

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO

CARRERA: PSICOLOGÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: PSICÓLOGA

TEMA:

**CARACTERIZACIÓN DEL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS MANDOS OPERATIVOS DEL AREA
COMERCIAL DE LA EMPRESA CONECEL**

AUTORA:

IVONNE FERNANDA CORONADO HERRERA

DIRECTORA:

MARIA FERNANDA POZO AYALA

Quito, enero del 2015

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO DEL
TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, autorizo a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además declaro que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Quito, enero del 2015

Ivonne Fernanda Coronado Herrera

C.I. 1714557673

DEDICATORIA

A Dios: .Por permitir que llegue hasta este punto y darme salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres: Por apoyarme en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi hija Isabel: Por ser mi inspiración y motivación para mi lucha diaria como madre, y profesional.

Compañeros y amigos: Por su colaboración y su entrega por guiarme en esta investigación.

Ivonne Fernanda Coronado Herrera

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Politécnica Salesiana por brindarme el conocimiento adquirido para realizar la presente investigación. A todos mis amigos, amigas y todas aquellas personas que han sido importantes para mí durante todo este tiempo. A todos mis profesores que aportaron en mi formación. Para quienes me enseñaron más que el saber científico, a quienes me enseñaron a ser lo que no se aprende en salón de clase y a compartir el conocimiento con los demás. Un agradecimiento especial a la telefónica CONECEL por darme la oportunidad realizar la presente investigación

Ivonne Fernanda Coronado Herrera

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO 1..... | 3 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.1 Justificación..... | 3 |
| 1.2 Objetivos | 4 |
| 1.3 Definición de términos básicos | 5 |
| 1.4 Hipótesis | 7 |
| 1.5 Variables e indicadores..... | 7 |
| 1.6 Indicadores | 7 |
| 1.7 Marco metodológico..... | 8 |
| 1.7.1 Tipo de estudio | 8 |
| 1.7.2 Universo y muestra..... | 9 |
| 1.7.3 Fuentes, técnicas e instrumentos | 9 |
| 1.7.4 Técnica de recolección de información | 9 |
| 1.7.5 Recolección y análisis de información | 10 |
| | |
| CAPÍTULO 2..... | 11 |
| FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 11 |
| CARACTERIZACIÓN DEL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA CONECEL. | 11 |
| 2.1 Factores psicosociales en el ambiente laboral | 11 |
| 2.2 Definición de estrés | 12 |
| 2.3 Causas que originan el estrés: causas ambientales, causas hormonales, estrés | 13 |
| 2.4 Ejemplos de estresores: psicosociales, cotidianos, biogénicos, internos..... | 15 |
| 2.5 Estrés en el trabajo | 16 |
| 2.5.1 Causas del estrés en el trabajo | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5.2 Síntomas del estrés laboral | 18 |
| 2.5.3 Consecuencias del estrés laboral | 21 |
| 2.5.4 Prevención del estrés laboral | 23 |
| 2.6 Apoyo social..... | 26 |
| 2.6.1 Definiciones y concepto de apoyo social | 26 |
| 2.6.2 Tipos de apoyo social | 28 |
| 2.6.3 Fuentes del apoyo social..... | 28 |
| 2.6.4 Características personales y competencia relacional..... | 29 |
| 2.6.5 Contexto organizacional y social..... | 31 |
| 2.6.6 Funcionamiento y efectos del apoyo social..... | 32 |
| 2.7 El síndrome de BURNOUT | 33 |
| 2.7.1 Origen e historia del concepto..... | 34 |
| 2.7.2 Definición del síndrome de estar quemado por el trabajo..... | 36 |
| 2.7.3 Delimitación del síndrome de BURNOUT | 37 |
| 2.7.4 Fases y desarrollo del síndrome de BURNOUT | 39 |
| 2.7.5 Características, causas y consecuencias del BURNOUT | 40 |
| 2.7.6 Factores que inciden en el desarrollo del síndrome de BURNOUT | 42 |
| 2.7.7 Características del puesto y el ambiente de trabajo..... | 43 |
| 2.7.8 Evaluación del BURNOUT..... | 45 |
| 2.7.9 Maslach BURNOUT..... | 45 |
| 2.7.10 Estrategias y técnicas de intervención frente al BURNOUT | 46 |
| 2.7.11 Estrategias orientadas al individuo..... | 47 |
| 2.7.12 Estrategias sociales..... | 48 |
| 2.7.13 Estrategias organizacionales..... | 48 |
| 2.7.14 Prevención y tratamiento del síndrome de BURNOUT..... | 49 |
| CAPÍTULO 3..... | 50 |
| DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA CONECCEL S.A | 50 |
| 3.1 Historia de la empresa | 50 |
| 3.2 Misión, visión, valores y principios de la empresa CONECCEL | 51 |
| 3.4 Productos y servicios de CONECCEL..... | 54 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5 Mandos operativos del área comercial de empresa la CONECEL..... | 55 |
| 3.6 Análisis del Entorno del clima laboral | 56 |
| 3.7 Factores que inciden en el clima laboral | 57 |
| 3.10 Instrumento de evaluación Maslach Inventory Burnout | 61 |
| 3.11 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada | 65 |
| 3.12 Resultados basados en las subescalas del Maslach Burnout Inventory..... | 87 |
| CAPÍTULO 4..... | 88 |
| PROPUESTA DE INTERVENCIÓN | 88 |
| 4.1 Introducción..... | 88 |
| 4.2 Justificación..... | 88 |
| 4.3 Objetivos de la propuesta | 89 |
| 4.4 Fundamentación teórica de la propuesta | 89 |
| 4.4.1 Moduladores del estrés | 89 |
| 4.4.2 Apoyo social..... | 90 |
| 4.4.2.1 Tipos de apoyo social | 90 |
| 4.4.3 Situaciones de carácter positivo que acontecen en la vida diaria..... | 90 |
| 4.4.4 Recursos utilitarios | 91 |
| 4.4.5 Estrategias para la prevención | 91 |
| 4.5 Factibilidad de la propuesta..... | 93 |
| 4.6 Descripción de la propuesta..... | 93 |
| 4.7 Desarrollo del plan de intervención..... | 94 |
| 4.8 Resultados esperados..... | 97 |
| 4.9 Comprobación de la hipótesis | 97 |
| 4.10 Cumplimiento de objetivos..... | 97 |
| CONCLUSIONES..... | 99 |
| RECOMENDACIONES | 101 |
| LISTA DE REFERENCIAS | 102 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Síntomas de estrés laboral a nivel físico y psicológico..... | 19 |
| Tabla 2. Resultados generales del cuestionario Maslach Burnout Inventory aplicados a los mandos operativos de la empresa CONECEL..... | 87 |
| Tabla 3. Plan de intervención..... | 95 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo..... | 65 |
| Figura 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. | 66 |
| Figura 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. | 67 |
| Figura 4. Siento que puedo entender fácilmente a los clientes. | 68 |
| Figura 5.Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales..... | 69 |
| Figura 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa | 70 |
| Figura7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes | 71 |
| Figura 8 .Siento que mi trabajo me está desgastando. | 72 |
| Figura 9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo..... | 73 |
| Figura 10 .Siento que me he hecho más duro con la gente | 74 |
| Figura 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | 75 |
| Figura 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. | 76 |
| Figura 13 Me siento frustrado en mi trabajo | 77 |
| Figura 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo..... | 78 |
| Figura 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes. | 79 |
| Figura 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa | 80 |
| Figura17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes..... | 81 |
| Figura18.Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes | 82 |
| Figura 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo..... | 83 |
| Figura 20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades..... | 84 |

Figura 21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.....85

Figura 22. Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas.86

RESUMEN

El síndrome de BURNOUT se caracteriza por presentar cansancio emocional, despersonalización, baja realización personal, además que presenta síntomas físicos como dolores de cabeza, musculares, dolores estomacales que perjudican a la persona que lo padece y esto afecta en su desempeño laboral. El presente estudio tiene como propósito conocer las características del impacto del síndrome de BURNOUT en el desempeño laboral de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL. Con los datos obtenidos mediante la utilización del cuestionario Maslach Burnout se pudo plantear una propuesta factible, viable con una perspectiva preventiva dirigida a los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL con el objetivo de mejorar su desempeño laboral y a su vez su calidad de vida . La presente investigación permitió identificar que un grupo significativo de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL tienen alta probabilidad de desarrollar el síndrome de BURNOUT debido a que la empresa CONECEL no cuenta con estrategias preventivas para evitar el surgimiento del síndrome de BURNOUT , así mismo se evidencio que las personas que presentan probabilidades de desarrollar el síndrome de BURNOUT no perciben un apoyo social, apoyo emocional por parte de su entorno ; así mismo estas personas no realizan actividades recreativas como por ejemplo: practicar algún tipo de deporte, realizar paseos ya sea familiares o con amigos, ir a eventos sociales ya sea fiestas, conciertos musicales que les permitan distraerse sanamente y compartir sus problemas ya sean laborales, personales con su entorno social

ABSTRACT

BURNOUT syndrome is characterized by emotional exhaustion, depersonalization, reduced personal accomplishment, besides having physical symptoms such as headaches, muscle aches, stomach pains that hurt the person who has it and this affects their job performance. The present study aims to determine the characteristics of the impact of burnout on job performance of the operational commander of the commercial area of the company CONECEL. With the data obtained by using the Maslach Burnout could pose a feasible proposal, which addressed a preventive perspective the operational commander of the commercial area of the company CONECEL in order to improve their job performance and in turn the quality of life . This investigation identified that a significant number of the operational commander of the commercial area of the company CONECEL are likely to develop the syndrome BURNOUT because the company has not CONECEL preventive strategies to prevent the emergence of burnout syndrome and it was evident that people who have chances of developing the syndrome BURNOUT not perceived social support, emotional support from their environment; Likewise these people do not engage in recreational activities such as: play some kind of sport, take walks either family or with friends, going to social events either parties, musical concerts that allow them to distract healthily and share their problems and are working, personal with the social environment

INTRODUCCIÓN

El manejo adecuado del entorno laboral es importante para el crecimiento productivo de toda empresa ya sea grande o pequeña, tiene un impacto significativo en la conducta y rendimiento de cada miembro de la empresa; debido a esta premisa las autoridades principales, departamento de recursos humanos deben fomentar un clima laboral agradable para los trabajadores y a su vez estos rindan de mejor manera en sus actividades laborales diarias.

Sin embargo, si no se desarrolla un entorno laboral adecuado para los trabajadores podría ocasionar graves problemas para la empresa no solo en su crecimiento productivo sino también en el comportamiento de los trabajadores debido a que el estrés laboral estaría perjudicando la salud de los trabajadores. La falta de estrategias preventivas para evitar las consecuencias del estrés laboral puede ocasionar en los trabajadores el síndrome de BURNOUT que se caracteriza por cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal que puede afectar el desempeño laboral en los trabajadores.

Esto es justamente en lo que se enmarca este estudio conocer las características del impacto del síndrome de BURNOUT en el desempeño laboral de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL ubicada en la ciudad de Quito en la sucursal localizada en la Av. Amazonas No.134 y Robles, esquina

Esta investigación cuenta con cuatro capítulos que dan cuenta de la profundización de la temática.

En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema, la justificación, el objetivo general y objetivos específicos, también se evidencia la hipótesis, variables e indicadores, así mismo se presenta el marco metodológico que guiara a la presente investigación.

El capítulo dos abarca la fundamentación teórica de esta investigación, dividido en cuatro subcapítulos con sus respectivos subtemas. La primera parte, hace referencias los factores psicosociales en el ambiente laboral, el estrés laboral sus causas y consecuencias, también se expone sobre el apoyo social. En la segunda parte, se enfoca sobre el síndrome de BURNOUT, características, causas y consecuencias del síndrome de BURNOUT.

En el capítulo tres se presenta el diagnóstico situacional de la empresa CONECEL se muestra la historia de la empresa, misión, visión de la empresa, también se evidencia análisis del clima laboral, factores que inciden en el clima laboral, además que se aprecia el análisis y los resultados de la evaluación Maslach Burnout Inventory.

En el último capítulo se muestra la propuesta en base a los resultados obtenidos en el capítulo anterior, también se aprecia los objetivos de la propuesta, fundamentación teórica, factibilidad, descripción de la propuesta y las actividades de prevención frente al síndrome de BURNOUT que debería llevar a cabo la empresa CONECEL

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Justificación

En 1974 el psiquiatra Herbert Freudenberger describió al síndrome de BURNOUT como “una respuesta prolongada ante estresores emotivos e interpersonales crónicos en el trabajo, y es definido por las tres dimensiones de agotamiento, despersonalización e ineficacia.” (Arias Zuñiga, 2006)

El síndrome de BURNOUT es una enfermedad que se caracteriza por el estrés crónico, agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción profesional, acompañada de síntomas físicos, psíquicos y sociales que afectan al individuo y por ende a la organización en la que labora

En los últimos años, se han realizado diversos estudios acerca del síndrome de BURNOUT, así como los factores relacionados con el trabajo y los efectos de dichos factores sobre la salud de los trabajadores. La Organización Mundial de la Salud (OMS), indica que más de la mitad de los trabajadores en el mundo padecen de estrés, debido a las exigencias del trabajo, consumismo, ritmo acelerado actual de vida, donde las empresas, instituciones ejercen en sus trabajadores sean rápidos y eficientes con sus obligaciones laborales.

En la actualidad, el síndrome de BURNOUT se ha constituido en una enfermedad que afecta la calidad de vida de las personas, en especial a las personas que trabajan en el área de atención hacia otras personas ya que están en constante servicio, con altas exigencias por parte de los clientes y responsabilidades de trabajo, ocasionando de esta manera deterioro en la salud de los trabajadores.

El síndrome de BURNOUT no es ajeno a la realidad del Ecuador, ya que se ha identificado una serie de comportamientos y aptitudes opuestas a la cultura corporativa vigente en la empresa CONECEL debido a que los empleados manifiestan, desgaste ocupacional, estrés y falta de iniciativa en toma de decisiones para los colaboradores del área de servicio al cliente de la empresa CONECEL así como para la calidad de atención hacia los clientes.

Es por este motivo que el presente estudio cobra una gran importancia; ya que pretende conocer las características del impacto del síndrome de BURNOUT en el rendimiento de los colaboradores del área de servicio al cliente de la empresa CONECEL con la intención de que este estudio proponga soluciones que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL.

1.2 Objetivos

General:

- Conocer las características del impacto del síndrome de BURNOUT en el desempeño laboral de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL

Específicos:

- Detallar las características, causas y consecuencias del síndrome de BURNOUT.
- Realizar el diagnóstico situacional del desempeño y las condiciones psicosociales de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL
- Realizar una propuesta de intervención direccionada a mejorar las condiciones grupales e interpersonales desde la perspectiva psicosocial.

1.3 Definición de términos básicos

Afrontamiento

Es cualquier actividad que el individuo puede poner en marcha, tanto de tipo cognitivo como de tipo conductual, con el fin de enfrentarse a una determinada situación. Por lo tanto, los recursos de afrontamiento del individuo están formados por todos aquellos pensamientos, reinterpretaciones, conductas, etc., que el individuo puede desarrollar para tratar de conseguir los mejores resultados posibles en una determinada situación (Perez, 2000, pág. 47)

Apoyo social

El apoyo social genera que el individuo no se sienta solo y pueda desahogarse, relajarse cuando ha tenido bastante estrés. En este concepto hace especial énfasis a nivel personal, una vez más, no es el apoyo social recibido, sino el percibido por el sujeto. (Lopez, 2009)

Burnout

Es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización. (Marrau, 2004, pág. 55)

Estrés laboral

El estrés es uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual ya que posibilita el aumento de accidentes labores y el ausentismo.

El estrés laboral definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante situaciones perjudiciales del ambiente laboral La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como una: "Enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores". (OMS, 2004)

Calidad

La calidad es el conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes. Los clientes tienen una serie de necesidades, requisitos o/y expectativas. Una empresa proporciona calidad cuando su producto o servicio iguala o supera las expectativas de los consumidores. (Escudero, 2012, pág. 29)

Cliente

Es el individuo o grupo de individuos que pagan por los servicios de una empresa. Permite hacer mención a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. La noción suele estar asociada a quien accede al producto o servicio en cuestión con asiduidad, aunque también existen los clientes ocasionales. (Perez, 2000, pág. 49)

Servicio

El servicio es un conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico como consecuencia del precio, imagen o reputación del mismo. Para ofrecer un buen servicio hace falta más que la amabilidad o la gentileza al cliente, aunque estas condiciones son imprescindibles con la atención al cliente. Así cuando un interlocutor habla por teléfono tiene que hacerlo por teléfono proporcionando la información correcta que oriente a la persona que ha llamado hacia el interlocutor idóneo. (Escudero, 2012, pág. 37)

1.4 Hipótesis

El impacto del síndrome de Burnout en los mandos operativos del área de servicio al cliente, genera una atención DEFICIENTE a los clientes.

1.5 Variables e indicadores

- **Variable dependiente:** Síndrome de BURNOUT
- **Variable independiente:** Mandos operativos del área de servicio al cliente

1.6 Indicadores

| | |
|-------------------------|--|
| Trastornos físicos | Dolores de cabeza, dolores de cuello, espalda, lumbalgias |
| Trastornos psicológicos | Agotamiento emocional, baja realización personal, despersonalización |
| Trastornos sociales | Conflictos familiares, de pareja, falta de compañerismo |

1.7 Marco metodológico

1.7.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se realizará en la presente investigación es observacional, analítico y transversal porque analiza la caracterización del impacto del síndrome de BURNOUT en el área de servicio al cliente de la empresa CONECEL, con un enfoque de carácter cuali-cuantitativo, con un nivel de profundidad explicativo ya que existe la necesidad de comprender

Además el presente estudio abarca niveles de investigación exploratoria y descriptiva. Exploratorio, por la razón de que no existen investigaciones sobre caracterización del impacto del síndrome de burnout en el área de servicio al cliente de la empresa CONECEL

Los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o un problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si se desea indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Bericat, 2005, pág. 58)

Descriptivo por la razón de que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Dankhe, 2005)

Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta

sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas.

1.7.2 Universo y muestra

La población de estudio de esta investigación abarca a las 50 personas que trabajan en el área comercial de la empresa CONECEL ubicada en la ciudad de Quito en la sucursal localizada en la Av. Amazonas no.134 y Robles, esquina.

El muestreo de la población es no probabilística, donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación. En este caso se trabajará con las 50 personas que pertenecen al área comercial de la empresa CONECEL, debido a que la investigación pretende conocer las características del impacto del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL.

Este tipo de muestra implica un procedimiento para la selección de los sujetos de tipo intencional, ya que las pautas para determinar quién formará parte de la muestra, dependen de las características especificadas previamente en el planteamiento del problema.

1.7.3 Fuentes, técnicas e instrumentos

En la presente investigación las fuentes de información que se utilizará son las fuentes primarias del cual se obtendrá información directa de los trabajadores, y las fuentes secundarias serán encuestas, para respaldar la información obtenida.

1.7.4 Técnica de recolección de información

Encuestas: El tipo de encuesta que se utilizará es mixta, ya que permite combinar las preguntas abiertas (en donde el encuestado tiene mayor libertad para contestar) y cerradas (en donde se presentan al encuestado una serie de opciones previamente seleccionadas, en la cual el investigado escogerá la que crea conveniente).

1.7.5 Recolección y análisis de información

En el presente estudio todas las variables serán sometidas a análisis multivariado que examina dos o más variables. El análisis multivariado involucra una variable dependiente y una variable independiente. El análisis multivariado hace hincapié en las pruebas de hipótesis y explicaciones.

Para el análisis estadístico del presente estudio se aplicará la estadística descriptiva con sus gráficos y resumen de datos originados a partir de los fenómenos de estudio. Los datos pueden ser resumidos numérica o gráficamente.

CAPÍTULO 2

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

CARACTERIZACIÓN DEL IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL RENDIMIENTO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA CONECEL.

2.1 Factores psicosociales en el ambiente laboral

Los factores psicosociales en el ambiente laboral radican en las interacciones entre el trabajo, su ambiente laboral, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la empresa, organización, industria por una parte, y por la otra, por las capacidades del empleado, sus necesidades, su educación y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, por medio de las percepciones y experiencias, pueden intervenir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2011)

Los factores psicosociales en el ambiente laboral representan un conjunto de las apreciaciones y experiencias del trabajador en torno a su lugar de trabajo. Los factores psicosociales están relacionados con las condiciones y al medio ambiente de trabajo. Otros factores psicosociales se refieren a las influencias económicas y sociales extrañas al lugar de trabajo pero que influyen en él.

