

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y  
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

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

Realizado por:

**FELIX ALEXANDER SORIA BENAVIDES**

Director del proyecto:

**DR. JUAN CARLOS FLORES DIAZ**

Como requisito para la obtención del título de:

**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Quito, 1 de Agosto de 2019

## **DECLARACION JURAMENTADA DE AUTORES**

Yo, FELIX ALEXANDER SORIA BENAVIDES, con cédula de identidad # 1723283931, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



**FELIX ALEXANDER SORIA BENAVIDES**

**C.C.: 1723283931**

## **DECLARATORIA DEL DIRECTOR**

El presente trabajo de investigación titulado:

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

Realizado por:

**FELIX ALEXANDER SORIA BENAVIDES**

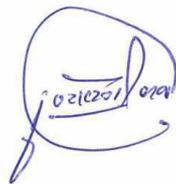
Como Requisito para la Obtención del Título de:

**INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Ha sido dirigido por el profesor:

**DR. JUAN CARLOS FLORES DIAZ**

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor



**DR. JUAN CARLOS FLORES DIAZ**

**DIRECTOR**

# DECLARATORIA PROFESORES INFORMANTES

## LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

**ING. HENRY CARDENAS**

**DRA. PAMELA MERINO**

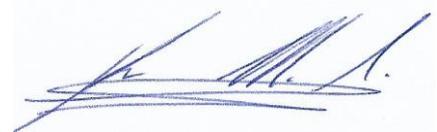
Después de revisar el trabajo presentado,

lo han calificado como apto para su defensa oral

ante el tribunal examinador



**ING. HENRY CARDENAS**



**DRA. PAMELA MERINO**

Quito, 1 agosto de 2019

## **DEDICATORIA**

Con mucho amor para mi madre María Mercedes, quien ha sido un pilar fundamental en mí, además de haberme dado la vida, siempre me apoyó, confió en mí y nunca me abandonó.

Te mereces siempre todo lo mejor mi ángel de la guarda.

A mi hermana María Dolores, quien con su infinito amor me crio, me inculcó valores y siempre ha estado en los mejores y peores momentos de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dar gracias a Dios por permitirme gozar de salud y vida.  
A mi madre querida María Mercedes por siempre apoyarme incondicionalmente en todos los aspectos de mi vida, a mi hermosa y amada esposa Pauleth Alejandra por estar conmigo en todo momento sin importar las adversidades y a mi hija Charlotte Rafaella por ser siempre el motor de mi vida, fuente de inspiración y amor.

# TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>V</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. El Problema de investigación</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1.1. Planteamiento del problema</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1.1.1. Diagnóstico</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1.1.2. Pronóstico</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1.1.3. Control de Pronóstico</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.2. Objetivo General</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.3. Objetivos Específicos</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1.4. Justificación</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2. Marco Teórico</b> .....	<b>8</b>
<b>1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema</b> .....	<b>8</b>
<b>1.2.1.1. Riesgos Psicosociales</b> .....	<b>8</b>
<b>1.2.1.2. Factores Psicosociales</b> .....	<b>9</b>
<b>1.2.1.3. Factores psicosociales de riesgo</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2.1.4. Estrés</b> .....	<b>13</b>
<b>1.2.1.4.1. Origen y antecedentes del estrés</b> .....	<b>13</b>
<b>1.2.1.4.2. Definición de Estrés</b> .....	<b>14</b>
<b>1.2.1.4.3. Desarrollo fisiológico del estrés</b> .....	<b>15</b>
<b>1.2.1.4.4. Respuesta Psisigologica del estrés</b> .....	<b>17</b>
<b>1.2.1.4.5. Fases del estrés: síndrome general de adaptación</b> .....	<b>19</b>
<b>1.2.1.4.6. Tipos de Estrés</b> .....	<b>21</b>
<b>1.2.1.4.7. Factores de Estrés o Estresores</b> .....	<b>22</b>
<b>1.2.1.4.8. Síntomas y consecuencias del estrés</b> .....	<b>27</b>
<b>1.2.1.5. Burnout</b> .....	<b>29</b>
<b>1.2.1.5.1. Origen y antecedentes</b> .....	<b>29</b>
<b>1.2.1.5.2. Definiciones</b> .....	<b>31</b>
<b>1.2.1.5.3. Síntomas de Burnout</b> .....	<b>33</b>
<b>1.2.1.5.4. Sectores de actividad susceptibles a padecer Burnout</b> .....	<b>34</b>
<b>1.2.1.5.5. Factores desencadenadores del proceso de Burnout</b> .....	<b>35</b>
<b>1.2.1.5.6. Etapas o fases del proceso de Burnout</b> .....	<b>37</b>

1.2.1.5.7. Consecuencias al individuo y a la organización .....	39
1.2.1.6. Diferencia entre estrés y burnout .....	41
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica.....	42
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>43</b>
<b>MÉTODO.....</b>	<b>43</b>
2.1. Nivel de estudio .....	43
2.2. Modalidad de Investigación .....	43
2.3. Método .....	43
2.4. Población y Muestra .....	43
2.4.1. Selección de instrumentos de investigación .....	44
2.4.2. Identificación y caracterización de variables.....	44
2.4.2.1. Estrés: Cuestionario sobre Estrés Laboral OIT – OMS .....	44
2.4.2.2. Burnout: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) .....	49
<b>CAPITULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
3.1. Presentación y análisis de resultados .....	53
3.1.1. Levantamiento de datos .....	53
3.1.1.1. Datos Socio demográficos.....	53
3.1.1.2. Datos Laborales.....	63
3.1.2. Presentación y Análisis de Resultados.....	67
3.1.2.1. Presentación y Análisis de Resultados – Estrés Laboral.....	67
3.1.2.2. Presentación y Análisis de Resultados – Síndrome de Burnout .....	72
3.2. Aplicación práctica .....	77
<b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>82</b>
4.1. Conclusiones.....	82
4.2. Recomendaciones.....	83
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>84</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Listado de factores organizacionales y laborales .....	10
Tabla 2. Factores de Riesgo o Estrés Psicosocial.....	12
Tabla 3. Consecuencias físicas para el trabajador .....	27
Tabla 4. Consecuencias Psicológicas para el trabajador .....	28
Tabla 5. Consecuencias en el entorno trabajador .....	29
Tabla 6. Grupos de estresores susceptibles de desencadenar este SQT .....	36
Tabla 7. Síntomas del SQT en el trabajador y en la organización .....	40
Tabla 8. Diferencias entre Estrés y Burnout.....	41
Tabla 9. Detalle de n° de ítems por cada factor de riesgo estresante .....	44
Tabla 10. Nivel de Estrés - Instrumento OIT y OMS .....	45
Tabla 11. Niveles de estrés laboral para los ítems agrupados 1, 2, 5, 6.....	45
Tabla 12. Niveles de estrés laboral para los ítems agrupados 3, 4, 7.....	46
Tabla 13. Detalle de versiones del MBI.....	50
Tabla 14. Valoración de las subescalas del MBI .....	51
Tabla 15. Número de trabajadores por rango de edad.....	54
Tabla 16. Número de trabajadores por sexo.....	55
Tabla 17. Número de trabajadores por estado civil.....	56
Tabla 18. Número de trabajadores por escolaridad .....	57
Tabla 19. Número de trabajadores por estado de estudios .....	58
Tabla 20. Número de trabajadores por número de hijos que tiene.....	59
Tabla 21. Número de trabajadores por tiempo en ir al trabajo desde casa y viceversa..	60
Tabla 22. Número de trabajadores por sector donde reside .....	61
Tabla 23. Número de trabajadores que tienen o no vehículo automotor.....	62
Tabla 24. Número de trabajadores por área .....	63
Tabla 25. Número de trabajadores por cargo .....	64
Tabla 26. Número de trabajadores por años de antigüedad en la empresa .....	65
Tabla 27. Número de trabajadores por antigüedad en el cargo que ocupa.....	66
Tabla 28. Resultados de evaluación de estrés de toda la población.....	67
Tabla 29. Resultados evaluación estrés - Mora Temprana .....	69
Tabla 30. Resultados evaluación estrés - Mora Media .....	69
Tabla 31. Resultados evaluación estrés - Mora Avanzada .....	70

<b>Tabla 32. Resultados de MBI - Toda la población .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 33. Resultados de MBI - Mora Temprana .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 34. Resultados de MBI - Mora Media .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 35. Resultados de MBI - Mora Avanzada .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 36. Comparativo de resultados subescalas MBI por área .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabla 37. Detalle de trabajadores con riesgo elevado por cada subescala MBI.....</b>	<b>75</b>

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1. Producción de hormonas por el sistema nervioso vegetativo y el eje hipofisopararrenal.....</b>	<b>16</b>
<b>Gráfico 2. La cascada del estrés – bioquímica del estrés.....</b>	<b>19</b>
<b>Gráfico 3. Síndrome General de Adaptación.....</b>	<b>20</b>
<b>Gráfico 4. Desarrollo del Síndrome de Burnout.....</b>	<b>38</b>
<b>Gráfico 5. Porcentaje de trabajadores por rango de edad.....</b>	<b>54</b>
<b>Gráfico 6. Porcentaje de trabajadores por sexo.....</b>	<b>55</b>
<b>Gráfico 7. Porcentaje de trabajadores por estado civil.....</b>	<b>56</b>
<b>Gráfico 8. Porcentaje de trabajadores por grado de escolaridad.....</b>	<b>57</b>
<b>Gráfico 9. Porcentaje de trabajadores por estado de estudios.....</b>	<b>58</b>
<b>Gráfico 10. Porcentaje de trabajadores por número de hijos.....</b>	<b>59</b>
<b>Gráfico 11. Porcentaje de trabajadores por tiempo que le toma de ir a la casa desde el trabajo y viceversa.....</b>	<b>60</b>
<b>Gráfico 12. Porcentaje de trabajadores según el sector donde reside.....</b>	<b>61</b>
<b>Gráfico 13. Porcentaje de trabajadores que tienen o no vehículo automotor.....</b>	<b>62</b>
<b>Gráfico 14. Porcentaje de trabajadores por áreas.....</b>	<b>63</b>
<b>Gráfico 15. Porcentaje de trabajadores por cargo.....</b>	<b>64</b>
<b>Gráfico 16. Número de trabajadores por años de antigüedad en la empresa.....</b>	<b>65</b>
<b>Gráfico 17. Número de trabajadores por antigüedad en el cargo que ocupa.....</b>	<b>66</b>
<b>Gráfico 18. Resultados Factores de Riesgo 4-28.....</b>	<b>67</b>
<b>Gráfico 19. Resultados Factores de Riesgo 3 – 21.....</b>	<b>68</b>
<b>Gráfico 20. Comparativo de resultados de estrés Mora Temprana, Mora Media y Mora Avanzada.....</b>	<b>71</b>
<b>Gráfico 21. Comparativo de resultados subescalas MBI por área.....</b>	<b>74</b>
<b>Gráfico 22. Número de trabajadores con riesgo elevado por subescala MBI.....</b>	<b>76</b>

## RESUMEN

Protramites, Trámites Profesionales S.A. es una empresa subsidiaria de una prestigiosa institución financiera del Ecuador, la misma que se encarga de realizar la recuperación de cartera financiera, está ubicada en la ciudad de Quito y con una sucursal en la ciudad de Guayaquil, tiene actualmente 120 trabajadores y están expuestos constantemente a riesgos psicosociales por la actividad que realizan. El año 2018 se realizó una evaluación de riesgo psicosocial en la cual se pudo determinar que los factores de tiempo de trabajo y carga laboral resultaron tener un riesgo elevado, por tal motivo y porque los trabajadores tienen contacto con clientes se propone realizar la presente investigación de estrés laboral y síndrome de Burnout en las áreas operativas y donde existe el mayor número de población de toda la empresa.

Los resultados de las evaluaciones a nivel global han resultado bajas, sin embargo, es importante analizar las sub escalas o factores de riesgos de cada método de evaluación para determinar y proponer acciones preventivas con el fin de garantizar la salud mental de los trabajadores.

**Palabras Claves:** Estrés, Burnout, Riesgo Psicosocial, Factor de riesgo psicosocial.

## **ABSTRACT**

Protramites, Trámites Profesionales S.A. It is a subsidiary of a prestigious financial institution in Ecuador, which is responsible for recovering the financial portfolio, is located in the city of Quito and with a branch in the city of Guayaquil, currently has 120 workers and is constantly exposed to psychosocial risks for the activity they perform. In 2018, an evaluation of psychosocial risk was carried out in which it was possible to determine that the factors of work time and workload were high, for this reason and because the workers have contact with clients, it is proposed to carry out this Work Stress investigation and Burnout Syndrome in the operational areas and where there is the largest number of population in the entire company.

The results of the evaluations at a global level have been low, however it is important to analyze the sub-scales or risk factors to determine and propose preventive actions in order to guarantee the mental health of the workers.

**Keywords:** Stress, burnout, psychosocial risk, psychosocial risk factor.

# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1. El Problema de investigación**

#### **1.1.1. Planteamiento del problema**

##### **1.1.1.1. Diagnóstico**

El trabajo, puede definirse como la realización de tareas que requieren un esfuerzo físico y mental con el objetivo producir bienes y ofrecer servicios para atender las necesidades de clientes o consumidores. El trabajo es la actividad a través de la cual el ser humano obtiene sus medios de subsistencia por lo que tiene que trabajar para vivir o vive del trabajo de los demás.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007), los trabajadores constituyen la mitad de la población del mundo y son los máximos contribuyentes al desarrollo económico y social. Su salud no está condicionada sólo por los peligros en el lugar de trabajo, sino también por factores sociales e individuales y por el acceso a los servicios de salud.

En una era de rápida de evolución tecnológica, la digitalización del trabajo está brindando oportunidades, pero también está creando nuevos riesgos para la salud como el exceso de trabajo, la reducción de la autonomía y la privacidad, un entorno de trabajo continuamente operativo, y una difícil conciliación de la vida laboral y privada. (OIT, 2016).

La Organización Mundial de la Salud en el año 2004 consideró que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, medio ambiente, satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo,

todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OMS, 2004)

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferentes, tienen una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves. (INSHT, 2010)

El nombre de la empresa que estamos estudiando es Protramites, es una empresa privada ubicada en la ciudad de Quito, es una empresa subsidiaria de una importante entidad financiera del Ecuador; Protramites realiza la administración integral de carteras de crédito y elaboración e instrumentación de garantías y evaluación previa de los sujetos de crédito. Actualmente cuenta con alrededor de 120 trabajadores; 100 trabajadores en la ciudad de Quito y 20 en la ciudad de Guayaquil.

Los trabajadores de Protramites al realizar la actividad de la recuperación de cartera están expuestos a diferentes riesgos laborales en los que se dan prioridad de relevancia a los 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 factores de riesgos son vulnerables a sufrir afecciones a su salud mental.

La empresa en estudio ha sido expuesta a una evaluación de Riesgo Psicosocial (F-PSICO); en los resultados se ha evidenciado como riesgo mejorable – alto en el factor de carga laboral, tiempo de trabajo, esfuerzo de atención y contenido del trabajo; sin embargo esta evaluación fue general a nivel de todo el centro de trabajo en la ciudad de Quito, por lo que no se pudo apreciar específicamente que puestos o áreas de trabajo son las que más están expuestas a estos factores de riesgo y por ende no se puede trabajar en corregir el riesgo de manera eficaz; por tal

razón el motivo de esta investigación es realizar la evaluación del Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en las áreas operativas de la empresa y donde existe más volumen de personal teniendo como antecedente esta primera evaluación de riesgo psicosocial; estas tres áreas son denominadas Mora Temprana, Mora Media y Mora Avanzada; son encargadas de contactar a una lista de clientes para recomendar el pago de sus valores pendientes o negociar deudas pendientes, cada área de trabajo es encargada de contactar a los clientes morosos de acuerdo al tiempo de endeudamiento, siendo Mora Temprana quienes contacten a clientes con tiempos cortos de endeudamiento y Mora Avanzada clientes con deudas de tiempos extendidos; al realizar esta actividad los trabajadores han sufrido en varias ocasiones mal trato por parte de los clientes, excesivas exigencias emocionales por las metas impuestas en el trabajo, sin contar los demás factores laborales y factores externos del trabajo a los que están expuestos.

#### **1.1.1.2. Pronóstico**

Actualmente los trabajadores de la empresa en estudio están expuestos a diferentes factores de riesgos psicosociales; una alta exposición a estos factores estresantes podría ocasionar una serie de respuestas fisiológicas negativas y patológicas físicas y mentales en los trabajadores y además generar un efecto negativo directo en las actividades de la organización como decrecimiento de la productividad, absentismo, rotación de personal entre otros factores.

Por lo tanto, se amerita realizar una evaluación de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout a los trabajadores con el fin de identificar la existencia de exposición al riesgo; realizando la presente evaluación se espera identificar detalladamente los datos socio – demográficos y laborales del personal, exposición al Estrés Laboral y Síndrome de Burnout, para así poder proponer acciones de mejora en caso de existir un riesgo moderado o importante.

### **1.1.1.3. Control de Pronóstico**

Se considera necesario realizar este estudio para identificar si existe la exposición al Estrés Laboral y el Síndrome Burnout en los trabajadores, la aplicación de un adecuado instrumento evaluación permitirá identificar de manera oportuna el riesgo y posteriormente proponer medidas de control que permitan prevenir, disminuir y/o controlar los efectos del estrés laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa en estudio.

