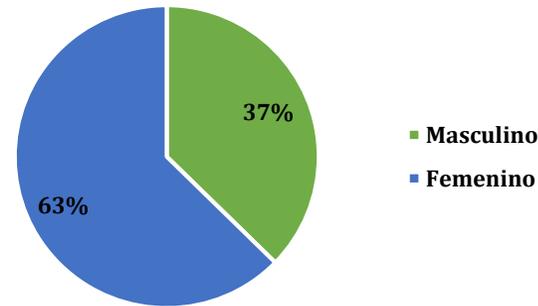
HALLAZGOS - DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

EDAD DE LOS TRABAJADORES



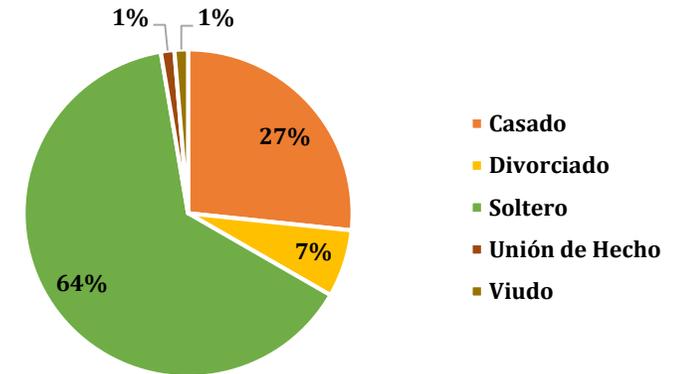
RANGO DE EDAD	N° TRABAJADORES
20 - 25 Años	14
26 - 30 Años	26
31 - 35 Años	18
36 - 40 Años	6
41 - 45 Años	7
46 - 50 Años	1
Más 50 Años	3

SEXO



SEXO	N° TRABAJADORES
Masculino	28
Femenino	47

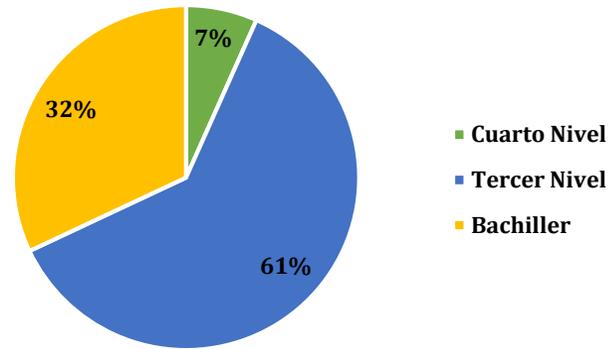
ESTADO CIVIL



ESTADO CIVIL	N° TRABAJADORES
Casado	20
Divorciado	5
Soltero	48
Unión de Hecho	1
Viudo	1

HALLAZGOS - DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS

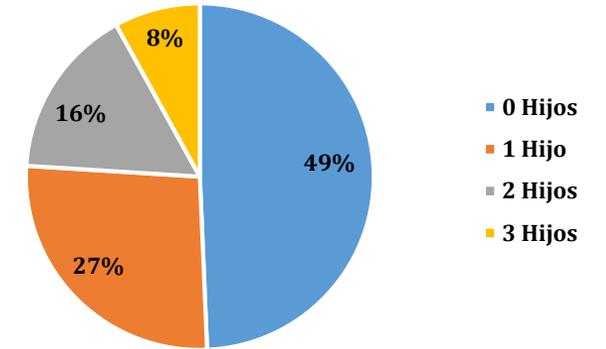
ESCOLARIDAD



TRABAJADORES QUE SE ENCUENTRAN ESTUDIANDO



NÚMERO DE HIJOS



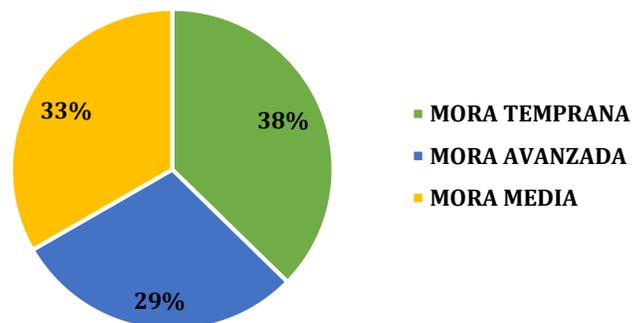
ESCOLARIDAD	Nº TRABAJADORES
Cuarto Nivel	5
Tercer Nivel	46
Bachiller	24