Referente a los factores personales del trabajador, así como sus capacidades y limitaciones de éste en relación con las exigencias de su trabajo parecen ser esenciales, así como el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

Las condiciones en el ambiente de trabajo incluyen: la actividad que realiza el trabajador, las condiciones físicas en el lugar de trabajo, las relaciones sociales entre los empleados así como la relación que tienen con sus supervisores y las prácticas de la administración.

Los factores externos del ambiente laboral generan preocupaciones psicosociales en el trabajo, y estos pueden ser sobre problemas familiares, personales, problemas de pareja, nutrición etc. Las reacciones de los trabajadores referentes a las actividades laborales que deben cumplir eficientemente dependen de sus habilidades, necesidades, expectativas, cultura y de su vida privada. (Organización Internacional del Trabajo, 2011)

La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden ocasionar graves problemas emocionales, conductuales, físicos y familiares. Pueden también preverse efectos nocivos para la satisfacción y el rendimiento en el trabajo.

2.2 Definición de estrés

El estrés es una condición dinámica en la cual las personas se encuentran frente a una limitación o exigencia, para lo cual el resultado se considera incierto e importante a la vez.

El estrés también se lo puede dar un valor positivo ya que genera la oportunidad para ganancia potencial. Por ejemplo, en el caso de los deportistas de alto rendimiento, cuando son sometidos a estrés deportivo dan lo mejor de sí para alcanzar el éxito deseado.

Generalmente el estrés se relaciona con presiones sociales (laborales, escolares, familiares, económicas). Podemos citar un ejemplo, cuando se efectúa una evaluación anual del desempeño en el trabajo, se genera mucho estrés ya que se enfrenta a una oportunidad, a restricciones y exigencias.

El estrés se da como respuesta a algún estímulo, denominado estresor. Un estresor se lo puede definir como una situación externa perjudicial. En resumen podemos decir que, el estrés es el resultado de la relación entre un estímulo ambiental (un estresor) y la respuesta que genera las personas. (Gil-Monte, 2006)

2.3 Causas que originan el estrés: causas ambientales, causas hormonales, estrés laboral

Existen diversas causas de riesgo que pueden generar estrés:

Causas medioambientales que son el clima demasiado frío o demasiado caliente, la contaminación de la ciudad, tráfico.

Causas hormonales como cambio hormonal en la etapa de la pubertad, el síndrome premenstrual, post-parto, la menopausia.

Estrés laboral está relacionado con: el grado de responsabilidad, el conflicto y la ambigüedad de rol, el clima de la organización, la carga de trabajo, la necesidad de mantenimiento y desarrollo de una cualificación profesional, los horarios irregulares, la violencia hacia el profesional, el ambiente físico en el que se realiza el trabajo, no tener oportunidad de exponer la quejas e inseguridad en el empleo.

Resulta de gran importancia estudiar los personal de enfermería que se hacen cargo de un enfermo, debido a que al igual que el paciente, necesitan ayuda de profesional para enfrentar la situación por la cual atraviesan los pacientes y más aún si sólo es una persona la que se hace cargo de todas las necesidades del paciente. Pues la función que realiza el personal de enfermería puede ocasionarles problemas físicos y emocionales tanto al paciente como al mismo personal de enfermería. Según los estudios de Chuchon y Artazcoz llevados a cabo en el año de 1999, confirman que la escasez de personal y la falta de tiempo que disponen para realizar sus obligaciones son los factores más estresantes que atraviesan en el ámbito laboral. Chuchon y Artazcoz expresan que el trabajo excesivo en el personal de enfermería es negativo ya que están sometidas a las demandas de los pacientes y a los horarios extenuantes que causan malestares psíquicos y bilógicos. (Jimenez & Moreno, 2001, pág. 98)

La investigadora Escriba expone que los principales estresores encontrados en el personal de enfermería que trabaja en una institución de salud son: contacto con el sufrimiento de los pacientes, falta de apoyo por parte de los compañeros, la sobrecarga laboral, los problemas de interrelación con el resto del equipo de enfermería, el conflicto con los médicos y la falta de apoyo social en el trabajo (Jimenez & Moreno, 2001, pág. 102)

Varios autores exponen que problemas personales, profesionales, institucionales y ambientales influyen en la reproducción del estrés; pensando en la alta responsabilidad con la bioseguridad del paciente, el manejo de pacientes críticos y complejos y las decisiones de emergencias que asume el profesional de enfermería (Jimenez & Moreno, 2001, pág. 105)

Un factor influyente para la generación del estrés son los horarios de trabajo rotativos, que son realmente negativos para la salud del trabajador, ya que las jornadas de trabajo prolongadas, excesos en demandas laborales van a componer una fuente de estrés. La sobrecarga de trabajo constituye, una importante fuente de estrés.

Para el investigador Garza y colaboradores, realizaron un estudio que sirvió para identificar los factores que influyen en la ansiedad en el personal de enfermería; como la jornada laboral y viajes de traslado al centro laboral. Existen otros factores que expone Garza como los factores familiares, económicos, la falta de descanso durante el desempeño de los mismos, todos estos son elementos perjudiciales para la salud. (Gonzalez, 2001)

En cambio para el autor Lazarus (1986), los factores psicosociales en el medio ambiente de trabajo pueden originar estrés y se relacionan con aspectos de organización, dirección y el clima laboral. Por esto, el clima laboral de una institución se sujeta con las condiciones de vida de la colectividad de trabajo.

Los organismos internacionales como la OMS y la Comisión Europea aportan con otras causas existen diferentes a los investigadores Garza y Lazarus citados

anteriormente y estas causas son: la economía, nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

En cambio para Mc Cue (1988), indica otras causas que conforman una importante fuente de estrés: los periodos de transición la identificación profesional la excesiva responsabilidad, dudas acerca de la especialidad escogida, apremio económico, el aislamiento social y la falta de sueño

Para el investigador Walker expone otras causas diferentes a las de Mc Cue que generan la presencia de estrés y especialmente cuando se trabaja en atención a las personas y estas son: jornadas largas de intensos esfuerzos, la exposición constante a intensas reacciones emocionales propias, demandan decisiones correctas inmediatas y su rápida atención (Escudero, 2012, pág. 37)

Se evidencia que el estrés laboral esta correlacionado con diversas enfermedades tales como fatiga, dolores de cabeza, migraña, problemas digestivos y cardiacos incrementando accidentes laborales, ausentismo, rotación de personal. Hay que indicar que estrés se manifiestan de manera frecuente e intensa en el ambiente del individuo, influyen en tanto a nivel psicológico como biológico.

2.4 Ejemplos de estresores: psicosociales, cotidianos, biogénicos, internos, y externos

Los estresores, pueden ser de cinco tipos:

Psicosociales: Logran formar estrés por el significado que la persona les asigna.

Acontecimientos o sucesos vitales estresantes. Son acontecimientos extraordinarios e intensos de poca duración que producen cambios importantes en la vida de una persona, como por ejemplo pérdida y separaciones de seres queridos; situaciones bélicas, violencia general, desastres naturales entre otros.

Acontecimientos estresantes Cotidianos o sucesos menores. Son eventos que acontecen diariamente. Afecta negativamente tanto a nivel psicológico como físico como por ejemplo: Problemas económicos, tráfico, desempleo, excesiva carga laboral.

Situaciones de tensión crónica mantenida. Situaciones que generan un alto nivel de estrés y que se prolongan en largos periodos de tiempo. Las consecuencias para las personas son gravísimas como por ejemplo: enfermedades crónicas, desempleo de larga duración, marginación social, sobrecarga laboral constante

Biogénicos: Son situaciones que pasan a ser estresores por su capacidad para producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés.

Estresores Internos: Son aquellos estresores que dependen de las características personales del individuo. Por ejemplo no responderá de la misma forma una persona centrada y con habilidades sociales, que un introvertido.

Cotidianos: Los estresores cotidianos son hechos que se dan en el día a día. El tránsito, las decepciones y las discusiones son ejemplos de este tipo de estresores. Esto se debe a que son impredecibles y causan una alta inseguridad en el individuo hecho que junto con la falta de recursos o información para resolver la situación hace el sistema que la analiza se sature.

Estresores Externos: Estos estresores son generados por el entorno social del individuo independientes de las características personales de los individuos, y como ejemplos podemos mencionar: un despido, un divorcio, las preocupaciones económicas, la sobrecarga en el trabajo. etc. (Golembiewski, 2008, pág. 47)

2.5 Estrés en el trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral como una: "Enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores".

El estrés es uno de los riesgos emergentes más importantes en el panorama laboral actual ya que posibilita el aumento de accidentes labores y el ausentismo. El estrés laboral es

conceptualizado como un conjunto de reacciones tanto emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamentales, frente situaciones perjudiciales del ambiente laboral.

El estrés laboral es una problemática frecuente que está creciendo en la sociedad, esto se debe por los tipos de trabajo han ido cambiando y cada vez más son exigentes. Repercute en el aspecto físico y psicológico que puede deteriorar el clima organizacional.

En la actualidad por la importancia en los procesos de producción se requieren una energía mental que antiguamente solo se necesitaban fuerza física. También el ritmo del trabajo ha ido aumentando debido a que en las empresas han disminuido el número de trabajadores que tienen para alcanzar a tener mejores resultados.

Vale recalcar que las respuestas para enfrentar este tipo de exigencias no necesariamente son negativas, ya que son necesarias para afrontar a situaciones difíciles y para la supervivencia. Todas las personas necesitan niveles de estrés moderado para responder adecuadamente sus propias necesidades o expectativas, y las exigencias del entorno.

Por otro lado los niveles bajos de estrés se relacionan factores como desmotivación, conformismo y desinterés que afectan la salud mental de las personas.

El estrés en la actualidad es la segunda causa de bajo rendimiento laboral en Europa, ya que afecta millones de trabajadores anualmente y supone que para los países europeos un gran gasto coste de veinte mil millones de euros al año en gastos sanitarios, sin contar la pérdida de productividad. (OMS, 2004)

La Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo expone que el 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral (OMS, 2004). Es importante mencionar que el estrés en las mujeres se presenta en sus lugares de trabajo y en sus hogares debido a la mayor parte del trabajo doméstico. Esto puede generar que las mujeres sean más proclives en padecer de estrés que los hombres.

Se denomina estrés laboral a un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y comportamentales de los trabajadores debido al entorno de la organización del trabajo.

2.5.1 Causas del estrés en el trabajo

El estrés laboral se debe a la relación que tiene los trabajadores con el entorno laboral. Las causas de estrés en el trabajo se clasifican en varios grupos: estresores relativos a las actividades del trabajo, estresores del ambiente del trabajo, estresores de tipo personal e interpersonal, inadecuada fatiga mental de trabajo, el diseño de los trabajos. Trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos; trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, no usan las habilidades de los trabajadores, y proveen poco sentido de control y la falta de control sobre la tarea, sobrecarga de trabajo, variación de ritmos biológicos, falta de participación por trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización, y falta de política que está favorable a la vida de familia, responsabilidades y decisiones relevantes, estimulación lenta y monótona, condiciones laborales inadecuadas. (Aileen, 2000, pág. 23)

El aumento de trabajo o su complejidad producen estrés cuando el trabajador percibe que no tiene la habilidad adecuada para realizar su actividad laboral, pero esto no quiere decir que las situaciones de subcarga no la generen. (Gonzalez, 2001, pág. 32)

2.5.2 Síntomas del estrés laboral

El estrés laboral es una manifestación biológica, psicológica y social frente al ambiente laboral. La mayoría de los cambios biológicos que se generan en el cuerpo están subordinados a una reacción de estrés que no son perceptibles para el ser humano y se necesitan de evaluaciones diagnósticas para determinar el nivel de la reacción.

A nivel psicológico la mayoría de los síntomas son causados por el estrés y pueden ser fácilmente reconocidos por la persona que está padeciendo del estrés. La reacción más frecuente es la ansiedad. (Gonzalez, 2001, pág. 39)

A continuación se expone una tabla sobre los síntomas del estrés laboral en el ámbito físico y psicológico del trabajador:

Tabla 1 Síntomas de estrés laboral a nivel físico y psicológico

| |
|---|
| – Trastornos cardiovasculares |
| <ul style="list-style-type: none"> – Hipertensión esencial – Enfermedad coronaria – Taquicardia – Arritmias cardíacas episódicas – Enfermedad de raynaud |
| – Trastornos cognitivos |
| <ul style="list-style-type: none"> – Preocupación – Temor – Inseguridad – Dificultad para decidir – Miedo – Pensamientos negativos sobre uno mismo – Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros – Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades – Temor a la pérdida del control – Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc. |
| – Trastornos respiratorios |
| <ul style="list-style-type: none"> – Asma bronquial. – Síndrome de hiperventilación – Alteraciones respiratorias – Alergias |

| |
|---|
| |
| - Trastornos gastrointestinales |
| <ul style="list-style-type: none"> - Úlcera péptica - Dispepsia funcional - Síndrome de colon irritable - Colitis ulcerosa |
| - Trastornos musculares |
| <ul style="list-style-type: none"> - Tics, temblores y contractura s. - Alteración de reflejos musculares. - Lumbalgias - Cefaleas tensionales. |
| - Trastornos dermatológicos |
| <ul style="list-style-type: none"> - Prurito - Eccema - Acné - Psoriasis |
| - Trastornos sexuales |
| <ul style="list-style-type: none"> - Impotencia - Eyaculación precoz. - Coito doloroso - Disminución del deseo |
| - Trastornos endocrinos |
| <ul style="list-style-type: none"> - Hipertiroidismo. - Hipotiroidismo - Síndrome de cushing. |
| - Síntomas observable |
| <ul style="list-style-type: none"> - Evitación de situaciones temidas, - Fumar, comer o beber en exceso, - Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), |

- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- Tartamudear,
- Llorar,
- Quedarse paralizado, etc.

Nota: Síntomas del stress. Fuente: M. Ortega & S. López ,2010

Además de estas reacciones emocionales se puede observar con claridad otros síntomas generados por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Si el estrés es muy fuerte puede llegar a ocasionar enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud

2.5.3 Consecuencias del estrés laboral

El estrés puede aumentar en los trabajadores productividad, aumento de recursos cognitivos y fisiológicos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) pero simultáneamente este proceso puede durar mucho tiempo, y causar en los trabajadores cansancio, fatiga, así como la pérdida de rendimiento.

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas generando graves daños sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés influye en la salud de la siguiente manera:

- Cambio de hábitos relacionados con la salud.
- Alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune) y
- Cambios cognitivos que afectan a la conducta, las emociones y la salud.

El estrés cambia los hábitos de la salud, aumentando conductas no saludables, como por ejemplo: fumar, beber, o comer en exceso, a su vez van deteriorando las conductas

saludables, como por ejemplo practicar algún deporte, dormir adecuadamente, comer saludablemente.

Este tipo de hábitos afectan la salud y tienen tendencias a generar una serie de adicciones, con consecuencias negativas para la persona en sus ámbitos importantes como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

El desarrollo de hábitos nocivos para salud aumenta el estrés. El estrés puede causar una aceleración fisiológica que puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicósomáticas, como por ejemplo: dolores de cabeza, problemas digestivos, problemas cardiovasculares, también pueden disminuir las defensas del sistema nervioso y aumentar el riesgo de infecciones como la gripe, aumentar probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer. (Duran, 2009)

El siguiente tipo de personas puede generar aumento del estrés:

- Pacientes con hipertensión presentan niveles de ansiedad e ira.
- Las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastornos de piel, trastornos digestivos, comúnmente presentan problemas de ansiedad.

Los programas para reducir la ansiedad favorecen el bienestar psicológico, así mismo mejoran los síntomas físicos de las enfermedades mencionadas anteriormente.

El estrés puede generar en las personas problemas cognitivos en su comportamiento que como por ejemplo: tener a una serie de temores irracionales, fobias, que deterioren la salud mental de la persona.

Las personas que son sometidas al estrés constantemente pueden llegar a tener ataques de pánico, o crisis de ansiedad, temor a un ataque al corazón. En la crisis el trabajador puede asumir equívocamente su activación fisiológica y pensar que tiene un serio problema en el organismo. (Duran, 2009)

Según la OMS los trastornos de ansiedad son más comunes en mujeres que en los varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero generalmente una crisis de ansiedad concuerda cuando un periodo de estrés se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años, justo en su edad más productiva. (OMS, 2004)

El estrés repercute en los procesos cognitivos como por ejemplo la atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales.

El estudio del estrés se ha llevado principalmente desde una perspectiva cognitivo-emocional y, se ha identificado que la ansiedad es la emoción con la que más se ha estudiado y se ha realizado diversas investigaciones académicas.

2.5.4 Prevención del estrés laboral

Para crear estrategias de prevención del estrés laboral se debe comenzar investigando todos los elementos de la actividad laboral, completando con el ambiente físico y social y sus consecuencias para la salud. Para la prevención del estrés laboral se debe trabajar en un sistema preventivo general para todos los trabajadores ya que de esta manera se generara soluciones más eficaz y adecuada para prevenirlo (EU-OSHA, 2011)

Las estrategias de prevención deben estar destinadas hacia la estructura de la organización laboral, la comunicación del lugar de trabajo, toma de decisiones, funciones y tareas del trabajo,

Para la prevención del estrés laboral se debe incrementar el apoyo social en las organizaciones, beneficiando la unión de los equipos de trabajo y capacitando a los jefes, gerentes para que tengan una actitud de ayuda a los empleados, ya que el apoyo social no solamente reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos

El estrés en el trabajo ocasiona consecuencias nocivas en el ámbito de la salud y la seguridad, sería importante tener indicadores de la salud laboral e invertir en la prevención del estrés, de esta manera se puede ahorrar grandes costos para las organizaciones (EU-OSHA, 2011)

Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo España hay varias estrategias preventivas que contribuyeran a las personas a que puedan enfrentar adecuadamente una o algunas situaciones que les puede generar estrés. Estas medidas que propone el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo España (INSHT) han generado grandes aportes tanto a nivel científico, académico en torno a las problemáticas de seguridad, salud en los trabajadores.

- Facilitar una descripción clara del trabajo que hay que realizar, de los medios materiales de que se dispone y de las responsabilidades. La falta de definición de lo que se espera de un individuo, que su papel sea confuso, es un factor importante en la generación de estrés. El desconocimiento se traduce en una sensación de incertidumbre y de amenaza (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)
- Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos de los individuos y proporcionar la formación necesaria para realizarlas de forma competente, tanto al inicio del trabajo como cuando se produzcan cambios.
- Igualmente, hay que facilitar una información detallada sobre el significado y las repercusiones del cambio para evitar la aparición de falsas ideas que induzcan a preocupación, solicitando la opinión de las personas afectadas. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)
- Controlar la carga de trabajo. Tanto un exceso de trabajo como la poca actividad pueden convertirse en fuentes de estrés. Ocurre lo mismo cuando el individuo no se siente capaz de realizar una tarea o cuando ésta no ofrece la posibilidad de aplicar las capacidades de la persona. En estos casos hay que redistribuir las tareas o plantear un nuevo diseño de su contenido de

manera que sean más motivadoras. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)

- Establecer rotación de tareas y funciones en actividades monótonas y también en las que entrañan una exigencia de producción muy elevada: cadenas de montaje, ciertos trabajos administrativos e informáticos repetitivos. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)
- Proporcionar el tiempo que sea necesario para realizar la tarea de forma satisfactoria, evitando prisas y plazos de entrega ajustados. Prever pausas y descansos en las tareas especialmente arduas, físicas o mentales. Igualmente, hay que planificar el trabajo teniendo en cuenta los imprevistos y las tareas extras, no prolongando en exceso el horario laboral. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)
- Favorecer iniciativas de los individuos en cuanto al control y el modo de ejercer su actividad: forma de realizarla, calidad de los resultados, cómo solucionar problemas, tiempos de descanso, elección de turnos, etc.
- Las posibilidades de intervención personal sobre la tarea favorecen la satisfacción en el trabajo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)
- Explicar la función que tiene el trabajo de cada individuo en relación con toda la organización, de modo que se valore su importancia dentro del conjunto de la actividad de la empresa. Saber el sentido que tiene la tarea asignada repercute de manera positiva en la realización del trabajo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)
- Diseñar horarios laborales que no entren en conflicto con las responsabilidades no relacionadas con el trabajo (vida social). Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una alternancia que vaya en el sentido mañana-tarde-noche. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)

- Evitar ambigüedades en cuestiones como la duración del contrato de trabajo y el desarrollo de la promoción profesional. Potenciar el aprendizaje permanente y la estabilidad de empleo. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)
- Fomentar la participación y la comunicación en la empresa a través de los canales que sean más idóneos para cada organización: charlas de trabajo, instrucciones de trabajo escritas, tablón de anuncios, buzón de sugerencias, periódico de la empresa, reuniones del Comité de Empresas, Comité de Seguridad y Salud, etc. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2010)

2.6 Apoyo social

El apoyo social compone uno de las principales estrategias anti estrés, forma en las personas que no se sientan solos y puedan recrearse, y también desahogarse, el apoyo social percibido por las personas genera formas adecuadas para sobrellevar el estrés. (Perez, 2000, pág. 69)

2.6.1 Definiciones y concepto de apoyo social

El apoyo social es un concepto que se lo conoce de manera general pero no específica. El mundo académico ha estudiado al apoyo social y sus elementos que lo constituyen. En este punto se ha estudiado los tipos o formas de apoyo social especialmente relevantes y con efectos importantes sobre el estrés laboral, la salud o la relación entre ambos. (Marias, 1999, pág. 53)

A continuación se presentan diversas definiciones que los investigadores han dado del apoyo social:

- "El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas".
- "La información que permite a las personas creer que:
 - Se preocupan de ellos y les quieren,

- Son estimados y valorados
- pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas".
- "Transacciones interpersonales que implican la expresión de afecto positivo, la afirmación o respaldo de los valores y creencias de la persona y/o la provisión de ayuda o asistencia".
- "La disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas".
 - "El grado en que las necesidades sociales básicas se satisfacen a través de la interacción con los otros".