### **1.1.2. Objetivo General**

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

### **1.1.3. Objetivos Específicos**

- Determinar datos socios demográficos y laborales de la población en estudio que será evaluada a la exposición de Estrés Laboral y Síndrome de Burnout.
- Evaluar el Estrés Laboral e identificar los factores de riesgo que repercuten en los trabajadores de las áreas de Mora Temprana, Mora Media y Mora Avanzada de Protrámites
- Evaluar Síndrome de Burnout e identificar los factores de riesgo que repercuten en de los trabajadores de las áreas de Mora Temprana, Mora Media y Mora Avanzada de Protrámites

- Proponer medidas de prevención para afrontar el Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de Protrámites de acuerdo a los factores de riesgo predominantes.

#### **1.1.4. Justificación**

La investigación del estrés laboral y el síndrome de burnout en el trabajo ha incrementado desde los años 90, y en especial en lo referente a los impactos sobre trabajo y la salud de los trabajadores y a su gestión. Se ha dado relevancia a los efectos de los factores de riesgo psicosocial y del estrés relacionado con el trabajo entre los investigadores y los responsables de las políticas públicas creando así día a día políticas laborales con el fin de prevenir este riesgo que está afectando a gran parte de la población laboral del mundo.

En la actualidad los trabajadores están expuestos a niveles altos de estrés laboral debido a las demandas de trabajo, lo que ha dado paso a tomar en cuenta estudios de psicólogos organizacionales o del trabajo que han desarrollado estudios para entender los factores que intervienen en el Estrés y el Burnout. Tanto el estrés laboral como el síndrome de burnout, han encontrado auge en las últimas décadas e incluso se denomina al estrés como “la enfermedad del siglo XXI”, lo que significa que gran parte de la población lo sufre y que se ha convertido en una realidad cotidiana en la vida laboral. Hoy en día, los trabajadores afrontan importantes cambios en la organización del trabajo; sufren una presión para satisfacer las exigencias del trabajo. El ritmo elevado de trabajo y el alto nivel de competitividad hacen que la vida laboral y la personal del trabajador sea cada vez más difícil de identificar.

El término salud se puede definir, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solo la ausencia de enfermedad” (OMS, 2004). Por lo tanto, cada vez se va dando la importancia del caso a tratar los riesgos del

trabajo, pero actualmente dando relevancia a los psicosociales ya que se ha comprobado que sus consecuencias pueden ser perjudiciales para la salud del trabajador y también impacta en el giro del negocio de las empresas. Es relevante reconocer que el Estrés y Burnout traen consigo enfermedades como son problemas cardiacos, problemas osteomusculares, problemas de adicciones, afecciones en el sistema inmunológico, entre otros problemas que afectan al trabajador llevándolo a un serio desajuste en su salud tanto física como mental.

Los empresarios y directivos que ponen en práctica iniciativas para promover la salud mental en el entorno laboral y prestan apoyo a los empleados que padecen trastornos mentales comprueban que no solo se obtiene una mejora de la salud del personal, sino que también se produce un aumento de la productividad. En cambio, un entorno de trabajo adverso puede ocasionar problemas físicos y psíquicos, un consumo nocivo de sustancias y de alcohol, absentismo laboral y pérdidas de productividad.

Los trastornos por depresión y por ansiedad son problemas habituales de salud mental que afectan a la capacidad de trabajo y la productividad. Más de 300 millones de personas en el mundo sufren depresión, un trastorno que es la principal causa de discapacidad, y más de 260 millones tienen trastornos de ansiedad. De hecho, muchas personas padecen ambas afecciones.

De acuerdo con un estudio reciente de la OMS, se estima que los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan anualmente a la economía mundial US\$ 1 billón en pérdida de productividad. (OMS, 2017).

En el año 2019 La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha procedido al reconocimiento oficial del burnout o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional como enfermedad tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos. La lista, confeccionada por la OMS, se basa en las conclusiones de expertos médicos de todo el mundo. Fue adoptada por los Estados miembros

de la OMS, reunidos desde el 20 de mayo de 2019 en Ginebra en el marco de la Asamblea Mundial de la organización. "Es la primera vez" que el desgaste profesional entra en la clasificación, anunció un portavoz de la OMS, Tarik Jasarevic. (El Comercio, 2019)

El desgaste profesional, que fue incorporado a la sección de "problemas asociados" al empleo o al desempleo, llevará el código QD85. Fue descrito como "un síndrome resultante de un estrés crónico en el trabajo que no fue gestionado con éxito" y que se caracteriza por tres elementos: "una sensación de agotamiento", "cinismo o sentimientos negativos relacionados con su trabajo" y una "eficacia profesional reducida".

El registro de la OMS precisa que el desgaste profesional "se refiere específicamente a fenómenos relativos al contexto profesional y no debe utilizarse para describir experiencias en otros ámbitos de la vida". La nueva clasificación, llamada CIP-11, publicada en el año 2018, fue adoptada durante la edición del presente año, 2019 de la Asamblea Mundial, el número 72, y entrará en vigor el 1 de enero de 2022. (El Mundo, 2019)

En la Constitución Ecuatoriana en la sección octava, Trabajo y seguridad social, artículo 33, nos dice que el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado; por ende, se debe garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, realizar la investigación de todos los factores de riesgo que afectan su salud, derivando a accidentes, enfermedades ocupacionales o la muerte del trabajador.

Los trabajadores de la empresa Protramites están expuestos a diferentes factores de riesgos por la actividad que realizan, sin embargo, debemos tomar en cuenta también los factores externos al trabajo a los que están expuestos, tales como problemas familiares, económicos, entre otros. Esto es una problemática muy extensa y difícil de controlar, pero es importante

buscar la manera de siempre garantizar un ambiente laboral adecuado en el lugar de trabajo con el fin de evitar problemas de salud física y mental en los trabajadores.

La presente investigación es factible por contar con el apoyo gerencial de la institución en estudio, dando los recursos necesarios para que la investigación en curso se realice de manera adecuada en el transcurso de su durabilidad. En la actualidad se cuenta con una referencia bibliográfica extensa sobre el tema de la investigación lo que facilita su desarrollo.

## **1.2. Marco Teórico**

### **1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema**

#### **1.2.1.1. Riesgos Psicosociales**

Cada día con mayor frecuencia se habla de los riesgos psicosociales para referirse a un conjunto de situaciones que pueden afectar la salud de los trabajadores. Aunque la demarcación entre los “factores psicosociales de riesgo” y los “riesgos psicosociales” no siempre ha sido clara, se reconoce como riesgos psicosociales a las diferentes situaciones como la violencia en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral, el burnout y la inseguridad contractual.

Los riesgos psicosociales afectan la salud de los trabajadores causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, endocrinológicas, musculoesqueléticas, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, mentales, entre otras. Son consecuencia de malas condiciones de trabajo.

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar

y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.” (OIT - OMS, 1984).

Dicha definición ha pasado por diversas revisiones, manteniéndose, sin embargo, el concepto de interacción entre trabajo y persona. Así, por ejemplo, podemos citar la revisión de Cox y Griffiths en la que se definen los factores psicosociales como “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”. (Cox, T. & Griffiths, A. J., 1996).

### **1.2.1.2. Factores Psicosociales**

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores. (OIT, 1986)

Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. "Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos" (OIT, 1986)

Para el estudio de los factores psicosociales y el estrés laboral existen distintos enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona.

“Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador” (Nogareda, 2006).

Los factores psicosociales pueden afectar la motivación y la satisfacción del trabajador y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores. (INSHT, 2012).

Un documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Estos factores provienen de la percepción y la experiencia del trabajador y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos. (OMS K. R.-B., 1988)

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales. Los mismos que se detallan la Tabla 1:

**Tabla 1.** Listado de factores organizacionales y laborales

<b>FACTORES ORGANIZACIONALES</b>	
<b>Política y Filosofía de la Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Relación Trabajo-Familia</li><li>• Gestión de los Recursos Humanos</li><li>• Política de seguridad y salud</li><li>• Responsabilidad Social</li><li>• Corporativa</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia empresarial</li> </ul>
<b>Cultura de la Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Relaciones Laborales</li> <li>• Información Organizacional</li> <li>• Comunicación organizacional</li> <li>• Justicia Organizacional</li> <li>• Supervisión/Liderazgo</li> </ul>
<b>Relaciones Industriales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima laboral</li> <li>• Representación Sindical</li> <li>• Convenios Colectivos</li> </ul>
<b>FACTORES LABORALES</b>	
<b>Condiciones de empleo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de contrato</li> <li>• Salario</li> <li>• Diseño de carreras</li> </ul>
<b>Diseño del puesto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de puestos</li> <li>• Trabajo grupal</li> </ul>
<b>Calidad en el trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de habilidades personales</li> <li>• Demandas laborales</li> <li>• Autonomía y capacidad de control</li> <li>• Seguridad física en el trabajo</li> <li>• Apoyo social</li> <li>• Horas de trabajo</li> <li>• Teletrabajo</li> </ul>

**Fuente:** (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008)

**Elaborado por:** Autor

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente. Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores.

### 1.2.1.3. Factores psicosociales de riesgo

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés.

Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo; desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths a continuación se detalla las categorías principales de factores psicosociales de riesgo o de estrés.

**Tabla 2.** Factores de Riesgo o Estrés Psicosocial

<b>FACTORES DE RIESGO O ESTRÉS PSICOSOCIAL</b>	
<b>Contenido del trabajo</b>	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido,, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
<b>Sobrecarga y ritmo</b>	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
<b>Horarios</b>	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
<b>Control</b>	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
<b>Ambiente y Equipos</b>	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
<b>Cultura organizacional y funciones</b>	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
<b>Relaciones interpersonales</b>	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
<b>Rol en la Organización</b>	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas

<b>Desarrollo de carreras</b>	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
<b>Relación Trabajo-Familia</b>	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
<b>Seguridad contractual</b>	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

**Fuente:** (Cox, T. & Griffiths, A. J., 1996)

**Elaborado por:** Autor

#### **1.2.1.4. Estrés**

##### **1.2.1.4.1. Origen y antecedentes del estrés**

El estrés es algo consustancial al ser humano, que para sobrevivir debe reaccionar ante los estímulos amenazantes. En épocas pre históricas los factores de estrés eran el hambre o el frío, elementos que suponían un riesgo real para la supervivencia. Las dos alternativas que aparecen ante un peligro son la lucha y la huida. Gracias al estrés, el individuo utilizaba al máximo sus recursos para soportar y afrontar los peligros de un entorno hostil y preparaba su cuerpo ante ese gasto extraordinario de energía. Esa reacción natural y necesaria en nuestro proceso adaptivo hoy en día tiene un cariz negativo. (ICB EDITORES, 2012)

En la actualidad los estímulos que percibimos como amenazantes no son un peligro real para nuestra vida. Estos estresantes se presentan demasiado a menudo, se mantienen demasiado en el tiempo o simplemente no suponen un motivo tan grave como para que el organismo le dedique tanta energía.

#### **1.2.1.4.2. Definición de Estrés**

El término “estrés” fue utilizado por primera vez por Hans Selye para definir el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”. Su investigación condujo al estudio del estrés en las funciones cerebrales. Definió asimismo los “factores estresantes” como las circunstancias desencadenantes de una respuesta fisiológica y psicológica del organismo, para distinguir el estímulo de la respuesta. (Selye, 1936). En este sentido, un factor estresante puede ser un agente biológico, una condición medioambiental, un estímulo externo o un evento.

Finalmente, consideró que varias enfermedades a veces con causas desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino el resultado de cambios fisiológicos producto de un prolongado estrés, pero que tendrían más impacto en aquellos individuos con una determinada predisposición genética o constitucional.

El estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante y que pueda tener un impacto en la salud mental o física y en el bienestar de una persona.

Para la Organización Internacional del trabajo, El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, 1986)

El término “estrés” se utiliza en muchos sentidos hoy en día, describiendo todo desde sentirse enfermo o depresivo. El estrés no es un trastorno a la salud sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional en el trabajador. El término estrés se emplea generalmente

refiriéndose a tensión nerviosa, emocional o bien como agente causal de dicha tensión. Las distintas aproximaciones al concepto de estrés, han definido a este como respuesta general inespecífica (Selye, 1936)

El estrés laboral se podría definirlo como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, y que son consecuencia de la presencia de agentes estresantes nocivos o factores psicosociales de riesgos derivados directamente de la actividad laboral. El estrés laboral, es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para afrontar situaciones. (Hawksley B., 2007)

#### **1.2.1.4.3. Desarrollo fisiológico del estrés.**

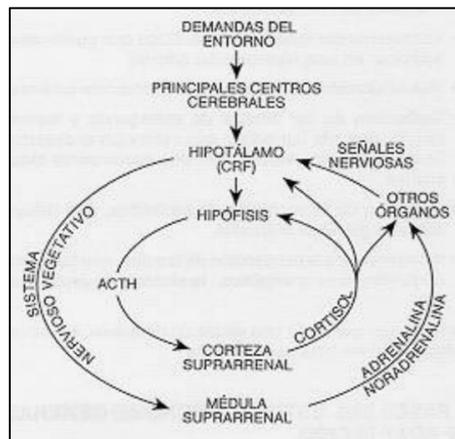
En este apartado vamos a seguir las fases y procesos que se indican en la NTP 345; Fisiología del estrés. La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo. (INSHT, 1997)

El eje hipofisopararrenal (HSP) está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, la hipófisis, una glándula situada asimismo en la base del cerebro, y las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones y que están compuestas por la corteza y la médula.

El sistema nervioso vegetativo (SNV) es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente.

Ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos (Ilustración 2).

**Gráfico 1.** Producción de hormonas por el sistema nervioso vegetativo y el eje hipofisopararrenal.



**Fuente:** NTP 335 (INSHT, 1997)

#### 1.2.1.4.3.1. Eje hipofisopararrenal

Este sistema mantiene la homeostasis del organismo. La activación simpática supone la secreción de catecolaminas, que son:

- La adrenalina segregada por parte de la médula suprarrenal, especialmente en casos de estrés psíquico y de ansiedad.
- La noradrenalina segregada por las terminaciones nerviosas simpáticas, aumentando su concentración principalmente en el estrés de tipo físico, en situaciones de alto riesgo o de agresividad.

Estas hormonas son las encargadas de poner el cuerpo en estado de alerta preparándolo para luchar o huir. Son las que permiten enlazar el fenómeno del estrés con los fenómenos psicofisiológicos de la emoción. Ambas intervienen en los siguientes procesos:

- Dilatación de las pupilas.
- Dilatación bronquial.
- Movilización de los ácidos grasos, pudiendo dar lugar a un incremento de lípidos en sangre (posible arterioesclerosis).
- Aumento de la coagulación de la sangre.
- Incremento del rendimiento cardíaco que puede desembocar en una hipertensión arterial.
- Vasodilatación muscular y vasoconstricción cutánea.
- Reducción de los niveles de estrógenos y testosterona, que son hormonas que estimulan el desarrollo de las características sexuales secundarias masculinas.
- Inhibición de la secreción de prolactina, que influye sobre la glándula mamaria.
- Incremento de la producción de tiroxina, que favorece el metabolismo energético, la síntesis de proteínas, etc.

#### **1.2.1.4.4. Respuesta Psisigologica del estrés**

La respuesta fisiológica de estrés implica a tres sistemas: endocrino, nervioso e inmunitario, presentando múltiples interconexiones que explican la amplitud de las reacciones del organismo. El estrés, tanto físico como emocional, activa una parte del sistema límbico relacionada con los componentes emocionales del cerebro.

La respuesta neuronal se transmite al hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro y que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso y en donde se provoca una respuesta hormonal en la hipófisis (glándula situada en la base del cerebro) para que secrete a la sangre otra hormona, ACTH (corticotropina). Esta, a su vez, estimula las glándulas suprarrenales situadas encima de los riñones.

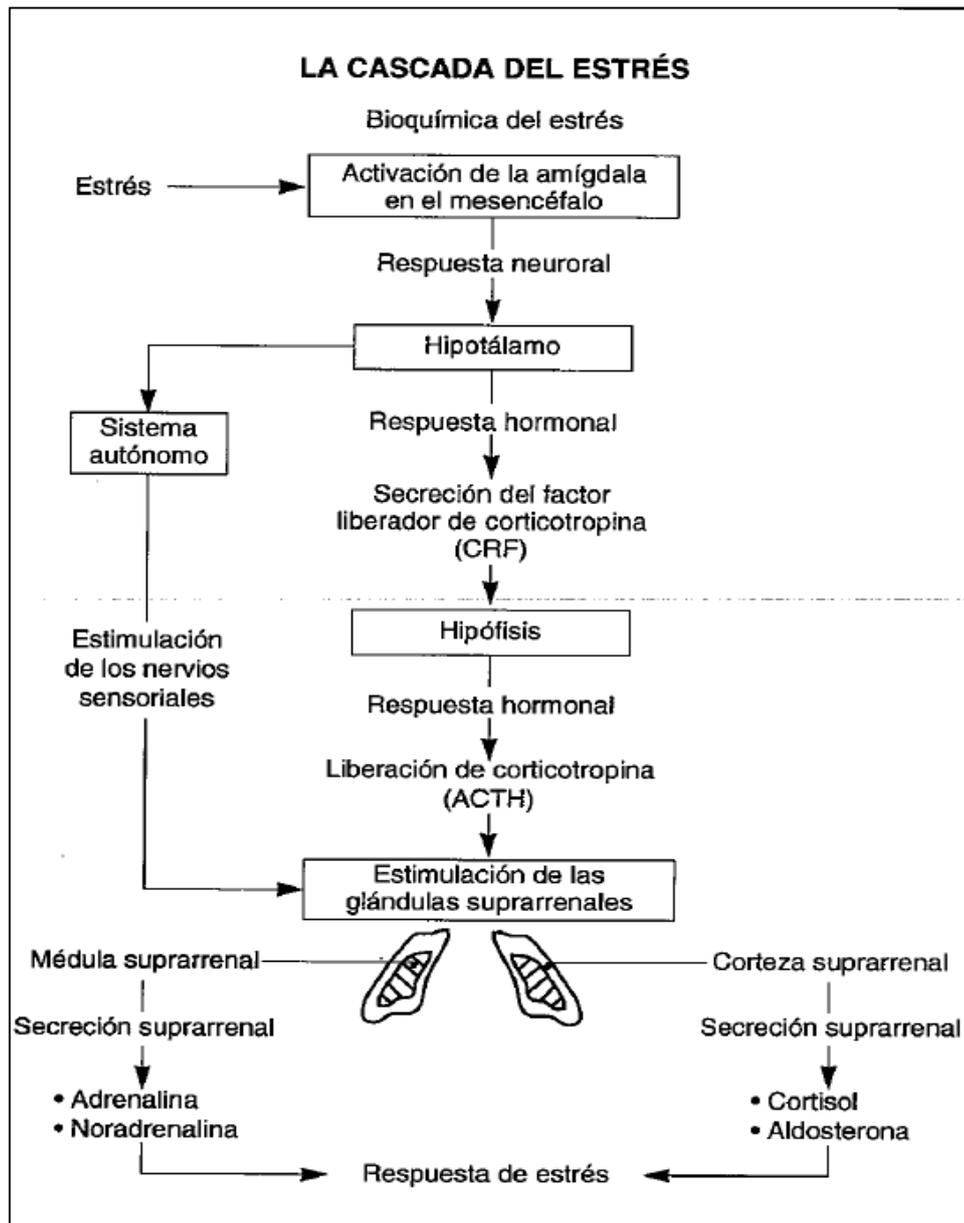
Las glándulas suprarrenales se componen de dos regiones distintas. la parte interna o médula, que secreta adrenalina (epinefrina) y noradrenalina (norepinefrina), y la capa externa o corteza, que secreta corticosteroides minerales (aldosterona) y glucocorticoides (cortisol).