ESTADO DE ESTUDIOS	Nº TRABAJADORES
Se encuentra estudiado	24
Terminó de hacerlo	24
Estudio en el pasado	13
No tiene las disponibilidad	8
Otros	6

Nº DE HIJOS	Nº TRABAJADORES
0 hijos	37
1 hijo	20
2 hijos	10
3 hijos	6

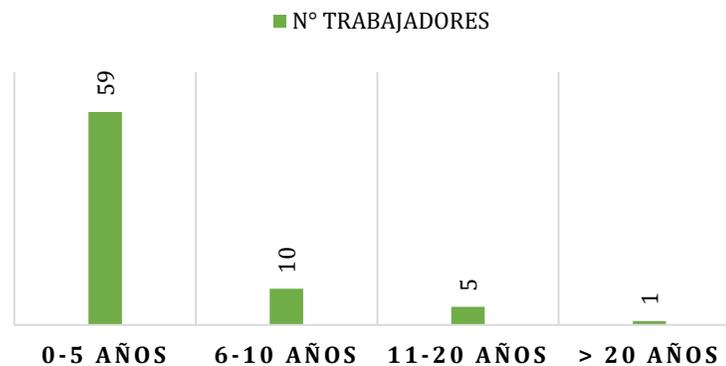
HALLAZGOS - DATOS LABORALES

AREAS EN ESTUDIO

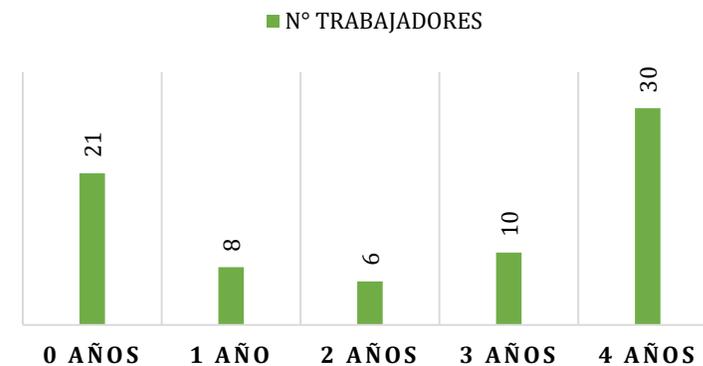


AREAS EN ESTUDIO	N° DE TRABAJADORES
Mora Temprana	28
Mora Avanzada	22
Mora Media	25

AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA

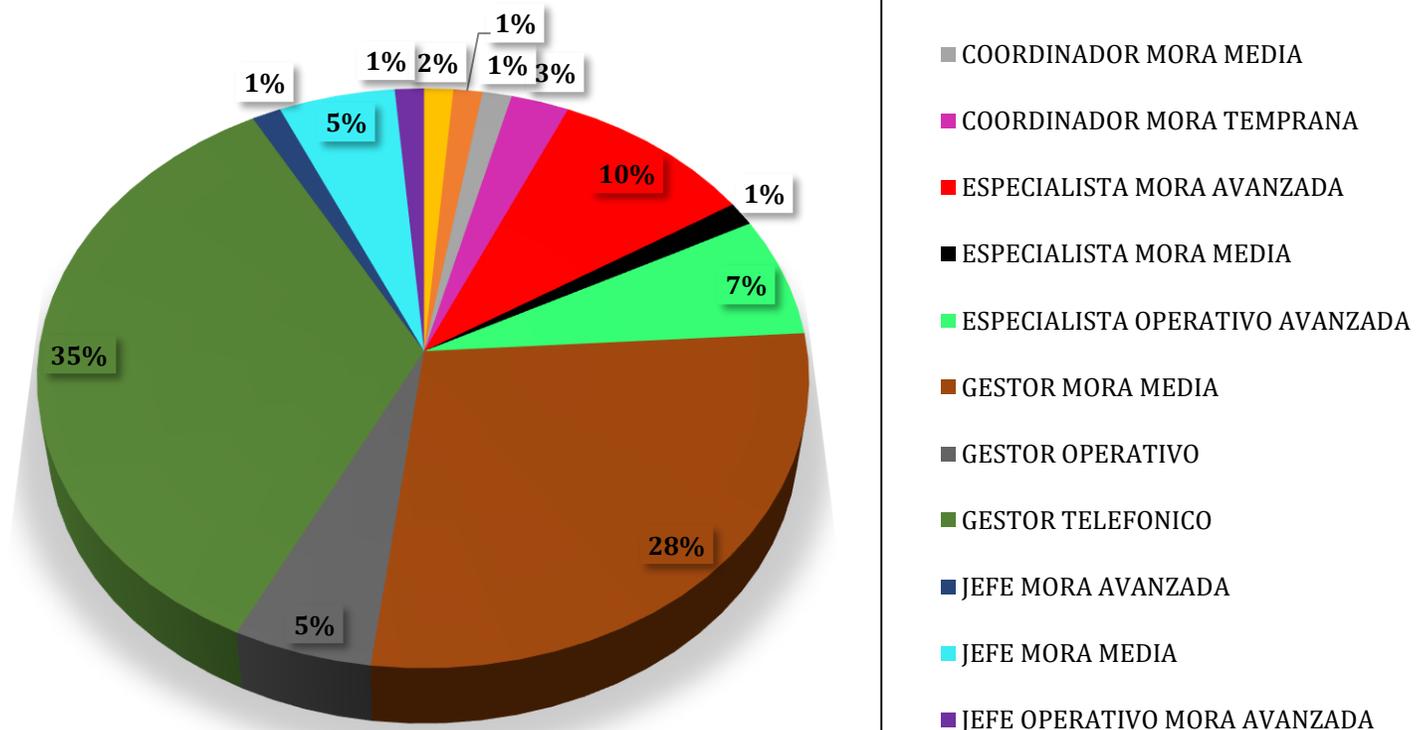


AÑOS DE ANTIGÜEDAD EN EL CARGO



HALLAZGOS - DATOS LABORALES

CARGOS



N°	CARGO	N° TRABAJADORES
1	Asistente Administrativo	1
2	Coordinador Mora Avanzada	1
3	Coordinador Mora Media	1
4	Coordinador Mora Temprana	2
5	Especialista Mora Avanzada	7
6	Especialista Mora Media	1
7	Especialista Operativo Avanzada	5
8	Gestor Mora Media	21
9	Gestor Operativo	4
10	Gestor Telefónico	26
11	Jefe Mora Avanzada	1
12	Jefe Mora Media	4
13	Jefe Operativo Mora Avanzada	1

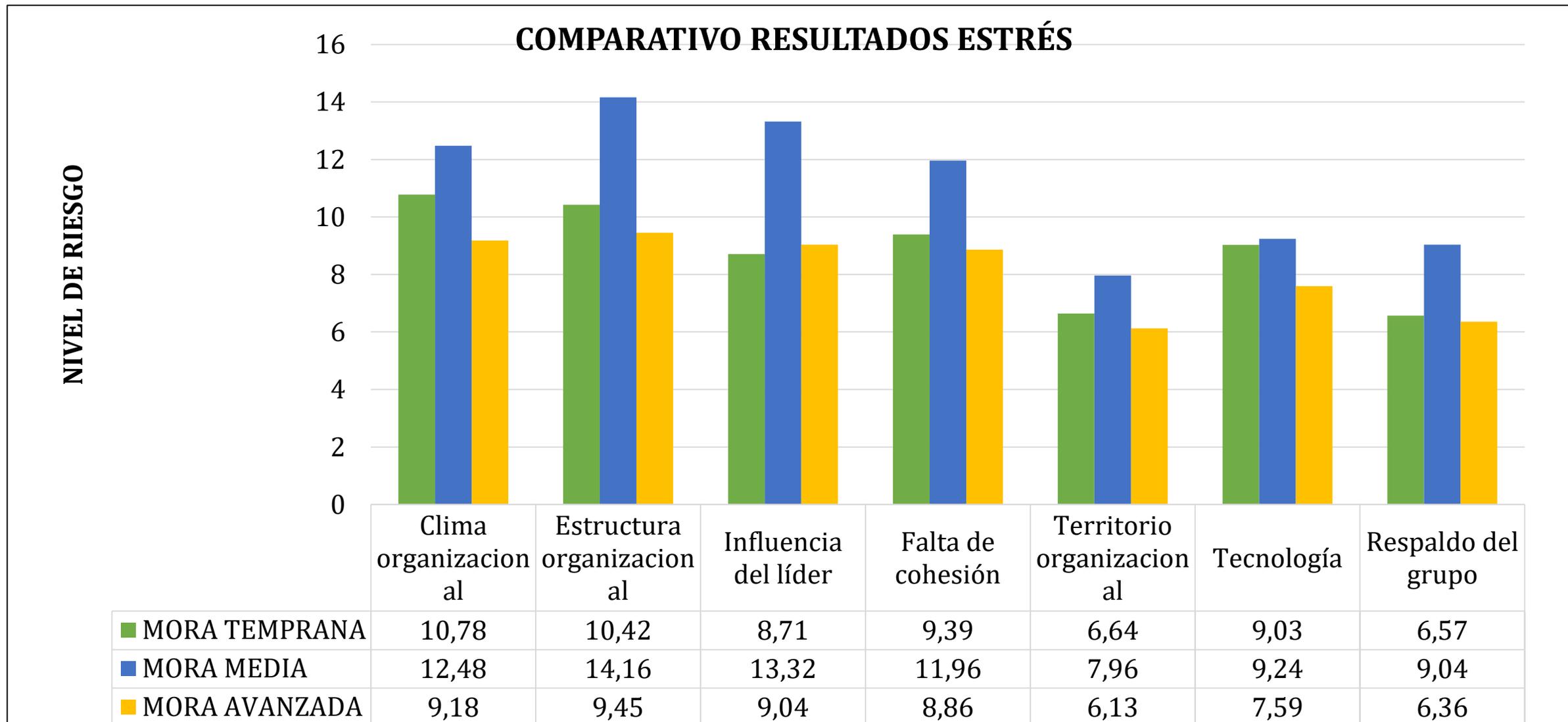
HALLAZGOS – ESTRÉS LABORAL

FACTOR DE RIESGO	PROMEDIO DE TODO EL PERSONAL	RANGO DE ESTRÉS	NIVEL DE RIESGO DE ESTRÉS
Clima organizacional	10,88	4 - 28	Intermedio
Estructura organizacional	11,38	4 - 28	Intermedio
Territorio organizacional	6,93	3 - 21	Bajo
Tecnología	8,68	3 - 21	Bajo
Influencia del líder	10,34	4 - 28	Intermedio
Falta de cohesión	10,09	4 - 28	Intermedio
Respaldo del grupo	7,33	3 - 21	Bajo

Resultado Global: 65,7

NIVEL DE ESTRÉS	
Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 - 117,2
Estrés	117,3 - 153,2
Alto nivel de estrés	>153,3

HALLAZGOS – ESTRÉS LABORAL

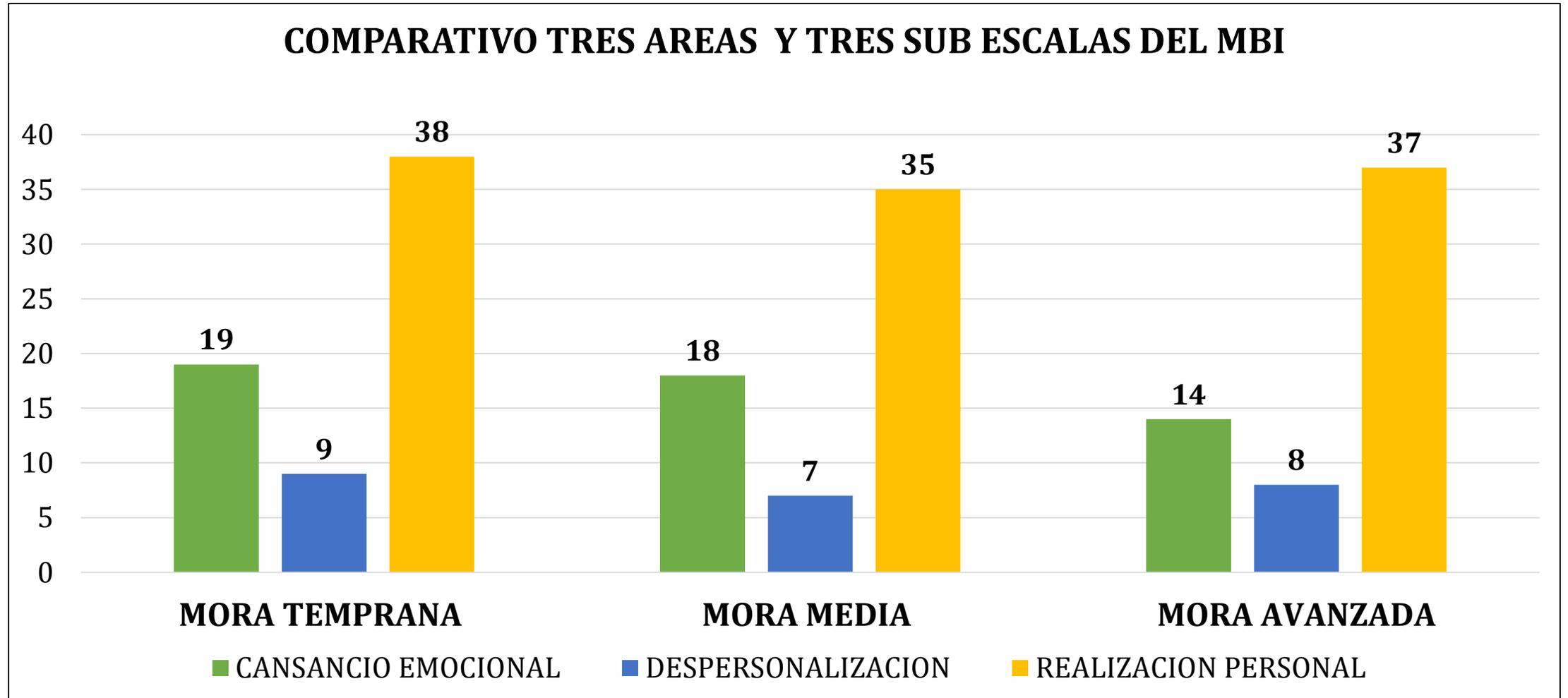


HALLAZGOS – SÍNDROME DE BURNOUT

SUB ESCALAS MBI	PUNTUACIÓN	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	MAX	MIN	RANGO DE BURNOUT
Cansancio Emocional	17	9	47	0	Moderado
Despersonalización	8	5	21	0	Moderado
Realización Personal	37	8	48	6	Moderado

SUB ESCALAS MBI	PUNTUACIÓN MÁXIMA	RANGO DE EXPERIMENTACION DEL BURNOUT		
		Bajo	Moderado	Elevado
Cansancio Emocional	54	≤ 16	17 - 26	≥ 27
Despersonalización	30	≤ 6	7 - 12	≥ 13
Realización Personal	48	≥ 39	38 - 32	≤ 31

HALLAZGOS – SÍNDROME DE BURNOUT



CONCLUSIONES

- De acuerdo a los resultados de datos socio demográficos y laborales tenemos resultados interesantes de sexo, edad, estado civil, estudios, hijos y antigüedad.
- Los resultados de la evaluación de estrés laboral arrojan un resultado global de 65,7 (bajo nivel de estrés); Mora Media tiene un riesgo más elevado. Existen 2 casos positivos de estrés.
- En la evaluación de Burnout tenemos que no existe Burnout globalmente; sin embargo, el área de Mora Temprana esta con riesgo más elevado.
- La empresa dispone de un SGSST y varios beneficios para sus trabajadores, sin embargo las acciones propuestas ayudarán a prevenir el estrés laboral y síndrome de burnout.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Contar con un Psicólogo Clínico.
- Participación de trabajadora social de la empresa.
- Realizar evaluaciones de riesgos psicosociales, estrés laboral, síndrome de burnout y acoso laboral.
- Desarrollar plan de actividades anuales referentes a los riesgos psicosociales que incluya capacitación, charlas, talleres, evaluación y control de riesgos psicosociales.
- Reclutar de personal idóneo.
- Analizar periódicamente los descriptivos de cargo.
- Implementar el programa de rotación de personal de manera anual.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

- Bonificación en efectivo y premiación por cumplimiento de metas.
- Día libre al mes por sobrepasar las metas más del 110%.
- Cada hora se deberá descansar 20 minutos con el fin de realizar un descanso mental por la actividad de contactar clientes.
- Implementar programa de pausas activas
- Dotar de un mini lunch saludable



ECUADOR UNIVERSIDAD
INTERNACIONAL
SEK
SER MEJORES

GRACIAS POR SU ATENCIÓN