A continuación se presentan las cuatro perspectivas principales, teóricas y empíricas, sobre el apoyo social se ha desarrollado. Estas perspectivas son complementarias: cada perspectiva posee varios niveles de análisis y se muestran como una precondition del siguiente nivel.

Nivel I

Es el más básico en la definición del apoyo social. Este nivel se enfoca en el número y fuerza de las relaciones de una persona con los otros significativos. No se hace referencia a la calidad de las relaciones sociales sino a las características estructurales de la red social de una persona. (Marias, 1999, pág. 62)

Nivel II

La perspectiva del apoyo social en este nivel estudia las relaciones de calidad. En este nivel se comprende la calidad de las relaciones aunque éstas no sean muy numerosas. Son diversas las maneras por las que se pueden influir unas relaciones de calidad sobre la salud y bienestar psicológico: cubren las necesidades de afecto, dan un sentimiento de identidad y pertenencia, proporcionan sentimientos de control de la situación, etc. (Marias, 1999, pág. 68)

Nivel III

En este nivel se hace referencia a la percepción que en situaciones problemáticas hay en quien confiar y a quien pedir apoyo. (Marias, 1999, pág. 71)

Nivel IV

El último nivel consistiría, radica en la "actualización de tales conductas de apoyo". Se hace referencia en las conductas reales, al despliegue efectivo y concreto de tal apoyo. (Marias, 1999, pág. 71)

2.6.2 Tipos de apoyo social

Existen varios tipos de apoyo social como lo explica House (1981) y estos son cuatro tipos de apoyo:

- Apoyo emocional: Comprende la empatía, el cuidado, la estima, la escucha, la confianza, el interés y parece ser uno de los tipos de apoyo más importantes.
- Apoyo instrumental: Se emiten conductas instrumentales que proporcionan ayudas tangibles, mediante la provisión de ayuda económica, trabajo, tiempo, etc.
- Apoyo informativo: Se refiere a la información que se ofrece a otras personas para que éstas puedan usarla para hacer frente a las situaciones problemáticas (sugerencias, orientaciones, consejo, etc.)
- Apoyo evaluativo: Sólo implica la transmisión de información. Dicha información es relevante para la autoevaluación y para la comparación social.

En el trabajo las personas que pueden proveer son el jefe, gerente, y compañeros del área de la persona que está padeciendo de estrés. Para promover el apoyo social es indispensable que exista sociabilidad física y psicológica, por medio de unos entornos de trabajo que permitan contactos libres y frecuentes entre trabajadores. (Jimenez & Moreno, 2001)

2.6.3 Fuentes del apoyo social

Diversos autores han clasificado las fuentes de apoyo social. House (1981) plantea una relación de nueve fuentes de apoyo social:

- Esposo/a o
- Compañero/a.
- Otros familiares.
- Amigos.
- Jefes.
- Compañeros de trabajo.
- Personas de servicio.
- Grupos de autoayuda.
- Profesionales de la salud o servicios sociales.

Las fuentes de apoyo que proceden del trabajo pueden venir del apoyo del supervisor y el de los compañeros de trabajo. El apoyo del supervisor, jefe, gerente es muy importante fundamentalmente en situaciones en que existan problemas entre los compañeros de trabajo.

En el caso de los compañeros de trabajo hay elementos que se relacionan con la estructura de la empresa, que influyen en el apoyo que éste proporciona.

Las fuentes de apoyo social en el trabajo que es el jefe o los compañeros van a modular y determinar la forma y tipo de apoyo social concreto que se presta en la realidad.

Es necesario explicar las personales que facilitan o dificultan las habilidades de dar o recibir apoyo, de la propia competencia relacional y de los determinantes organizativos y sociales. (Golembiewski, 2008, pág. 87)

2.6.4 Características personales y competencia relacional

Para comprender las características personales de las personas que interceden en la relación de apoyo social, es necesario diferenciar quien ofrece el apoyo (emisor) y quien lo recibe (receptor).

Los factores principales que determinan la frecuencia y calidad del apoyo social son: prestar atención a las personas, la estabilidad emocional, la extraversión, la capacidad de escucha empática y activa y la asertividad.

Vale mencionar que el apoyo es un proceso transaccional, que depende de factores organizacionales y situacionales, de características de personalidad de las partes. Se expone que la competencia relacional influye sobre la situación por medio de los comportamientos que manifiesta. (Jimenez & Moreno, 2001, pág. 65)

La competencia relacional es definida como un conjunto de características de personalidad y comportamiento que proporcionan el desarrollo y mantenimiento de relaciones mutuamente satisfactorias.

Cuatro son las formas en como esta variable puede influir sobre el apoyo social:

- En la origen y elaboración de las relaciones (extraversión, sociabilidad, asertividad).
- En el desarrollo y mantenimiento de las relaciones (estabilidad emocional, cooperación, empatía y sensibilidad).
- En la conceptualización de las relaciones (autoestima, afectividad positiva o negativa).
- En el empleo de las relaciones para propósitos de apoyo social y la habilidad para movilizar los sistemas de apoyo.

Es importante mencionar que no todas las personas tienen la misma capacidad de acoplar y aceptar el apoyo que se les brinda. Entre las características que facilitan una mejor disposición la más importante y la que destaca es el grado de interés por buscar apoyo, esto le generara tener bajos niveles de ansiedad social, la capacidad de empatía,

la capacidad para percibir correctamente las señales sociales, un estilo de afrontamiento que permita desarrollar recursos sociales. (Jimenez & Moreno, 2001, pág. 70)

El estudio del apoyo social se lo ha realizado desde un punto de vista descriptivo, es decir, estudiando si existen relaciones de apoyo, de qué fuentes se reciben, etc. Pero es necesario e importante tener un enfoque valorativo, que de importancia de la valoración que el receptor hace frente al apoyo social que es recibido.

2.6.5 Contexto organizacional y social

El origen, cantidad, calidad y tipo de apoyo social de las relaciones sociales en el entorno organizacional que configuran el ambiente laboral van determinan el apoyo social, desde factores puramente físicos y estructurales a aspectos de cultura y valores organizativos. (Jimenez & Moreno, 2001, pág. 76)

Entre los aspectos que han de ser considerados, cabe citar los siguientes:

- Valores predominantes, según sean de competitividad o solidaridad, de individualismo o sociabilidad.
- Estructura organizacional; participativa o centralizada y formalizada.
- Número de empleados o supervisores; la presencia de muchas personas puede provocar anonimato social ya que se despersonaliza la percepción de la situación inhibiendo las conductas de apoyo social.
- Tipo de objetivos.
- Estilos de mando.
- Disposición física.

2.6.6 Funcionamiento y efectos del apoyo social

Principalmente existen tres maneras de cómo el apoyo social puede repercutir en el estrés laboral y a la salud. El estrés laboral tiene sus efectos en la salud mental y física. El apoyo social puede disminuir, el nivel de estrés en tres formas:

El apoyo social influye favorablemente en el bienestar emocional ya que apoya a satisfacer las necesidades humanas como las de seguridad, contacto social, pertenencia, estima, afecto. (Gil-Monte, 2006, pág. 81)

El apoyo puede disminuir drásticamente los niveles de estrés y, por ello, mejorar indirectamente la salud.

Estos dos efectos del apoyo social son efectos principales e importantes, pero también evidentes para la mayoría de la gente.

El tercer efecto del apoyo social para mitigar el estrés laboral sobre la salud radica que el apoyo social se revela como un elemento importante para auxiliar a las personas a vivir adecuadamente inclusive en situaciones estresantes.

La necesidad de diferenciar entre efectos principales y amortiguadores surge cuando se considera cómo el estrés y el apoyo social se pueden combinar para afectar la salud.

Según el autor House (1981) existen cuatro tipos de apoyo sociales (emocional, instrumental, informativo y evaluativo) que disminuyen los estresores percibidos (responsabilidad respecto a personas, ambigüedad de rol, infrautilización de capacidades, habilidades), y a su vez aumentan la satisfacción laboral y disminuyen la depresión y la ansiedad. (Duran, 2009)

El apoyo social de los compañeros de trabajo se correlaciona efectivamente con la satisfacción laboral general.

2.7 El síndrome de BURNOUT

Se da como respuestas al estrés laboral crónico compuesto por cualidades y sentimientos negativos tanto hacia los compañeros de trabajo, empresa, rol profesional, así como por el emocionalmente agotado. El síndrome de BURNOUT acontece principalmente con profesionales que trabajan atendiendo al público y a los profesionales de la salud. (Gil-Monte, 2006, pág. 66)

El concepto de BURNOUT, va más allá del agotamiento físico, emocional, ya que también abarca la actitud negativa que tienen las personas hacia el trabajo.

El síndrome de BURNOUT aparece en la década de los 70's para representar en forma la salud de los trabajadores hacia su labor cotidiana. Consolidado el término, se continuó utilizando el término y se fue delimitando sus diferentes elementos emotivos hasta llegar a ampliar las escalas de evaluación para su detección. Desde entonces existen diversos estudios sobre el síndrome de burnout. (Bosqued, 2008, pág. 26)

El efecto psicológico del burnout se identifica por el agotamiento, despersonalización, cinismo y desmotivación e insatisfacción en el trabajo que tiene consecuencia un bajo desempeño laboral. El síndrome BURNOUT se refiere a la actitud del trabajador en torno al desempeño laboral y debe distinguirse de la depresión clínica que repercute en otras áreas del ser humano.

El elemento que desencadena el síndrome de burnout es el agotamiento emocional que progresivamente se genera en el que padece, a un estado de distanciamiento emocional y cognitivo en sus actividades cotidianas, con la constante invalidez de responder convenientemente a las demandas de servicio. En este proceso de distanciamiento sucede la despersonalización determinada por la indiferencia y actitudes cínicas hacia las responsabilidades laborales. (Bosqued, 2008, pág. 29)

Para algunos autores el agotamiento emocional y la apatía en el trabajo es el resultado de la ineficacia laboral debido a la insatisfacción de expectativas personales y laborales. En cambio para otros autores la insatisfacción laboral y el bajo desempeño en el trabajo se

desenvuelven a la par y consideran a la ineficacia laboral como una parte del cuadro del síndrome

El síndrome de BURNOUT se caracteriza por:

- Agotamiento emocional, fatiga y depresión.
- Relación de los síntomas con la actividad laboral.
- Predominancia de estos síntomas en los ámbitos mentales y conductuales sobre el cansancio físico.
- Aparición de los síntomas en personas normales sin antecedentes “psicopatológicos”.
- Ineficiencia y pobre desempeño en el trabajo.

El síndrome de “BURNOUT” se muestra con frecuencia en trabajadores de servicios de atención al cliente como por ejemplo médicos, enfermeras, profesores etc. Se piensa de Dentro del ámbito de la salud los profesionales médicos y enfermeras, auxiliares de enfermería presentan consecuencias laborales negativas como consecuencias laborales ausentismo y cambios frecuentes o abandono del trabajo. (Lasty, 2010, pág. 19)

Desde el punto de vista institucional, el contar con personal en estas condiciones emocionales deteriora el ambiente laboral y es generador de conflictos con los compañeros de trabajo y con los integrantes de su familia

2.7.1 Origen e historia del concepto

Freudenberger (1974) usa por primera vez el término BURNOUT que se refiere a las personas que trabajaban voluntariamente en la clínica en su “Free Clinic” que al cabo de 1 a 3 años en la mayoría de las ocasiones, dichos voluntarios se encuentran desmotivados, agotados emocionalmente, falta de sentido de pertenecía y empatía con los pacientes.

Este trabajo, se caracterizaba por no poseer horario fijo, tener un número de horas muy alto, paga muy escasa y un contexto social muy exigente. (Lasty, 2010, pág. 26)

Los investigadores Maslach y Jackson (1981) definió el BURNOUT mediante el cuestionario “Maslach Burnout Inventory” (MBI) como un síndrome causado por el cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal y profesional.

El significado de BURNOUT es un desequilibrio entre la dimensión personal y profesional generado por el clima laboral. El BURNOUT se revelaba como un problema común en muchas profesiones, que perturbaba la satisfacción laboral, la implicación profesional, la eficacia y la calidad laboral.

Freudenberger usa el concepto de BURNOUT para referirse a los voluntarios que trabajan en su “Free Clinic” y que al cabo de uno a tres años en la mayoría de las ocasiones, los voluntarios se encuentran desmotivados, faltos de todo interés por el trabajo. Este tipo de trabajo, se caracterizaba por carecer de horario fijo, tener un número de horas muy alto, paga muy escasa y un contexto social muy exigente. (Gil-Monte, 2006, pág. 71)

En 1981 las investigadoras Maslach y Jackson definen el BURNOUT mediante su cuestionario “Maslach Burnout Inventory” (MBI) como un síndrome determinado por el cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal y profesional. (Lasty, 2010, pág. 29)

El concepto de BURNOUT es determinado como una disfunción en el ámbito personal y profesional dado por el contexto laboral. El BURNOUT se presentaba como un problema, que afectaba a la satisfacción laboral, la implicación profesional, la eficacia y la calidad laboral. En estos momentos se produjo diversos estudios; en los años setenta el investigador Storlie lo describía como un colapso espiritual, en cambio el autor Seiderman como una pérdida de energía positiva, de flexibilidad y de acceso a los recursos propios y Bloch como un tipo de conducta de tipo cínico acerca de sus propias relaciones con los clientes. (Golembiewski, 2008, pág. 38)

En los años ochenta los investigadores Cronin-Stubbs y Rooks mostraban al BURNOUT como una respuesta inadecuada, emocional y conductual, a los estresores ocupacionales, McDonnell lo consideraba que el BURNOUT era una disminución de la habilidad para enfrentarse al estrés laboral. (Golembiewski, 2008, pág. 45)

Las poblaciones propensas al BURNOUT están ligadas a los profesionales de la enseñanza atención al cliente y la salud, esto es debido a una composición de variables físicas, psicológicas y sociales. (Golembiewski, 2008, pág. 47)

Generalmente en estas profesiones existe usualmente poco personal, generando una sobrecarga laboral; trato con personas problemáticas, contacto con la enfermedad; con el dolor y la muerte

No existe una definición unánimemente aceptada sobre el síndrome de BURNOUT, pero sí un consenso en considerar que aparece en el individuo como respuesta al estrés laboral crónico.

Se trata de una experiencia subjetiva interna que congrega sentimientos, actitudes y comportamientos negativos para las personas debido a que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para la organización.

2.7.2 Definición del síndrome de estar quemado por el trabajo

Como se mencionó anteriormente el síndrome de BURNOUT es una respuesta al estrés laboral crónico compuesto por cualidades y sentimientos negativos hacia los compañeros con los que se trabaja e inclusive rol profesional, así como por el encontrarse emocionalmente agotado.

El Síndrome de BURNOUT se da como respuesta en que el empleado se acopla a un entorno de estrés laboral crónico. El trabajador que padece del síndrome BURNOUT se encuentra abatido por todos los problemas laborales que le están causando problemas físicos, psicológicos, esto se debe a que el síndrome de

burnout tiene 3 características principales que causan estos malestares y son: despersonalización , agotamiento emocional, baja realización personal

Con estas 3 características fundamentales, los trabajadores también generan sentimientos de inseguridad y de baja autoestima. Se muestran irritables agresivos e incapaces de relajarse, se presentan trastornos psicosomáticos tales como la fatiga, dolores de cabeza y musculares, problemas de sueño, problemas médicos, etc.

Las personas que padecen el síndrome de BURNOUT pueden pasar mucho tiempo este síndrome sin saberlo. Las personas pueden ser identificadas con cuadros depresivos debido a la semejanza en los síntomas que presentan. La diferencia esencial es que el síndrome burnout, se origina en el ámbito laboral, y no en la propia persona como es el caso de la depresión. (Aileen, 2000, pág. 39)

2.7.3 Delimitación del síndrome de BURNOUT

En su delimitación conceptual pueden diferenciarse dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

Desde perspectiva clínica el síndrome de burnout es un estado al que llega la persona como resultado del estrés laboral.

En cambio desde la perspectiva psicosocial el BURNOUT se da por la interacción entre las características del entorno laboral con las personales. La diferencia entre las dos perspectivas radica que el BURNOUT como estado abarca un conjunto de sentimientos y conductas relacionadas con el estrés laboral, mientras que, por otro lado es comprendido como

Desde la perspectiva psicosocial, Maslach y Jackson, lo conceptualizan como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellos sujetos cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad. Vale recalcar que se establecen diferencias entre varios autores al considerar el orden secuencial en que aparecen estos síntomas (relación antecedente-consecuente) en el desarrollo del proceso de “BURNOUT”, es

decir, cual síntoma actúa como determinante de los demás apareciendo con anterioridad. (Aileen, 2000, pág. 43)

La presente investigación asume la perspectiva psicosocial como la más coherente, al entender que el burnout se da en un proceso interactivo donde se conjugan activamente las variables descritas por Maslach y Jackson, que se conceptualizan como:

- Agotamiento emocional, es la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo. Es, por tanto, un agotamiento de los recursos emocionales propios; es decir, emocionalmente agotado por el contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.
- Despersonalización, implica el desarrollo de sentimientos negativos y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva que les culpen de sus problemas.
- Baja realización personal: Las actividades laborales que la persona hace en su lugar de trabajo pierden sentido, surgen los sentimientos de insatisfacción y fracaso profesional. (Marrau, 2004, pág. 59)

Por estas razones la comunidad científica empieza a estudiar esta problemática, es así como en la década de los setenta Storlie describía al burnout como un colapso espiritual; el investigador Seiderman describe al síndrome de burnout como una pérdida de energía positiva, de flexibilidad y de acceso a los recursos propios; y Bloch (1972) como un tipo de conducta de tipo cínico acerca de sus propias relaciones con los clientes.

A principios de la década de 1980 emergen las investigaciones sobre la influencia del entorno laboral en el surgimiento del síndrome de BURNOUT. Cronin-Stubbs y Rooks lo presentaban al síndrome de BURNOUT como una respuesta inadaptada, emocional y comportamental, a los estresores ocupacionales, McDonnell consideraba que el burnout era una desvalorización de la habilidad para confrontarse al estrés laboral.

2.7.4 Fases y desarrollo del síndrome de BURNOUT

El BURNOUT se da como respuesta a la vivencia cotidiana de ciertos eventos y se desarrolla progresivamente en cuanto a la aparición de rasgos y síntomas globales.