La secreción de las catecolaminas (adrenalina y noradrenalina) corresponde a una movilización de energía en un tiempo corto, por ejemplo ante una situación de lucha o huida, siendo nociva cuando los comportamientos no pueden ser llevados a cabo.

Los glucocorticoides (cortisol) tienen una acción metabólica y antialérgica. El aumento de cortisol se produce muy especialmente en las situaciones de incertidumbre, donde la persona es incapaz de controlar los sucesos y de predecir sus resultados.

Los mineralocorticoides, aldosterona y corticosterona. inducen a una vasoconstricción de los vasos sanguíneos. Cuando se dan en exceso, favorecen las enfermedades hipertensivas y pueden provocar lesiones articulares de tipo reumático.

**Gráfico 2.** La cascada del estrés – bioquímica del estrés



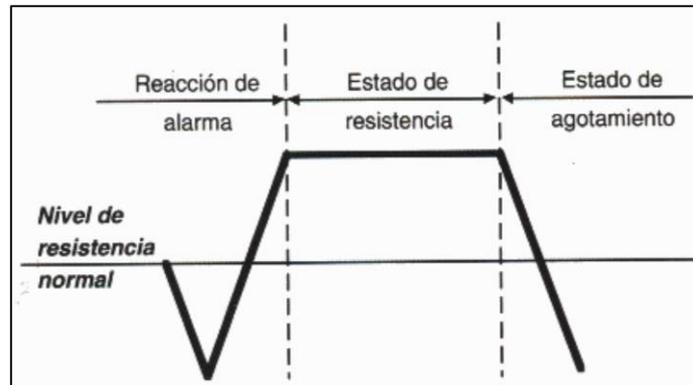
Fuente: (INSHT, 2002)

#### 1.2.1.4.5. Fases del estrés: síndrome general de adaptación

Ante una situación de amenaza para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse. Selye en 1936 define este fenómeno como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor. Se puede definir, pues, como la

respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos. (Selye, 1936)

**Gráfico 3.** Síndrome General de Adaptación



**Fuente:** (Selye, 1936)

#### **1.2.1.4.5.1. Fase de alarma**

Ante la aparición de un estresor se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal. Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo. Esta primera fase supone la activación del eje hipofisopararrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad:

- Se produce una movilización de las defensas del organismo.
- Aumenta la frecuencia cardíaca.
- Se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos.
- Se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción.
- Aumenta la capacidad respiratoria.

- Se produce una dilatación de las pupilas.
- Aumenta la coagulación de la sangre.
- Aumenta el número de linfocitos (células de defensa).

#### **1.2.1.4.5.2. Fase de resistencia o adaptación**

En esta fase el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de corticoesteroides se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

#### **1.2.1.4.5.3. Fase de agotamiento**

Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- Se produce una alteración tisular.
- Aparece la patología llamada psicosomática.

#### **1.2.1.4.6. Tipos de Estrés**

Ante las circunstancias desfavorables del medio en el que vivimos, el ser humano genera cambios necesarios para sacar rendimiento del entorno o por lo menos para garantizar su supervivencia, como lo mencionábamos en el origen del estrés con los antepasados. Los

requisitos del medio generan en el humano una situación de estrés que le fuerza a la adaptación que ha posibilitado nuestra pervivencia en este mundo.

#### **1.2.1.4.6.1. Estrés Positivo – Eustrés**

El estrés positivo o eustrés ocurre cuando el individuo se ve capaz de afrontar la situación estresante, la controla, aunque sea exigente. La sensación que se genera es positiva, ya que la amenaza se percibe como un reto; se produce un estado de alerta que va a mejorar el rendimiento y la productividad en la tarea que el individuo desee realizar.

En este tipo de estrés no se evita el factor estresante, sino que se afronta de manera abierta y utilizando todos los recursos a nuestro alcance, inclusive se podría generar un bienestar y creatividad en la tarea.

#### **1.2.1.4.6.2. Estrés Negativo - Distrés**

El estrés negativo o distrés (o distress) es aquel estrés perjudicial o desagradable, así este estrés está atado a una percepción del trabajador. Pero este provoca ciertos síntomas físicos (tensión muscular, fatiga, náuseas, consumo de tabaco, etc.) y psicológicos (depresión, pérdida de interés, agresividad, etc.)

#### **1.2.1.4.7. Factores de Estrés o Estresores**

Los factores estresantes o estresores son aquellos que provocan la respuesta orgánica y psicológica en el trabajador de manera positiva o negativa.

### **1.2.1.4.7.1. Estresores del ambiente físico**

#### **1.2.1.4.7.1.1. La Iluminación**

Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión. puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo.

#### **1.2.1.4.7.1.2. El Ruido**

A niveles más bajos de los que producen daños auditivos, es decir 85 decibeles, puede crear otra serie de problemas. Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción; la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes laborales; ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.

#### **1.2.1.4.7.1.3. La temperatura**

Es otro factor importante de estrés, debido a su influencia sobre el bienestar y el "confort" de la persona. Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas.

Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.

## **1.2.1.4.7.2. Estresores de la tarea o características del puesto de trabajo**

### **1.2.1.4.7.2.1. Carga mental**

La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea. Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo. y por otra. por las características del individuo (edad, formación, experiencia, estados de fatiga, etc.).

Los mecanismos de la carga mental son complejos, en primer lugar, porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas). sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, es decir, según lo compleja que sea intelectualmente la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (sobrecarga) como por defecto (subcarga).

### **1.2.1.4.7.2.2. Control y autonomía sobre la tarea**

Un estresor importante es el control inadecuado sobre la tarea. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía; iniciativa y responsabilidad; La autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir, la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados. La autonomía contribuye al sentimiento de responsabilidad del trabajador para con los resultados de su tarea. En la medida

en que el trabajo proporcione al trabajador autonomía responsabilidad. mayor será la probabilidad de que perciba que tiene control sobre el mismo.

### **1.2.1.4.7.2.3. Ritmo de trabajo**

El ritmo en el que se ha realizar la tarea está marcado por las maquinas o tecnología, por criterios de productividad o por otros motivos que están fuera del ámbito de influencia del trabajador.

### **1.2.1.4.7.3. Estresores de la organización**

#### **1.2.1.4.7.3.1. Conflicto de rol**

Se refiere a una contradicción entre varias demandas que se le hacen al empleado. El trabajador recibe mensajes contrarios o que no quiere cumplir. Éstos pueden ser: objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias; o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo.

#### **1.2.1.4.7.3.2. Ambigüedad del rol**

Se presenta cuando el trabajador no cuenta con la información de las funciones del rol para que fue contratado, mantiene una falta de claridad sobre lo que tiene que hacer y la distribución de responsabilidades. Aunque es frecuente en un momento determinado experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una

situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador.

#### **1.2.1.4.7.3.3. Jornadas laborales extendidas**

La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación.

#### **1.2.1.4.7.3.4. Las relaciones interpersonales**

Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

#### **1.2.1.4.7.3.5. Promoción / Desarrollo de la carrera profesional**

El desequilibrio entre, las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad y frustración. Muchas

veces la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales. Por otra parte, la naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor remunerado, más responsable y variado, lo que puede provocar la reducción en la calidad y cantidad del trabajo, la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas, el aumento en la frecuencia de los accidentes y la reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo.

### **1.2.1.4.8. Síntomas y consecuencias del estrés**

#### **1.2.1.4.8.1. Síntomas y consecuencias para el trabajador**

El cuerpo humano comienza el proceso orgánico del estrés. Se activa el nervio central, el eje hipotalámico hipofisario (HPA), el sistema cardiovascular, el metabólico y el inmune. Ante una tensión de caja intensidad se eleva la tensión arterial (lo que puede ocasionar infarto si existen factores de riesgo). Si se mantiene la situación, el organismo se ve expuesto a las hormonas segregadas (catecolaminas y glucocorticoides). Si la situación continúa en el tiempo, pueden aparecer consecuencias muy graves y permanentes. Las consecuencias para el trabajador se las puede clasificar en Físicas y psicológicas.

**Tabla 3.** Consecuencias físicas para el trabajador

<b>CONSECUENCIAS FÍSICAS PARA EL TRABAJADOR</b>	
<b>Trastornos cardiovasculares</b>	Hipertensión arterial, enfermedades cardiacas
<b>Trastornos gastrointestinales</b>	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis, ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
<b>Trastornos endocrinos</b>	Anorexia, hipoglucemia, diabetes, trastornos tiroideos.

<b>Trastornos respiratorios</b>	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica
<b>Trastornos dermatológicos</b>	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía
<b>Trastornos musculares</b>	Tics, calambres, contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia)
<b>Otros</b>	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide, fatiga crónica.

**Fuente:** (INSHT, 2010)

**Elaborado por:** Autor

**Tabla 4.** Consecuencias Psicológicas para el trabajador

<b>CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS PARA EL TRABAJADOR</b>		
<b>PLANO</b>	<b>SÍNTOMAS</b>	<b>TRASTORNOS</b>
<b>Emocional</b>	Explosiones emocionales, mal carácter, irritabilidad, temores, ansiedad, confusión, ánimo variable o mal humor, hipersensibilidad a las críticas.	Depresión Trastornos de ansiedad Trastornos afectivos
<b>Cognitivo</b>	Alteraciones cognitivas en la percepción de la realidad o de sí mismo, problemas para concentrarse, dispersión, dificultad en la toma de decisiones, pensamientos recurrentes, falta de control, desorientación, olvidos.	Trastornos de la personalidad Fobias
<b>Conductual</b>	Alteraciones motoras (hablar rápido, temblores, tartamudeo, tics, voz entrecortada), imprecisión al hablar, precipitación al hacer cosas, conducta impulsiva, risa nerviosa, bostezos frecuentes, comer excesivamente o falta de apetito, consumo de tóxicos.	Drogodependencias Trastornos de alimentación Trastornos sexuales Trastornos del sueño

**Fuente:** (ICB EDITORES, 2012)

**Elaborado por:** Autor

## 1.2.1.4.8.2. Síntomas y consecuencias para la empresa y el contexto

El estrés puede provocar enfermedades desde leves a muy graves en los trabajadores expuestos al estrés; pero también debemos tomar en cuenta que existen otras repercusiones en las organizaciones.

**Tabla 5.** Consecuencias en el entorno trabajador

<b>CONSECUENCIAS EN EL ENTORNO TRABAJADOR</b>	
<b>Entorno familiar y social</b>	Perdida de relaciones sociales, costes económicos derivados de los problemas de salud, ruptura de relaciones familiares, mal ambiente en el hogar.
<b>Empresa</b>	Mayor número de accidentes y enfermedades, desperdicio de capacidades de los trabajadores, aumentos de costes por denuncias e indemnizaciones, mal ambiente de trabajo, aumentos de agresiones verbales o físicas, disminución de la producción y de la calidad del servicio, rotación, bajas por enfermedad, falta de creatividad, y resolución de problemas.
<b>Sociedad</b>	Pérdida de recursos humanos, falta de iniciativa e innovación, aumento de costes sanitarios, menor calidad de vida, disminución de productividad a nivel nacional, costes judiciales.

Fuente: (ICB EDITORES, 2012)

Elaborado: Autor

## 1.2.1.5. Burnout

### 1.2.1.5.1. Origen y antecedentes

El estudio de este síndrome ha sido acometido por muchos autores, en los que a menudo se encuentran algunas diferencias de matiz conceptual. Esto deriva de la dificultad de definir un

proceso complejo como es este síndrome, así como de discriminarlo del concepto de estrés laboral.

En 1974 el psiquiatra Herbert Freudenberger describe una patología psiquiátrica propia de profesionales que trabajan con personas. Freudenberger había observado en la clínica de New York donde trabajaba, como los voluntarios que trataban a toxicómanos, en un plazo de un año, sufrían un agotamiento, ansiedad y depresión. Además de desmotivación hacia su labor y agresividad con los pacientes. (Freudenberger, 1974)

Era un diagnóstico relacionado con la adicción al trabajo, que definió de esta manera: “sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador”. Hasta de “fallar, agotarse, o llegar a desgastarse debido a un exceso de fuerza, demandas excesivas de energía o recursos”

Cristina Maslach en 1978 estudió lo que denominaba "pérdida de responsabilidad profesional", así, desde el ámbito maspsicosocial, describía el síndrome sin estigmatizar psiquiátricamente a la persona. Para Maslach el síndrome de burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda (por ejemplo, entre los sanitarios y educadores que prestan servicio al público). Son las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producen la vivencia de fracaso personal, tras invertir al trabajo de una carga emocional excesiva. (Maslach, “The Client Role in Staff Burnout”, 1978)

En 1986, Maslach y Jackson, define el síndrome como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas." En estos primeros estudios se destacaba más la importancia de las diferencias individuales -como de personalidad previa- que la influencia de las condiciones objetivas de trabajo. (Maslach C, Jackson SE., 1986)

Desde que Maslach analizara este concepto, se empezó a producir un conjunto de definiciones muy variadas y con diferentes interpretaciones al interior de la comunidad científica. Éste sería el cuarto momento, no identificado como los anteriores por la influencia de un autor concreto, sino por la dispersión y el creciente interés en el estudio de este tema, así como por la acumulación de teorizaciones y modelos sobre el mismo. Dicho periodo abarca de 1976 a 1981 y en él se producen importantes aportaciones, como la propuesta transaccional del burnout de Cherniss en 1980, donde el individuo y el medio ambiente no son concebidos como entidades separadas, sino componentes de un proceso influenciado de forma asociada. De esta manera se gestó un modelo más equilibrado. (Cherniss, 1980)

En ese mismo año aparece el libro *Burnout: etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda* (1980) de Jerry Edelwich y Archie Brodsky, en el que se proponen cuatro fases antes de adquirir el síndrome: Entusiasmo: al principio el trabajador se muestra ilusionado por el trabajo, en el cual gasta mucha energía y no se protege de la desilusión; Estancamiento: sucede cuando el trabajador observa que no se cumplen sus expectativas; Frustración: al acumularse los fallos laborales, el trabajador experimenta un sentimiento constante de fracasos que lo vuelve inactivo; Apatía: como consecuencia de las constantes frustraciones se da una ausencia de sentimientos positivos. (Edelwich, J., & Brodsky, A., 1980)

## **1.2.1.5.2. Definiciones**

### **1.2.1.5.2.1. Definición de Freudenberger (1974)**

La denominación clásica que propone Freudenberger en 1974 es la de una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo. (Freudenberger, 1974).

#### **1.2.1.5.2.2. Definición de Maslach y Jackson (1981)**

Es la más importante y, como ya se mencionó, a partir de 1981 marca un estándar para la comunidad laboral. Estas autoras lo definen como: "...agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas" (p. 31). Dichas investigadoras establecen por primera vez tres dimensiones de esta enfermedad. (Maslach, C., & Jackson, S. E., 1981).

Las autoras la describen de la siguiente manera:

- **Agotamiento emocional.** - Sentimiento de que los recursos emocionales y físicos se han esfumando.
- **Cinismo o Despersonalización.** - Punto de vista negativo y desvergonzado sobre el trabajo.
- **Baja realización personal o Sentimiento de inadecuación.** - Pobre sentido de logro, sentimientos de incompetencia y baja autoeficacia.