Los síntomas difieren de persona a persona causando diferencias conceptuales entre los investigadores al de definirlo, ya que depende a qué se le da importancia: al síntoma que se presenta, a la secuencia completa del proceso, etc. (Lasty, 2010, pág. 74)

Existe una gran variedad de modelos desarrollo del síndrome de BURNOUT, a continuación observaremos algunos modelos:

Para los investigadores Edelwich y Brodsky, el síndrome de BURNOUT tiene cuatro etapas en las profesiones de ayuda:

1. El entusiasmo ante el nuevo puesto de trabajo acompañado de altas expectativas;
2. El estancamiento como consecuencia del incumplimiento de las expectativas;
3. La frustración;
4. La apatía como resultado de la falta de recursos personales del sujeto para afrontar la frustración. (Aileen, 2000, pág. 52)

Cherniss (1982) puntualiza tres fases:

1. Fase de estrés radica en un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los que dispone el individuo para hacer frente a esos acontecimientos.
2. Fase de agotamiento se produce con la respuesta emocional inmediata del sujeto ante dicho desequilibrio.
3. Fase de afrontamiento implica cambios en la conducta y en la actitud del trabajador, caracterizándose por un trato impersonal, frío y cínico a los clientes

Farber (1991) detalla seis estadios sucesivos:

1. Entusiasmo y dedicación.
2. Respuesta de ira y frustración del trabajador ante los estresores laborales.
3. No hay una correspondencia entre el esfuerzo y los resultados y recompensas.
4. Se abandona el compromiso e implicación en el trabajo.
5. Aumenta la vulnerabilidad del trabajador y aparecen síntomas físicos, cognitivos y emocionales.
6. Agotamiento y descuido.

2.7.5 Características, causas y consecuencias del BURNOUT

En el aspecto físico de la persona que padece del síndrome de burnout las características físicas son: insomnio, jaquecas, dolores musculares, trastornos respiratorios, circulatorios y/o digestivos como presentar variaciones en el peso.

También, se evidencia una alta exigencia hacia la tarea laboral y al mismo tiempo presenta impotencia hacia la realización de la misma, ya que desde el momento de levantarse el individuo ya se siente cansado (Bosqued, 2008, pág. 53)

Así mismo una característica significativa es el cansancio mental, trayendo como consecuencias un comportamiento desorganizado, alterado ante el objetivo de finalizar una labor, de esta manera se refleja el desorden de una persona que se siente fastidiada e ineficaz de cumplir la tarea laboral.

Las causas de BURNOUT son varias y están relacionadas con factores personales, sociales y culturales en las cuales se puede nombrar:

- Jornadas extenuantes laborales: la persona permanece más de 8 horas de labores en la misma actividad.

- No presentar cambios de ambiente laboral en largos periodos de tiempo.
- Salario inadecuado.
- Perfeccionismo para elaborar las tareas o labores.
- Trabajar en espacios no acondicionados para desempeñar adecuadamente el trabajo.
- Trabajos en donde las respuestas o los movimientos son mecánicos.
- No ser reconocidos por los logros alcanzados.
- Competencia no sana en el ambiente laboral.

Los síntomas de BURNOUT pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales:

- Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.
- Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas. (Bosqued, 2008, pág. 59)
- Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía,

susplicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos). (Bosqued, 2008, pág. 62)

Los síntomas descritos acarrear consecuencias nocivas para la salud física y mental de la persona que la padece, acortando la calidad de vida personal y agrandando los problemas familiares y laborales del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación concluye siendo deficiente y se tiende al aislamiento

2.7.6 Factores que inciden en el desarrollo del síndrome de BURNOUT

Las características del trabajo

Todos los estudios e investigaciones indican que el ambiente laboral, sobrecarga laboral, presión laboral, salarios bajos, falta de motivación laboral, agotamiento emocional son los factores comunes que permiten que aparezca el síndrome de BURNOUT

Otros factores laborales que causan el surgimiento del síndrome de BURNOUT son: falta de información; carencia de apoyo de los supervisores; ausencia de reconocimiento en el trabajo; percepción de inequidad, falta de autonomía. (Arias Zuñiga, 2006)

Las características individuales

El síndrome se da por lo general en edades entre los 30 y 40 años. Los rasgos de personalidad más frecuentemente asociados son: baja autoestima, timidez, dificultades de adaptación al entorno. (Arias Zuñiga, 2006)

El entorno desencadenante

El síndrome de BURNOUT se da más en profesionales de la salud por la razón del entorno de un hospital como por ejemplo atención las 24 horas, atención a pacientes y familiares de pacientes, no horario establecido para alimentarse, dormir sin horario fijo.

Dos factores que se dan en el entorno laboral actúan como factores desencadenantes como: el estrés y la falta del sueño.

El estrés que proviene de una responsabilidad que va más allá de sus capacidades cognitivas del trabajador puede generar un alto estrés al trabajador y esto le ocasiona problemáticas como dificultades económicas, incertidumbre de haber escogido la carrera correcta y competitividad profesional

La falta del sueño en el desempeño laboral y académico altera la concentración, atención y capacidad de decisión pudiendo cometer graves errores en el trabajo. Esta falta de sueño no solamente afecta a estado físico sino también a la salud mental ya que el trabajador se vuelve irritable, agresivo retraído y no tiene sentido de pertenecía. (Arias Zuñiga, 2006)

2.7.7 Características del puesto y el ambiente de trabajo

El rol de las empresas, industrias, organizaciones es de fomentar favorablemente el clima laboral. Para esto se debe tener claro los roles y las funciones específicas de los trabajadores con el propósito de que no emerjan conflictos laborales, a su vez las empresas, industrias, organizaciones desempeñar como soporte de los trabajadores.

El estrés se agrava cuando existe un ambiente laboral tenso, problemático; esto se debe a que este un autoritarismo laboral muy fuerte y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. El clima laboral empieza a deteriorarse y manifestarse problemas entre los trabajadores. (Duran, 2009)

Entre las características del puesto y el ambiente de trabajo que permite el desarrollo del síndrome de burnout son:

Los turnos laborales y el horario de trabajo, influyen en el surgimiento de problemas de orden físico como por ejemplo: ciclo sueño-vigilia, alteraciones de los ritmos cardíacos, cambio en la temperatura corporal.

El estancamiento laboral ha generado que las personas pierdan el sentido de pertenencia, entusiasmo generen un mayor nivel de ansiedad, crisis familiares, debido a que el profesional ya no encuentra sentido seguir trabajando tantos años sin ser promovido.

Los cambios de puestos laborales de manera imprevista presentan un alto nivel de estrés y de incertidumbre, ya que al momento de presentarse en un nuevo rol laboral de manera imprevista los trabajadores no están seguros de poder desempeñarse adecuadamente.

Las nuevas tecnologías en las empresas generalmente producen cambios en las actividades laborales, en el clima laboral causando un incremento del estrés ya que los trabajadores van a experimentar ciertos cambios cognitivos como por ejemplo miedo a ser despedido, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, inseguridad si pueden trabajar con estas nuevas tecnologías. (Duran, 2009)

Cuando exista una mayor toma de decisiones laborales complejas de un trabajador que ocupa un alto cargo en la empresa que afecte a sus subordinados aumentara la posibilidad de que se presente el síndrome de BURNOUT.

Como manera de frenar al síndrome de BURNOUT, algunas empresas, organizaciones, instituciones, utilizan la retroalimentación de sus actividades laborales permitiendo en los trabajadores una información clara su desempeño laboral.

Varias investigaciones han detectado que es muy común que los trabajadores que realizan este tipo de feedback muestran niveles más bajos de agotamiento emocional, aumenta si nivel de satisfacción y de motivación en comparación a los trabajadores que no realizan la retroalimentación.

Algunos investigadores han llegado a la conclusión que relacionarse positivamente con los compañeros de trabajo permite tener resultados beneficios con el entorno laboral. Vale recalcar que esta variable no necesariamente puede resultar positivamente, ya que algunas relaciones interpersonales pueden ser basadas en desconfianza, generando altos niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

Las estrategias que poseen las empresas pueden generar el desarrollo del síndrome de BURNOUT ya que minimizan el personal aumentando sus funciones y responsabilidades de los empleadores; aquellas empresas, industrias, que no invierten en la capacitación y desarrollo de personal, aumenta la probabilidad del síndrome de BURNOUT en los trabajadores

2.7.8 Evaluación del BURNOUT

Para evaluar al síndrome de BURNOUT se han utilizado diversas técnicas, entrevistas estructuradas y tests proyectivos, pero luego se dio mayor importancia a la evaluación mediante cuestionarios, lo que plantea varios problemas.

Los cuestionarios más utilizados para la evaluación del BURNOUT, son el Maslach BURNOUT Inventory (MBI; Maslach y Jackson, 1981, 1986) y el BURNOUT Measure (BM, Pines y Aronson, 1988). (Llaneza, 2006, pág. 502)

2.7.9 Maslach BURNOUT

Es el instrumento de Maslach y Jackson (1981), en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, compuesto por 22 ítems que se valora con una escala tipo Likert.

En los 22 ítems los 3 factores denominados son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

- La subescala de agotamiento emocional (AE): está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.

- La subescala de despersonalización (D): está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimiento hacia los sujetos objeto de atención.
- La subescala de realización personal en el trabajo (RP): está formada por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

Por otra parte, deben mantenerse separadas las puntuaciones de cada subescala, ya que no se sabe cuál es el peso de cada una y en qué medida.

Pero sí se encuentran clasificadas estas puntuaciones mediante un sistema de percentiles. Los sujetos que se encuentren por encima del percentil 75, se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25, se incluyen en la categoría “medio”, y por debajo de 25, en la categoría “bajo”.

Es importante mencionar, que este instrumento fue elaborado inicialmente para profesionales de la salud, pero posteriormente se han realizado adaptaciones para todo tipo de profesionales. (Llaneza, 2006, pág. 513)

2.7.10 Estrategias y técnicas de intervención frente al BURNOUT

Las estrategias y técnicas de intervención se sustentan en conocimientos desarrollados para manejar el estrés. La mayoría de intervenciones se enfocan en prevenir los factores de riesgo, así como en el entrenamiento en aspectos específicos (afrontamiento, reestructuración cognitiva, organización del tiempo, estilos de vida, etc.).

El autor e investigador Paine en 1982 determinó las cuatro siguientes formas para intervenir en el síndrome de burnout:

- 1) Identificar el BURNOUT.
- 2) Prevenirlo mediante información y afrontamiento.
- 3) Mediar para reducir o invertir el proceso que conduce al desarrollo de síndrome.

4) Restablecer, es decir, aplicar un tratamiento a los trabajadores diagnosticados.

En 1999, Ramos planteó otras maneras de intervención en personas que son:

1) Modificar los procesos cognitivos de autoevaluación de los profesionales (entrenamiento en técnicas de afrontamiento, principalmente a las orientadas a la tarea/solución de problemas).

2) Desarrollar estrategias cognitivo-conductuales que eliminen o neutralicen las consecuencias del BURNOUT.

3) Desarrollar habilidades de comunicación interpersonal, habilidades sociales y asertividad.

4) Fortalecer las redes de apoyo social.

5) Disminuir y, si es posible, eliminar los estresores organizacionales.

2.7.11 Estrategias orientadas al individuo

Las estrategias individuales se enfocan en la ganancia y mejora de las formas de afrontamiento de los problemas. Estas estrategias se dividen dos tipos de programas de intervención:

1. Programas enfocados a las estrategias instrumentales, centrados en la solución de problemas, por ejemplo, adiestramiento en la adquisición de habilidades de solución de problemas, asertividad, organización del tiempo.

2. Programas enfocados a estrategias paliativas, que tienen como objetivo la adquisición y desarrollo de habilidades para el manejo de las emociones asociadas, por ejemplo, entrenamiento en relajación, expresión de la ira, de la hostilidad, manejo de sentimientos de culpa (Llaneza, 2006, pág. 516)

Poter (1987) como estrategia sugiere el uso del humor con el propósito de adquirir el control y manejo adecuado de los pensamientos y las emociones, este autor recomienda cambiar de puesto de trabajo dentro de la institución

Manassero & cols. (2003) proponen técnicas de intervención y programas de prevención para el tratamiento individual del BURNOUT que son:

1. Ejercicio Físico, por su efecto tranquilizante y por su efecto ansiolítico.
2. Técnicas de Relajación, las más aplicadas y conocidas para los clientes. La relajación muscular induce a la relajación mental.
3. Biofeedback, técnicas de entrenamiento para el autocontrol voluntario de ciertas funciones corporales.
4. Técnicas Cognitivas, cuyo propósito es que el sujeto reevalúe y reestructure las situaciones estresantes de manera que pueda enfrentar adecuadamente, controlando su reacción frente a los elementos estresantes.

2.7.12 Estrategias sociales

Una de las estrategias para intervenir al síndrome de BURNOUT es promover el apoyo social de los grupos sociales con la persona que padezca el síndrome de burnout de manera que concientice de su entorno social le apoya, comprende. (Arias Zuñiga, 2006)

2.7.13 Estrategias organizacionales

Como se ha mencionado anteriormente el síndrome de burnout se origina en el ámbito laboral es por esta razón que empresas, industrias, organizaciones a nivel mundial han impulsado estrategias como por ejemplo:

- Mantener bien especificados los cargos, jerarquías y bien delimitadas las funciones
- Mantener un buen clima laboral
- Evitar el choque de expectativas irreales
- Adecuada comunicación gerencial
- Reestructuraciones conscientes
- Equiparar las metas de la empresa con la de los colaboradores

- Adecuado nivel de autonomía por grupos
- Elaborar programas de prevención para el estrés
- Diseñar programas de socialización aplicables.

2.7.14 Prevención y tratamiento del síndrome de BURNOUT

Según el autor Maslach, se lo puede prevenir al inicio del síndrome ya que el entorno social se dan cuenta que la persona está empezando a cambiar y a su vez sugerir, a la persona que está entrando en el síndrome de burnout y lo pueden ayudar por medio del manejo de diversas técnicas como:

- Investigación sobre la presencia del síndrome de debilidad profesional.
- Prever información sobre las obligaciones emocionales del trabajo a las personas que se incorporan.
- Programas de formación sobre el burnout y las fuentes de stress emocional.

El tratamiento del síndrome de BURNOUT se lo realiza, en base de las molestias específicas de la persona que lo padece, el tratamiento es personalizado ya que cada persona es diferente y responde de manera diferente que las demás que presenta el paciente y de su intensidad por lo tanto el tratamiento es personalizado. El actuar a tiempo beneficiara al paciente ya que cuando admita que necesita ayuda, mejor serán los resultados del tratamiento. (Arias Zuñiga, 2006)

CAPÍTULO 3

DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA CONECEL S.A

3.1 Historia de la empresa

CONECEL opera en Ecuador desde 1993 y desde el año 2000 es compañía subsidiaria del grupo mexicano América Móvil, el proveedor líder de servicios inalámbricos en América Latina con diversas operaciones en el continente.

Actualmente, CONECEL opera en Ecuador bajo la marca CLARO, es la empresa líder en telecomunicaciones con el 69% de participación del mercado de telefonía móvil. En el país, cuenta con la mayor red de voz y datos, llegando a más de 1.300 ciudades y poblaciones, más 8.000 kilómetros de carreteras y caminos vecinales en las 4 regiones del país, con el 96% de cobertura del territorio nacional.

Su visión es impulsar el desarrollo mediante la conectividad, buscando crear un servicio universal, convencidos de la importancia de reducir la brecha digital, con la finalidad de acercar cada día más a las personas.

CLARO Ecuador cuenta con más de 80 Centros de Atención a Clientes, con presencia en las cuatro regiones del país, que se suman a más de 5500, puntos de venta a nivel nacional que están a disposición de sus clientes. El servicio y la atención de CLARO avanzan y evolucionan tan rápido como su tecnología, mejorando la experiencia de sus clientes en cualquier punto de contacto, atendiéndolos con hospitalidad y eficiencia a través de los diversos canales

3.2 Misión, visión, valores y principios de la empresa CONECEL

Misión

Lograr que la población de cada uno de los países en donde prestamos servicio tenga acceso a productos y servicios de la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios asequibles, con la finalidad de acercar cada día más a las personas.

Visión

Ser la empresa de telecomunicaciones de más rápido crecimiento y preservar nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones.

Valores corporativos.

Valores y principios de conducta empresarial son las cualidades que distinguen y orientan a la empresa CONECEL tiene presentes y los ponen en práctica a diario como obligaciones inquebrantables y los difundimos a través de nuestra la imagen de CONECEL. Los pilares fundamentales de la cultura corporativa son:

- La Honestidad
- El trabajo
- La Responsabilidad
- Actitud de Servicio
- La Confianza
- La Disciplina

- Honestidad

La organización requiere que este valor forme parte fundamental del trabajador en cuanto a pensar, sentir y obrar en la misma dirección, con la misma intención y a la vez desarrollar la capacidad para formular juicios morales y regirse por ellos.

- Trabajo

Para la organización este valor requiere integrar los valores individuales y los valores corporativos en un credo común. Por lo tanto es necesario conocer y vivir estos valores: credibilidad y confianza.

- Responsabilidad

Lo definen como la toma de decisiones sin necesidad de recibir órdenes. Saber que cada uno de los actos realizados va construyendo, va definiendo, va transformando a la persona. Estar dispuestos a responder por los actos de la vida.

- Actitud de servicio

Buscan determinar con esto, que los miembros de una organización o de una actúen en el marco de unas mismas coordenadas, sea cual fuere el contexto social o geográfico en el que se encuentren.

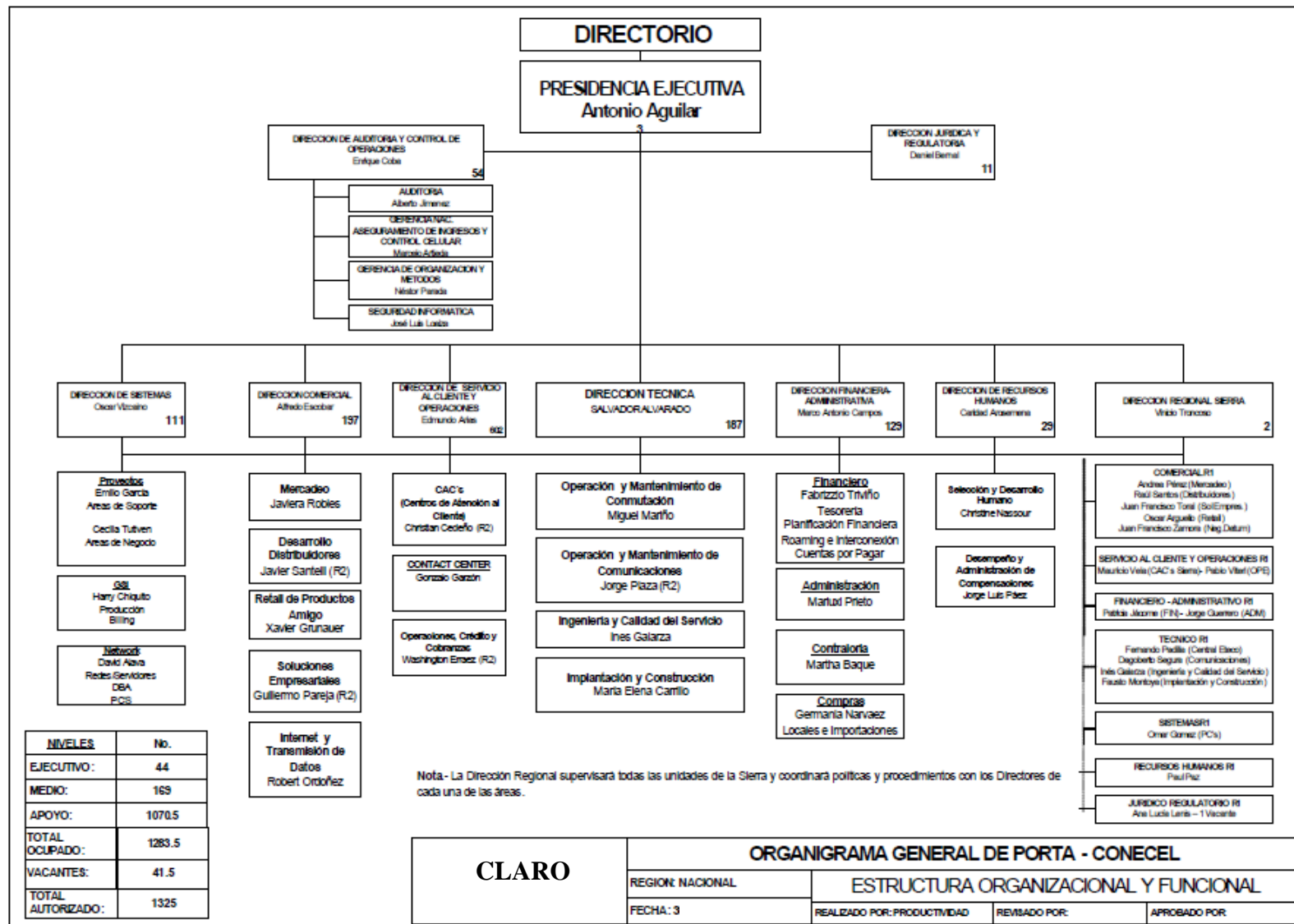
- Confianza

Demostrar que la empresa es un grupo humano, que lleva a cabo un proyecto. Promover el espacio que se debe otorgar a la expresión y a la iniciativa personal dentro de un marco de respeto. Establecer las relaciones basadas en la colaboración y no en el conflicto.