#### **1.2.1.5.2.3. Definición de Pines y Aronson (1988)**

La asociación entre Elliot Aronson y la psicóloga laboral israelita Ayala Malach Pines, los lleva a redactar el libro: El burnout de los profesionistas, causas y tratamiento (1988), en donde plantean una definición más completa de este síndrome: "...un estado de agotamiento físico, mental y emocional producido por estar involucrado permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandantes" (p. 30). El agotamiento físico está caracterizado por estos autores como energía baja, fatiga crónica, debilidad general y varias manifestaciones psicosomáticas; el mental, por sentimientos de incapacidad, desesperanza y alienación con el trabajo, mientras que en el de tipo emocional se observa el desarrollo de actitudes negativas hacia la persona, el trabajo y la vida. (Pines, A., & Aronson, E., 1988)

#### **1.2.1.5.2.4. Definición de Schaufeli y Enzmann (1998)**

Una de las definiciones más aceptadas en la actualidad es la de Wilmar Schaufeli y Dirk Enzmann, los cuales consideran a este síndrome como un persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales. Sus características particulares son agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo. (Schaufeli, W. y Enzmann, D., 1998)

#### **1.2.1.5.3. Síntomas de Burnout**

Es importante indicar que cada persona expresa los síntomas del burnout de una manera única, pues el índice de desgaste está ligado a su personalidad; sin embargo, es posible caracterizar a quienes padecen este síndrome por tres aspectos. (González, 2015)

- Un deterioro del compromiso con el trabajo. Lo que inició en forma exacerbada, llega a convertirse en una labor cada vez más desagradable que no llena las aspiraciones igual que antes.
- Un desgaste de las emociones. Los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y disfrute desaparecen y son reemplazados por los de ira, ansiedad y depresión.
- Un desajuste entre la persona y el trabajo. Los individuos que viven con este padecimiento, gestaron su indisposición de forma gradual por cuestiones que ellas creían atribuibles a sí mismas y es difícil que observen los factores que se dieron en su empleo y que originaron ese desajuste. Como suele ocurrir, las personas que sufren acoso en su centro de trabajo, en inglés mobbing, se sienten culpables y de manera errónea creen que ellas provocaron todo el ataque; de igual forma, la autoinculpación se da en las personas con burnout y, aunque su origen es laboral, consideran que proviene

de sus fallas innatas, si bien en realidad fueron producidas por las demandas laborales que ayudaron a generar un círculo vicioso: el desencanto en el trabajo produce menos dedicación y las sanciones por este hecho generan desilusión.

#### **1.2.1.5.4. Sectores de actividad susceptibles a padecer Burnout**

Desde el inicio de las investigaciones del Burnout se ha demostrado mayor prevalencia e incidencia del síndrome en determinados sectores (Salud y Educación). Según Maslach, se desarrolla en las que podríamos denominar “profesiones de ayuda” que mantienen un contacto directo con las personas a las que destinan su labor como enfermeros, docentes, etc. Sin embargo, a pesar de que su incidencia está claramente orientada a los servicios de ayuda a las personas esta perspectiva ha sido superada por otros autores y actualmente se acepta que puede aparecer en otro tipo de profesionales como directivos, mandos intermedios, deportistas, entrenadores, miembros de equipos de alto rendimiento, etc.

Hay cierta prevalencia en el sector de servicios, pero es un problema que puede afectar a cualquier trabajador u otros colectivos fuera del ámbito laboral como las amas de casa o los estudiantes universitarios. Dependerá de las condiciones de trabajo, de la carga psicológica, de la dependencia que tengas los otros hacia el individuo y de cómo afronte estas situaciones de estrés emocional (ICB EDITORES, 2012).

Las profesiones o actividades que pueden padecer de Burnout son las siguientes de acuerdo (González, 2015).

- Trabajadores de la salud
- Educadores
- Sacerdotes
- Bomberos
- Atención al cliente, quejas
- Vendedores

- Abogados
- Jueces
- Informáticos
- Periodistas
- Controladores aéreos
- Supervisores
- Madres de familia
- Voluntarios
- Obreros
- Oficiales de prisión
- Policías
- Estudiantes universitarios
- Trabajadores con personas discapacitadas

#### **1.2.1.5.5. Factores desencadenadores del proceso de Burnout**

El origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. Si bien, como es lógico, dependiendo de algunas variables de personalidad, sociodemográficas individuales o de entorno personal, pueden darse evoluciones diferentes en el desarrollo del SQT.

En las investigaciones se han evidenciado múltiples causas del síndrome. Estos desencadenantes son aquellas demandas nocivas, cualitativa o cuantitativamente, que impactan sobre el trabajador, independientemente de las características individuales de la persona. Estas características personales de ningún modo pueden ser la causa del riesgo, sino que, en todo caso, son factores a tener en cuenta a la hora de adaptar el trabajo a la persona. De no corregir o proteger al sujeto de la exposición a las condiciones de trabajo de riesgo, éstas pueden determinar un SQT, si no lo remedia la resistencia o recursos personales o sociales de la propia persona. INSHT hace una clasificación que permite identificar tres grupos de estresores susceptibles de desencadenar este SQT.

**Tabla 6.** Grupos de estresores susceptibles de desencadenar este SQT

<p><b>FACTORES DE RIESGO A NIVEL DE ORGANIZACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida</li> <li>• Falta de apoyo instrumental por parte de la organización</li> <li>• Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada"</li> <li>• Falta de participación de los trabajadores</li> <li>• Falta de coordinación entre las unidades</li> <li>• Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías</li> <li>• Falta de refuerzo o recompensa</li> <li>• Falta de desarrollo profesional</li> <li>• Relaciones conflictivas en la organización</li> <li>• Estilo de dirección inadecuado</li> <li>• Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH</li> </ul>
<p><b>FACTORES DE RIESGO RELATIVOS A LAS RELACIONES INTERPERSONALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente</li> <li>• Descompensación entre responsabilidad y autonomía</li> <li>• Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)</li> <li>• Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol</li> <li>• Carga emocional excesiva</li> <li>• Falta de control de los resultados de la tarea</li> <li>• Falta de apoyo social</li> <li>• tareas inacabadas que no tienen fin</li> <li>• Poca autonomía decisional</li> <li>• Estresores económicos</li> <li>• Insatisfacción en el trabajo</li> </ul>
<p><b>FACTORES DE RIESGO RELATIVOS A LAS RELACIONES INTERPERSONALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato con usuarios difíciles o problemáticos</li> <li>• Relaciones conflictivas con clientes</li> <li>• Negativa dinámica de trabajo</li> <li>• Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios</li> <li>• Falta de apoyo social</li> <li>• Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias</li> <li>• Proceso de contagio social del SQT</li> <li>• Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.</li> </ul>

**Fuente:** (INSHT, 2005)

**Elaborador por:** Autor

### **1.2.1.5.6. Etapas o fases del proceso de Burnout**

Integrando los diversos estudios que describen la transición por etapas del SQT, se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome de acuerdo a la Nota Técnica de Prevención NTP 704. (INSHT, 2005)

#### **1.2.1.5.6.1. Fase inicial, de entusiasmo**

Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.

#### **1.2.1.5.6.2. Fase de estancamiento**

No se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitiva de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.

#### **1.2.1.5.6.3. Fase de frustración**

Se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

#### 1.2.1.5.6.4. Fase de apatía

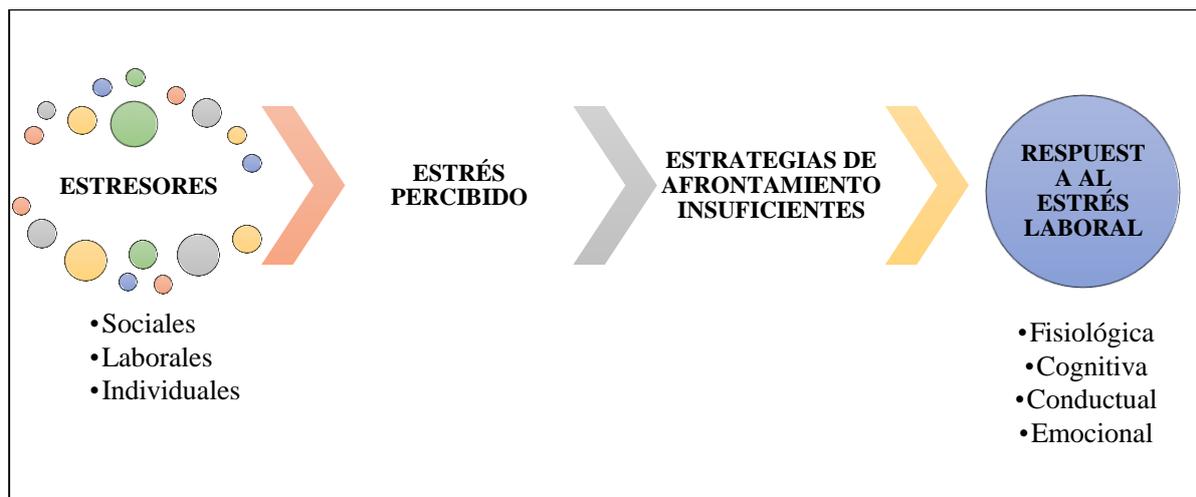
En la cuarta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo - evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

#### 1.2.1.5.6.5. Fase de quemado

Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

Esta descripción de la evolución del SQT tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

**Gráfico 4.** Desarrollo del Síndrome de Burnout



**Fuente:** (ICB EDITORES, 2012)

**Elaborado por:** Autor

### **1.2.1.5.7. Consecuencias al individuo y a la organización**

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables y a pesar de poner en juego todos sus recursos personales. No se puede suponer que la sensibilidad individual es la responsable de que el individuo sufra daños en su salud, sino que son las condiciones de trabajo a las que está expuesto las responsables de esto. No obstante, es posible que, a través de sus recursos personales de afrontamiento y del apoyo social del que se provea, pueda protegerse de la exposición a los factores de riesgo del SQT.

El SQT es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional - cliente y por la relación profesional -organización. Aparece un deterioro cognitivo (frustración y desencanto profesional), afectivo (desgaste emocional y, en algunos casos, culpa) y actitudinal (cinismo, indolencia e indiferencia frente a clientes o frente a la organización) en el trabajador. Se han descrito desde el plano individual más de 100 síntomas relacionados con el SQT que afectan a las emociones y los afectos, a las cogniciones, a las actitudes, a las conductas y al sistema fisiológico. Algunos síntomas, al hacerse crónicos se intensifican y degeneran hacia procesos más graves, si no se corrige la situación.

Esta respuesta surge cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suelen emplear los profesionales. Supone para el trabajador una sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los usuarios. En esta situación, la respuesta desarrollada está constituida por sentimientos de baja realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Ante esos sentimientos, el individuo genera actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento. Así, el síndrome de quemarse por el trabajo es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias del estrés, de forma que, si

perdura en el tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo en forma de enfermedad o falta de salud y también para la organización.

**Tabla 7.** Síntomas del SQT en el trabajador y en la organización

SÍNTOMAS DEL SQT EN EL TRABAJADOR Y EN LA ORGANIZACIÓN	
<b>PARA EL TRABAJADOR</b>	<b>A. Psicosomáticos:</b> cansancio hasta el agotamiento y malestar general (que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida), fatiga crónica y alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo (cardiorrespiratorio, digestivo, reproductor, nervioso, reproductivo, etc.) con síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.
	<b>B. Conductuales:</b> conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, desarrollo de conductas de exceso como abuso barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.), cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.
	<b>C. Emocionales:</b> predomina el agotamiento emocional, síntomas disfóricos, distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, ansiedad, sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.
	<b>D. Actitudinales:</b> actitudes de desconfianza, apatía, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, hostilidad, suspicacia y poca verbalización en las interacciones.
	<b>E. Sociales y de relaciones interpersonales:</b> actitudes negativas hacia la vida en general, disminuye la calidad de vida personal, aumento de los problemas de pareja, familiares y en la red social extra laboral del sujeto (debido a que las interacciones son hostiles, la comunicación es deficiente, no se verbaliza, se tiende al aislamiento, etc.).
<b>PARA LA ORGANIZACIÓN</b>	Se manifiesta en un deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad con las personas con las que trabaja); disminuye la capacidad de trabajo, disminuye el compromiso, bajan el rendimiento y la eficacia, se da un mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización, resulta muy afectada la calidad de los servicios que se presta a los clientes, surgen sentimientos de desesperación e indiferencia frente al trabajo, se produce un aumento de quejas de usuarios o clientes, etc.

**Fuente:** NTP 705 (INSHT, 2005)

**Elaborado por:** Autor

### 1.2.1.6. Diferencia entre estrés y burnout

El burnout es un efecto a largo plazo del estrés crónico y se da en trabajos que presentan un contacto agudo con personas, donde el apoyo del profesional se vuelve imprescindible; en especial dichas profesiones son las de la salud y educación donde el desafío es mantener una buena relación en donde exista acatamiento de las reglas que establece; esto implica un gasto importante de voluntad, atención constante y energía de reserva para responder a las demandas, tanto de estímulos internos como externos. El gasto de fuerzas y la frustración que surge ante la falta de una relación de cordialidad y acatamiento hacia la autoridad se convierte en el origen del burnout.

Por lo tanto, el Burnout es la consecuencia del Estrés, pero en periodos prolongados de tiempo; lo que genera es un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y descaro hacia los destinatarios de los esfuerzos; así como sentimientos de incompetencia, deterioro de la propia valía y actitudes de rechazo hacia el trabajo, que a la vez pueden estar acompañados de diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima. (González, 2015)

**Tabla 8.** Diferencias entre Estrés y Burnout

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

<b>Depresión</b>	Es visto como una forma de economizar la energía	Se traduce en una pérdida de ideales, no por ahorro energético.
------------------	--	---

**Fuente:** (González, 2015)

**Elaborado por:** Autor

### **1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica**

Después de haber expuesto y analizado todas las perspectivas teóricas sobre el estrés y el síndrome de burnout, adoptaremos un enfoque holístico que si bien abarque todas las perspectivas del estrés y síndrome de burnout.

Elegiremos la perspectiva teórica de la OIT en 1986, que define al Estrés como la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

En cuanto a la perspectiva teórica del síndrome de burnout, tomaremos los conceptos de los autores Maslach y Jackson (1981) que lo definen como: "...agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas"

## **CAPITULO II**

### **MÉTODO**

#### **2.1. Nivel de estudio**

La presente investigación es de tipo descriptivo, puesto que se enfoca en evaluar la presencia de Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de Mora de la empresa Protramites, a manera de proponer medidas de control en aquellos grupos que representen los riesgos más elevados.

#### **2.2. Modalidad de Investigación**

La presente investigación corresponde a una modalidad investigación en campo, puesto que la información recogida mediante las encuestas será en situ observando el desarrollo adecuado del proceso.

#### **2.3. Método**

En la presente investigación se utilizará el método Deductivo – Descriptivo.

#### **2.4. Población y Muestra**

La población total de la empresa en estudio es de 120 trabajadores; La muestra seleccionada para realizar la investigación es de las áreas de Mora que incluye Mora Temprana, Media y Avanzada (85 personas).

## 2.4.1. Selección de instrumentos de investigación

Para la presente investigación se escogido los siguientes métodos de evaluación:

## 2.4.2. Identificación y caracterización de variables

**Variable dependiente:** Manifestación del estrés laboral y el Síndrome de Burnout.

### 2.4.2.1. Estrés: Cuestionario sobre Estrés Laboral OIT – OMS

Para medir el nivel de Estrés Laboral se utilizó el Cuestionario sobre Estrés Laboral de la OIT - OMS el cual consta de 25 ítems que permiten valorar estresores laborales enfocándose en diversos aspectos tales como: las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, la gestión de recursos humanos, las nuevas tecnologías, la estructura organizacional y clima organizacional.

Para cada pregunta, se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, según la escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7).

Las respuestas de cada ítem se agrupan en diferentes grupos estresores laborales, de tal manera que el cuestionario permite identificar 7 factores diferentes. A continuación, se presenta una tabla en la cual se indican los ítems que corresponden a cada factor:

**Tabla 9.** Detalle de n° de ítems por cada factor de riesgo estresante

<b>FACTOR DE ESTRÉS LABORAL</b>	<b>NUMERO DE ÍTEMS</b>
Clima organizacional	1, 10, 11, 20
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24
Territorio organizacional	3, 15, 22
Tecnología	4, 14, 25
Influencia del líder	5, 6, 13, 17
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo	8, 19, 23

**Fuente:** (Llaneza Álvarez, Javier. F. , 2009)

**Elaborado por:** Autor

La interpretación con respecto a los niveles de estrés se determina a partir de la sumatoria de cada ítem del cuestionario, de tal manera que el valor total nos indica el nivel de estrés experimentado por el trabajador, conforme a la siguiente escala:

**Tabla 10.** Nivel de Estrés - Instrumento OIT y OMS

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

**Fuente:** Llana Álvarez, Javier. F. (2009)

**Elaborado:** Autor

Para los estresores agrupados en los puntos 1, 2, 5, y 6 el instrumento propone un rango de estrés que va desde los 4 puntos hasta los 28; para los estresores agrupados en los puntos 3, 4 y 7 el instrumento propone un rango de estrés que va desde los 3 puntos hasta los 21 puntos.

**Tabla 11.** Niveles de estrés laboral para los ítems agrupados 1, 2, 5, 6

<b>NIVELES DE ESTRÉS LABORAL PARA LOS ÍTEMS AGRUPADOS 1, 2, 5, 6</b>	
<b>NIVEL DE ESTRÉS</b>	<b>PUNTAJE ALCANZADO</b>
Bajo nivel de estrés	4 – 9
Nivel intermedio	10 – 15
Estrés	16 – 21
Alto nivel de estrés	22 – 28

**Fuente:** (Llana Álvarez, Javier. F. , 2009)

**Elaborado por:** Autor

**Tabla 12.** Niveles de estrés laboral para los ítems agrupados 3, 4, 7

<b>NIVELES DE ESTRÉS LABORAL PARA LOS ÍTEMES AGRUPADOS 3, 4, 7</b>	
<b>NIVEL DE ESTRÉS</b>	<b>PUNTAJE ALCANZADO</b>
Bajo nivel de estrés	3 – 8
Nivel intermedio	9 – 12
Estrés	13 – 17
Alto nivel de estrés	18 – 21

**Fuente:** (Llaneza Álvarez, Javier. F. , 2009)

**Elaborado por:** Autor

Es importante entender cada factor de estrés laboral por ende explicaremos cada uno para desarrollar e interpretar de manera adecuada el cuestionario.