- Disciplina

Lo describen como la función de ser capaces de establecer prioridades y de imponer una cierta jerarquía en las decisiones.

3.3 Organigrama de la empresa CONECEL.



3.4 Productos y servicios de CONECEL

Los productos que ofrece CONECEL al público son los siguientes:

Teléfonos Móviles: Con los teléfonos celulares la empresa CONECEL ofrece dos modalidades de pago a las personas y estas son:

- Pospago. Promociones desde un centavo el minuto registrando al mejor amigo.
- Prepago. El amigo Kit Viene con recarga 2x1, 30 megas y 30 mensajes escritos a todas las operadoras móviles del país por 6 meses gratis.

Internet: La empresa CONECEL brinda al público tener en sus hogares, oficinas el internet ya sea internet móvil o internet fijo.

- Móvil. Ofrece Tablet con audífonos para disfrutar el internet en cualquier lugar, también ofrece modem portátil para poder realizar las actividades ya sea académicas, laborales o de entretenimiento en cualquier lugar.
- Fijo. Brinda a las personas un internet fijo con 4 megas, 3.5 megas, 2.5 megas; según sus requerimientos.

Televisión: La empresa CONECEL ha incursionado en el mundo del entretenimiento televisivo ofreciendo a la teleaudiencia programación internacional bajo dos modalidades:

- Cable. Eventos en vivo y películas de estreno desde la comodidad del hogar de las personas.
- Satelital. Aumenta tu entretenimiento con lo mejor del cine y la televisión de Claro TV Satelital.

Telefonía fija: Con Telefonía Fija de Claro ofrece al público hablar a \$0.05 + imp. por minuto con 5 números móviles Claro. Además de llamar a familiares y amigos que se encuentren en Estados Unidos, España e Italia a un precio conveniente.

3.5 Departamento de mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL

El área de institución que se encarga de proveer información, así como de las herramientas necesarias para manipularla. Es el departamento que auxiliado con el equipo de cómputo, es capaz de convertir simples datos en información; es el encargado, de satisfacer las necesidades y preparación computacional a todos los miembros de una empresa, y es el responsable de ofrecer soluciones informáticas y el equipo necesario para su implementación.

Se le llama departamento de sistemas porque es necesariamente a través de Sistemas de Información, que se ofrecen la mayoría de las soluciones, sin embargo es llamado también Departamento de Informática por ser esencialmente el proveedor de información.

El trabajo medular de un Departamento de Informática se hace, como lo mencionamos anteriormente, a través de medios, sistemas o canales de información. El conocimiento de medios de información abarca tanto perspectivas técnicas como conductuales, destacando la conciencia de las dimensiones de administración, organización y tecnológicas de los mismos. Los medios de información definen cinco retos claves para los administradores de hoy día: el reto del negocio estratégico; el reto de la globalización, el reto de la arquitectura de la información; el reto de la inversión en sistemas de información y el reto de la responsabilidad y control.

Facilitar soluciones reales en los distintos tipos de sistemas de información en las instituciones actuales: canales de procesamiento de las operaciones comerciales, medios de automatización del conocimiento/trabajo en la oficina, sistemas de información para la administración, área de soporte a las decisiones, y departamento de soporte para la gerencia. Estas áreas o departamentos sirven para diversos fines al dar apoyo a los diferentes niveles y funciones de la institución.

También se utilizan los medios o canales de información en los negocios para obtener una ventaja competitiva.

Los sistemas estratégicos de información han transformado los productos y servicios de las instituciones, las estrategias de mercadotecnia, las relaciones con los clientes y los proveedores y las operaciones internas. Para emplear estratégicamente los sistemas de información, las instituciones tienen que sufrir cambios técnicos y sociales.

Los sistemas de información quedan delineados de acuerdo con la estructura organizacional, la cultura de los procesos políticos y la administración, ya que la tecnología de la información puede influir también a las instituciones.

Un sistema de información puede definirse técnicamente como un conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución. Además, para apoyar a la toma de las decisiones, la coordinación y el control, los sistemas de información pueden también ayudar a los administradores y al personal a analizar problemas, visualizar cuestiones complejas y crear nuevos productos.

3.6 Análisis del Entorno del clima laboral

El clima laboral es el ambiente interno de una empresa, industria, organización, etc. donde intervienen un conjunto de factores en el desarrollo de las actividades del trabajador, que influyen en su estado anímico y que además influyen en su permanencia, compromiso, adaptación, productividad el lugar de trabajo.

“El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, éste puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran”. (Chiavenato, 1993, pág. 66)

La cultura interviene en la determinación de las creencias, hábitos, comportamientos principios y valores que forman la cultura de la empresa, y de esta manera se desarrolla un clima organizacional favorable o no, para cada uno de los trabajadores de la empresa ya que cada miembro tiene distinta manera de percibir la realidad.

3.7 Factores que inciden en el clima laboral

Existen varios factores que prescriben en las conductas del personal, intercediendo en la creación de una ambiente laboral; estos se clasifican de la siguiente forma:

1. El liderazgo, las prácticas de dirección.
2. Factores relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización.
3. Factores relacionados con las consecuencias del comportamiento en el trabajo.

También se han llamado factores ambientales a los que repercuten en la satisfacción, la productividad y la eficiencia las personas, entre los cuales podemos mencionar:

1. Las valoraciones y sentimientos de la administración, de su personal como individuos.
2. El énfasis y presión para realizar el trabajo.
3. La distancia emocional que existe entre el superior y los subordinados.
4. La percepción que reciben los individuos respecto a cómo se están satisfaciendo sus necesidades sociales.
5. La satisfacción percibida de las relaciones sociales dentro de la organización.

6. El interés que presenta la organización por motivar al trabajador en sus tareas.
7. La percepción de los empleados, en relación a si se están limitando tan solo a aparentar la realización de un trabajo.
8. El convencimiento de estar recargado de trabajo laborioso.

3.8 Conflictos expuestos por el personal de CONECEL el ambiente laboral

Los conflictos que perciben el personal de departamento de mandos operativos CONECEL son: la frustración, conflictos de interés, conflicto de papeles esto se debe a las decisiones laborales que ha optado los jefes del departamento:

a. Frustración:

La frustración es un síndrome que muestra varios síntomas. Estos síntomas están relacionados a la desintegración emocional, que se vive en diferentes niveles y con múltiples causas y consecuencias. La frustración se da cuando una persona no logra alcanzar el objetivo deseado, lo cual crea en el personal un mecanismo de defensa llamado agresión hacia cualquier ente perteneciente a la empresa; también puede causar la resignación, con lo cual el empleado se refugia en su trabajo actual para compensar su estado de ánimo.

b. Conflicto de intereses:

Los conflictos de interés son situaciones en las que la decisión de una persona esta relacionado a un interés primario para la persona, y la integridad de sus acciones, tienen a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un conflicto de intereses cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero

Se da cuando un trabajador se encuentra frente a dos alternativas ambivalentes sintiéndose obligado a decidir por una de ellas, asumiendo que estas alternativas pueden ser positivas o negativas, por lo cual la decisión se hace más difícil la elección y el trabajador ingresa en un campo de conflicto o intereses.

c. Conflicto de responsabilidades:

Se describe como un patrón de conducta asentado en varias responsabilidades que se le pueden dar a un solo trabajador en diversos campos; por ejemplo puede ser un supervisor, y por otro lado puede tomar el papel de representante de los subordinados hacia los altos mandos, generando presiones de ambos lados lo cual influye en su estado para laborar.

3.9 Escalas del clima laboral

En una empresa se puede hallar varias escalas de climas organizacionales, según como este se vea afectado o beneficiado.

Según los investigadores Litwin y Stringer estas son las escalas del Clima Organizacional:

1. Estructura: Esta escala evidencia la percepción de los todos los trabajadores de la empresa sobre la cantidad de reglas, procedimientos, diligencias, normas, dificultades y otras condiciones a que afecta el desempeño laboral.
2. Responsabilidad: Es el conocimiento de parte de los trabajadores de la empresa sobre la autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.
3. Recompensa: Se refiere a la percepción de los miembros de la empresa sobre la recompensa recibida por el trabajo bien realizado. Es la estrategia en que la empresa utiliza comúnmente, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización.

4. Desafío: Esta escala se refiere a las metas que los trabajadores de la empresa tienen respecto a ciertas metas o riesgos que pueden ocurrir en el transcurso de sus actividades laborales. En la forma que la empresa promueve la aceptación de riesgos previstos a fin de conseguir los objetivos planteados, los desafíos ayudarán a conservar un clima competitivo, necesario en toda empresa.

5. Relaciones: Es el conocimiento por parte de los trabajadores de la empresa sobre la presencia de un ambiente de trabajo grato y con buenas relaciones sociales tanto entre compañeros de trabajos como entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la empresa.

6. Cooperación: Es la impresión de los miembros de la empresa sobre la presencia de apoyo de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

7. Estándares: Esta dimensión explica cómo los miembros de una empresa observan los estándares que se han fijado para la productividad de la empresa.

8. Conflicto: Esta dimensión exponen las diferentes opiniones de los jefes y los colaboradores frente a diversos temas laborales. En este punto aparece los rumores, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la empresa, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la empresa evita que se genere el conflicto.

9. Identidad: Se refiere al sentido de pertenencia del trabajador hacia la empresa y la y como el trabajador percibe que es un miembro importante para el desarrollo y crecimiento de la empresa que labora.

Una manera de valorar la calidad del clima laboral radica en la observación del personal al momento de realizar sus actividades laborales, de esta forma se puede prevenir el deterioro en el ambiente evitando un bajo desempeño laboral, falta de sentido de pertenencia, falta de compañerismo, etc.

El clima laboral tiene diferentes elementos que deben ser evaluados continuamente con el propósito de contribuir en el éxito de la empresa; de esta manera el trabajador no solo se limitará a realizar su actividad laboral sino participará en lo que le afecta como persona y por lo tanto en lo que le afecta a la empresa. De esta manera se realza la importancia del bienestar del personal que generara mayo aumento en la productividad de la empresa.

3.10 Instrumento de evaluación Maslach Inventory Burnout

El Maslach Burnout Inventory es un instrumento en el que se pregunta a las personas un conjunto de enunciados acerca de sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. El MBI (Maslach Burnout Inventory) es el instrumento más utilizado para detectar y medir la existencia de burnout en las personas debido a que mide los 3 aspectos del síndrome de BURNOUT que son agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal.

Otra razón muy importante del instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) es que tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome:

Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas aquellas por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Cuanta más alta sea la puntuación obtenida, mayor es el cansancio emocional Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Cuanta más alta sea la puntuación, mayor es la despersonalización. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Cuanto más alta sea la puntuación, mayor es la realización personal en el trabajo, luego MENOR incidencia en el síndrome del “burnout” Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente: Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21. La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

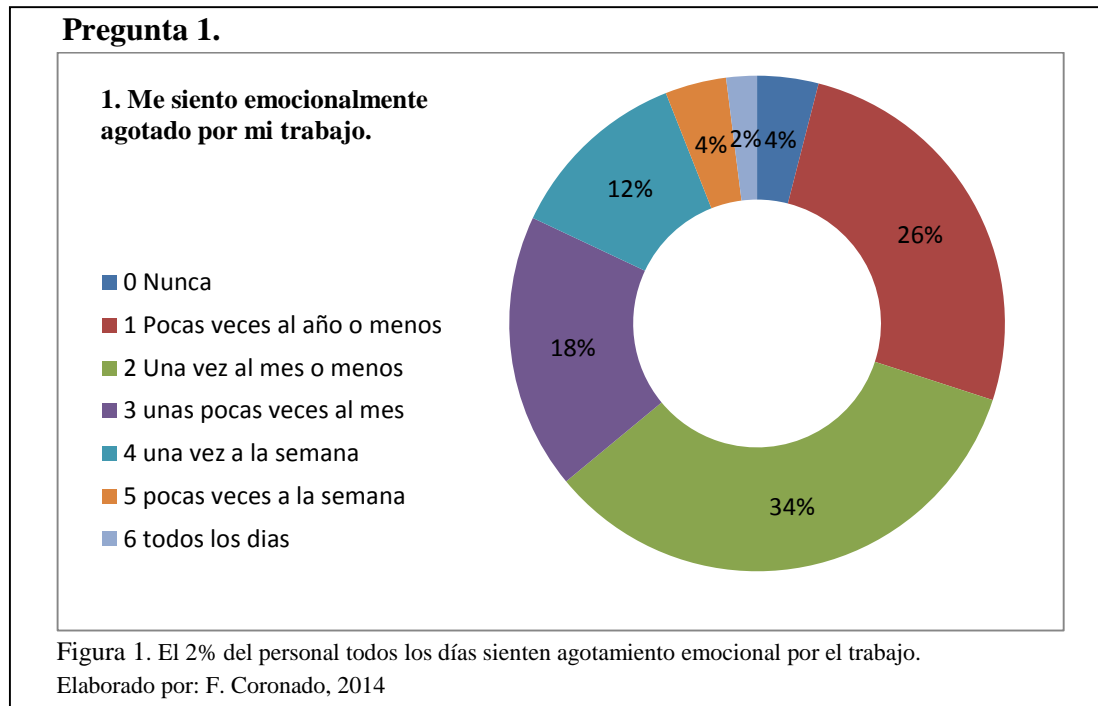
Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan y dependiendo del valor que se obtenga se conocerá si la persona presenta o no el síndrome de BURNOUT:

| Aspecto evaluado | Preguntas a evaluar | Valor total |
|-------------------------|----------------------------|--------------------|
| Cansancio emocional | 1-2-3-6-8-13-14-16-20 | |
| Despersonalización | 5-10-11-15-22 | |
| Realización personal | 4-7-9-12-17-18-19-21 | |

Cuestionario Maslach Inventory Burnout

| | | |
|-----|---|--|
| 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 íntimamente 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 | |

3.11 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada



Interpretación: Como se puede apreciar en el presente gráfico el 34% de los encuestados manifiestan que al menos una vez al mes o menos se han sentido emocionalmente agotados por el trabajo un 26% manifiesta que pocas veces al año se han sentido agotados. Por otro lado se observa un 4% que una vez a la semana se siente agotado. Vale mencionar que este porcentaje pudiese aumentar si la empresa no toma acciones correspondientes.

Pregunta 2

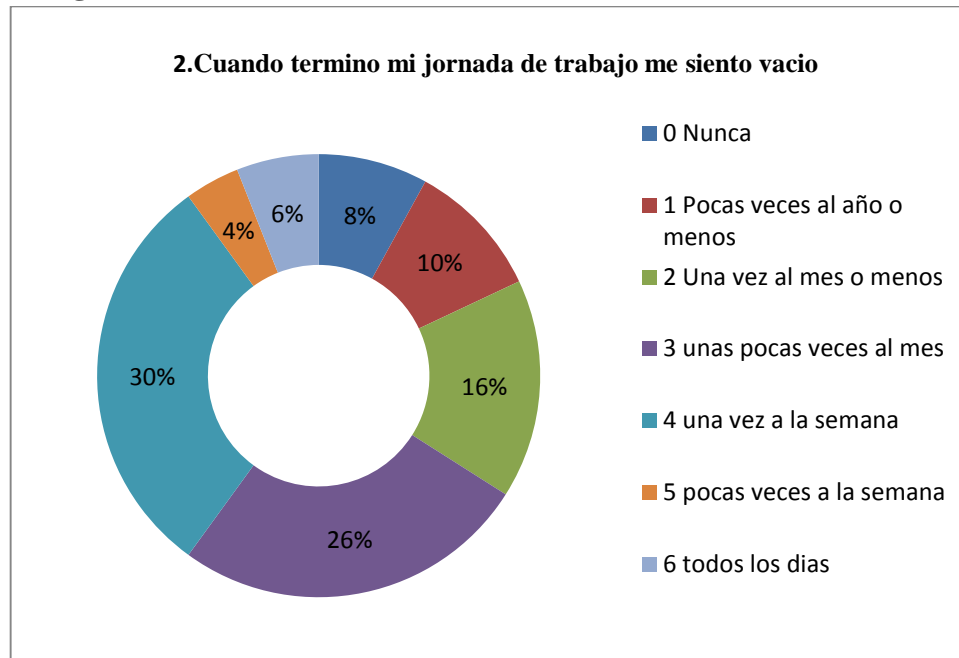


Figura 2 . El 6% del personal sienten vacíos todos los días
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación: Se puede apreciar que el 30% de los encuestados se sienten vacíos al terminar la jornada una vez a la semana; así mismo se evidencia que un 26% de los encuestados manifiesta que pocas veces al mes se sienten vacíos al término de la jornada laboral, otro porcentaje importante de recalcar el del 16% de encuestados que expresan que una vez al mes o menos se sienten vacíos al finalizar la jornada laboral.

Pregunta 3

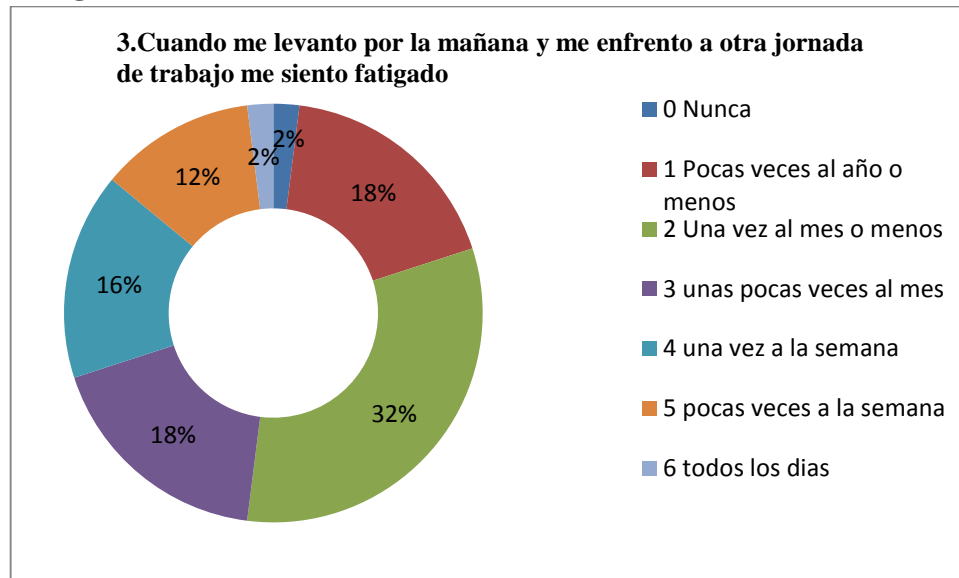


Figura 3. El 2% del personal se sienten fatigados todos los días.
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

En el presente gráfico se puede apreciar que el 32% de los encuestados expresan que una vez al mes o menos se sienten fatigados al enfrentar otra jornada laboral, así mismo un 18% de encuestados expresa que pocas veces al mes se sienten en las mañanas fatigados por otro día laboral; en cambio el 16% de los encuestados expresa que una vez a la semana se sienten fatigados cuando enfrentan a otra jornada laboral, este porcentaje puede crecer si la empresa no toma los correctivos necesarios.

Pregunta 4

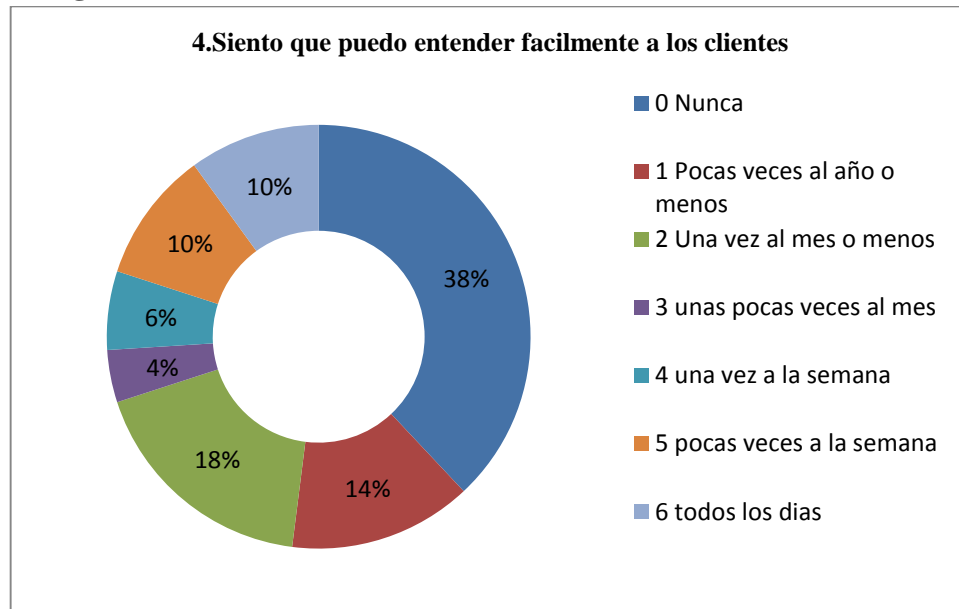


Figura 4. El 38% del personal nunca sienten que pueden entender fácilmente a los clientes.
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

En el presente gráfico se puede apreciar que el 38% de los encuestados sienten que nunca pueden entender fácilmente a los clientes, para un 18% de los encuestados manifiestan que al menos una vez o menos sienten que pueden entender fácilmente a los clientes, para un 14% de los encuestados expresan que pocas veces al año o menos manifiestan que pueden entender fácilmente a los clientes.

Pregunta 5

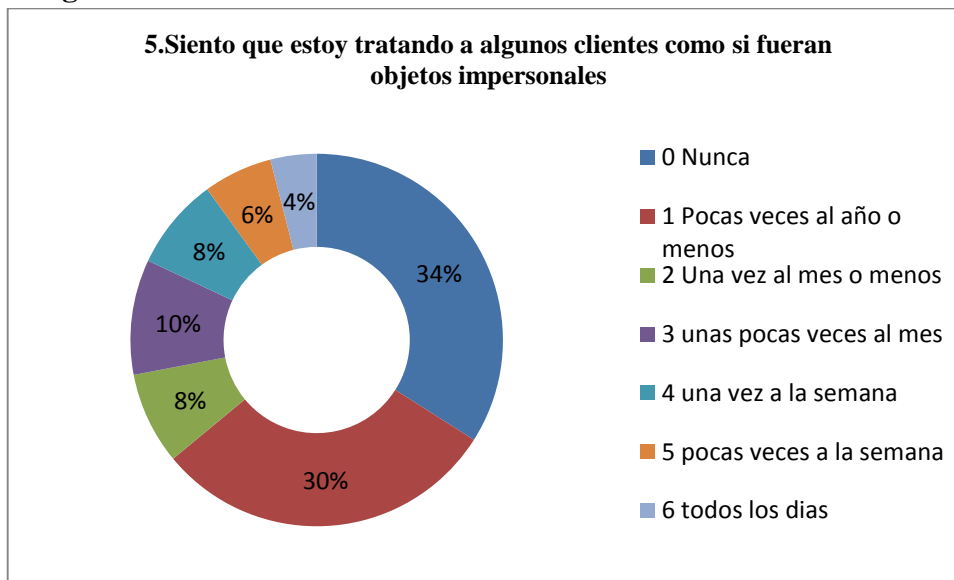


Figura 5. El 4% del personal sienten que todos los días tratan a los clientes como objetos impersonales
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

Como se puede apreciar el 34% de los encuestados manifiestan que nunca han sentido que están tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales; para un 30% expresa que pocas veces al año o menos tratan a algunos clientes como si fueran objetos impersonales; en cambio para el 10% de los encuestados manifiestan que pocas veces al mes sienten que tratan a los clientes como objetos impersonales.

Pregunta 6

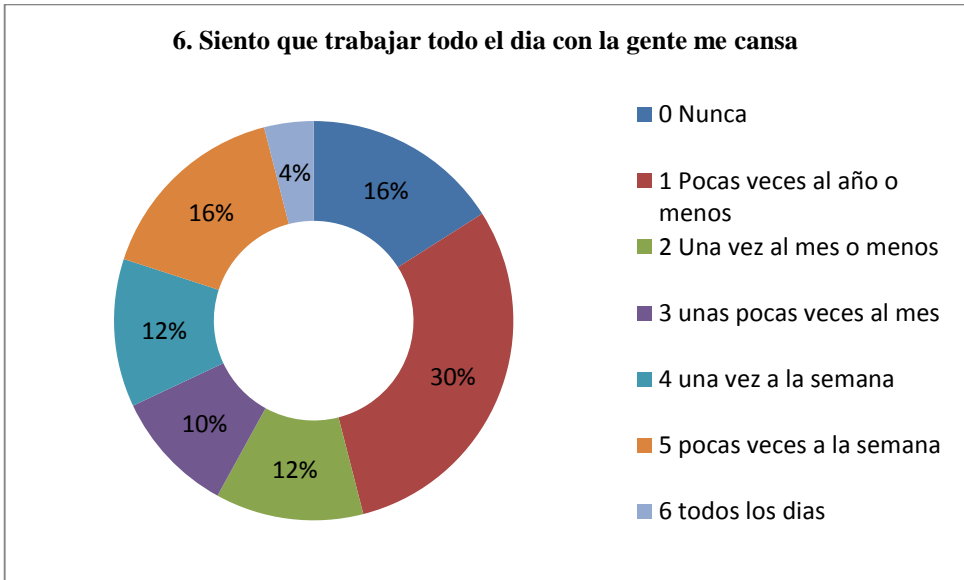


Figura 6. El 4% del personal siente que todos los días les cansa trabajar con la gente
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

En el presente gráfico se puede apreciar que el 30% de los encuestados expresa que pocas veces al año o menos sienten que trabajar todo el día con gente le cansa; para un 16% de encuestados manifiesta que nunca sienten que trabajar todo el día con la gente les cansa; para un 12% del personal del área del servicio al cliente expresa que una vez a la semana sienten que trabajar les cansa.

Pregunta 7

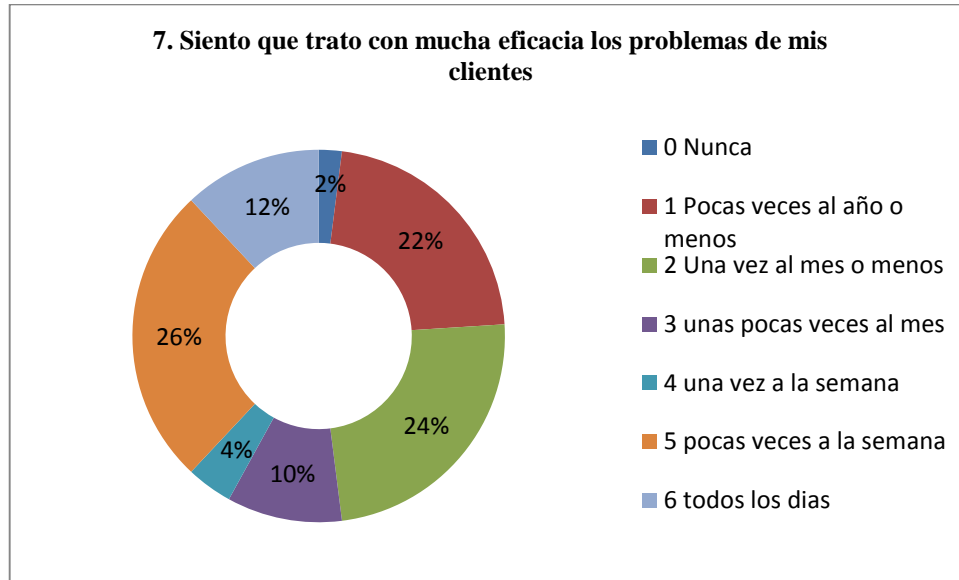


Figura7. El 2% del personal siente que nunca tratan con eficiencia los problemas de los clientes
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

Como se puede apreciar en el presente gráfico el 24% de los encuestados manifiesta que una vez al mes o menos sienten que tratan con mucha eficacia los problemas de los clientes, para un 26% expresa que pocas veces a la semana sienten que tratan con mucha eficacia los problemas de los clientes, y para un 22% de encuestados exponen que pocas veces al año o menos sientes sienten que tratan con mucha eficacia los problemas de los clientes

Pregunta 8

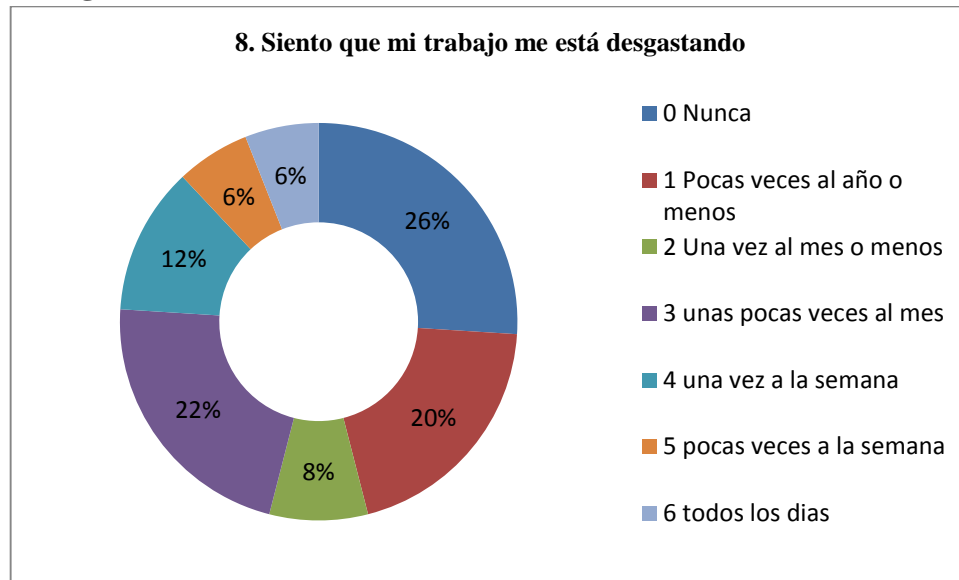


Figura 8. El 6% del personal siente todos los días que el trabajo les está desgastando
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

En el presente gráfico se puede apreciar que el 26% de los encuestados nunca sienten que el trabajo los está desgastando, en cambio para un 22% de los encuestados expresa que pocas veces al mes sienten que el trabajo les está desgastando ; para un 20% de encuestados expresa que pocas veces al año o menos.

Pregunta 9

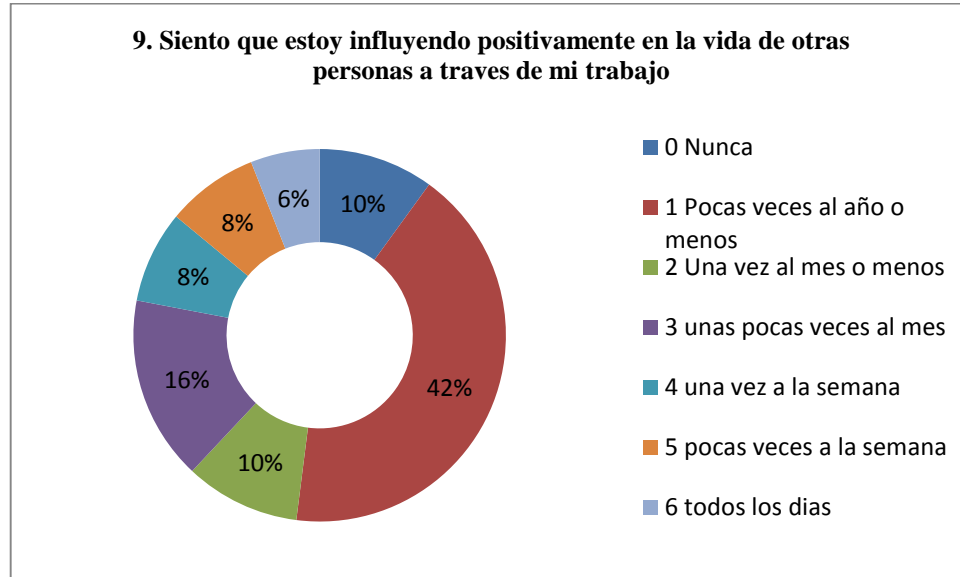


Figura 9. El 6% del personal siente pocas veces al año influyen positivamente en la vida de otras personas
Elaborado, por: F. Coronado, 2014

Interpretación: Se puede apreciar en el gráfico que el 42% de los encuestados expresa que pocas veces al año o menos sienten que influyen positivamente en la vida de otras personas a través del trabajo, sin embargo para un 16% de encuestados manifiesta que unas pocas veces al mes sienten que influyen positivamente en la vida de otras personas a través del trabajo, para un 10% de encuestados expresa que una vez al mes o menos sienten que influyen positivamente en la vida de otras personas a través del trabajo, en cambio para un 10% de encuestados manifiesta que nunca menos sienten que influyen positivamente en la vida de otras personas a través del trabajo

Pregunta 10.

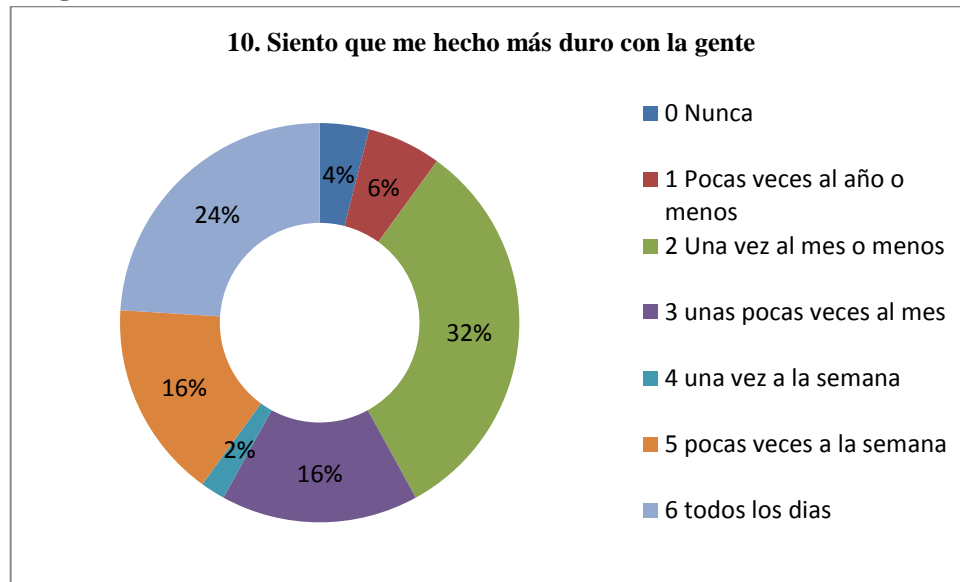


Figura 10 .El 24% del personal siente que se ha hecho más duro con la gente
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

Se puede apreciar en el gráfico que para el 32% de los encuestados manifiesta que se han hecho más duro con la gente, para un 16% de los encuestados expresa que unas pocas veces al mes sienten que han hecho más duro con la gente, con el 16% de encuestados expresan que pocas veces a la semana sienten que han hecho más duro con la gente.

Pregunta 11

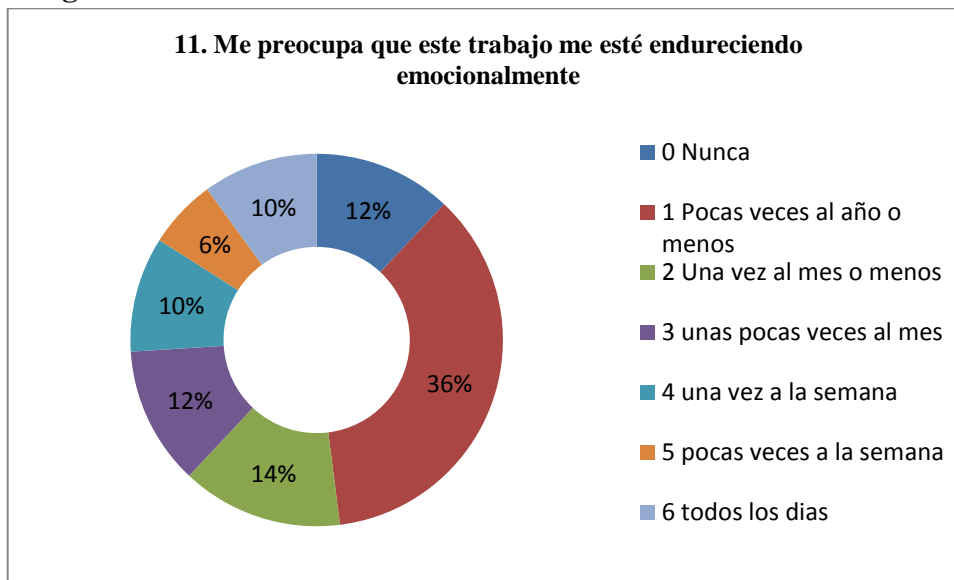


Figura 11. El 10% del personal siente que todos los días le preocupa que el trabajo les endurece emocional
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

Como se aprecia en el gráfico el 36% de los encuestados pocas veces al año o menos se preocupan que el trabajo les esté endureciendo emocionalmente, para un 14% de los encuestados manifiestan que una vez al mes o menos se preocupan que el trabajo les esté endureciendo emocionalmente, para un 12% de encuestados expresa que nunca se preocupan que el trabajo les esté endureciendo emocionalmente, en cambio para un 12% de encuestados expresa que pocas veces al mes el trabajo les esté endureciendo emocionalmente.

Pregunta 12

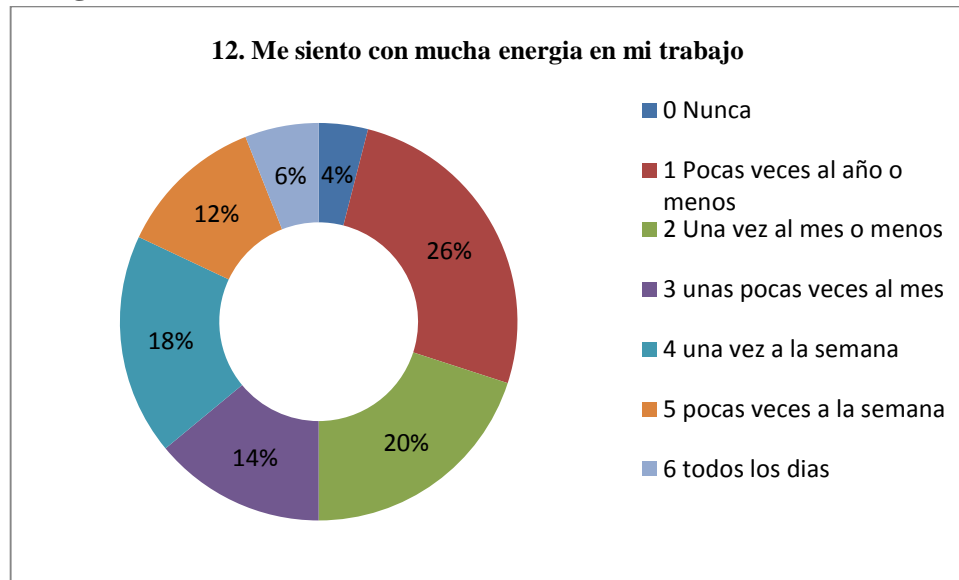


Figura 12 .El 4% del personal nunca sienten mucha energía en el trabajo
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

En el presente grafico se puede apreciar que para el 26% de los encuestados expresan que pocas veces al año o menos se sienten con mucha energía en el trabajo, para un 20% de encuestados exponen que una vez al mes o menos se siente con mucha energía en el trabajo, para un 18% de encuestados expresa que una vez a la semana se siente con mucha energía en el trabajo.

Pregunta 13

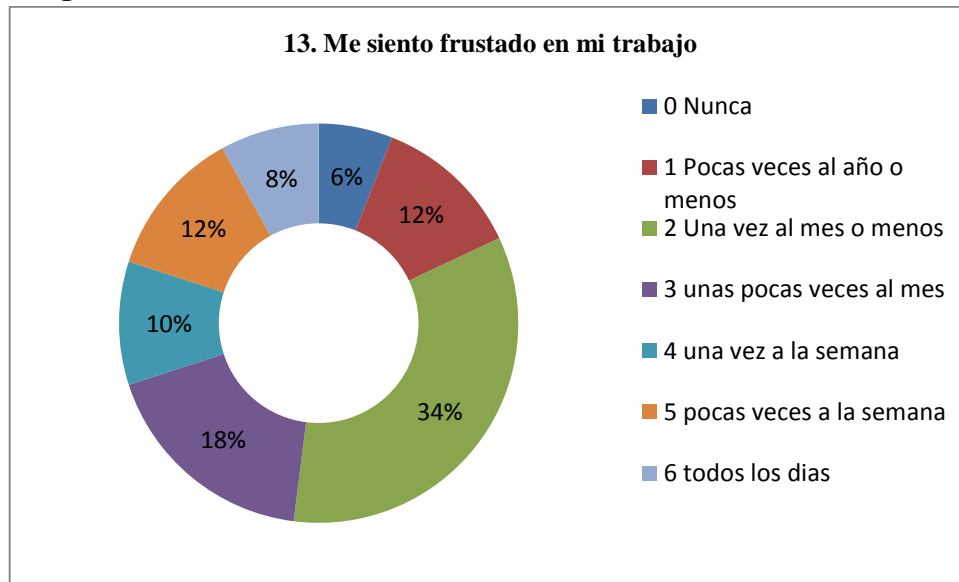


Figura 13. El 8% del personal se siente frustrado en el trabajo todos los 77 días
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

En el presente gráfico se observa que para el 34% de los encuestados se siente frustrado en el trabajo una vez al mes o menos, para un 18% de los encuestados expresan que pocas veces al mes se siente frustrado en el trabajo, en cambio para el 12% de los encuestados exponen que pocas veces al año o menos se siente frustrado en el trabajo.