- **Clima organizacional.** - El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, comprende las relaciones entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los trabajadores desarrollan sus actividades diarias. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño.
- **Estructura organizacional.** - Es fundamental en las empresas, define los rasgos de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.
- **Territorio organizacional.** - Es el espacio personal o el escenario de actividades de una persona, es el espacio físico donde trabaja y como se siente
- **Tecnología.** – Se refiere a los equipos, herramientas informáticas, programas que facilitan el trabajo, generando ahorro de tiempo y facilidad de los procesos.

- **Influencia del líder.** - Este apartado refiere el apoyo por parte de la jefatura o el líder del equipo o área de trabajo, además el respeto, preocupación y confianza por el subordinado como por su trabajo.
- **Falta de cohesión.** - La cohesión es una de las características que brinda a un grupo de trabajo mayores ventajas, tanto en estructura como en funcionalidad, le permite alcanzar sus metas más rápida y satisfactoriamente, de modo que su membresía manifiesta sentimientos de pertenencia, los esfuerzos para alcanzar sus logros son compartidos, resulta fácil la identificación con sus objetivos y se establece una atracción hacia y dentro de él.
- **Respaldo del Grupo.** - Se refiere al apoyo y respaldo por parte de los demás trabajadores, jefaturas y/o subordinados en situaciones del trabajo.

La escala tiene como autores a la OIT-OMS. Es de fácil aplicación debido a que puede ser aplicado de manera individual o grupal. Tiene un tiempo aproximado de 15 minutos en completar el cuestionario. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas.

En México, Medina, Preciado, y Pando realizaron la validación de la presente escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Se obtuvo un 0.64 de validez relevante, y 0,92 de confiabilidad Alpha de Cronbach. Además, se encontraron diferencias significativas en los niveles de estrés reportadas por sexo, siendo mayor el nivel para las mujeres. Se concluyó que esta escala es un instrumento válido y confiable para medir el estrés organizacional. (Medina, M., & Pando, 2007)

Además, en Venezuela, Díaz y Fledman realizaron la validación del Cuestionario de Estrés Laboral basado en la teoría del Desbalance – Esfuerzo/Recompensa en el que fue basada la

escala de Estrés Laboral de la presente investigación. Se aplicó el instrumento a una muestra de 296 trabajadores del área de la salud, utilizando el instrumento del cuestionario en castellano de la versión española de 23 ítems. (Díaz A. y Feldman L. , 2008)

A continuación, se detalla las preguntas que contiene el Cuestionario sobre Estrés Laboral OIT – OMS.

1. Los colaboradores no comprenden la misión y metas de la organización.
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado
5. Mi jefe inmediato no da la cara por mí ante los jefes.
6. Mi jefe inmediato no me respeta.
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11. Las políticas generales iniciadas por la empresa impiden el buen desempeño.
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13. Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal.
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
17. Mi jefe inmediato no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas d trabajo que me hacen los jefes.

20. La organización carece de dirección y objetivo.
21. Mi equipo me presiona demasiado.
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24. La cadena de mando no se respeta.
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia

#### **2.4.2.2. Burnout: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Fue a partir de la publicación en el año 1981 del Maslach Burnout Inventory por Maslach y Jackson cuando se establecen unos criterios de evaluación el síndrome de Burnout y se extiende el uso de un instrumento de medida estandarizado para la evaluación del mismo. No obstante, desde esta primera época hasta la actualidad, el estudio del burnout ha pasado por distintas etapas. (Maslach, C., & Jackson, S. E., 1981)

Mientras en un principio tan solo los profesionales dedicados a trabajos "de contacto" con personas (sector sanitario, educación, servicios, etc.) eran considerados susceptibles de sufrir burnout, hoy en día sabemos que también pueden sufrir burnout otro tipo de profesionales que no trabajan con "clientes" sino con "objetos" (por ejemplo: operarios de producción de una industria, etc.) de acuerdo a lo que nos indica la Nota Técnica de Prevención 732. (INSHT, 2005)

El Maslach Burnout Inventory (MBI) se construyó para medir burnout en educadores y personal del sector servicios (personal de enfermería, asistentes sociales, etc.). La escala evaluaba tres dimensiones por medio de tres subescalas. Debido al hecho de que el cuestionario podía aplicarse de una forma rápida y sencilla ha sido muy utilizado, facilitando así que la definición de burnout implícita en el MBI se convirtiese en la más aceptada. (INSHT, 2005)

Actualmente existen 3 versiones del MBI y cada versión es aplicado a diferentes grupos de personas.

**Tabla 13.** Detalle de versiones del MBI

<b>MEDIDA DEL BURNOUT</b>			
<b>AÑO</b>	<b>DIMENSIONES QUE COMPONEN EL SÍNDROME</b>	<b>INSTRUMENTO DE MEDIDA</b>	<b>MUESTRA</b>
<b>1981</b>	Agotamiento emocional Despersonalización Baja realización personal	MBI-Human Services. (Maslach y Jackson, 1981)	Profesionales de ayuda y Servicios
<b>1996</b>	Agotamiento Cinismo Ineficacia profesional	MBI-General Survey. (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996)	Todo tipo de profesionales
<b>2002</b>	Agotamiento Cinismo Ineficacia	MBI-Student Survey. (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker, 2002)	Estudiantes universitarios

**Fuente:** (INSHT, 2005)

**Elaborador por:** Autor

El Inventario del Burnout de Maslach es un cuestionario auto administrado que puede aplicarse de una forma rápida y sencilla, por lo que ha sido ampliamente utilizado. Es el más importante, porque las dimensiones en que se divide el síndrome ha sido tomados para la propia definición del SQT y han servido de base teórica y de acercamiento al estudio del SQT para la mayoría teóricos e investigadores. Es una escala con una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana a 0,9. Contiene 22 ítems que son afirmaciones acerca de los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia sus usuarios (clientes, pacientes, alumnos...). (ICB EDITORES, 2012)

Para cada pregunta se debe indicar la respuesta en una escala que va desde el 0 (nunca) hasta el 6 (todos los días). El tiempo que demora el trabajador en llenar la encuesta es de alrededor de 15 minutos y mide tres aspectos o factores del Síndrome de Burnout: agotamiento emocional

o cansancio emocional (9 ítems), despersonalización o cinismo (5 ítems) y realización personal (8 ítems). Una puntuación alta en agotamiento y cinismo, unida a una baja puntuación en la dimensión de eficacia profesional, es síntoma de Burnout. (ICB EDITORES, 2012)

Es importante definir cada factor o subescala del MBI para poder interpretar de manera adecuada los resultados.

1. **Cansancio o Agotamiento emocional.** - Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La puntuación máxima es 54.
2. **Despersonalización.** - Valora el grado de en qué cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30.
3. **Realización personal.** – Evalúa los sentimientos de auto – eficacia y realización personal en el trabajo. Su puntuación máxima es de 48.

Para obtener el resultado en cada escala, sumamos la puntuación de cada ítem y la comparamos de acuerdo al siguiente cuadro:

**Tabla 14.** Valoración de las subescalas del MBI

SUB ESCALAS MBI	PUNTUACIÓN MÁXIMA	RANGO DE EXPERIMENTACION DEL BURNOUT		
		BAJO	MODERADO	ELEVADO
<b>Cansancio Emocional</b>	54	≤ 16	17 - 26	≥ 27
<b>Despersonalización</b>	30	≤ 6	7 - 12	≥ 13
<b>Realización Personal</b>	48	≥ 39	38 - 32	≤ 31

**Fuente:** (Maslach, Jackson, & Leiter, Maslach Burnout Inventory Manual - Third Edition, 2000)

**Elaborado por:** Autor

Las 22 preguntas que contiene el MBI se detalla a continuación.

1. ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?
2. ¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío?

3. ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?
4. ¿Siento que puedo entender fácilmente a los clientes?
5. ¿Siento que estoy tratando a algunos clientes 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 mis clientes?
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 la gente?
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 mis clientes?
16. ¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?
17. ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes?
18. ¿Me siento estimado después de haber trabajado profundamente con mis clientes?
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. ¿Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas?

## **CAPITULO III. RESULTADOS**

### **3.1. Presentación y análisis de resultados**

#### **3.1.1. Levantamiento de datos**

El levantamiento de datos se desarrolló a mediados del mes de junio del año 2019 en horario laboral desde las 12h00 hasta 16h00 con la participación de 75 trabajadores de 85 convocados. Cabe mencionar que 10 trabajadores no participaron del desarrollo de los cuestionarios porque no se encontraban laborando por varias razones como son vacaciones, permisos médicos, calamidad doméstica y reuniones en otras oficinas o ciudades.

El desarrollo de las encuestas fue realizado en grupos de 5 a 8 personas; y el espacio donde se efectuó fue en la sala de reuniones del edificio matriz de la empresa en estudio, Protramites.

El desarrollo de las encuestas tomó alrededor de 20 minutos por participante; previo al desarrollo de las encuestas el facilitador, técnico de seguridad y salud de la empresa explicó la temática de la encuesta y sensibilizó los temas de estrés en el trabajo y el síndrome de burnout, así como explicó el propósito de la investigación con el fin de crear rapport y así poder contar con la mayor honestidad posible respecto a los resultados en el Cuestionario del Estrés Laboral de la OIT-OMS y el Inventario de Burnout de Maslach.

Durante el desarrollo el facilitador ofreció su ayuda despejando cualquier duda respecto a los cuestionarios con el fin de evitar errores al llenar las encuestas.

##### **3.1.1.1. Datos Socio demográficos**

A continuación, se detalla el detalle de número y porcentaje de trabajadores de acuerdo al rango de edad.

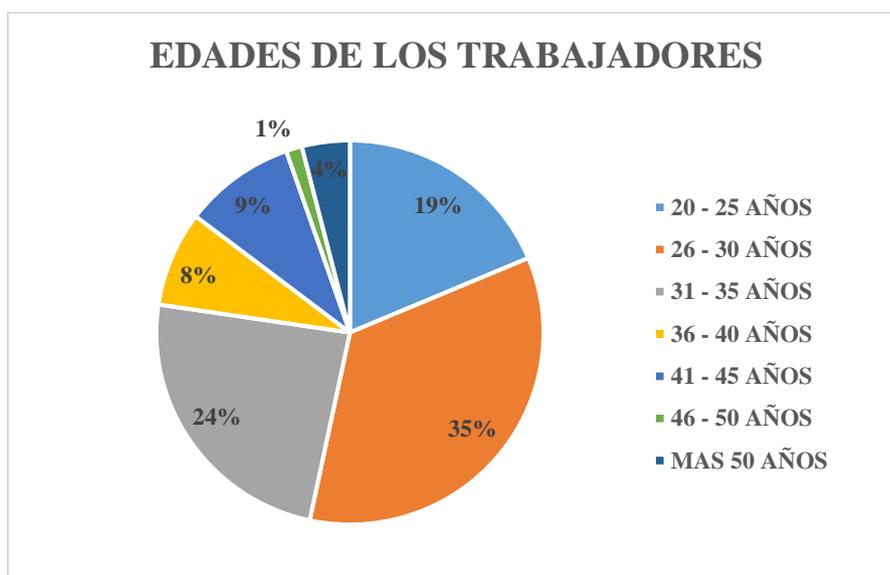
**Tabla 15.** Número de trabajadores por rango de edad

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

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 5.** Porcentaje de trabajadores por rango de edad



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

En el gráfico anterior se aprecia que la mayoría de personal se encuentra en el rango de edad entre 26 y 30 años con un 35%, seguido de 31 a 35 años con un 24% y de 20 a 25 años con el 19%; logrando evidenciar que la mayoría de los trabajadores en estudio es personal joven.

A continuación, se detalla el número y porcentaje de cada sexo de la muestra de trabajadores

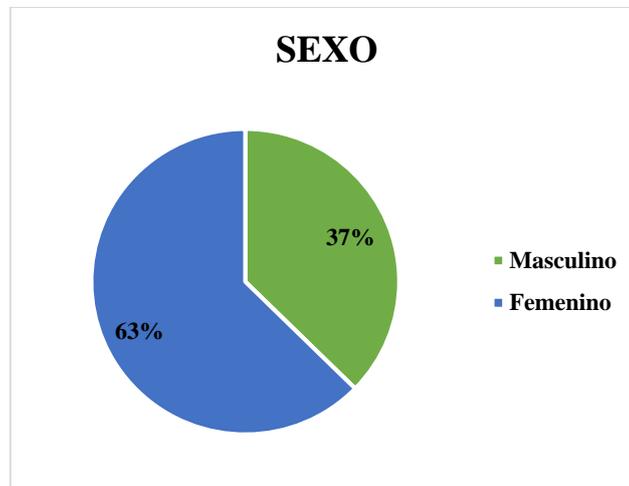
**Tabla 16.** Número de trabajadores por sexo

SEXO	N° TRABAJADORES
Masculino	28
Femenino	47

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 6.** Porcentaje de trabajadores por sexo



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Como podemos apreciar en el gráfico anterior, en la población que estamos estudiando existe más personal femenino con un 63% que masculino con un 37%.

A continuación, se detalla el número de trabajadores por estado civil.

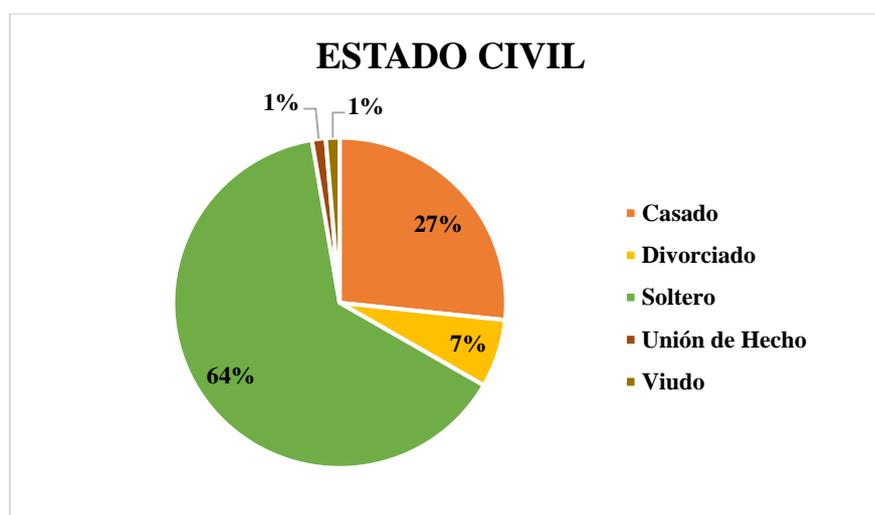
**Tabla 17.** Número de trabajadores por estado civil

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

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 7.** Porcentaje de trabajadores por estado civil



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Como podemos evidenciar en la gráfica anterior la mayoría del personal que estamos estudiando es de estado civil soltero con un 64%, abarcando más allá de la mitad de la población seguido del estado civil casado con un 27%. Podemos deducir que el personal en su mayoría es soltero porque es personal joven.

A continuación, se detalla el número de trabajadores por escolaridad.

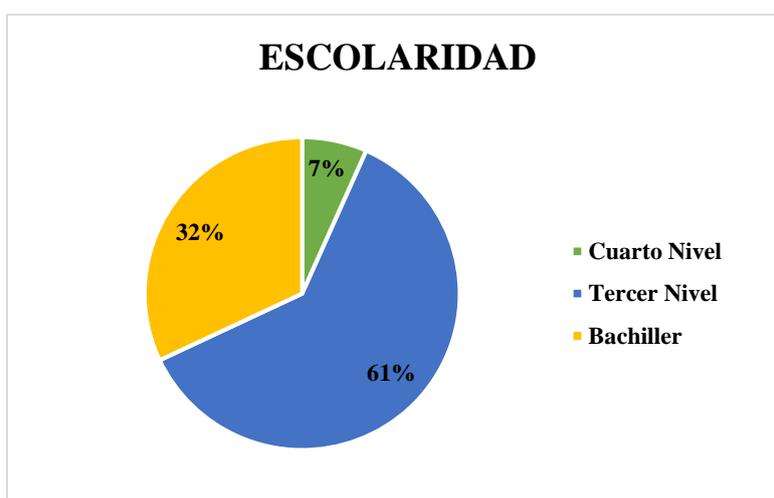
**Tabla 18.** Número de trabajadores por escolaridad

ESCOLARIDAD	N° TRABAJADORES
Cuarto Nivel	5
Tercer Nivel	46
Bachiller	24

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 8.** Porcentaje de trabajadores por grado de escolaridad



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

La gráfica n° 11 nos muestra que la mayoría de la población es estudio tiene título de tercer nivel con un 61%, abarcando más de la mitad de la población. Podemos deducir que en su mayoría los trabajadores están preparados académicamente.

A continuación, se detalla el número y porcentaje de trabajadores en base si se encuentran estudiando actualmente o no.

**Tabla 19.** Número de trabajadores por estado de estudios

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

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 9.** Porcentaje de trabajadores por estado de estudios



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a los resultados que nos muestra el gráfico 14, podemos comprobar que el 32% de trabajadores se encuentran estudiando; es decir que estos trabajadores aparte de cumplir sus funciones como empleado durante la jornada completa de trabajo deben cumplir con sus obligaciones estudiantiles. Podemos asumir que estos trabajadores estarían desarrollando estrés. Por otro lado, tenemos el 32% de trabajadores que ya terminaron de hacerlo y por el momento

no realizan ninguna actividad estudiantil, por lo que podríamos asumir que estos trabajadores no desarrollan tanto estrés como los que si estudian.

Finalmente, no podemos dejar de lado al resto del personal de lado, ya que por varias razones no han estudiado o se encuentran estudiado. Cada persona desarrolla el estrés a su manera por lo tanto es importante no descuidar a este grupo de trabajadores.

A continuación, se detalla el número de trabajadores por el número de hijos que tiene.

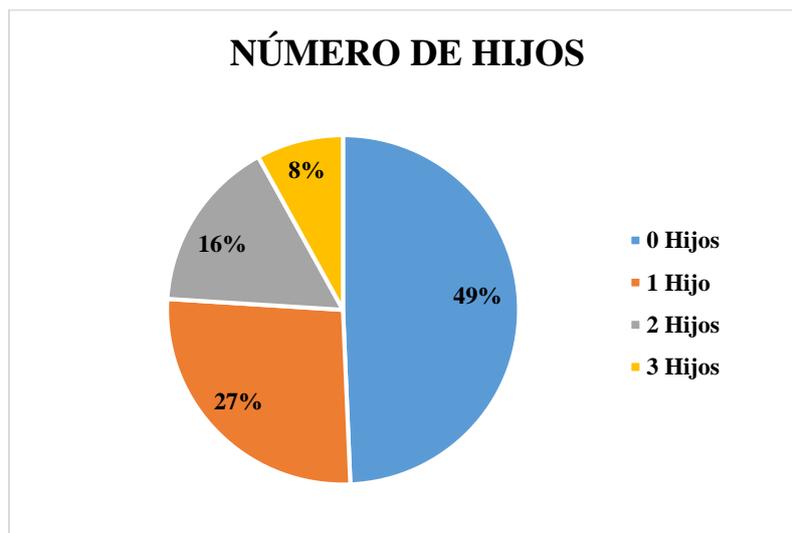
**Tabla 20.** Número de trabajadores por número de hijos que tiene

N° DE HIJOS	N° TRABAJADORES
0 hijos	37
1 hijo	20
2 hijos	10
3 hijos	6

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 10.** Porcentaje de trabajadores por número de hijos



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Los resultados de las encuestas de los datos socio demográficos arrojan que casi la mitad de la población es estudio no tiene hijos (49%), esto podemos socializar que la mayoría de trabajadores son jóvenes entre 20 a 30 años. En la presente investigación se analiza el tener hijos como una fuente de poseer estrés por la responsabilidad que conlleva, especialmente para el sexo femenino.

A continuación, se presenta el número de trabajadores dividido en diferentes tiempos que le toma desplazarse desde su hogar al trabajo y del trabajo a su hogar.

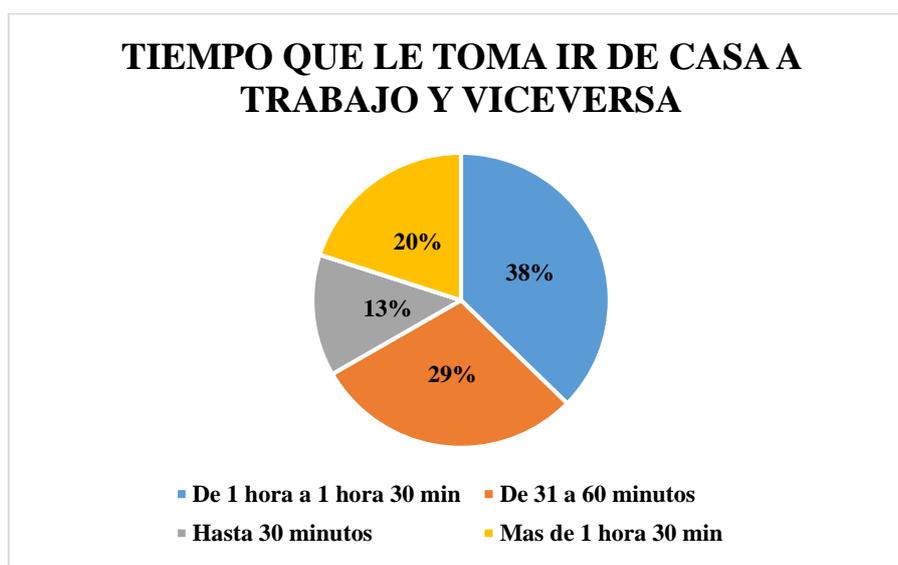
**Tabla 21.** Número de trabajadores por tiempo en ir al trabajo desde casa y viceversa

TIEMPO QUE LE TOMA IR DE CASA A TRABAJO Y VICEVERSA	N° TRABAJADORES
De 1 hora a 1 hora 30 min	28
De 31 a 60 minutos	22
Hasta 30 minutos	10
Más de 1 hora 30 min	15

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 11.** Porcentaje de trabajadores por tiempo que le toma de ir a la casa desde el trabajo y viceversa



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

En la presente investigación hemos dado relevancia a este dato puesto que hoy en día en la ciudad de Quito es una complicación transportarse del hogar hacia el trabajo por la presencia de tráfico pesado sin contar con la inseguridad que conlleva el transportarse. Se podría asumir que el personal que no dispone de vehiculo automor está mas expuesto a sufrir estrés.

A continuación se presenta el número de trabajadores por sector de residencia.

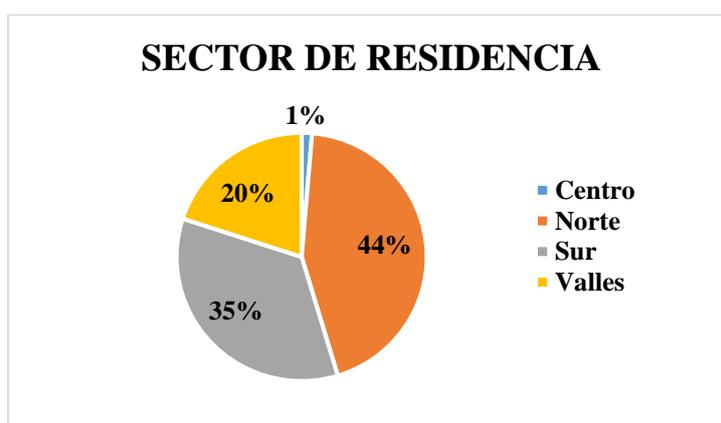
**Tabla 22.** Número de trabajadores por sector donde reside

SECTOR DE RESIDENCIA	N° TRABAJADORES
Centro	1
Norte	33
Sur	26
Valles	15

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 12.** Porcentaje de trabajadores según el sector donde reside.



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos tenemos que la mayoría de los trabajadores viven en el norte de Quito con un 44%, seguido de los trabajadores que viven el sur arrojando un 26%.

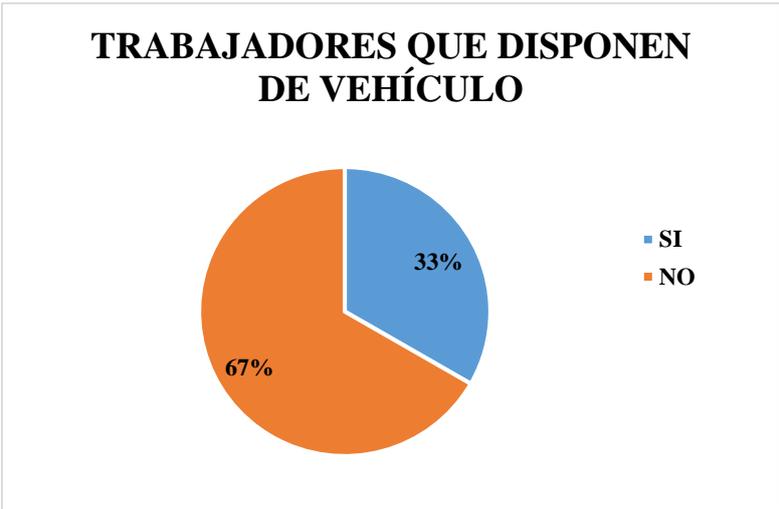
**Tabla 23.** Número de trabajadores que tienen o no vehículo automotor

TIENE VEHICULO AUTOMOTOR	N° TRABAJADORES
Si	50
No	25

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 13.** Porcentaje de trabajadores que tienen o no vehículo automotor



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Con los resultados obtenidos en este apartado podemos apreciar que la mayoría del personal si tiene vehículo, por lo que podemos asumir que al personal se le facilita el transporte desde su casa al trabajo y viceversa; esto podríamos interpretar como positivo en la presente investigación.

### 3.1.1.2. Datos Laborales

A continuación, se presenta la recopilación de datos e información del grupo en estudio. En la siguiente gráfica se representa porcentualmente el número de trabajadores de cada área de estudio:

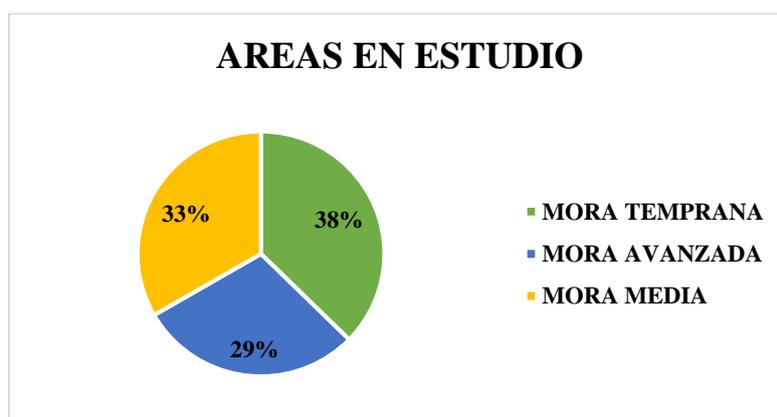
**Tabla 24.** Número de trabajadores por área

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

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 14.** Porcentaje de trabajadores por áreas



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Como se puede apreciar en el gráfico anterior existe un número de población similar en cada área, sin embargo, en el área de Mora Temprana existe más trabajadores que las demás áreas (28 trabajadores), puesto que esta es la primera área por donde pasan los nuevos clientes con mora financiera y es en esta área donde se intenta concretar los pagos para así evitar que el cliente moroso pase a las siguientes áreas.

A continuación, se representa gráficamente el detalle de cargos existentes en las áreas de trabajo en estudio:

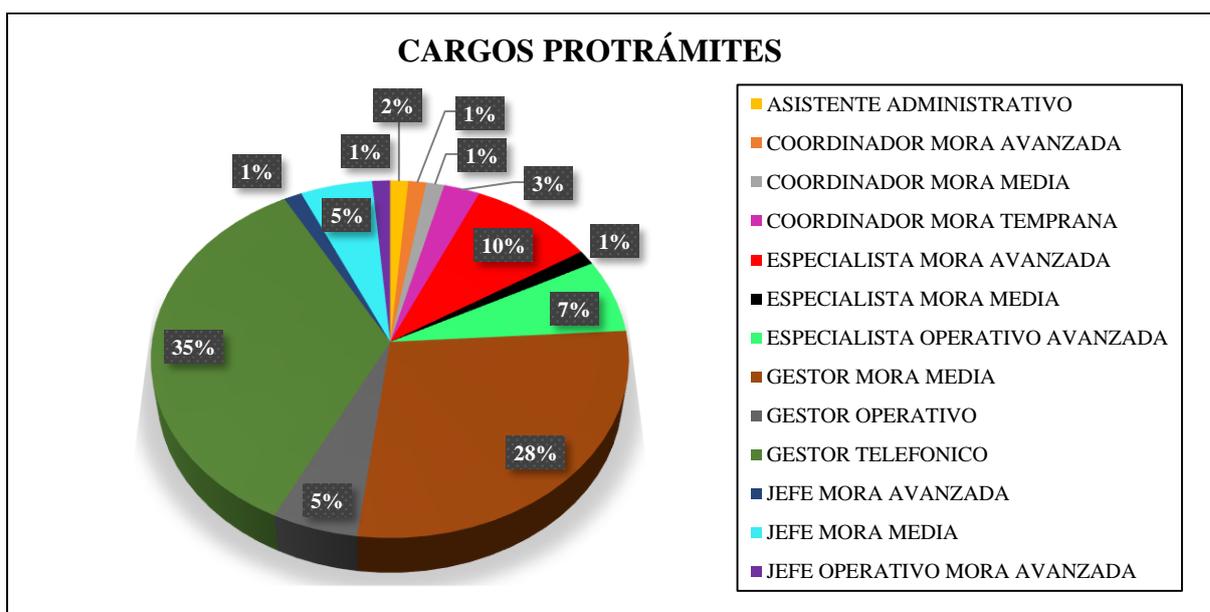
**Tabla 25.** Número de trabajadores por cargo

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

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 15.** Porcentaje de trabajadores por cargo



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Como podemos observar en el gráfico anterior el cargo de Gestor Telefónico del área de Mora Temprana es donde existe más personal, seguido del Gestor de Mora Media.

En la siguiente gráfica se representa gráficamente el porcentaje de trabajadores por años de antigüedad en la empresa.

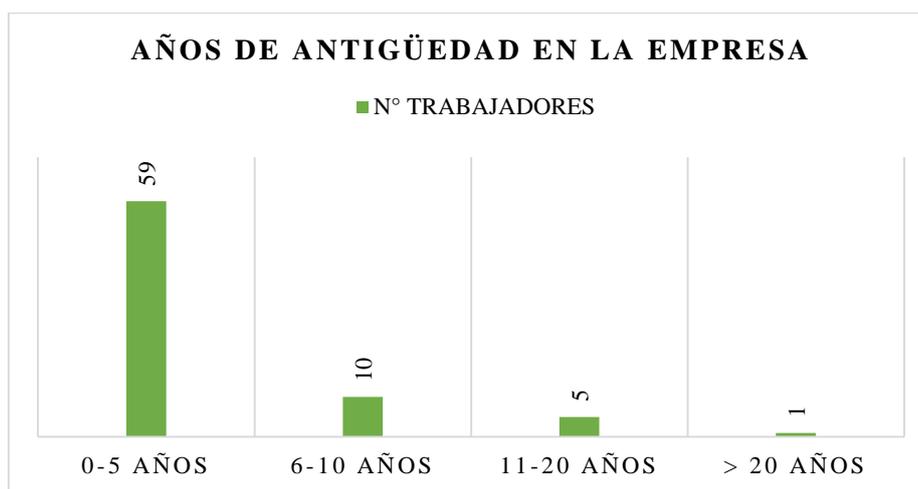
**Tabla 26.** Número de trabajadores por años de antigüedad en la empresa

ANTIGÜEDAD EMPRESA	N° TRABAJADORES
0 - 5 años	59
6 – 10 años	10
11 – 20 años	5
> 20 años	1

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 16.** Número de trabajadores por años de antigüedad en la empresa



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Como se puede apreciar en la gráfica anterior, existe 59 trabajadores que tienen hasta 5 años de antigüedad en la empresa. Podríamos interpretar que que la mayor parte de personal que pertenece a la institucion no tiene tanto tiempo de antigüedad en la empresa.

En el siguiente gráfico se representa el porcentaje de trabajadores por antigüedad en el cargo que ocupa, no debemos confundir con el tiempo de antiuguedad en la empresa, ya que en la empresa existe rotacion de personal.

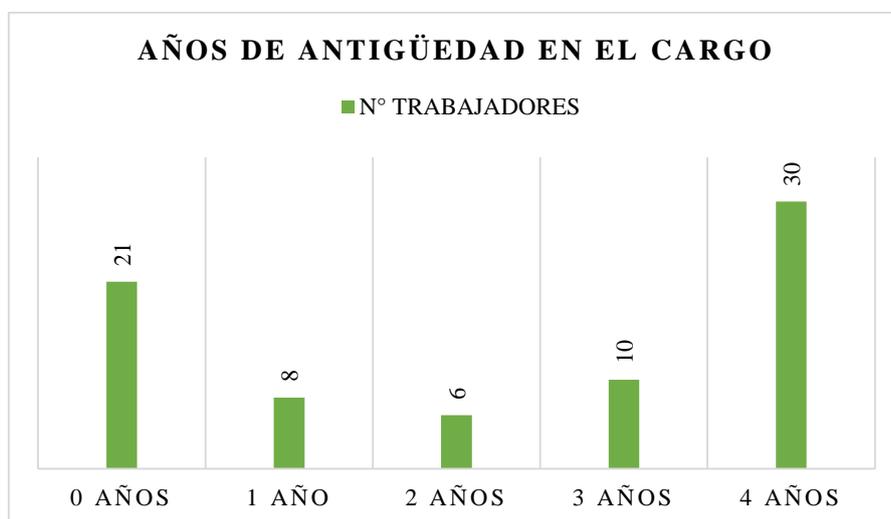
**Tabla 27.** Número de trabajadores por antigüedad en el cargo que ocupa

ANTIGÜEDAD CARGO	Nº TRABAJADORES
0 años	21
1 año	8
2 años	6
3 años	10
4 años	30

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 17.** Número de trabajadores por antigüedad en el cargo que ocupa



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

### 3.1.2. Presentación y Análisis de Resultados

#### 3.1.2.1. Presentación y Análisis de Resultados – Estrés Laboral

Para obtener el primer resultado que es el general de todo el personal, se sumó las respuestas de los 75 participantes en cada uno de los ítems, para luego sacarse el promedio y poder sumar las categorías dejando como resultado un valor de 65,7; resultando un riesgo Bajo de acuerdo al método de evaluación. Sin embargo, es importante evidenciar a más profundidad los resultados por lo cual se ha disgregado por cada factor de riesgo encontrando los siguientes resultados:

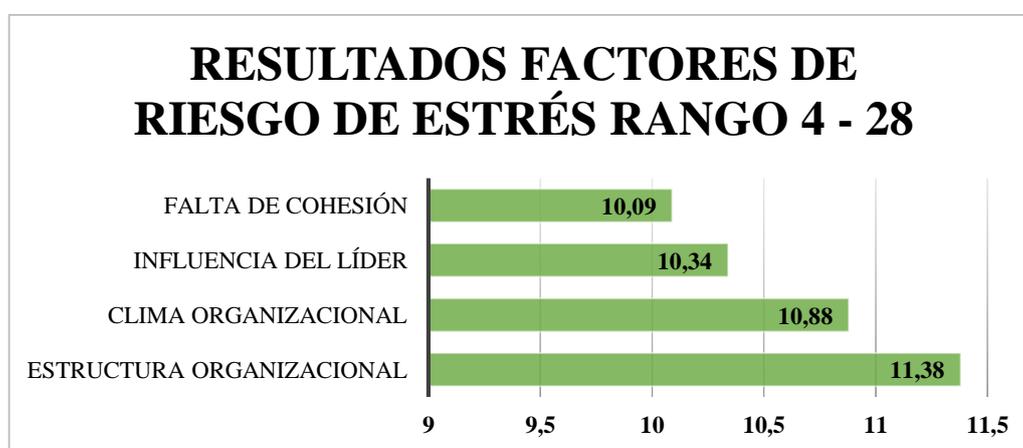
**Tabla 28.** Resultados de evaluación de estrés de toda la población

FACTOR DE RIESGO	PROMEDIO DE TODO EL PERSONAL	RANGO DE ESTRÉS	NIVEL DE RIESGO DE ESTRÉS POR FACTOR DE RIESGO	%
Clima organizacional	10,88	4 – 28	Intermedio	39%
Estructura organizacional	11,38	4 - 28	Intermedio	41%
Territorio organizacional	6,93	3 - 21	Bajo	33%
Tecnología	8,68	3 - 21	Bajo	41%
Influencia del líder	10,34	4 - 28	Intermedio	37%
Falta de cohesión	10,09	4 - 28	Intermedio	36%
Respaldo del grupo	7,33	3 - 21	Bajo	35%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

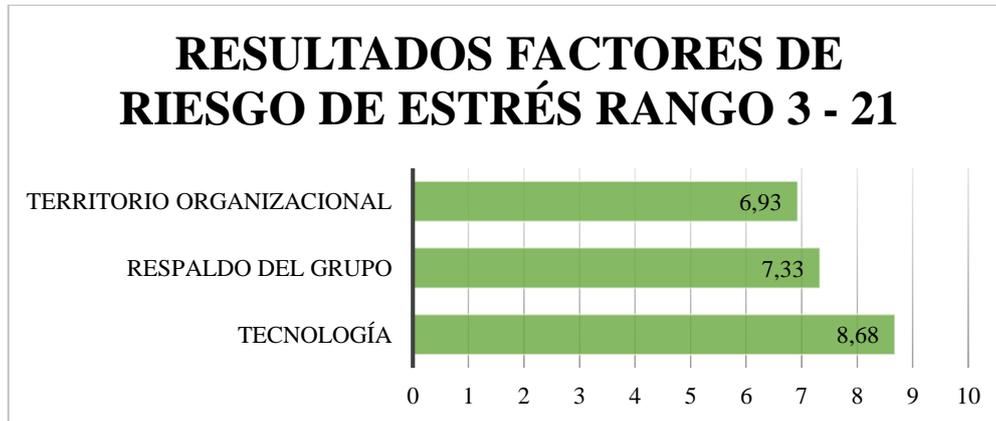
**Gráfico 18.** Resultados Factores de Riesgo 4-28



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 19.** Resultados Factores de Riesgo 3 – 21



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Como podemos apreciar en el gráfico anterior el factor más elevado a nivel de toda la muestra evaluada es la estructura organizacional; no debemos olvidar que el riesgo global es bajo sin embargo es importante analizar cada factor de riesgo por separado. Siendo resultantes Clima, Estructura, Tecnología, Cohesión como riesgo intermedio. De todos los trabajadores evaluados, tenemos 63 con riesgo bajo, 10 con riesgo intermedio (7 de Mora Media), y 2 con estrés (Mora Media).

Ahora evaluaremos las diferentes áreas para tener un concepto más claro de los resultados de la evaluación de estrés. A continuación, se presenta los resultados de la evaluación de estrés del área de Mora Temprana.

**Tabla 29.** Resultados evaluación estrés - Mora Temprana

<b>FACTOR DE RIESGO</b>	<b>PROMEDIO MORA TEMPRANA</b>	<b>RANGO DE ESTRÉS</b>	<b>NIVEL DE RIESGO DE ESTRÉS POR FACTOR DE RIESGO</b>
<b>Clima organizacional</b>	10,78	4 – 28	Intermedio
<b>Estructura organizacional</b>	10,42	4 - 28	Intermedio
<b>Territorio organizacional</b>	6,64	3 - 21	Bajo
<b>Tecnología</b>	9,03	3 - 21	Bajo
<b>Influencia del líder</b>	8,71	4 - 28	Bajo
<b>Falta de cohesión</b>	9,39	4 - 28	Bajo
<b>Respaldo del grupo</b>	6,57	3 - 21	Bajo

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Como podemos apreciar en la tabla anterior tenemos como riesgo intermedio a los factores de clima organizacional estructura organizacional; sin embargo vale mencionar que el resultado apenas entra en el rango intermedio.

A continuación se presenta los resultados de la evaluación de estrés del área de Mora Media.

**Tabla 30.** Resultados evaluación estrés - Mora Media

<b>FACTOR DE RIESGO</b>	<b>PROMEDIO MORA MEDIA</b>	<b>RANGO DE ESTRÉS</b>	<b>NIVEL DE RIESGO DE ESTRÉS POR FACTOR DE RIESGO</b>
<b>Clima organizacional</b>	12,48	4 – 28	Intermedio
<b>Estructura organizacional</b>	14,16	4 - 28	Intermedio
<b>Territorio organizacional</b>	7,96	3 - 21	Bajo
<b>Tecnología</b>	9,24	3 - 21	Intermedio
<b>Influencia del líder</b>	13,32	4 - 28	Intermedio
<b>Falta de cohesión</b>	11,96	4 - 28	Intermedio
<b>Respaldo del grupo</b>	9,04	3 - 21	Intermedio

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Como podemos apreciar en la tabla anterior, podemos observar que casi todos los factores de riesgo nos arroja un resultado Intermedio a excepción de Territorio organizacional. Por el

momento podemos definir que el area de Mora Media tiene un riesgo mayor que Mora Temprana, pero tomando en cuenta que e riesgo aun se mantiene bajo en referencia de existencia de estrés.

A continuación se presenta los resultados de la evaluación de estrés del área de Mora Media.

**Tabla 31.** Resultados evaluación estrés - Mora Avanzada

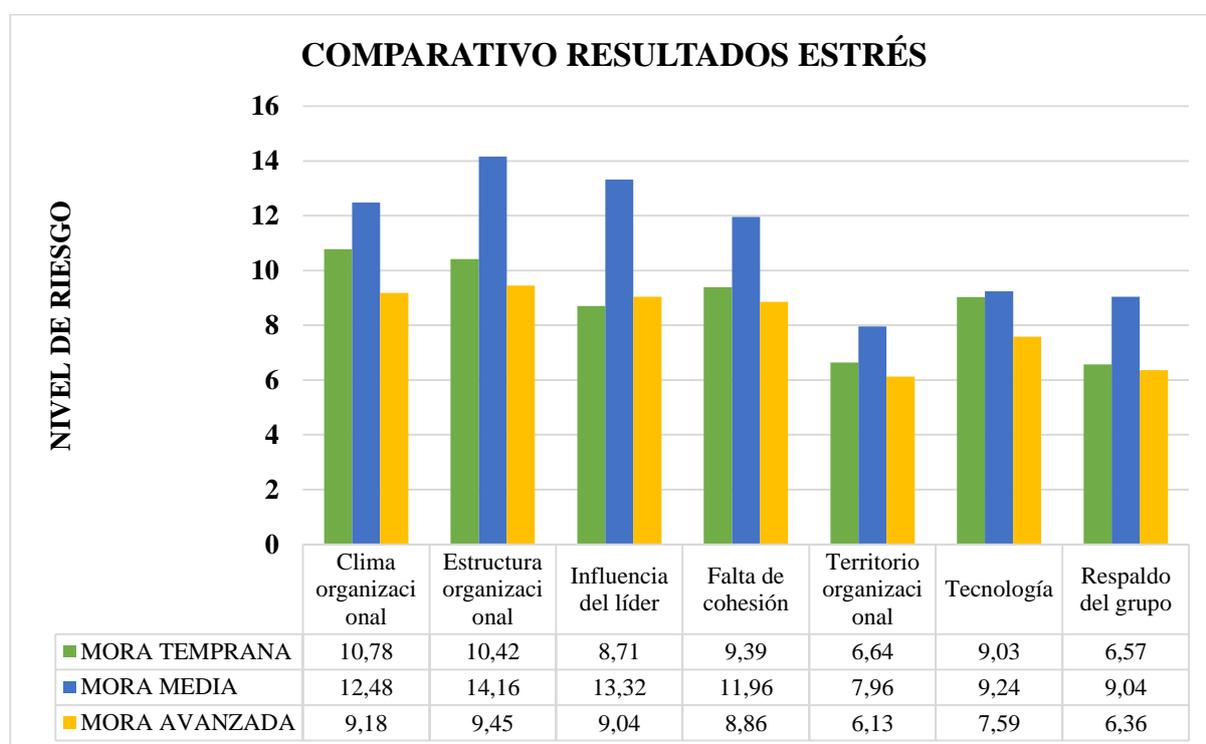
<b>FACTOR DE RIESGO</b>	<b>PROMEDIO MORA AVANZADA</b>	<b>RANGO DE ESTRÉS</b>	<b>NIVEL DE RIESGO DE ESTRÉS POR FACTOR DE RIESGO</b>
<b>Clima organizacional</b>	9,18	4 – 28	Bajo
<b>Estructura organizacional</b>	9,45	4 - 28	Bajo
<b>Territorio organizacional</b>	6,13	3 - 21	Bajo
<b>Tecnología</b>	7,59	3 - 21	Bajo
<b>Influencia del líder</b>	9,04	4 - 28	Bajo
<b>Falta de cohesión</b>	8,86	4 - 28	Bajo
<b>Respaldo del grupo</b>	6,36	3 - 21	Bajo

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Como podemos observar en el cuadro anterior no existe riesgo de estrés, puesto que todos los factores de riesgo resultan que el riesgo es bajo.

**Gráfico 20.** Comparativo de resultados de estrés Mora Temprana, Mora Media y Mora Avanzada



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

En el gráfico anterior podemos apreciar la comparación de resultados de las áreas en estudio, así como los valores en cada factor de riesgo, llegando a la conclusión que el área de Mora Media resulta tener más elevado riesgo de estrés y el Mora Avanzada tiene los puntajes más mínimos.

### 3.1.2.2. Presentación y Análisis de Resultados – Síndrome de Burnout

Para obtener el primer resultado global a nivel de toda la población en estudio, es decir las áreas de Mora Temprana, Mora Media y Mora Avanzada se ha sumado los resultados de cada pregunta correspondiente a cada factor de riesgo obteniendo los siguientes resultados de 75 trabajadores que participaron de la encuesta del Maslach Burnout Inventory (MBI).

**Tabla 32. Resultados de MBI - Toda la población**

	<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>DESVIACIÓN ESTÁNDAR</b>	<b>MAX</b>	<b>MIN</b>	<b>RANGO DE BURNOUT</b>
<b>Cansancio Emocional</b>	17	9	47	0	Moderado
<b>Despersonalización</b>	8	5	21	0	Moderado
<b>Realización Personal</b>	37	8	48	6	Moderado

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

El resultado a nivel de toda la población demuestra que no existe Burnout puesto que los resultados no cumplen con lo que el método explica para que se pueda definir presencia de Burnout, es decir una puntuación elevada en agotamiento y cinismo, unida a una baja puntuación en realización personal.

Sin embargo, es importante evaluar cada área por separado con el fin de identificar qué área estaría presentando síntomas para que se pudiera producir burnout.

**Tabla 33. Resultados de MBI - Mora Temprana**

<b>SUB ESCALAS MBI</b>	<b>PUNTUACION</b>	<b>RANGO DE BURNOUT</b>
<b>Cansancio Emocional</b>	19	Moderado
<b>Despersonalización</b>	9	Moderado
<b>Realización Personal</b>	38	Moderado

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Las puntuaciones de las diferentes subescalas del MBI demuestran que no existe presencia de Burnout en los trabajadores del área de Mora Temprana. Sin embargo, el resultado en las tres subescalas está en el rango Moderado y no Bajo.

**Tabla 34.** Resultados de MBI - Mora Media

SUB ESCALAS MBI	PUNTUACION	RANGO DE BURNOUT
<b>Cansancio Emocional</b>	18	Moderado
<b>Despersonalización</b>	7	Moderado
<b>Realización Personal</b>	35	Moderado

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Las puntuaciones de las diferentes subescalas del MBI demuestran que no existe presencia de Burnout en los trabajadores del área de Mora Media. Sin embargo, el resultado en las tres subescalas está en el rango Moderado y no Bajo.

**Tabla 35.** Resultados de MBI - Mora Avanzada

SUB ESCALAS MBI	PUNTUACION	RANGO DE BURNOUT
<b>Cansancio Emocional</b>	14	Bajo
<b>Despersonalización</b>	8	Moderado
<b>Realización Personal</b>	37	Moderado

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Las puntuaciones en las escalas de Despersonalización y Realización personal del MBI demuestran que existe un riesgo Moderado de presencia Burnout en los trabajadores del área de Mora Media, pero en la escala de Cansancio Emocional resulta que el riesgo es Bajo.

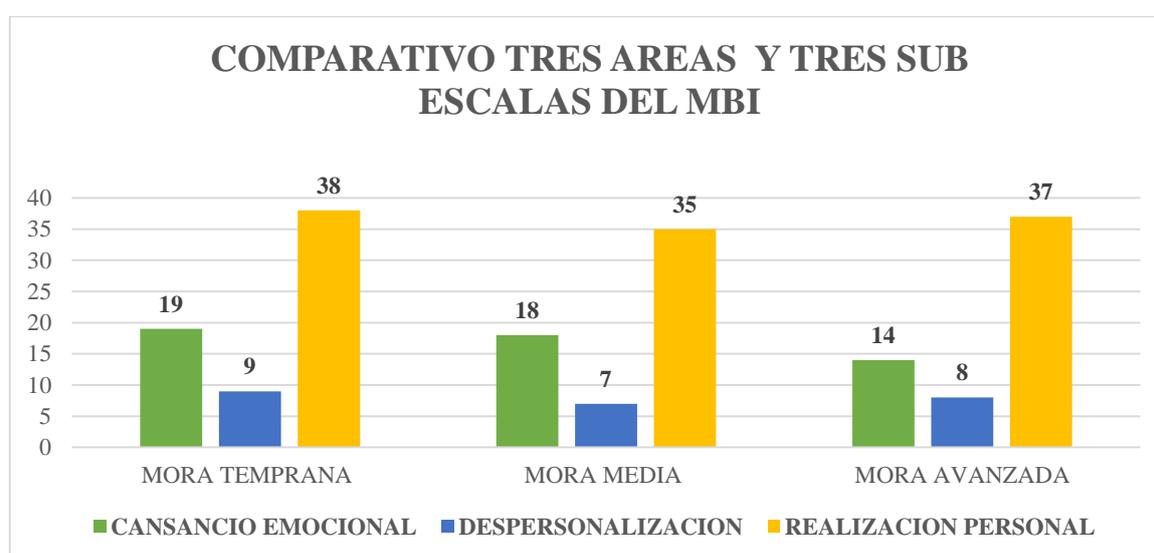
**Tabla 36.** Comparativo de resultados subescalas MBI por área

SUB ESCALAS MBI	MORA TEMPRANA	MORA MEDIA	MORA AVANZADA
<b>Cansancio Emocional</b>	19	18	14
<b>Despersonalización</b>	9	7	8
<b>Realización Personal</b>	38	35	37

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 21.** Comparativo de resultados subescalas MBI por área



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Como podemos apreciar en el gráfico anterior el comparativo de resultados de las diferentes subescalas del MBI podemos interpretar de la siguiente manera las tres subescalas del MBI.

- En Cansancio Emocional el área que arrojó el resultado más elevado fue Mora Temprana con un valor de 19, seguido por Mora Media con un valor de 18 y finalmente Mora Avanzada con un valor de 14.
- En el factor de riesgo o subescala de Despersonalización tenemos que de igual manera el área de Mora Temprana arrojó un valor de 9, este valor es mayor en referencia a las otras áreas; Mora avanzada tiene un valor de 8 y Mora Media un valor de 7.

- En Realización personal el área que obtuvo un valor elevado de riesgo fue Mora Media, con un valor de 35, seguido de Mora Avanzada 37 y Mora temprana con un valor de 38; debemos recordar que en este factor de riesgo que mientras el resultado sea menor existe más riesgo.

Los resultados manifiestan que no existe una diferencia desmedida de los resultados de los factores de riesgo del MBI en las tres áreas que estamos estudiando.

Finalmente, es importante analizar los resultados de la evaluación de estrés por cada factor de riesgo:

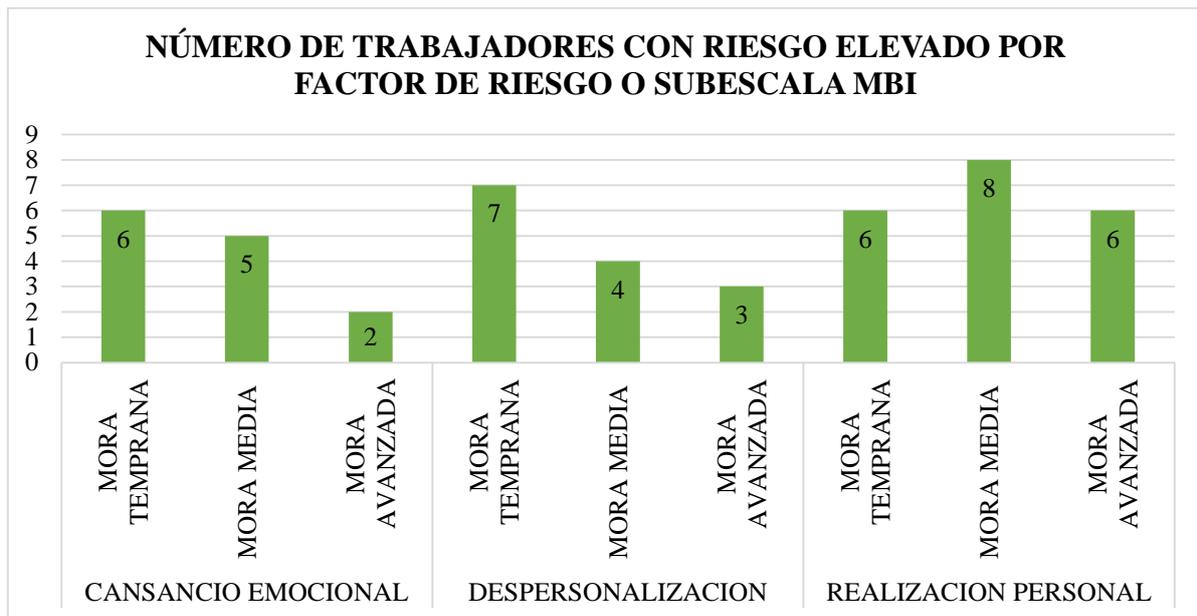
**Tabla 37.** Detalle de trabajadores con riesgo elevado por cada subescala MBI

<b>SUB ESCALAS MBI</b>	<b>EXPERIMENTACION DE BURNOUT</b>	<b>DETALLE POR AREAS</b>
<b>Cansancio Emocional</b>	13 trabajadores están con riesgo elevado	Mora Temprana: 6 Mora Media: 5 Mora Avanzada: 2
<b>Despersonalización</b>	14 trabajadores están con riesgo elevado	Mora Temprana: 7 Mora Media: 4 Mora Avanzada: 3
<b>Realización Personal</b>	19 trabajadores están con riesgo elevado	Mora Temprana: 5 Mora Media: 8 Mora Avanzada: 6

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

**Gráfico 22.** Número de trabajadores con riesgo elevado por subescala MBI



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autor

Como se demuestra en el gráfico anterior podemos identificar que en la subescala de cansancio emocional el área de Mora Temprana tenemos 6 trabajadores con riesgo elevado; en la subescala de igual manera Mora Temprana lidera en la subescala de despersonalización con 7 trabajadores con riesgo elevado. En la subescala de realización personal tenemos 8 trabajadores del área de Mora Media que tienen riesgo elevado en esta subescala o factor de riesgo.

Cabe mencionar que el método analiza la presencia de burnout individualmente en cada trabajador; a pesar que no existe presencia de burnout globalmente en toda la población en estudio es importante manifestar la presencia Burnout en 2 trabajadores, es decir que en los resultados de estos dos trabajadores tenemos un valor elevado en cansancio emocional y despersonalización; y un valor bajo en realización personal.

### 3.2. Aplicación práctica

La población estudiada no cumple con los criterios para determinar la existencia Estrés Laboral y Síndrome de Burnout analizada de manera general; sin embargo, existen casos puntuales positivos y no podemos dejarlos de lado; además es importante analizar la existencia de riesgo por cada factor de riesgo de Estrés y Burnout y así proponer acciones de mejora con el fin de disminuir el riesgo de la manifestación de casos de Estrés y Burnout en el futuro en los trabajadores de la empresa en estudio.

La prevención es la mejor manera de controlar cualquier tipo de riesgo, especialmente los riesgos psicológicos por ende es importante mencionar todas las acciones que la empresa ha implementado para disminuir el riesgo y también es importante proponer nuevas acciones de mejora.

Beneficios y actividades que se realizan actualmente en la empresa:

- Pago de Seguro Social al personal por parte del empleador.
- Almuerzo gratis.
- Seguro de vida.
- Seguro de salud privado.
- Beneficios financieros para préstamos, tarjetas de crédito, etc. a tasas de interés preferentes.
- Beneficios varios
  - o Acceso a cabañas de playa
  - o Acceso a gimnasio
  - o Club de atletismo
  - o Campeonato interno de fútbol
  - o Descuentos para estudios universitarios

- Uso de red social interna, recepción de información variada.
- Otros
- Evaluación de desempeño cada semestre, feedback por parte de la jefatura inmediata, modificación o actualización de objetivos.
- Capacitación constante en temas de seguridad y salud, prevención de consumo de alcohol y drogas mediante elearning y envío de flash informativos al mail institucional y red social interna de manera mensual.
- Buzón de quejas digital por acoso laboral totalmente anónimo.

A continuación, se presenta acciones de prevención de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación de Estrés y Burnout.

- Contar con un Psicólogo Clínico externa, para que trate todos los temas referentes a problemas de salud mental e incluso otros problemas que pueden ser causantes de la manifestación de estrés y burnout en el trabajo. A los casos positivos de estrés y burnout deberán ser atendidos por el medico ocupacional, el mismo que recabará información importante, así como determinará signos y síntomas del trabajador el momento de la evaluación médica anual y los comparará con los exámenes de laboratorio y físicos realizados en el consultorio; en caso de identificar indicios de problemas psicológicos serán referidos al Psicólogo clínico.
- Los casos positivos de estrés y burnout serán atendidos también por la trabajadora social de la empresa, la misma que realizará una visita domiciliaria con el fin de recabar información y determinar causas externar que puedan generar estrés y así buscar soluciones conjuntamente con el departamento de seguridad y salud en la empresa.

- Se realizará evaluaciones de riesgos psicosociales, estrés laboral, síndrome de burnout y acoso laboral una vez año para identificar el estado del personal con el fin de implementar acciones de mejora.
- La Unidad de seguridad y salud en el trabajo de la empresa organizará un plan de actividades anuales referentes a los riesgos psicosociales que incluya capacitación, charlas, talleres, evaluación y control de riesgos psicosociales, este plan irá atado al Programa de riesgos psicosociales de la empresa, la misma que debe ser reportada al Ministerio de Trabajo anualmente.
- El departamento de recursos humanos, a través del área de selección reclutará personal idóneo para el puesto ocupar, tomando en cuenta experiencia, preparación académica, y sobretodo capacidad para afrontamientos de problemas, trabajo a presión, contacto con clientes. Se deberá siempre revisar y analizar el perfil del cargo de acuerdo a los riesgos expuestos.
- El área de Productividad conjuntamente con el área de estructura analizará periódicamente los procesos y actividades de cada puesto de trabajo con el fin de analizar y establecer objetivos medibles y alcanzables de acuerdo a la remuneración que recibe el trabajador.
- Implementar el programa de rotación de personal de manera anual, es decir que el colaborador será cambiando de área con el fin de realizar otras actividades diferentes a las que realiza, con el fin de que no se vuelva monótono el trabajo sin afectar la remuneración.
- Implementar estrategias de afrontamiento centradas en la resolución de los problemas y en la relación emocional de los trabajadores y el afrontamiento a los problemas; el afrontamiento constituye un proceso que el individuo pone en marcha para hacer frente a las situaciones estresantes. La empresa velará por la salud mental de

los trabajadores implementando talleres con proveedores externos expertos y calificados en el tema de salud mental; las capacitaciones deberán incluir las siguientes técnicas para la prevención del estrés y burnout:

- Técnicas generales
  - Forma física
  - Alimentación
  - Descanso
  - Relaciones Sociales
- Técnicas cognitivas
  - Reestructuración cognitiva
  - Inoculación del estrés
  - Detención del pensamiento
- Técnicas fisiológicas
  - Técnicas de relajación física
  - Técnicas de relajación de respiración
  - Técnicas de relajación mental
- Técnicas conductuales
  - Entrenamiento en habilidades sociales
  - Entrenamiento asertivo
  - Técnicas de solución de problemas
  - Técnicas de auto control

Finalmente se proponen las siguientes acciones específicas en el área para eliminar o disminuir el riesgo de manifestación de estrés y burnout.

- Bonificación en efectivo 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 a la media mañana y media tarde durante 15 minutos; esta actividad será realizada en un descanso de la mañana y uno en la tarde.
- En las pausas realizadas dotar de un mini lunch saludable con contendrá una fruta y una bebida. Se destina este alimento puesto que el personal muchas veces no desayuna en su hogar por ingresar muy temprano a la empresa.
- Cada semestre se premiará al mejor gestor telefónico de acuerdo a las metas cumplidas. Este premio será un viaje o un paseo con todos los gastos incluidos.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Conclusiones

Podemos concluir que tenemos una población interesante de acuerdo a los resultados de datos socio demográficos los cuales nos indican que la mayoría de personal es de sexo femenino; tenemos la mayor de la población en el rango de edad de entre 20 y 30 años, lo cual hemos determinado que contamos con personal joven; además tenemos que la mayoría de trabajadores su estado civil es soltero; de igual manera tenemos que la mayoría de los trabajadores tiene culminado sus estudios universitarios y los que no han terminado se encuentran estudiando; La mayoría de la población en estudio nos manifiesta no tiene hijos y que tiene 1 hijo. Y finalmente un dato laboral interesante es que todos los trabajadores no pasan de los 4 años de antigüedad en el cargo; esto se debe que la empresa estos últimos 5 años ha ido creciendo a pasos acelerados hasta el punto que el presente año 2019 sobrepasó los 100 trabajadores obligando a la empresa a constituir un departamento de Seguridad y Salud.

Los resultados de la evaluación de estrés laboral de la OIT – OMS a nivel global de toda la población es estudio (75 trabajadores) arrojan un resultado global de 65,7; el mismo que en base a la escala de nivel de riesgo se considera “Bajo nivel de estrés”; sin embargo, analizando cada área podemos identificar que el área de Mora Media tiene un riesgo más elevado a comparación de Mora Temprana y Avanzada. El área de Mora Avanzada no tiene riesgo de estrés en base a los resultados en cada factor de riesgo. El factor de riesgo más elevado es la estructura organizacional y clima laboral.

En la evaluación de Burnout (MBI) tenemos como resultado global de toda la población en estudio que no existe Burnout de acuerdo al MBI, sin embargo, es importante analizar por separado las áreas; las mismas arrojan resultados similares con riesgo Moderado, sin embargo,

el área de Mora Temprana esta con riesgo más elevado que las áreas de Mora Media y Mora Avanzada; esto puede deberse a que el área es donde existe más volumen de trabajo, tiempo de trabajo extendidos e incluso más presiones.

Las acciones de mejora propuestas han sido analizadas con la gerencia de la empresa y la misma han dado una buena apertura para implementar la mayoría de acciones de mejora con el fin de prevenir el estrés laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de Protramites.

## **4.2. Recomendaciones**

Es importante trabajar siempre en la prevención, por lo tanto, se recomienda implementar todas las acciones preventivas planteadas en la presente investigación y evaluar constantemente los riesgos psicosociales y cada vez ir implemente nuevas acciones de mejora con el fin de mantener la salud mental de los trabajadores y así disponer de una buena productividad, eficiencia y calidad en el trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Cherniss, C. (1980). *Job stress in the human services*. Sage Publications.
- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: . Chichester: Wiley and Sons.
- Díaz A. y Feldman L. . (2008). *Validación Preliminar del Cuestionario de Estrés Laboral (Desbalance – Esfuerzo / Recompensa) en una muestra de trabajadores de la salud venezolanos*. . Retrieved from Universidad Central y Universidad Simon Bolivar.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). Burn-out: stages of disillusionment in the helping professions. *Human Sciences Press*.
- El Comercio. (2019, Mayo 27). *La OMS incluye el desgaste profesional o 'burn-out' en su lista de enfermedades*. Retrieved from <https://www.elcomercio.com/actualidad/oms-desgaste-profesional-lista-enfermedades.html>
- El Mundo. (2019). *La OMS incluye por primera vez el síndrome del "burn-out" en su lista de enfermedades*. Retrieved from <https://www.elmundo.es/vida-sana/bienestar/2019/05/28/5cecec45fc6c83d0578b4641.html>
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *The Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- González, L. F. (2015). *Burnout Consecuencias y Soluciones*. México: Manual Moderno.
- Hawksley B. (2007). Work related-stress work/life balance and personal life coaching. (Trabajo relacionado con el estrés trabajo / equilibrio de la vida y entrenamiento de vida personal.). *Br J Community Nurs*, 34-6.
- ICB EDITORES. (2012). *Análisis de los Riesgos Psicosociales. El estrés y el Síndrome del Burnout*. Málaga.
- INSHT. (1997). *NTP 355: Fisiología del estrés*. Retrieved from [https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_355.pdf](https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf)
- INSHT. (2002). *ESTRÉS LABORAL*. Retrieved from Documentos Divulgatorios: <https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- INSHT. (2005). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Retrieved from [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/doc\\_interes/ntp/ntp704.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/doc_interes/ntp/ntp704.pdf)
- INSHT. (2005). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición*. Retrieved from [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_732.pdf/bf45e644-2986-42b0-b9a5-ce5bef2917bd)
- INSHT. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Retrieved from <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

- INSHT. (2010). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*. Retrieved from Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas. Madrid, España.
- INSHT. (2012). *Nota técnica de prevención 926, Factores psicosociales: metodología de evaluación*.
- Llaneza Álvarez, Javier. F. . (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada. Manual para la formación del especialista*. Valladolid: Lex Nova.
- Maslach C, Jackson SE. (1986). Inventario de Burnout de Maslach. *Inventario de Burnout de Maslach*. Palo Alto California.
- Maslach, C. (1978). "The Client Role in Staff Burnout". *Journal of Social Issues*, 111-124.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). Maslach Burnout Inventory (Segunda edición ed.). *Consulting Psychologist Press*. Palo Alto.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (2000). *Maslach Burnout Inventory Manual - Third Edition*.
- Medina, S., M., P., & y Pando, M. (. (2007). *Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para Trabajadores Mexicanos - Departamento de Salud Pública, Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Universidad de Guadalajara* . Retrieved from Revista de Salud Pública y Nutrición: <http://respyn.uanl.mx/index.php/respyn/article/view/197>
- Nogareda, C. (2006). *Psicología del trabajo INSHT*. Madrid.
- OIT - OMS. (1984). *Informe del comité mixto de Medicina del Trabajo. Novena reunión*. Ginebra.
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Informe de la Oficina Internacional del Trabajo y la OMS sobre Salud Ocupacional, novena sesión,*. Ginebra.
- OIT. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. . *Boletín Internacional de Investigación Sindical* 7-20.
- OMS. (2004). *LA CARGA MUNDIAL DE MORBILIDAD (CMM)*. Retrieved from <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/pr18/es/>
- OMS. (2004). *ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD* . Retrieved from LA CARGA MUNDIAL DE MORBILIDAD (CMM): <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/pr18/es/>
- OMS. (2007). *Salud de los trabajadores. Plan de acción mundial*.
- OMS. (2017). *Día Mundial de la Salud Mental 2017 – La salud mental en el lugar de trabajo*.
- OMS, K. R.-B. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). Career Burnout: Causes and cures. *The Free Press New York*, p. 30.
- Roozeboom, Houtman y Van den Bossche. (2008). *Monitoring Psychosocial Risks at work. The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF (pp. 17-36)*. Nottingham.
- Schaufeli, W. y Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice, a critical analysis*. Philadelphia: Taylor & Francis Inc.
- Selye, H. (1936). Un síndrome producido por diversos agentes nocivos. *Revista de Neuropsiquiatría y Neurociencias Clínicas*.

## ANEXO I

### Cuestionario del Estrés Laboral de la OIT-OMS

- 1= Si la condición NUNCA es fuente de estrés.  
 2= Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.  
 3= Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.  
 4= Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.  
 5= Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.  
 6= Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.  
 7= Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Por favor, anote el número de acuerdo con la frecuencia en que la condición descrita es una fuente actual de estrés. Por favor responda con sinceridad.

1. Los colaboradores no comprende la misión y metas de la organización.	
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	
5. Mi jefe inmediato no da la cara por mí ante los jefes.	
6. Mi jefe inmediato no me respeta.	
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	
10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.	
11. Las políticas generales iniciadas por la empresa impiden el buen desempeño.	
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	
13. Mi jefe inmediato no se preocupa de mi bienestar personal.	
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	
17. Mi jefe inmediato no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	
18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas d trabajo que me hacen los jefes.	
20. La organización carece de dirección y objetivo.	
21. Mi equipo me presiona demasiado.	
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	
24. La cadena de mando no se respeta.	
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	

## ANEXO II

### Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

<p>0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS. 3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.</p>
---

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siguientes los enunciados. Por favor responda con sinceridad.

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 clientes	
5 Siento que estoy tratando a algunos clientes 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 mis clientes	
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 la gente	
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 mis clientes	
16 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes	
18 Me siento estimado después de haber trabajado profundamente con mis clientes	
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 Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas	

### ANEXO III

### ARCHIVO FOTOGRÁFICO

**Personal desarrollando el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT – OMS y el Maslach Burnout Inventory**