Pregunta 14

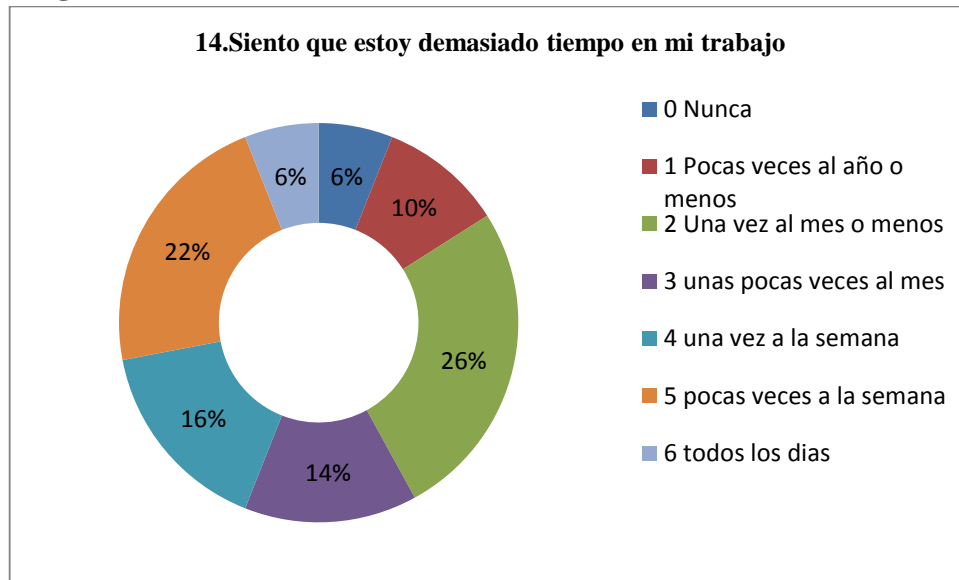


Figura14. El 6% del personal siente que todos los días pasan demasiado tiempo en el trabajo
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

Como se puede apreciar en el presente gráfico el 26% de los encuestados exponen que una vez al mes o menos sienten que está demasiado tiempo en el trabajo, para un 22% expone que pocas veces a la semana sienten que está demasiado tiempo en el trabajo, para un 16% de los encuestados explica que una vez al mes sienten que está demasiado tiempo en el trabajo.

Pregunta 15

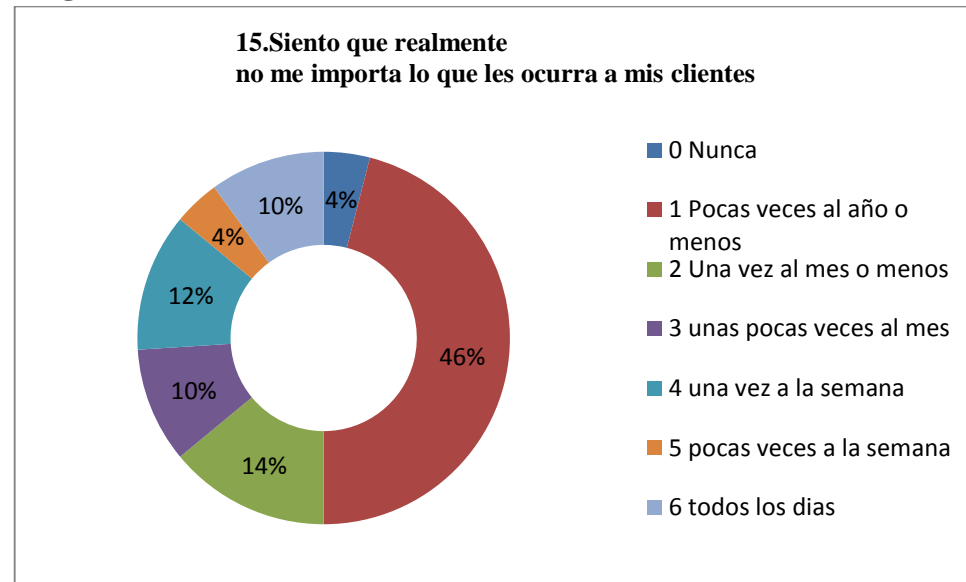


Figura 15. El 10% del personal sienten que todos los días no les importa que les ocurra a los clientes
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

Se puede apreciar que para el 46% de los encuestados manifiesta que pocas veces al año o menos sienten que realmente no les importa lo que les ocurra a los clientes, para un 14% de encuestados expone que una vez al mes o menos sienten que realmente no les importa lo que les ocurra a los clientes. En cambio para un 12% de encuestados indican que una vez a la semana sienten que realmente no les importa lo que les ocurra a los clientes

Pregunta 16

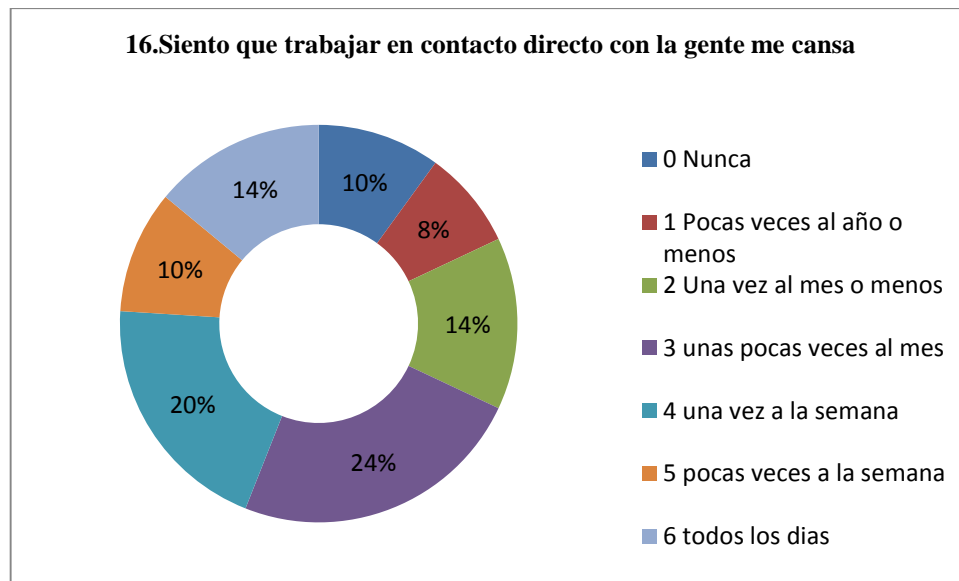


Figura 16. El 14% del personal siente todos los días trabajar directamente con la gente les cansa
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

Se puede apreciar que para el 24% de los encuestados manifiesta que pocas veces al mes sienten que trabajar en contacto directo con la gente les cansa, para un 20% de encuestados expresa que una vez a la semana sienten que trabajar en contacto directo con la gente les cansa, en cambio para el 14% de los encuestados manifiesta que una vez al mes o menos sienten que trabajar en contacto directo con la gente les cansa.

Pregunta 17

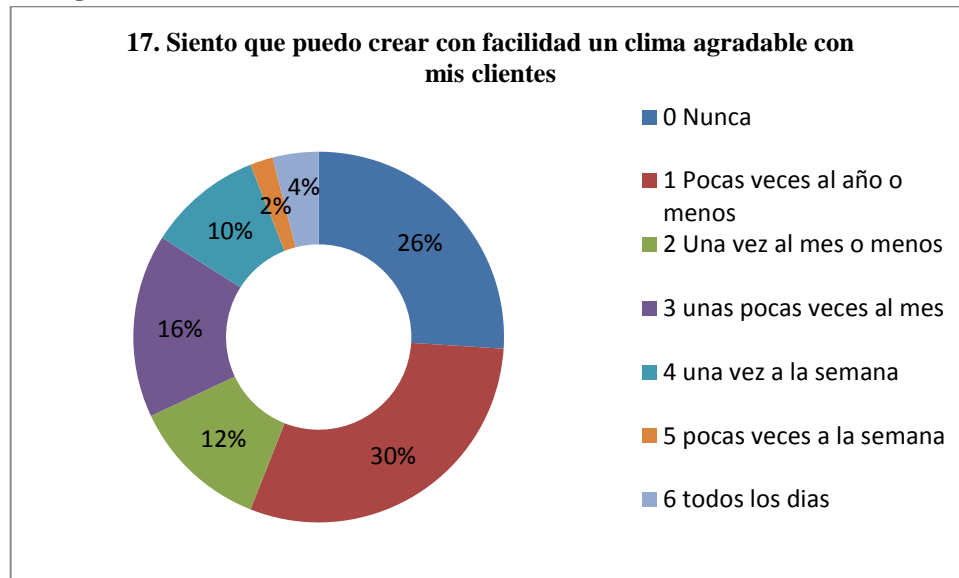


Figura17. El 26% del personal siente todos los días que no puede crear un clima agradable con los clientes
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

En el presente gráfico se aprecia que el 30% de los encuestados pocas veces al año o menos sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con los clientes, para un 26% de los encuestados expresan que nunca sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con los clientes; en cambio para el 16% de los encuestados manifiesta unas pocas veces al mes sienten que pueden crear con facilidad un clima agradable con los clientes

Pregunta 18

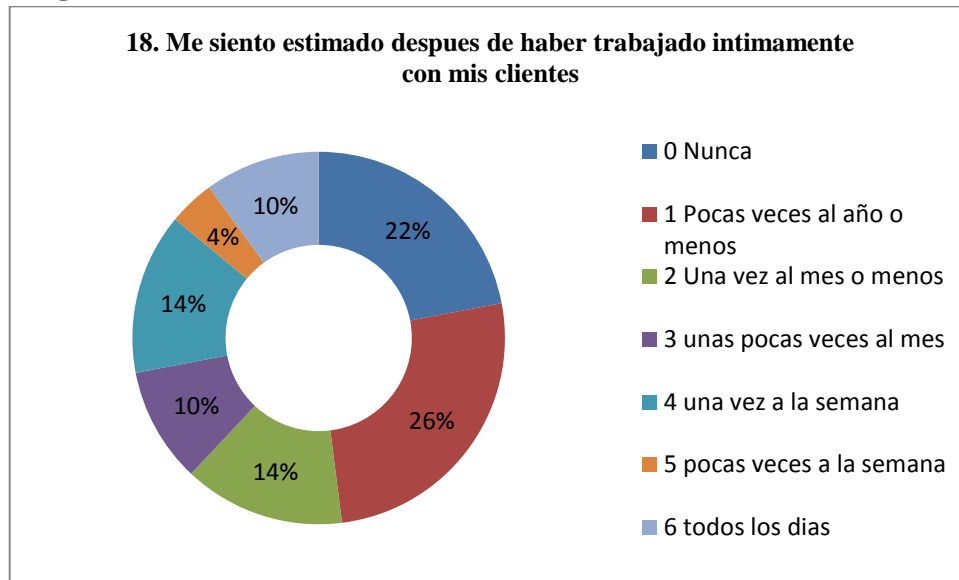


Figura18. El 22% del personal nunca siente estar estimado después de haber trabajado íntimamente con sus clientes.
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación: En el presente cuadro se aprecia que para el 26% de los encuestados expresan que pocas veces al año o menos se sienten estimados después de haber trabajado íntimamente con los clientes, para un 22% de los encuestados exponen que nunca se sienten estimados después de haber trabajado íntimamente con los clientes, para un 14% de los encuestados expresan que una vez al mes o menos se sienten estimados después de haber trabajado íntimamente con los clientes, así mismo para un 14% de encuestados expresa que una vez a la semana sienten estimados después de haber trabajado íntimamente con los clientes

Pregunta 19

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

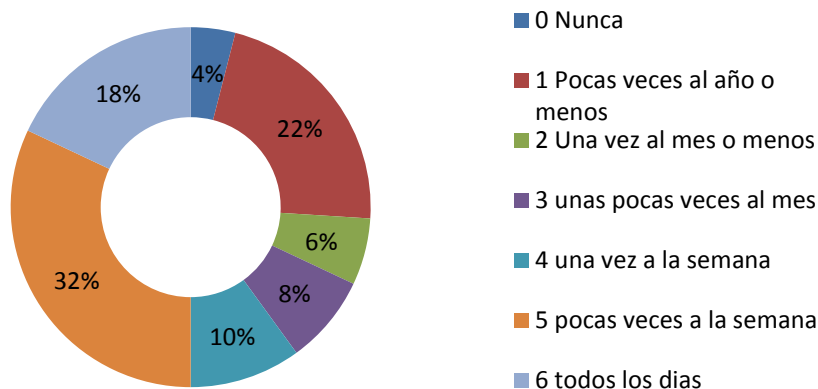


Figura 19. El 4% del personal nunca siente que consigue muchas cosas valiosas en el trabajo
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

Se puede apreciar que el 32% de los encuestados manifiesta que pocas veces a la semana consideran que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo, para un 22% de encuestados expresa que pocas veces al año o menos piensan que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo, y para un 18% de los encuestados expresa que todos los días creen que consiguen muchas cosas valiosas en el trabajo

Pregunta 20

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

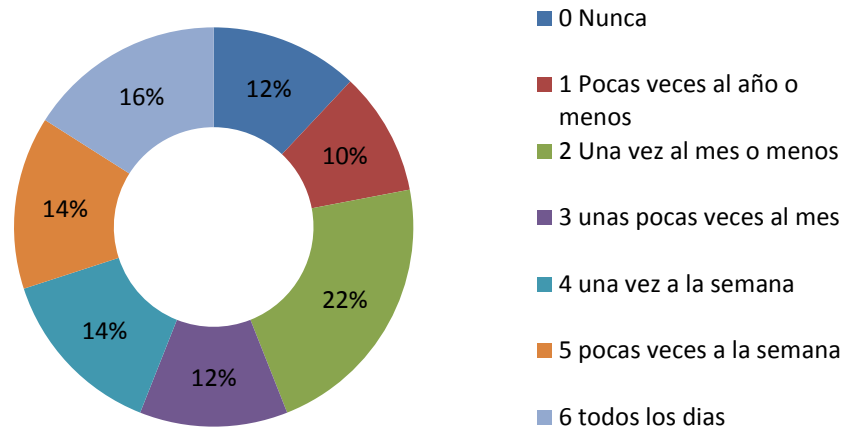


Figura 20.El 16% siente que todos los días está al límite de las posibilidades
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

En el presente gráfico se puede apreciar que para un 22% de encuestados expone que una vez al mes o menos sienten que están al límite de sus posibilidades, para un 14% de encuestados expresa que una vez a la semana sienten que están al límite de sus posibilidades, para otro 14% de los encuestados expresa que pocas veces a la semana sienten que están al límite de sus posibilidades.

Pregunta 21

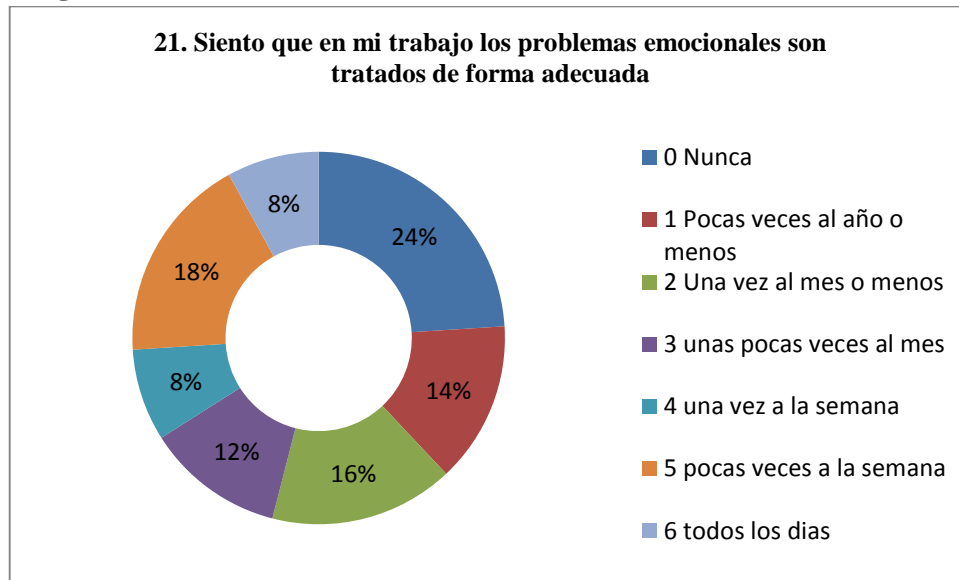


Figura 21. El 24% del personal nunca siente que en el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

Elaborado, por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

En el presente gráfico se observa que el 24% de encuestados exponen que nunca sienten que el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, para un 18% de los encuestados manifiestan que pocas veces a la semana sienten que el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, en cambio para un 16% de los encuestados exponen que una vez al mes o menos sienten que el trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

Pregunta 22

22.Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas

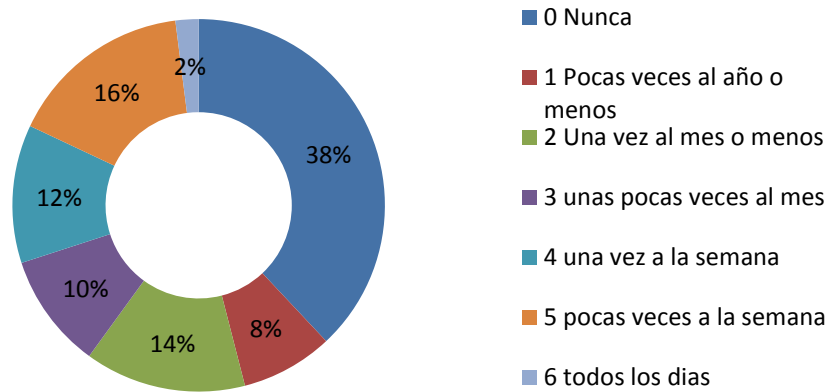


Figura 22. El 2% del personal siente que todos los días los clientes les culpan por alguno de sus problemas
Elaborado por: F. Coronado, 2014

Interpretación:

En el presente gráfico se observa que el 38% de los encuestados manifiesta que nunca les parece que los clientes les culpan de alguno de sus problemas; para un 16% de los encuestados exponen que pocas veces a la semana les parece que los clientes les culpan de alguno de sus problemas, para un 14% de los encuestados exponen que una vez al mes o menos les parece que los clientes les culpan de alguno de sus problemas.

3.12 Resultados basados en las subescalas del Maslach Burnout Inventory

Tabla 2 Resultados generales del cuestionario Maslach Burnout Inventory aplicados a los mandos operativos de la empresa CONECEL

| Aspecto evaluado | Preguntas a evaluar | Valor total | Puntuación Máxima | Número de personas |
|-----------------------------|-----------------------|-------------|-------------------|--------------------|
| Cansancio emocional | 1-2-3-6-8-13-14-16-20 | 32 | 54 | 32 |
| Despersonalización | 5-10-11-15-22 | 25 | 30 | 25 |
| Realización personal | 4-7-9-12-17-18-19-21 | 41 | 48 | 41 |

Nota: Resultados Maslach Burnout Inventory Fuente: Mandos Operativos de la empresa CONECEL, por: F. Coronado, 2014

CAPÍTULO 4

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

4.1 Introducción

La presente propuesta pretende dar a conocer a los directivos de la empresa CONECEL los niveles de incidencia del síndrome de BURNOUT su manifestación y las consecuencias en el rendimiento de los colaboradores del área de comercial para lo cual la presente propuesta abordará a profundidad la información pertinente para poder comprender, prevenir, mostrar e informar sobre la presencia del síndrome de BURNOUT; sus síntomas y manifestaciones en el área comercial.

La presente propuesta será muy útil para la empresa CONECEL ubicada en la ciudad de Quito en la sucursal localizada en la Av. Amazonas No.134 y Robles, debido a que no se conoce la presencia del síndrome de BURNOUT y con la información oportuna y temprana que brinda esta propuesta permitirá actuar pertinentemente ante la presencia del síndrome de BURNOUT.

Además la presente propuesta plantea un conjunto de actividades preventivas y de intervención que deben desarrollar las autoridades principales de la empresa CONECEL para incentivar, motivar a los colaboradores del área comercial.

4.2 Justificación

El Síndrome de BURNOUT emerge como reacción al stress laboral crónico que repercute el nivel físico y emocional de las personas, generando un bajo desempeño laboral, como es el caso de los colaboradores del área de servicio al cliente que presentan incidencia del síndrome del BURNOUT que afecta su desempeño académico.

La contribución que realiza la presente propuesta reside en elaborar medidas preventivas de apoyo emocional como, las técnicas de relajación para el manejo del estrés, métodos de evaluación del desempeño y técnicas de motivación que se pueden poner en práctica

y con ello dar a conocer soluciones de intervención oportunas para mejorar el desempeño laboral.

4.3 Objetivos de la propuesta

Objetivo General

- Realizar estrategias preventivas basadas en el apoyo emocional con el propósito de mejorar la calidad de vida de los colaboradores del área de servicio al cliente

Objetivos Específicos

- Disminuir mediante técnicas de relajación para el manejo del estrés de los niveles de burnout en los colaboradores del área de servicio al cliente
- Detallar estrategias preventivas y de intervención que se utilizaran en la presente propuesta

4.4 Fundamentación teórica de la propuesta

A continuación se presenta el sustento teórico en que se basará la presente propuesta con el propósito de desarrollar las técnicas de prevención frente al síndrome de BURNOUT

4.4.1 Moduladores del estrés

Los moduladores del estrés son un conjunto de ayudas atenuantes para la persona que se encuentra aquejada por las consecuencias del estrés. Vale mencionar que no establecen recursos de reducción o afrontamiento directo del estrés, solamente se identifican por modificar los efectos de una respuesta emocional, una vez que ésta ya se ha producido, evitando el exceso de activación pueda llegar a generar algún tipo de problema psicofisiológico.

4.4.2 Apoyo social

El apoyo social es uno de los mejores moduladores anti estrés que existen. El apoyo social crea que las personas que no se sienta solas y pueda desahogarse, relajarse cuando ha tenido bastante estrés. En el apoyo social se hace un especial énfasis en lo que percibe las muestras de afecto, apoyo, del entorno social hacia al sujeto.

4.4.2.1 Tipos de apoyo social

Como se mencionó anteriormente existen cuatro tipos de apoyo social, como son el emocional que se conforma de amor, confianza, comprensión, valoración por el entorno. El apoyo instrumental que radicaría en ayudar, colaborar con alguien que lo necesite, en ya sea en las actividades laborales, actividades personales, actividades familiares.

El apoyo informativo se refiere proporcionar información adecuada a alguien para que pueda por sí mismo llegar a dar una solución al problema.

Por último está el apoyo evaluativo que consiste en la transmisión de información pero será relevante para la autoevaluación, para la comparación social.

En el contexto laboral, las personas que pueden proveer apoyo social serían los jefes directos y los compañeros de trabajo. Para fortalecer el apoyo social es importante que exista accesibilidad física y psicológica, por medio de condiciones de trabajo que permitan contactos libres y frecuentes entre trabajadores.

4.4.3 Situaciones de carácter positivo que acontecen en la vida diaria

Según Banner (1981) las situaciones de carácter positivo que suceden en la vida cotidiana, pueden contribuir en disminuir los efectos del estrés en el cuerpo, sobre todo si la persona es vulnerable y susceptible de enfermar frente las respuestas de estrés.

Estas situaciones positivas son las que no cambian drásticamente orientación de nuestra vida, pero favorecen a mejorar su calidad de forma ostensible. Se trata de entretenerse del placer del amor o de la amistad, o de aficiones placenteras, o de poder descansar cuando sentimos que lo necesitamos.

4.4.4 Recursos utilitarios

Folkman Schaefer y Lazarus (1979) popularizan la existencia de recursos materiales o como dichos autores los denomina de recursos utilitarios como dinero, acceso a una sanidad de mayor calidad, servicios sociales, programas de entrenamiento, asistencia legal eficaz, recursos económicos. Estos recursos pueden favorecer en solucionar una situación de manera más eficiente, evitando problemas, y básicamente ayudando a que la persona se sienta más segura, lo cual va a redundar, sin duda, en un efecto amortiguador del estrés. (Perez, 2000, pág. 35)

4.4.5 Estrategias para la prevención

Las estrategias de intervención para la prevención del síndrome de burnout pueden ser agrupadas en tres categorías (Duran, 2009)

Estrategias individuales

Estrategias individuales como el afrontamiento de control previenen el surgimiento del síndrome de BURNOUT. Estas estrategias individuales consisten en entrenar al individuo en la solución de problemas, entrenamiento de la asertividad, y del entrenamiento para el manejo eficaz del tiempo. Otras estrategias individuales residen en crear comportamientos que eliminen el origen del estrés o neutralicen las consecuencias negativas del mismo. Así mismo estas estrategias individuales promueven que las personas amplíen y conserven las amistades con interacciones sociales satisfactorias y emotivas, encargar responsabilidades, no creerse indispensable, solicitar ayuda cuando el trabajo es excesivo o cuando no se está preparado para afrontarlo.

Estrategias grupales

La utilización de estrategias de prevención como el apoyo social las personas obtienen nueva información, además que tienen nuevas habilidades sociales y crean la retroalimentación sobre el cumplimiento de obligaciones, y obtienen apoyo emocional, consejos, u otros tipos de ayuda.

Según Pines existe 6 formas de dar apoyo y estas son:

- Escuchar al sujeto de forma activa,
- Dar apoyo técnico,
- Crear necesidades y pensamiento de reto,
- Desafío y creatividad,
- Apoyo emocional y apoyo emocional desafiante,
- Participar en la realidad social del sujeto confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo, auto concepto, autoeficacia y autoestima.

Estrategias organizacionales

Las estrategias organizacionales provienen desde la administración de la empresa, donde forman estrategias para aminorar algunas de las fuentes de estrés. Son acciones generales cuya implantación reduce los efectos del síndrome de burnout y operaría como prevención del mismo.

Una de las estrategias organizacionales es la realización talleres de integración, actividades deportivas como por ejemplo campeonatos de futbol, básquet; de esta manera los trabajadores de la empresa pueden sentirse confortables y de esta manera generar sentidos de pertenencia hacia la empresa donde mejoren su desempeño.

4.5 Factibilidad de la propuesta

La posibilidad de implementar la presente propuesta en los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL reúne los siguientes aspectos:

Factibilidad institucional: Se cuenta con la voluntad de las autoridades principales de la empresa CONECEL para tomar en consideración cada uno de los aspectos a exponer en las diversas acciones a seguir.

- Factibilidad técnica-operativa: Existen tanto los recursos económicos, humanos y tecnológicos para realizar la propuesta
- Factibilidad social: Cada uno de los colaboradores esta dispuestos a participar activamente en las actividades planteadas por la propuesta

4.6 Descripción de la propuesta

La presente propuesta se enmarca en realizar actividades de intervención y de prevención del síndrome de burnout con la finalidad de que en los colaboradores del área comercial de la empresa CONECEL tengan técnicas para prevenir, enfrentar y superar factores que generen estrés de manera sana.

Propósito

- Generar en los en los colaboradores del área comercial de la empresa CONECEL técnicas de prevención frente al síndrome de burnout.
- Fomentar el compañerismo, solidaridad entre en los colaboradores del área comercial de la empresa CONECEL.

Componentes

- Cognitivo
- Afectivo
- Social.

Con la implementación de esta propuesta la empresa CONECEL podrá ayudar a las personas afectadas por el síndrome de burnout en las tres áreas: cognitivo, afectivo y social y de esta manera dichas personas podrán afrontar los problemas de manera saludable.

4.7 Desarrollo del plan de intervención

La autora del plan de intervención presentara el plan para que aplicado en la empresa CONECEL, por parte del departamento de recursos humanos de la empresa ya que serán los colaboradores y responsables de poner en práctica el plan de intervención, debido a la disponibilidad que tienen en realizar las actividades descritas en el plan de intervención.

La propuesta cuenta con un plan de intervención que tiene 3 niveles de intervención y estos son:

Intervención primaria: Su objetivo es disminuir las fuentes de estrés, adecuando el entorno del trabajo al empleado, desde una perspectiva proactiva. La efectividad de la intervención primaria radica en impedir la aparición de los estresores.

Intervención secundaria: Las intervenciones son dirigidas a disminuir los efectos del síndrome de burnout sobre la salud de los empleados y consisten, principalmente, en programas de formación para potenciar sus destrezas y mecanismos de afrontamiento.

Intervención terciaria: Estas intervenciones se centran en el tratamiento del burnout en los empleados seriamente afectados. Esta intervención es reactiva y su objetivo es reducir considerablemente las consecuencias negativas del síndrome mediante servicios de asesoramiento personal, internos o externos a la organización.

Tabla 3 Plan de intervención

| Fases de la intervención | Técnicas individuales | Descripción de la técnica | Responsable | Duración | Recursos |
|--------------------------|---------------------------------------|---|--|--------------------------------------|--|
| Intervención Primaria | Auto-diagnóstico | La idea es centrarse explícitamente en las señales y síntomas de angustia, para que la persona tome conciencia y reconozca que existe un problema. puede realizarse de maneras distintas, por ejemplo, llevando un diario del estrés | Departamento De Recursos Humanos CONECEL | 2 horas durante un día laboral. | Material es de oficina, proyectores, ,laptop, infocus, |
| Intervención Primaria | Entrenamiento en habilidades sociales | Se fomenta el entrenamiento en asertividad, donde se enseña cómo responder de forma sincera, atendiendo a lo que uno piensa y quiere. | Departamento De Recursos Humanos CONECEL | 1 hora diaria por una semana laboral | Material es de oficina, proyectores, ,laptop, infocus, |
| Fases de la intervención | Técnicas grupales | Descripción de la técnica | Responsable | Duración | Recursos |
| Intervención secundaria | Grupos de mejora | Se trata de formar equipos que trabajen juntos de forma regular para que en ellos se intercambie información, se apoyen unos a otros emocionalmente y resuelvan problemas laborales. Estos grupos tienen en común que proporcionan reconocimiento, co | Departamento De Recursos Humanos CONECEL | 1 hora diaria por una semana laboral | Material es de oficina, proyectores, ,laptop, infocus, paleógrafos |

| | | | | | |
|--------------------------|--|---|--|--------------------------------------|--|
| | | nfort, ayuda y compañerismo a cada uno de sus integrantes. | | | |
| Intervención secundaria | Gestión del tiempo | Se entrena para utilizar su tiempo de forma efectiva, estableciendo plazos realistas para la consecución de sus tareas. | Departamento De Recursos Humanos CONECEL | 2 horas durante un día laboral. | Material es de oficina, proyectores, ,laptop, infocus, |
| Fases de la intervención | Técnicas organizacionales | Descripción de la técnica | Responsable | Duración | Recursos |
| Intervención terciaria | Auditoría de salud psicosocial | Se utilizan para estudiar los niveles de estrés de la organización, comparando las puntuaciones de los trabajadores según su ocupación, ubicación. Se pretende suscitar reacciones y preferencias en los trabajadores para ayudar a la dirección de la organización a desarrollar estrategias de acción para mejorar la efectividad organizacional y el bienestar de los empleados. | Departamento De Recursos Humanos CONECEL | 5 horas durante un día laboral. | Material es de oficina, proyectores, ,laptop, infocus, |
| Intervención terciarias | Comprobación de los niveles de burnout | Se utiliza un chequeo voluntario de burnout, por ejemplo con una comprobación al año de esta forma, si se observan altos | Departamento De Recursos Humanos CONECEL | 1 hora diaria por una semana laboral | Material es de oficina, proyectores, ,laptop, |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|----------|
| | | niveles, los empleados pueden tomar las medidas necesarias en cuanto a la búsqueda de asesoramiento y/o tratamiento | | | infocus, |
|--|--|---|--|--|----------|

Nota: Plan con fases de intervención Fuente: Mandos Operativos de la empresa CONECEL, por: F. Coronado, 2014

4.8 Resultados esperados

Con la implementación de la propuesta se pretende reducir un 60% los niveles del síndrome de burnout presentado en los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL.

4.9 Comprobación de la hipótesis

Se pudo comprobar la hipótesis ya que los mandos operativos del área comercial genera una atención deficiente a los clientes debido al impacto del síndrome de BURNOUT, esto se lo evidenció en la encuesta aplicada Maslach Burnout Inventory que develo que un grupo significativo de trabajadores presenta baja realización personal, despersonalización y cansancio emocional que son los componentes del síndrome de BURNOUT.

4.10 Cumplimento de objetivos

Como primera instancia se pudo cumplir con el objetivo general debido a que se conoció las características del impacto del síndrome de BURNOUT en el desempeño laboral de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL mediante las teorías de los autores, investigadores que explican a profundidad el tema del síndrome de BURNOUT. Como segunda instancia se cumplieron con los objetivos específicos, por ejemplo se detalló con claridad y profundidad las características, causas y consecuencias del síndrome de BURNOUT mediante el marco teórico utilizado; también se realizó el diagnóstico situacional del desempeño y las condiciones psicosociales de los recursos

humanos operativos en el área de comercial por medio de la encuesta para recolectar datos y la utilización del cuestionario Maslach Burnout Inventory para evidenciar el síndrome de BURNOUT.

Como tercera y última instancia se planteó la propuesta de intervención direccionada a mejorar las condiciones grupales e interpersonales desde la perspectiva psicosocial basada en los resultados obtenidos y en la realidad de la empresa CONECEL.

CONCLUSIONES

En la subescala de cansancio emocional se puede evidenciar que 32 personas encuestadas sobre 50 personas encuestadas presentan cansancio emocional debido a que manifestaron que todos los días presentan algún tipo de agotamiento, frustración, desgaste en su actividad laboral ; es decir más de la mitad del personal del área de servicio al cliente de la empresa CONECEL presenta cansancio emocional. El puntaje fue de 32 sobre 54 que es la puntuación máxima, esto quiere decir que se presenta un valor alto en la subescala cansancio emocional.

En la subescala de despersonalización se evidencia que 25 personas encuestadas sobre 50 personas encuestadas muestran síntomas de despersonalización como por ejemplo dureza con los clientes, tratar a clientes como objetos impersonales, endurecimiento emocional, falta de interés en los clientes esto quiere decir que la mitad del personal del área de servicio al cliente de la empresa CONECEL muestra despersonalización. Dentro del puntaje que sacaron fue de 25 sobre 30 que es la puntuación máxima, es decir que existe un valor alto en la subescala de despersonalización.

En la subescala de realización personal se observa que 41 personas encuestadas sobre 50 personas encuestadas presentan baja realización personal por la razón que muestran síntomas de falta de empatía con los clientes, falta de eficacia para resolver los problemas con los clientes, falta de energía en el trabajo; es decir más de la mitad del personal del área de servicio al cliente de la empresa CONECEL presenta baja realización personal. El puntaje fue de 41 sobre 48 que es la puntuación máxima, es decir que existe un valor alto en la subescala de baja realización personal.

Como conclusión final se puede apreciar que existe un grupo mayoritario de trabajadores que presentan cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal que son los elementos del síndrome de burnout, estos resultados se correlaciona con los conflictos expuestos como la frustración, conflicto de intereses, conflicto de responsabilidades que perciben en el entorno laboral por parte de los mandos operativos del área comercial de la empresa CONECEL y que afecta en su desempeño laboral como

se lo evidencio en la encuesta Maslach Burnout Inventory, debido a que un grupo mayoritario de trabajadores manifestaron que se les hace difícil entender a los clientes, sienten que se han hecho menos cordiales con los clientes, así como también han perciben que trabajar con los clientes les agota emocionalmente; estos factores han provocado una deficiente calidad de atención a los clientes debido a su bajo desempeño laboral provocado por la presencia del síndrome de burnout.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que las autoridades de la empresa CONECEL ejecuten las siguientes actividades con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de los mandos operativos del área comercial. Dentro de las actividades que se recomienda realizar son las siguientes:

Los mandos operativos del área comercial tienen que mejorar sus relaciones laborales, personales y familiares, proporcionando el tiempo adecuado a su núcleo social cercano, de esta manera va creando y fortaleciendo su valoración personal.

Idear actividades de sociales, como reuniones, paseos, juegos deportivos que promuevan una distracción entre compañeros, de esta manera se va mejorando el clima laboral.

Organizar y aprovechar las vacaciones familiares con el propósito de reforzar los lazos familiares.

Se sugiere que el área de Recursos Humanos de la empresa CONECEL debe realizar actividades preventivas frente al apareamiento del síndrome de burnout como por ejemplo: paseos de integración, campeonatos deportivos con el fin de que todo el personal que trabaja en el área comercial afiance el compañerismo y la amistad.

Acudir de forma individual a realizar actividades deportivas fuera de la jornada laboral como por ejemplo pesas, natación, baile-terapia con el fin de que libere del estrés a los trabajadores.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aileen. (2000). *Definicion del sindrome de burnout* (Vol. I). Argentina: Paidos.
- Arias Zuñiga. (2 de abril de 2006). *Síndrome de Burnout*. Recuperado el 1 de agosto de 2013, de www.uaem.mx/foroamericasmemorias/1ponencuas/pdf/P4%20mGonzalez.pdf
- Bericat, E. (2005). *La integracion de los metodos cuantitativos y cualitativo en la investigacion social* (Vol. II). Madrid, España: Ariel.
- Bosqued, M. (2008). *El sindrome de burnout que es y como superarlo* (Vol. II). Barcelona, España: Paidos.
- Chiavenato, I. (1993). *Administracion de recursos humanos* (Vol. II). Mexico, México: McGraw-Hill.
- Dankhe, C. (marzo de 2005). *Estres laboral*. Recuperado el 3 de octubre de 2013, de <http://www.encyclopediasalud.com/definiciones/hemodialisis>
- Duran, M. (28 de junio de 2009). *UMA*. Recuperado el 15 de noviembre de 2010, de El síndrome de burnout en las organizaciones: <http://www.biblioteca.uma.es/es/bbldo/tesisuma/16272675.pdf>
- Escudero, M. J. (2012). *Comunicacion y atencion al cliente* (Vol. III). Madrid, España: Paraninfo.
- EU-OSHA. (2 de junio de 2011). *Prevencion del estres laboral*. Recuperado el 29 de noviembre de 2013, de http://europa.eu/legislation_summaries/index_es.htm
- Gil-Monte. (2006). *El sindrome de quemarse por el trabajo* (Vol. II). Madrid, España: Piramide.

- Golembiewski, I. (2008). *Fases del burnout* (Vol. II). New York, Estados Unidos: Praeger.
- Gonzalez, E. (2001). *Desgaste profesional* (Vol. I). Madrid, España: Vertice.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (5 de junio de 2010). *Ergonomía del trabajo*. Recuperado el 15 de diciembre de 2013, de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/?VAPCOOKIE=pZFJJ8gJXhn9xyd1vThyth0vZ22GFpXpx3XrJtqqh2CB0SwRJscg!-928815201!1423382169>
- Jimenez, R., & Moreno, G. (2001). *Desgaste profesional* (Vol. I). Madrid, España: Paidós.
- Lasty, B. (2010). *Síndrome de burnout en maestros* (Vol. I). Mexico, México: Universidad EPCA.
- Llaneza, J. (2006). *Ergonomía y psicología aplicada* (Vol. VI). Madrid, España: Lex Nova.
- Lopez, A. (5 de junio de 2009). *Estructura social, apoyo social y salud mental*. Recuperado el 28 de noviembre de 2013, de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/727/72713103.pdf>
- Marias, J. (1999). *Estructura Social* (Vol. II). Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Marrau, M. (2004). *El síndrome de burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente*. Madrid, España: Fundamentos en humanidades.
- OMS. (5 de mayo de 2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado el 7 de julio de 2013, de <http://www.who.int/occupational/publications/stress/es/index.html>
- Organización Internacional del Trabajo. (23 de agosto de 2011). *Seguridad, higiene, medicina del trabajo*. Recuperado el 15 de diciembre de 2013, de <http://www.who.int/occupational/publications/stress/es/index.html>

Perez, J. (2000). *El apoyo social* (Vol. II). Mexico, México: Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo.