



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la
Producción**

**“Identificación, medición y evaluación del Síndrome de
Burnout y diseño de programa de intervención en personal de
una empresa que brinda servicios de TV pagada e internet en
Guayaquil”**

PROYECTO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

**MAGÍSTER EN GERENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO**

Presentada por:

Denisse Johanna Ramírez Vásquez

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2022

AGRADECIMIENTO

Dios es el que me ciñe de fuerza, y quien despeja mi camino.

2 Samuel 22:32 – 33

A mis padres, por ser un apoyo en mi vida y haber creído en mí incondicionalmente, siempre inculcándome valores, el ejemplo de disciplina y dedicación en cuanto a todo lo que me he propuesto

A mis hijos Alberto y Mario por no haber reclamado parte del tiempo que ocupe para la culminación de esta maestría.

Gracias por permanecer a mi lado en este camino.

Los amo.

DEDICATORIA

Este proyecto de titulación lo dedico a cada una de las personas que hicieron de ello una realidad.

A mis hijos Alberto, Mario y Johanna, por ser mi motor y mi fuerza cada día, porque ustedes son mi inspiración y motivación para esforzarme y no rendirme nunca.

A mis padres por el apoyo incondicional desde mis inicios hasta la culminación de esta etapa de mi vida.

A mi hermana por ser mi compañera de vida y un ejemplo a seguir.

A John, mi gran bendición, a quien Dios puso en mi camino para acompañarme en este largo camino llamado vida. Gracias por tu apoyo incondicional.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Ángel Ramírez M., Ph.D.
DECANO DE LA FIMCP
PRESIDENTE

Álvaro Peralta B., MSc
DIRECTOR DE PROYECTO

María Carrasco B., MSc.
VOCAL

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este proyecto de titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual del mismo a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

Denisse Johanna Ramírez Vásquez

RESUMEN

Este proyecto de titulación tiene como objetivo la identificación, medición, evaluación del síndrome de burnout y diseño de programa de intervención en el personal de una empresa que brinda servicios de Tv pagada e internet en la ciudad de Guayaquil en un período que corresponde a los años 2017 y 2018, con el fin de determinar las razones que involucran a los ejecutivos al estar inmersos en este síndrome, los cuales no sólo se ven afectados en áreas de su personalidad, sino propiamente de la salud, aquejando agotamiento, frustración, y cansancio, por ello se pretende acaparar áreas de desenvolvimiento del individuo tanto en su desarrollo personal, y emocional, tratando así la problemática que aqueja a la empresa en mención, lo cual atrae un alto nivel de ausentismo producido por el estrés a los que se están sometidos los empleados, tanto por su nivel de vida sumado a las cada vez mayores responsabilidades y actuales exigencias del mundo laboral. La amplia competitividad entre los colaboradores, el alto precio del estilo de vida, el bajo poder de adquisición, los niveles inflacionarios, la tasa de desempleo, la crisis económica a nivel mundial, la monotonía y el sedentarismo, aumentan la amenaza de contraer trastornos mentales y físicos de las personas económicamente activas, volviéndolos personas tensas, malhumoradas, con bajo poder de concentración, irritables, no prestos a atender, ni dables al cambio. El gran desafío consiste en elaborar un protocolo de estrategias de control para reducir el estrés de trabajo e incrementar la productividad, en pro del cuidado de los riesgos de contraer el síndrome de burnout en los colaboradores de una empresa, para lo cual se usará metodologías de investigación de campo, porque se desarrollará y tomará información directamente de la empresa, documental porque se explorará la bibliografía de la problemática dada, y descriptiva porque se mostrará las circunstancias que rodean el tema investigado.

Palabras clave: síndrome, burnout, programa, diseño, investigación.

INDICE GENERAL

	Pág.
INDICE GENERAL.....	VI
INDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO 1	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Problema	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Preguntas directrices.	3
1.4. Delimitación del problema.	3
1.5 Naturaleza del PT	4
1.6. Objetivo general.....	4
1.6.1 Objetivos específicos	4
1.7. Justificación	4
CAPÍTULO 2	
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Historia del Síndrome de Burnout	5
2.2. Traducciones del “síndrome de burnout”.....	5
2.3. Definición del síndrome de burnout.....	5
2.4. Fases del proceso del síndrome burnout	5
2.5. Diagnóstico del síndrome de burnout.....	6
2.6. Estrés y burnout.....	7
2.7. Tipos de estrés	8
2.8. Estrés laboral.....	10
2.9. Causas de estrés en el trabajo.....	12
2.10. Etapas del Estrés: síndrome general de adaptación	12
CAPÍTULO 3	
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y RESULTADOS	15
3.1 Metodología de la Investigación.....	15
3.2. Hipótesis de la Investigación.....	16
3.3. Aplicación de batería para evaluar riesgo psicosocial	16
3.4. Procedimientos de la aplicación batería de riesgo	17

3.5 Encuesta.....	18
3.6 RESULTADOS	21
3.7. Análisis de comprobación de Hipótesis	48
3.8. Análisis de los resultados.....	48
CAPÍTULO 4	
4. CONCLUSIONES, PLAN DE ACCIÓN Y RECOMENDACIONES	53
4.1. Conclusión	53
4.2. Plan de Acción.....	54
4.3. Recomendación.....	59
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Diferencia entre el Estrés y el Burnout	7
Tabla 2 Consecuencias biológicas del estrés.....	14
Tabla 3 Género.....	21
Tabla 4 Estado civil.....	22
Tabla 5. Área que Labora	23
Tabla 6. Lapso que labora en la compañía	24
Tabla 7. Se siente emocionalmente agobiado por su trabajo	25
Tabla 8. Al terminar la jornada de trabajo se siento vacío	26
Tabla 9. Se despierta en la mañana y afronta otra jornada laboral fatigado	27
Tabla 10. Se puede comunicar fácilmente con las personas que tiene que relacionarse	28
Tabla 11. Siento que trato a mis subordinados como si fueran objetos impersonales. 29	29
Tabla 12. Tratar todo el día con personas lo cansa.....	30
Tabla 13. Resuelve con efectividad los inconvenientes de los sujetos a las que debo atender.	31
Tabla 14. Siente que su trabajo lo está desgastando.....	32
Tabla 15. Influye en la vida de otros individuos debido a su rol en el trabajo	33
Tabla 16. Su actitud con las personas es más rígida	34
Tabla 17. Su trabajo lo está endureciendo emocionalmente	35
Tabla 18. Se siente muy enérgico en su trabajo	36
Tabla 19. Se siente frustrado por su trabajo.....	37
Tabla 20. Está demasiado tiempo en su trabajo	38
Tabla 21. Existe poco interés en los resultados obtenidos por el trabajo de las otras personas.	39
Tabla 22. Siento que laborar con otras personas me fatiga.	40
Tabla 23. Siento que tengo la capacidad de crear fácilmente un ambiente agradable en mi círculo laboral.....	41
Tabla 24. Me siento motivado después de haber realizado mi trabajado enérgicamente	42
Tabla 25. Creo que obtengo diversas cosas valiosas en este trabajo	43
Tabla 26. Percibo como si estuviera en el lindero de mis posibilidades	44
Tabla 27. Siento que en el trabajo los problemas de carácter emocional son tratados de la manera correcta	45
Tabla 28. Percibo que mis dependientes me responsabilizan de sus problemas.	46
Tabla 29. Aspecto evaluado a nivel general.....	47
Tabla 30. Personas con Síndrome de Burnout.....	52
Tabla 31. Guía sobre talleres, charlas y capacitaciones.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág
Figura 1. Árbol de problemas.....	2
Figura 2. Síndrome general de adaptación	13
Figura 3. Género.....	21
Figura 4. Estado civil.....	22
Figura 5. Área que labora	23
Figura 6. Tiempo que labora en la compañía	24
Figura 7. Se siente emocionalmente agobiado por su trabajo.....	25
Figura 8. Al terminar la jornada de trabajo se siento vacío.....	26
Figura 9. Se despierta en la mañana y afronta otra jornada laboral fatigado.....	27
Figura 10. Se puede comunicar fácilmente con las personas que tiene que relacionarse	28
Figura 11. Siento que trato a mis subordinados como si fueran objetos impersonales	29
Figura 12. Lidar durante todo el día con personas lo fatiga	30
Figura 13. Resuelve con efectividad los inconvenientes de los sujetos a las que debo atender	31
Figura 14. Siente que su trabajo lo está desgastando.....	32
Figura 15. Influye en la vida de otros individuos debido a su rol en el trabajo	33
Figura 16. Su actitud con las personas es más rígido	34
Figura 17. Su trabajo lo está endureciendo emocionalmente	35
Figura 18. Se siente muy enérgico en su trabajo	36
Figura 19. Se siente frustrado por su trabajo	37
Figura 20. Está demasiado tiempo en su trabajo	38
Figura 21. Existe poco interés en los resultados obtenidos por el trabajo de las otras personas.....	39
Figura 22. Siento que laborar con otras personas me fatiga.	40
Figura 23. Siento que tengo la capacidad de crear fácilmente un ambiente agradable en mi círculo laboral.....	41
Figura 24. Me siento motivado después de haber realizado mi trabajado enérgicamente	42
Figura 25. Creo que obtengo diversas cosas valiosas en este trabajo	43
Figura 26. Percibo como si estuviera en el lindero de mis posibilidades	44
Figura 27. Siento que en el trabajo los problemas de carácter emocional son tratados de la manera correcta	45
Figura 28. Percibo que mis dependientes me responsabilizan de sus problemas.	46

INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout es conocido como la nueva depresión del siglo XXI y se trata de un estrés prolongado, enfermedad que abarca en los ambientes laborales que tiene mucha carga laboral, exigencias tecnológicas, recayendo sobre los colaboradores en un estado depresivo y fatiga crónica. Este síndrome se lo reconoce como el síndrome de desgaste ocupacional (SDO), síndrome de la cabeza quemada, síndrome del trabajador consumido, síndrome del trabajador desgastado (Campbell, Jessica; Prochazka, Allan; Gopal, Ravi, 2011, pág. 3).

En la actualidad el agotamiento mantiene en alerta a la comunidad ocupacional por la presencia prolongada de estrés durante la jornada laboral, siendo característicos la fatiga crónica e ineficiencia en el trabajo, manifestándose en los colaboradores cansancio durante las primeras horas del día al extremo de sentirse cansados solo por el hecho de pensar en levantarse a la mañana siguiente a trabajar.

Vale la pena aclarar que la depresión es considerada bajo otra perspectiva como la pérdida de la autoestima o desprecio por uno mismo; caso contrario pasa con el burnout donde la perspectiva del ser humano se mantiene intacta, y su enojo va dirigido a la empresa para la cual trabaja y en la atención a los clientes de la misma, siendo así considerada como una versión de lujo de la depresión usado por los profesionales con amplia trayectoria en su carrera (Schaffner, 2016).

Con estos antecedentes resulta importante para la empresa que brinda servicios de Tv pagada e internet en Guayaquil, trazarse como objetivo primordial el poder medir y evaluar el síndrome de estar quemado presente en los colaboradores y poder diseñar el programa de intervención que más se adecue a la compañía. Para ello, se expondrá cuatro capítulos, basados en la siguiente explicación:

Capítulo uno, en donde se presentará el abordamiento del problema, elaboración y sistematización del estudio, motivación, la determinación e hipótesis. En el capítulo dos se tratará el marco referencial, en donde se expondrá el marco teórico y marco conceptual. El capítulo tres abordará la metodología a implementar, del esbozo y tipo de la indagación, habitantes y evidencias, técnicas y herramientas del estudio y análisis de las conclusiones. El capítulo cuatro planteará la sugerencia del tema de titulación.

CAPÍTULO 1

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Problema

Como reacción a los afanes del diario vivir, el trabajo se vuelve más competitivo, la falta de empleo hace que se intensifique las exigencias laborales que ocasiona que los trabajadores se vuelvan multifuncionales para poder ejercer diversas tareas que se les encomiendan, llevando a esta población a manifestar los más altos niveles de estrés, lo que desencadena una serie de problemas en la salud por el desgaste físico y mental al que están expuestos.

El síndrome de burnout es una etapa adversa que padecen los empleados en su rol laboral como una respuesta a la ansiedad de trabajo de larga data para el cual manifiestan actitudes desfavorables para la empresa en la que trabajan, incluyendo fatiga, ineficacia y desconcentración. Todas estas causas pueden ser prevenidas por el Departamento de Recursos Humanos para que el nivel de ocurrencia en la empresa sea bajo, o casi nula (Forbes A., 2011).

Los empleados que padecen ese síndrome presentan frustración, irritabilidad ante el medio, desilusión, volviéndose tercos, ajenos a aceptar opiniones, inflexibles, disnea, fatiga, rígidos, incluso se ven afectados con problemas gastrointestinales, todos estos síntomas forman parte del carácter actitudinal, conductual y psicosomático, relacionándose con las razones que producen estrés emocional entre las personas, motivo por el cual se debe estudiar la relación como son el entorno en conjunto con la persona.

El síndrome de desgaste ocupacional lo sufren aquellos profesionales que perciben muchas presiones laborales, en respuestas a presiones por largo tiempo ante factores que le producen estrés emocional e interpersonal, lo que recae en frustración, tensión e irritabilidad dentro del trabajo. Entra las contingencias psico-sociales derivados del alto índice de carga de trabajo, despunta este síndrome, muy aparte de su adicción al trabajo, sin embargo, sigue siendo desconocido su origen, pero si se puede prevenir una vez que se conozcan sus causas y los síntomas (Forbes, 2011, pág. 3).

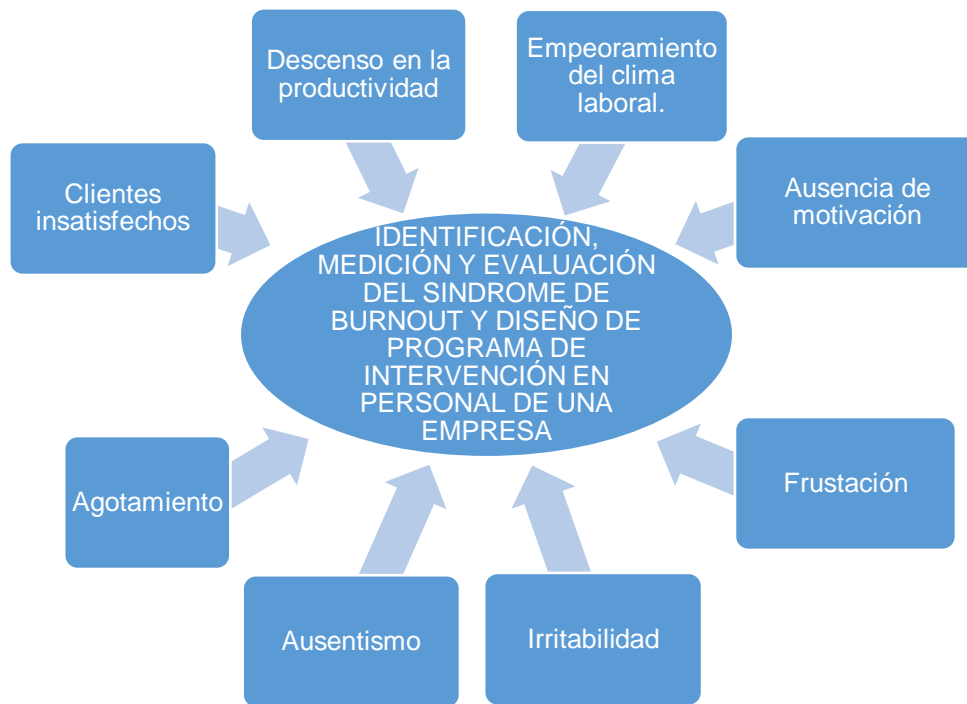


Figura 1 Árbol de problemas

Fuente: Empresa de Telecomunicaciones 2017

Este síndrome no está contemplado en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSM), pero sí dentro de la clasificación internacional de enfermedades bajo el código Z 73.0, en el apartado “problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida”. Sin embargo el desgaste profesional se lo diagnostica como síndrome de neurastenia (ICD-10, código F 48.0) cuando estos se ven ligados al trabajo, vinculándolo así con el síndrome de burnout (Campbell, Jessica; Prochazka, Allan; Gopal, Ravi , 2011).

En Ecuador para el año 2006, el estrés laboral se convierte en una enfermedad existente en las empresas que pone de manifiesto el riesgo en la población económicamente activa (PEA), contrayendo efectos nocivos sobre la salud de los colaboradores, y la baja productividad en sus tareas encomendadas. Estudios conllevan a que estos comportamientos determinen la existencia de un nuevo trastorno, sobre el cual en nuestro país no existen muchos estudios como es el síndrome de Burnout.

El presente trabajo investigativo, es referente a una compañía operadora de televisión pagada e internet que ha estado en funcionamiento en el mercado desde hace 23 años, la misma que ofrece a los hogares ecuatorianos servicios de televisión satelital e internet de banda ancha, contando aproximadamente con 300 empleados a nivel nacional, para lo cual se estudiará su entorno laboral, el mismo que presenta características como:

- Indefinición de los puestos que ocupan los empleados.
- Necesidad de más personal.
- Ambigüedad del rol que ocupan los empleados.
- Poca tecnología.
- Fallas en el sistema.
- Absentismo laboral.
- Falta de motivación.
- Desinterés de soluciones desde la organización.
- Sobrecarga laboral.

En este proyecto, se hará un análisis de la problemática presente en los empleados de la compañía y ver el impacto en su rendimiento durante la jornada de trabajo, en donde se identificará comportamientos emocionales como la fatiga, viéndose afectada la interacción con los clientes, lo que perjudica los objetivos trazados en la organización, no cumpliendo con la visión y misión de la misma. Para lo cual es de mucha importancia, que se analice las responsabilidades de cada puesto, los mismos que están diseñados de manera que al seleccionar al personal idóneo, sean de vital beneficio para la empresa y no genere más costos que los ingresos.

1.2. Formulación del problema.

¿Cómo el Síndrome de Burnout (deterioro profesional) impacta en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa que brinda servicio de televisión pagada e internet?

1.3. Preguntas directrices.

- ¿Cuáles son los motivos que traen como consecuencia el desarrollo de este síndrome en los empleados?
- ¿Cuáles son los motivos del decrecimiento del rendimiento en el trabajo?
- ¿De qué forma se puede abordar y atacar esta patología que ocasiona la baja productividad?
- ¿Qué mecanismos se pueden emplear para evitar el síndrome de Burnout y prevenir así un bajo rendimiento entre los que laboran en la empresa?

1.4. Delimitación del problema.

Campo: Psicología.

Área: Gestión de todas las áreas.

Aspecto: Relación del Burnout con el rendimiento Laboral

Delimitación Espacial: Empresa de telecomunicaciones de servicio de TV pagada e internet.

Delimitación temporal: el lapso para la realización de la indagación transcurre desde el mes de noviembre del 2017 hasta el mes de febrero del año 2018.

1.5 Naturaleza del PT

El trabajo consistirá en un estudio o análisis de caso.

1.6. Objetivo general

Identificar, medir y evaluar el síndrome de burnout y diseñar un programa de intervención en el personal de una empresa que brinda servicios de TV pagada e internet en Guayaquil.

1.6.1 Objetivos específicos

- Establecer las causas que propician la aparición del síndrome de deterioro profesional de manera recurrente en los empleados.
- Identificar la prevalencia de los tres niveles, esto es agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, para la clasificación del síndrome de Burnout.
- Fijar los componentes relacionados con el síndrome de estar quemado en el círculo de estudio en una empresa.
- Realizar un protocolo de estrategias de seguimiento y control para reducir el estrés en el trabajo y superar el bajo rendimiento, a beneficio de la prevención del síndrome de burnout en los empleados.

1.7. Justificación

Aportar con estrategias que proporcionen el equilibrio de los trabajadores para que a pesar de larga jornada laboral trabajen con entusiasmo y mejoren su estilo de vida en un normal contexto donde se manifiesta una preocupación constante por parte de las personas de cumplir con las exigencias laborales sumado al extremo cuidado de no permitir que los problemas personales interfieran con sus actividades profesionales en un entorno donde se prioriza muchas veces el trabajo por encima de la familia.

El propósito de terminar este estudio es identificar las causas que originaron los síntomas del síndrome de burnout que tienen los colaboradores de la empresa, y que área de la misma tiene el más alto porcentaje de empleados que lo padecen. Al final se busca brindar el cuidado en la salud de cada uno de ellos, prolongar su satisfacción en lo que dura su estadía en la organización para poder contar con colaboradores más equilibrados lo cual se verá reflejado externamente en el cumplimiento de metas profesionales e incluso personales

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Historia del Síndrome de Burnout

En el idioma castellano significa “estar quemado”, término que data de la década de los setenta cuando el especialista en Psiquiatría Herbert Freudenberger lo definió como una patología psiquiátrica que padecían algunas personas que por su profesión deben atender a otros.

Esta conclusión la obtuvo el Dr. Freudenberger al trabajar en una casa de salud de neurociencias en New York, observando que los pasantes que laboraban con adictos presentaban aproximadamente en el lapso de un año notable disminución de brío y depresión, lo cual repercutía en algún tipo de agresividad a los pacientes quienes acudían a la clínica; todo esto ocasionado no solo por la calidad de trabajo que realizaban sino además por carecer de la estabilidad de un horario fijo, por el pago escaso que recibían y por el sistema tan exigente al que tenían que someterse. (Cicerone, 2013).

Según Maslach y Jackson en su publicación del año 1986, lo denominan como el síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal y afirman que puede darse entre personas que laboran con otras personas tal y como lo afirman Fidalgo V., Manuel en su publicación del año 2005.

2.2. Traducciones del “síndrome de burnout”

Sin embargo, de ser un anglicismo el término “burnout”, en el español se aplican sus traducciones siendo las más frecuentes el síndrome del quemado, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del desgaste profesional y síndrome de fatiga en el trabajo, entre otros. Gutiérrez, Celis, Moreno, Farías, Suárez (2006)

2.3. Definición del síndrome de burnout

Según INSHT esta patología responde al estrés de larga data que deriva en comportamientos y reacciones adversas hacia pares de trabajo y hacia el propio papel laboral, siendo así en conclusión el estado de agotamiento emocional que experimenta un trabajador dentro de una organización laboral.

2.4. Fases del proceso del síndrome burnout

Dentro de este proceso podemos distinguir 5 fases:

1. Fase inicial: constituye el exacerbado entusiasmo, compromiso, energía, motivación que presenta una persona cuando asume un nuevo puesto de trabajo.

2. Fase estancamiento: se presenta cuando la persona que ha atravesado la fase inicial anteriormente indicada no recibe la recompensa que cree merecer por su alto compromiso, no se cumplen sus expectativas profesionales o laborales, dándose así una relación energía – recompensa

que cae en el desequilibrio. El individuo aquejado experimenta un estado de letargo que le impide responder de manera eficiente y se exige en demasía acoplarse a las demandas. Esta fase aun es reversible.

3. Fase de frustración: en esta etapa la persona ya experimenta frustración, desmotivación, desazón en el desempeño de sus labores al punto de malograr su salud y equilibrio emocional, conductual y fisiológico.

4. Fase de apatía: la persona ya empieza a manifestar el afrontamiento defensivo con cambios en su conducta, trayendo las siguientes consecuencias negativas:

- a. *Repercusión en el individuo*, puesto que se malogra su estado de salud y la interacción con otros.
- b. *Repercusión en la institución*, se manifestará en descontento laboral y ausentismo.

5. Fase de quemado: es la fase más álgida puesto que existe una pérdida de la capacidad cognitiva y deterioro emocional con alteraciones graves para la salud.

2.5. Diagnóstico del síndrome de burnout

El método Maslach Burnout Inventory (MBI) diseñado para diagnosticar este síndrome, de la autoría de Cristina Maslach en 1986, consta de 22 preguntas donde se analizan 3 dimensiones: (Mayra Pineda, 2013)

El cansancio emocional: este estado bien puede manifestarse en la fatiga física, o en la fatiga psíquica o en la fatiga física y psíquica a la vez. Sea de cualquier forma la consecuencia es el impedimento que siente el individuo de continuar trabajando efectiva y eficazmente.

Esta sub escala abarca 9 preguntas y una calificación máxima que asciende a 54 puntos.

Despersonalización: por la cual el individuo ejecuta actividades negativas, manifiesta insensibilidad y una alta irritabilidad, así como la ausencia total de la motivación.

Esta subescala abarca 5 ítems y una calificación máxima que asciende a 30 puntos.

Baja realización profesional: por la cual el individuo concibe negativamente el trabajo que realiza. Se da además cuando el individuo no tiene la capacidad para atender competentemente las demandas laborales que se le presentan generando así una sensación negativa de auto concepto. Los profesionales no se sienten haber desarrollado sus competencias de manera óptima y consecuentemente no se consideran apreciados por su entorno, esto es por la institución donde laboran, por sus compañeros de trabajo, clientes y en definitiva por la sociedad.

Esta sub escala abarca 8 ítems y una calificación máxima que asciende a 48 puntos.

Parámetros de la encuesta son: (Mayra Pineda, 2013)
 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.

Los rangos son: (Mayra Pineda, 2013)

- 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

Para definir el síndrome se deben configurar índices altos en los dos primeros e índice bajo en el tercero.

2.6. Estrés y burnout

Es importante aclarar que si bien el estrés y el burnout son dos conceptos con ciertos elementos parecidos no son lo mismo, por lo que no se deben confundir, ni ser considerados sinónimos. El científico Hans Selye, conocido como el padre del estrés, definió el concepto de estrés como el conjunto de formas fisiológicas de reaccionar sin especificaciones en el ser humano, producto de diferentes agentes nocivos ya sea de naturaleza física o química que están en el ambiente. (Selye, 1936).

El burnout es un padecimiento que se genera en un individuo en su trabajo y se da por presiones prolongadas que afronta ante factores estresantes de tipo emocional e interpersonal.

Tabla 1
Diferencia entre el Estrés y el Burnout

ESTRÉS	BURNOUT
Sobreimplicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Daño fisiológico es el fundamento principal	El daño emocional es el fundamento principal
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y a la energía física
La depresión como reacción a preservar las energías físicas.	La depresión se da por la pérdida de los ideales
Pueden tener efectos positivos exposiciones moderadas (eutrés)	Solo tiene efectos negativos

Fuente: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (UGT), 2006

La Organización Mundial de la Salud (OMC), señala que el estrés laboral trae consecuencias negativas a una persona en su salud psicológica y física, acarreando desmotivación y baja productividad, con riesgos de enfermarse. Esta situación recae de manera directa sobre las empresas

para la cual laboran estos individuos que experimentan este síndrome, trayendo desventajas que ubicaran a la empresa en una situación inferior a la de la competencia. Sin embargo, su origen no siempre es de tipo laboral, puede deberse a situaciones netamente domésticas a las cuales el empresario no puede atacar por ser factores externos al trabajo. De tratarse situaciones relacionadas con el trabajo el empresario puede intervenir y brindar la protección que los trabajadores requieran.

La normativa jurídica vigente en el Ecuador demanda a los patronos garantías a sus trabajadores para que se desarrollen en un ambiente óptimo donde se precautele la salud y seguridad de los empleados. Por lo tanto, parte de las gestiones que emprendan los empresarios deben contener mecanismos encaminados a mitigar contingentes, con el firme propósito de mantener una organización adecuada y ordenada orientada a prevenir el síndrome de burnout, y/o detener el avance del mismo en los empleados que ya manifiesten este síndrome y por qué no a combatir los niveles más elevados de este conjunto de síntomas.

El estrés es la reacción que manifiesta el cuerpo ante situaciones exógenas que atacan el equilibrio emocional de una persona. Surge inevitablemente el cuestionamiento de definir cuál es el resultado fisiológico de estar sometido a niveles de estrés, y la respuesta es el deseo de la persona de huir de la situación que lo provoca, o por el contrario de enfrentarla de manera agresiva. Esta reacción de sentirse expuesto al estrés, compromete casi todos los órganos, del sistema nervioso, cardiovascular, digestivo y la función muscular y hormonal.

Finalmente, el estrés es un estímulo por el cual la persona se afecta de manera física y/o emocional y se produce en la persona el deseo de combatirlo huyendo o atacando la situación que lo perturba.

2.7. Tipos de estrés

Según la Asociación Estadounidense de Psicología (American Psychological Association o APA en inglés), define los diversos tipos de estrés de la siguiente manera (APA, 2018):

1.- Estrés agudo.

Las características son:

a.- El tiempo de duración es corto, en el cual les permite poder vigilar acontecimientos que causen peligro, por tal motivo no tardan mucho en desaparecer.

b.- Suele presentarse cuando le solicitan o realizan una actividad que por el hecho de ser nueva les causa preocupación o angustia.

c.- Suele ser el más común que se presenta en el ser humano.

d.- Llega hasta una cúspide por las exigencias que lo surgido demanda, tanto por el pasado que se convierte en ese momento en el presente, o por sentir ansiedad anticipada por el futuro.

e.- Se convierte en una sensación a experimentar un poco emocionante cuando éste se da en mínimas cantidades.

f.- Si es de larga data resulta agobiante esa sensación y lo mismo ocurre cuando la dosis de estrés es permanente.

g.- En lapsos breves puede desarrollarse trastornos psicológicos, cefaleas, y malestares generales, sin embargo, no pueden causar daños importantes, en donde la sintomatología más frecuente es:

- Trastornos emocionales: irritación, depresión y sensación de ansia.
- Dolores musculares como de espalda, cefaleas, en la mandíbula, tensiones en tendones y ligamentos y desgarro muscular.
- Dificultades digestivas, provocando el síndrome de intestino irritable, molestia estomacal desencadenada en estreñimiento, acidez, flatulencia, y diarrea.
- Ritmo cardíaco precipitado, respiración cortada, manos frías, dolor precordial, agitación producto de la elevación de la presión sanguínea, mareos, y migrañas.

2.- Estrés agudo episódico.

Esta clase de estrés ataca a las personas que por lo general llevan una vida apurada y que se les dificulta controlar sus tareas, así como la ejecución de todas las actividades que asumen, dicho de otra manera, tienen muchas responsabilidades que no les permite organizar tantas exigencias.

Las personas con este tipo de estrés siempre andan irritables, tensas y de mal carácter. Además, contienen mucha energía nerviosa que resulta del afán de cumplir sus compromisos.

Adicionalmente al andar siempre apurados pueden confundirse sus palabras y acciones y ser considerados personas cortantes y hostiles. Manifiestan un estado permanente de estrés y su vida misma se vuelve un peligro incesante en cada situación que enfrentan, creando así un caos constante en cada episodio que viven. A este tipo de personas les invaden las ideas obsesivas de fatalismo o en otras palabras viven enfocados en que lo peor siempre está por sucederles.

Se manifiesta los siguientes síntomas: persistencia de cefalea, dolor precordial, taquicardias, hipertensión. Es por ello que su tratamiento debe ser tratado por especialistas puesto que se puede convertir en una enfermedad; requiere ayuda de un profesional especializado y su recuperación puede tardar varios meses.

Estos episodios contribuyen en rasgos habituales o hábitos que, por ser constantes, hacen que el individuo que sufre este tipo de estrés los considere como parte de su forma de ser. Estas personas llegan a considerar que es normal su manera de responder ante los acontecimientos de su vida y culpan a los demás de los episodios malos a los que se enfrenta.

Individuos que son víctimas del estrés agudo episódico tienen arraigado su mal procedimiento y la distorsionada percepción de su entorno los hace resistentes al cambio, siendo su alivio el seguir algún tipo de tratamiento para la molestia se disipe.

3.- Estrés crónico.

Este tipo de estrés es el más prolongado y está asociado a problemas sentimentales, como por ejemplo un matrimonio atribulado o problemas laborales. Al ser de carácter sentimental, los individuos que la padecen muchas veces se acostumbran y no perciben que es un problema y piensan que lo pueden controlar.

Causa tensión en los músculos y taquicardias y tiende a ocasionar problemas de salud, puesto que este estado libera hormonas que causan que el cerebro esté siempre alerta. El estar siempre alerta ante cualquier acontecimiento que le ocasione estrés, incluso cuando no exista un real peligro causa con el tiempo problemas de salud como:

- Hipertensión Arterial
- Insuficiencia cardíaca.
- Diabetes.
- Obesidad.
- Depresión o ansiedad.
- Problemas de la piel, como acné o eczema.
- Problemas menstruales.

Desgasta con el tiempo el cuerpo de quien lo padece, destruyendo la mente y el cuerpo. El individuo que atraviesa el estrés crónico vive cada experiencia o escena que lo deprime sin encontrar una salida. Su vida se caracteriza por presiones prolongadas, donde estas exigencias hacen que desista de buscar soluciones.

Vale la pena indicar que muchas veces esta situación antecede de experiencias traumáticas de la niñez las cuales no logran ser superadas, manteniéndolas constantemente presentes y causándoles dolor.

Las situaciones traumáticas marcan la personalidad del ser humano, lo que provoca vivir en situaciones de estrés constantes al sentirse víctimas del sistema. Todo esto hace que creen su propia visión del mundo, creyendo que toda situación es amenazante para él.

En conclusión, estas creencias al estar tan arraigadas, sólo se pueden cambiar con la ayuda de un profesional. Buscar una pronta ayuda se vuelve emergente porque el estrés crónico puede causar infartos, cáncer, suicidios, y generar violencia.

2.8. Estrés laboral

Según la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el trabajo se define como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. En otras palabras, el estrés laboral se

manifiesta cuando el personal siente que sus esfuerzos diarios son subestimados por sus empleadores lo que se traduce no solo en la carencia de herramientas para la ejecución de sus labores sino además en la falta de incentivos para mejorar su rendimiento.

Esta situación se ve agravada con la ausencia de un proceso de recuperación tras un periodo de estrés continuado, así como la propia naturaleza acumulativa del mismo que puede desencadenar en un estrés crónico.

Al respecto Lazarus y Folkman definieron el estrés crónico como “una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante”. Y es esta segunda faceta, cuando la persona se percibe totalmente agotada, exhausta, desbordada, como consecuencia de un proceso de desgaste, la que describe el síndrome de burnout o desgaste profesional.

Recogiendo lo anteriormente indicado se puede concluir que el estrés laboral no sólo se da ante actividades cotidianas que el individuo considere demasiado difíciles con el agravante de enfrentarse ante exigencias que exceden a sus capacidades por no poseer los conocimientos suficientes que le permitan gestionar su jornada laboral de manera sencilla sin que se sienta agobiado en el proceso de ejecución de sus labores diarias.

Ocasiona un detrimento físico y mental que afecta la salud del individuo que la padece de manera directa. Pero esta afectación tiene un contingente indirecto que recae en las personas que rodean al individuo que padece esta patología, esto es su familia, amigos, compañeros, clientes, etc., que pueden resultar siendo blanco de ataques y reacciones inadecuadas.

Provoca que se reduzca la productividad de las empresas, de allí la importancia de combatirlo de manera oportuna y eficiente. Adicional al decrecimiento en la productividad que se traduce en pérdidas económicas lo cual ya de por sí es grave, el efecto adverso social no es menos grave.

Por todo lo expuesto, es importante que entendamos que el estrés laboral afecta la calidad de vida de los empleados, y por tal motivo es oportuno conocer técnicas que permitan prevenirlo antes de que se presente, manejarlo en caso de que se agrave cuando ya se ha manifestado o menguarlo cuando ha alcanzado importantes niveles.

Cualquier esfuerzo organizacional ayuda, no siempre siendo efectivo procesos o técnicas costosas que no estén al alcance del empleador. Y para ser ejemplificativos podemos nombrar solo alguna de ellas, como incentivar a hacer actividades deportivas y relajantes, pausas activas, implementar áreas recreativas, dar días libres por desempeño, ajustar turnos y horarios, etc.

Reconsiderar la carga de trabajo y buscar métodos eficientes, puede resultar mecanismos no onerosos, y que pueden estar al alcance de la mano de los empleadores.

Así mismo, evaluar y detectar factores de estrés y relaciones tóxicas que se dan en el lugar de trabajo, podrían no constituir un trabajo titánico,

empleando por ejemplo sistema de canales de denuncias internas anónimas, dirigidos a un personal selecto y no numeroso que tenga la labor de encontrar las verdaderas causas que ocasionan ambientes laborales adversos.

Lo que si nos queda claro es que jamás se debe hacer caso omiso a signos negativos que se manifiesten en la organización, puesto que apelar al paso del tiempo solo ocasionaría que las situaciones se agraven y se conviertan en patologías difíciles de tratar.

Si bien es cierto que el ajuste en la remuneración resulta un aliciente para cualquiera, no se debe menospreciar los paliativos no económicos a los cuales nos hemos referido.

A la hora de incentivar, de mejorar, de crecer la iniciativa juega un papel muy importante, sobre todo en un mundo globalizado, donde todo tipo de conocimiento, receta, solución, está al alcance de un solo click.

El estrés laboral es un problema a nivel mundial, causando pérdidas millonarias y deterioro en la salud, ya sea por el ausentismo laboral y la baja productividad, lo cual en el país reduce el Producto Interior Bruto (PIB) y genera pérdidas empresariales.

2.9. Causas de estrés en el trabajo

Pueden ser:

- Excesiva carga laboral.
- Condiciones de trabajo poco satisfactorias.
- Alta responsabilidad laboral.
- Relaciones humanas problemáticas.
- Falta de incentivos económicos y no económicos.
- Turnos prolongados.
- Escasa motivación profesional o personal.

2.10. Etapas del Estrés: síndrome general de adaptación

Las manifestaciones de estrés tienen una explicación fisiológica, es una reacción del organismo ante una amenaza del estrés para poder mantener su equilibrio. El propósito es poder adaptarse a las circunstancias, es decir es una reacción fisiológica ante un agente nocivo llamado estresor siendo una consecuencia a las exigencias que recaen en el organismo. (NPT 355: Fisiología del estrés , s.f.)



Figura 2 Síndrome general de adaptación

Fuente: NPT 355 Fisiología del estrés

En este proceso encontramos las siguientes etapas: (NPT 355: Fisiología del estrés, s.f.)

- Alarma.
- Adaptación.
- Agotamiento.

Alarma.

En esta fase, la alarma se da ante una situación de peligro o por la presencia del estresor, y es ahí donde aparece una reacción por estas eventualidades trayendo como consecuencia la disminución de la resistencia por debajo de lo normal.

En esta etapa hay liberación de adrenalina, noradrenalina y cortisol, por lo que siempre manifiesta los mismos síntomas, aunque en mayor o menor intensidad, como son:

- Inmunodepresión: lo que ocasiona que virus, bacterias y otros organismos patógenos causen trastornos en nuestro cuerpo.
- Aumento de la frecuencia cardíaca, los vasos sanguíneos se contraen originando el aumento de la presión arterial.
- Contracción del bazo, liberando gran cantidad de glóbulos rojos.
- Redistribución de la sangre, la misma que se dirige preferentemente a los músculos.
- Contractura muscular, causando dolores de cabeza, espalda, hombros, etc.

Resistencia o adaptación.

En esta etapa, lo que trata de hacer el organismo, es adaptarse a la presencia de factores que dan por asentado una amenaza, para lo cual se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de cortico esteroides se normalizan.
- Desaparece la sintomatología.

Agotamiento.

Se da cuando los recursos que posee el individuo no son suficientes para poder adaptarse ante una agresión que constantemente se repite y que permanece por un tiempo prolongado, es decir entra en una etapa de agotamiento. Se produce depresión del sistema inmune, lo que hace que el individuo se más susceptible a contraer enfermedades. Además, pueden aparecer trastornos psiquiátricos como síndromes depresivos, ansiedad, y el uso y abuso de diferente tipo de drogas.

Reacción del cuerpo humano: efectos biológicos ante el estrés

La manera que tiene el cuerpo humano de responder ante las circunstancias del estrés depende netamente de la etapa de tensión en sus inicios, donde estos trastornos son fáciles de superar, o en una etapa de tensión de larga data o estrés permanente, donde los indicios de estrés se vuelven prolongados, lo que conlleva a que se desarrolle una enfermedad.

Tabla 2
Consecuencias biológicas del estrés

Afección	Tensión (fase inicial)	Estrés
Cerebro	Rápida	Dolor de cabeza, tics nerviosos, temblor, insomnio, pesadillas
Humor	Concentración mental	Ansiedad, pérdida del sentido del humor
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular, tics
Pulmones	Mayor capacidad	Hiperventilación, tos, asma
Estómago	Secreción ácida en mayor cantidad	Vómitos, Indigestación, dispepsia
Intestino	Aumenta la actividad motora	Diarrea, dolor, colitis ulcerosa
Vejiga	Flujo disminuido	Poliuría
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez
Piel	Menor humedad	Sequedad, dermatitis, erupciones
Energía	Aumento del gasto energético, aumento del consumo de oxígeno	Fátiga fácil
Corazón	Aumento del trabajo cardíaco	Hipertensión, dolor precordial

Fuente: Causas psicosociales en el ámbito laboral y su conexión con la salud

CAPÍTULO 3

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y RESULTADOS

3.1 Metodología de la Investigación

Será un estudio cualicuantitativo, el mismo que desglosamos a continuación.

En el aspecto cuantitativo:

- ✓ Se usa como procedimiento de decisión todas las alternativas, las mismas que serán tratadas como herramientas del campo bajo argumentos estadísticos.
- ✓ Este método se produce por los determinantes de la causa y efecto de las actividades que se suscitan alrededor del tema con lo cual se analizarán los datos relacionados con la investigación a fin de poder comprobar la hipótesis.
- ✓ Al emplear la investigación cuantitativa se aplican métodos del campo según las estadísticas apelando al principio de causa y efecto de las cosas.

En el aspecto cualitativo:

- ✓ Se podrá entender y explicar el fenómeno psicológico que genera stress en los colaboradores de una compañía que brinda servicios de tv pagada e internet ubicada en la ciudad de Guayaquil, estudiados según los argumentos establecidos.
- ✓ Para poder hacer uso de este método, es necesario poder definir con claridad los elementos que conforman el problema, y analizar si entre ellos existe una relación, para poder saber exactamente donde inicia la problemática investigada.

Método teórico inductivo:

Con este método de inducción se parte de premisas particulares para generar conclusiones generales, llegando a generalizaciones a partir de análisis puntuales.

La conclusión general es que los colaboradores de empresas que brindan servicios de tv pagada e internet en Guayaquil son más proclives a sufrir de burnout.

Esta conclusión se basa en la utilización de método hipotético - inductivo, que usa elementos como la observación de un caso particular para poder estudiar la temática planteada.

En el caso que nos ocupa hemos enfocado nuestro estudio en el análisis del personal de una compañía que presta servicio de televisión pagada en internet.

Tipos de investigación a emplear:

- Por los objetivos:

Los mismos que están encaminados para dar soluciones a los factores que causen el stress.

- Por el lugar:

Será una investigación de campo porque se estudiará en el mismo lugar donde ocurren los hechos.

- Por el alcance:

Se usa el tipo descriptivo, porque detalla los acontecimientos como se dan en la empresa que brinda servicios de tv pagada e internet en Guayaquil.

- Por las fuentes de consulta:

Bibliográfica, en ella se buscarán fuentes en las cuales se fundamenten los hechos investigados.

Técnicas de investigación:

- **Observación:**

Por medio de la observación se podrá constatar como el síndrome de burnout repercute en las actividades designadas a los trabajadores de la compañía.

- **Encuesta:**

Por medio de una serie de preguntas realizadas en una encuesta a los trabajadores de una empresa que brinda servicios de tv pagada e internet en Guayaquil, se puede comprobar si han sido afectados por el síndrome de burnout.

3.2. Hipótesis de la Investigación

Los trabajadores que laboran en una empresa que brindan servicios de TV pagada e internet en la ciudad de Guayaquil presentan un elevado porcentaje de Burnout afectando así su productividad laboral. En estos colaboradores el Síndrome de Burnout se relaciona con diversos factores laborales y sociodemográficos.

Variable Independiente: Síndrome de burnout.

Variable Dependiente: Productividad laboral.

3.3. Aplicación de batería para evaluar riesgo psicosocial

Es un instrumento que sirve para analizar el riesgo que se da dentro y fuera

de una empresa y el riesgo de sufrir agotamiento por parte de los trabajadores que se potencia al momento de ejercer sus labores, los cuales ejercen presión en su salud y desempeño. Una vez determinado los resultados, se puede seleccionar cual es el tipo de programa debe seguir cada empresa.

Es por ello, de gran importancia poder identificar los riesgos psicosociales, con los cuales se intenta evaluar los factores que directamente influyen de manera negativa en el entorno en el que se desenvuelven, afectando con esto la productividad del capital humano de la empresa Organizaciones saludables y procesos organizacionales(Grueso, 2016).

Los riesgos psicosociales se dan producto de la gestión del trabajo, la forma inadecuada de la percepción laboral que tienen, lo cual desencadena agotamiento, estrés laboral, y depresión. Esto se da, cuando las tareas laborales por ejercer son superiores a la capacidad que tienen para poder enfrentarlas.

Su salud mental si bien es cierto se ve afectada en primera instancia, al ser sometidos a extensas horas bajo estrés, desarrolla posteriormente problemas muy graves en su salud física, como trastornos musculo esqueléticos o enfermedades cardiovasculares (Carrión, 2014).

Todo esto conlleva a tener un impacto desfavorable en el trabajo, provocando un bajo rendimiento a nivel general en la empresa, lo que trae una baja productividad global en la compañía, crecimiento del ausentismo y presentismo (empleados que laboran enfermos), impidiendo rendir con toda la eficacia necesaria, originando así índices mayores de accidentes.

3.4. Procedimientos de la aplicación batería de riesgo

Para el presente trabajo de investigación se realiza la encuesta de Maslach Burnout Inventory, creado en el año 1986, considerado como el instrumento más utilizado para conocerlo que siente los trabajadores y las actitudes en su proceder dentro del entorno empresarial, siendo su principal función poder cuantificar el desgaste profesional (González, 2008).

Proceso.

- Su fiabilidad es próxima al 90%.
- Tiene 22 ítems.
- Duración: diez a quince minutos.
- Medición de cansancio emocional.
- Determina la realización del individuo.
- Calcula la despersonalización.
- La puntuación es baja si su resultado es menor a 34.
- El síndrome es definido por los índices más altos en los dos primeros y bajo en el tercero.

Metodología.

1. Agotamiento emocional. - Son nueve preguntas, en la que se percibe el estar exhausto, y susceptible por las exigencias laborales. Puntaje mayor: 54.
2. Despersonalización. - Consta de cinco aspectos, en él se mide las formas de insensibilidad y alejamiento. Puntaje mayor: 30.
3. Realización personal. Se identifica por 8 ítems. Se estudia las emociones de capacidad y logro personal en el ámbito laboral. Puntaje mayor: 48.

Parámetros.

La siguiente encuesta tiene definido los siguientes parámetros para poder calificar las respuestas de los empleados de la compañía de Telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil. (Mayra Pineda, 2013)

- Agotamiento 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.

Escala. (Mayra Pineda, 2013)

- 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

3.5 Encuesta

Se calculará la cantidad de personas a encuestar con la fórmula de la población finita, la cual es:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) \oplus Z^2 P Q}$$

Población finita

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 95% = 1.96

P= Variabilidad negativa 20 = 0.2

Q= Variabilidad positiva 80 = 0.8

N= Tamaño de la población 305

e= error 0.05

$$n = (1.96) (1.96) * 305(0.80)(0.20) / (0.05)(0.05)(304) + (1.92)(0,80)(0.20)$$

$$n = 187.47 / 0.76 + 0.614$$

$$n = 136.37 \text{ personas a encuestar}$$

A continuación, se detallan las preguntas a realizarse a los 136 colaboradores de una empresa que brindan servicios de tv pagada e internet en la ciudad de Guayaquil. (Mayra Pineda, 2013)

¿Cuál es su género?

Femenino ___ Masculino ___ Otro ___

Estado Civil

Casado/Unión de hecho ___ Soltero ___ Divorciado ___

¿En área labora?

Administrativo ___ Operativo ___

¿Cuánto tiempo tiene laborando en la empresa?

1 a 3 años ___ 3 años en adelante _

1.- ¿Me siento emocionalmente agobiado por mi trabajo?

2.- ¿Cuándo termino mi jornada de trabajo me siento vacío?

3.- ¿Cuándo me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?

4.- ¿Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme?

5.- ¿Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales?

6.- ¿Siento que tratar todo el día con personas me cansa?

7.- ¿Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender?

8.- ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?

9.- ¿Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo?

10.- ¿Siento que mi trato con la gente es más duro?

- 11.- ¿Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?
- 12.- ¿Me siento muy enérgico en mi trabajo?
- 13.- ¿Me siento frustrado por mi trabajo?
- 14.- ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?
- 15.- ¿Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas?
- 16.- ¿Siento que trabajar con la gente me cansa?
- 17.- ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo?
- 18.- ¿Me siento estimulado después de haber trabajado intensamente?
- 19.- ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?
- 20.- ¿Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades?
- 21.- ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?
- 22.- ¿Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas?

3.6 RESULTADOS

Género: Respecto al género de los 136 colaboradores encuestados en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil, el 57% son mujeres mientras que los hombres representan el 43%.

Tabla 3
Género

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Femenino	78	57%
Masculino	58	43%
Otro	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

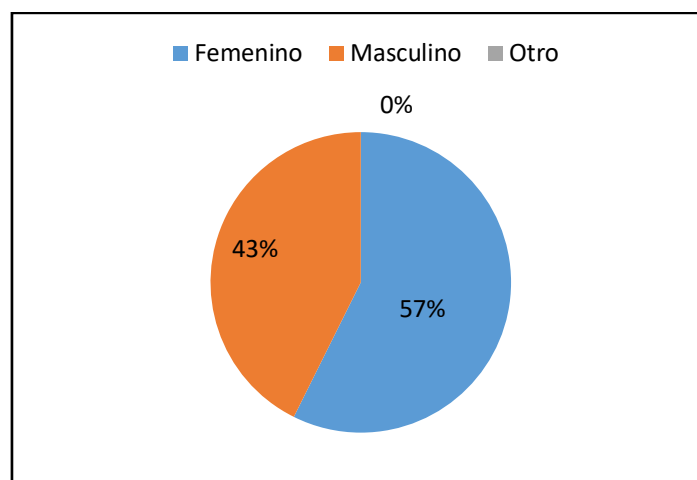


Figura 3 Género

Fuente: Elaboración propia

Estado Civil: Respecto al estado civil de los 136 colaboradores encuestados en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil, el 74% son casados o viven en unión de hecho, el 26% dijeron estar solteros y no existieron casos de personas divorciadas.

Tabla 4
Estado civil

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Casado/Unión de hecho	101	74%
Soltero	35	26%
Divorciado	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

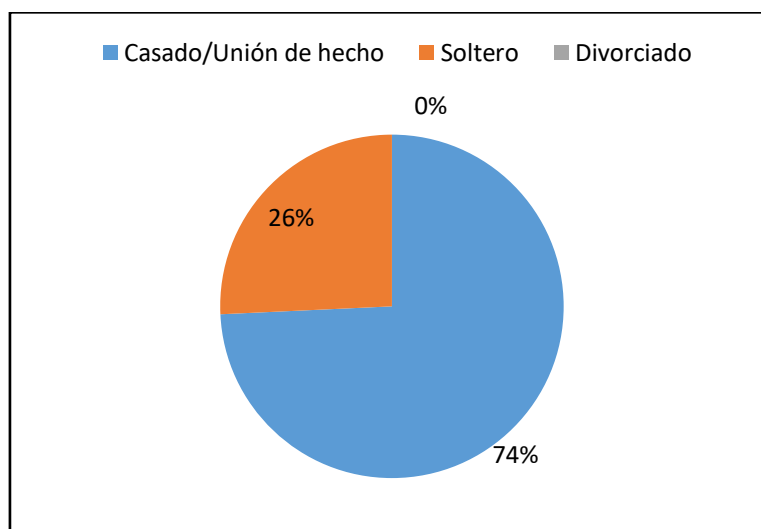


Figura 4 Estado civil

Fuente: Elaboración propia

¿En qué área labora?

Área laboral: Respecto al área donde laboran 136 colaboradores encuestados en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil, el 88% es personal administrativo, mientras que el 12% es personal operativo.

Tabla 5
Área que Labora

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Administrativo	120	88%
Operativo	16	12%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

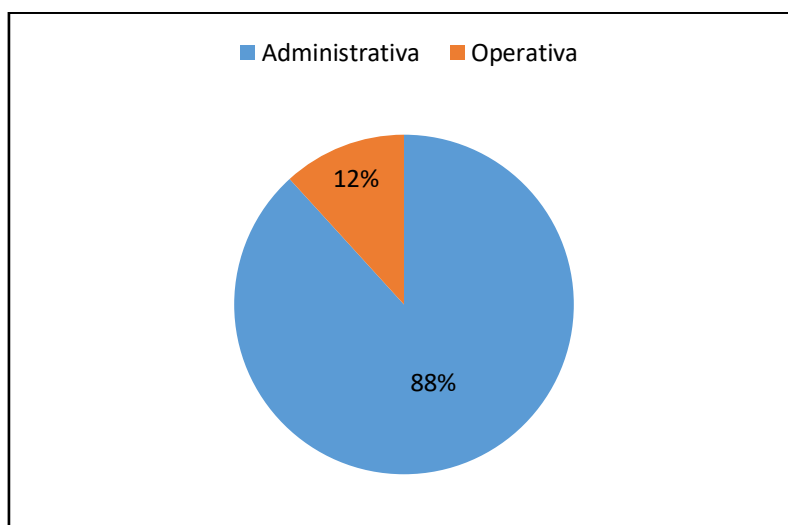


Figura 5 Área que labora

Fuente: Elaboración propia

¿Cuánto tiempo trabaja en la compañía?

Lapso laborando en la compañía: Respecto al tiempo que tienen laborando 136 colaboradores encuestados en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil, el 18% menciona que tiene entre 1 a 3 años, mientras que el 82% tiene más de 3 años trabajando en la compañía.

Tabla 6
Lapso que labora en la compañía

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 a 3 años	25	18%
3 años en adelante	111	82%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia



Figura 6 Tiempo que labora en la compañía

Fuente: Elaboración propia

1.- ¿Me siento emocionalmente agobiado por mi trabajo?

Sentimiento de agobio: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces se siente emocionalmente agobiado por su trabajo, el 23% menciona que todos los días, el 25% menciona que pocas veces a la semana, mientras que el 7% dice sentirse emocionalmente agobiado una vez a la semana por el trabajo en la empresa.

Tabla 7
Se siente emocionalmente agobiado por su trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	31	23%
2	13	10%
3	17	12%
4	9	7%
5	34	25%
6	32	23%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

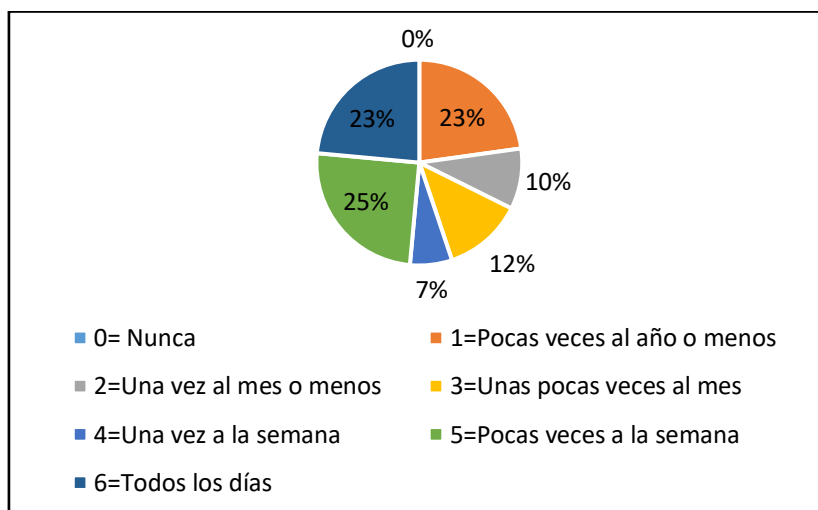


Figura 7 Se siente emocionalmente agobiado por su trabajo

Fuente: Elaboración propia

2.- ¿Cuándo culmino mi horario de trabajo tengo sensación de vacío?

Sentimiento de vacío: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces tienen un sentimiento de vacío al terminar la jornada, el 40% menciona que pocas veces a la semana, el 15% menciona que una vez a la semana, el 12% pocas veces durante el mes, el 32% menciona al menos una vez al mes, mientras que el 1% refiere pocas veces al año o menos sentirse vacío todos los días al terminar la jornada de trabajo en la empresa.

Tabla 8
Al terminar la jornada de trabajo se siento vacío

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	1	1%
2	43	32%
3	17	12%
4	20	15%
5	55	40%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

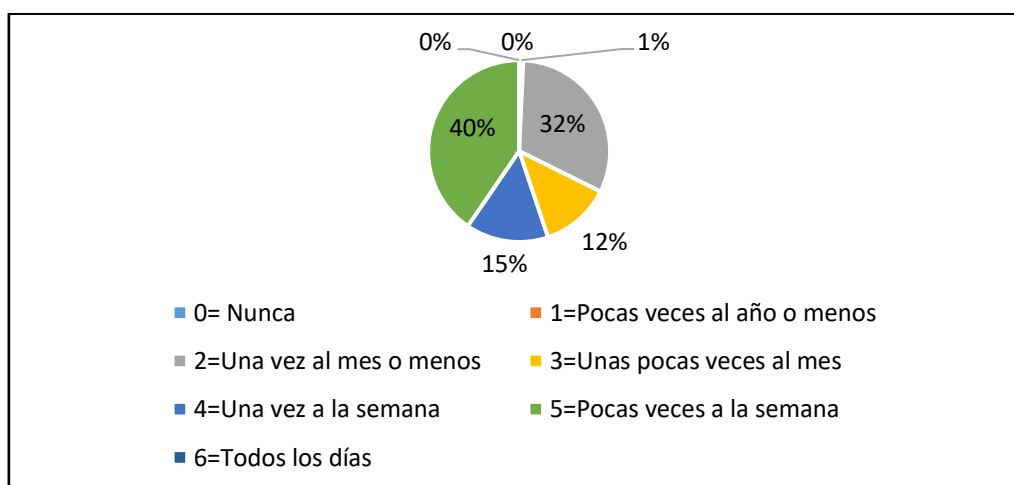


Figura 8 Al terminar la jornada de trabajo se siento vacío

Fuente: Elaboración propia

3.- ¿Cuándo levanto en las mañanas y afronto una nueva jornada de trabajo me concibo cansado?

Sentimiento de agotamiento al enfrentarse a otra jornada de trabajo: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces se siente exhausto al enfrentarse a un nuevo día de labores, el 12% menciona que unas pocas veces al mes, el 14% menciona que al menos una vez a la semana, el 14% comenta que escasas ocasiones a la semana, mientras que el 35% restante dice sentirse fatigado todos los días al enfrentarse a un nuevo día de labores en la compañía.

Tabla 9
Se despierta en la mañana y afronta otra jornada laboral fatigado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	16	12%
2	18	13%
3	17	12%
4	19	14%
5	19	14%
6	47	35%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

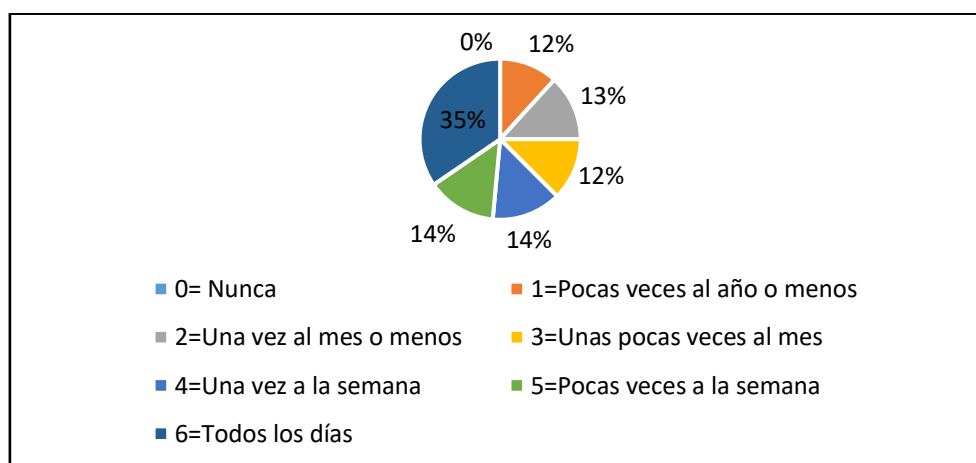


Figura 9 Se despierta en la mañana y afronta otra jornada laboral fatigado.

Fuente: Elaboración propia

4.- ¿Siento que fácilmente puedo comunicarme con los individuos que debo relacionarme?

Capacidad de relacionamiento: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que puede interactuar fácilmente con los sujetos que tiene que relacionarse, el 10% menciona que pocas veces al año o menos, el 41% comenta que al menos una vez al mes, 29% menciona que pocas ocasiones al mes, el 2% menciona que una vez a la semana, el 11% menciona que unas veces a la semana, mientras que el 7% restante dice que todos los días puede interactuar fácilmente con los individuos que tiene que relacionarse por sus labores a realizar en la empresa.

Tabla 10
Se puede comunicar fácilmente con las personas que tiene que relacionarse

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	13	10%
2	56	41%
3	40	29%
4	3	2%
5	15	11%
6	9	7%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

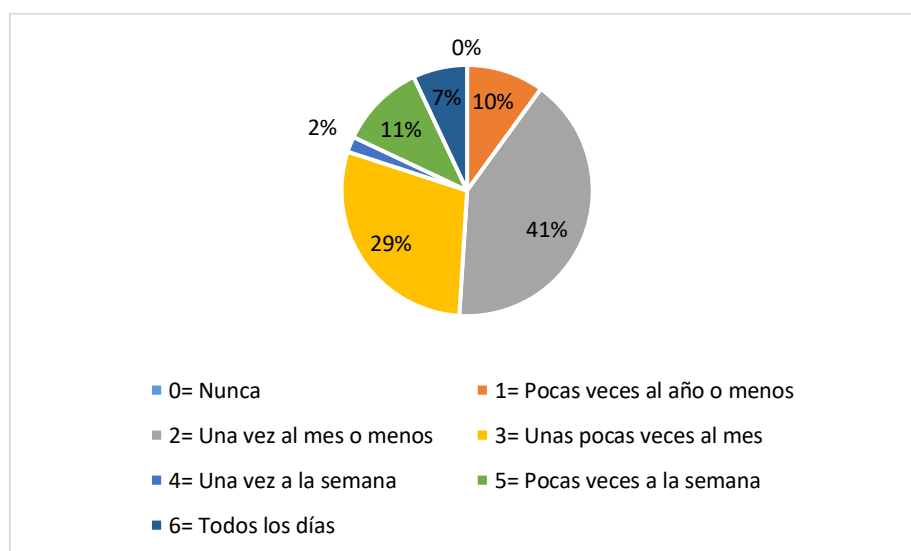


Figura 10 Se puede comunicar fácilmente con las personas que tiene que relacionarse

Fuente: Elaboración propia

5.- ¿Siento que trato a ciertos subordinados como si fueran objetos impersonales?

Despersonalización: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que trata a quienes dirige como objetos impersonales, el 18% menciona nunca, el 21% menciona que pocas veces al año o menos, el 29% menciona que una vez al mes o menos, mientras que el 32% restante dice que siente que unas pocas veces al mes trata a algunos subordinados como si fueran objetos impersonales por trabajo en la empresa.

Tabla 11
Siento que trato a mis subordinados como si fueran objetos impersonales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	24	18%
1	29	21%
2	40	29%
3	43	32%
4	0	0%
5	0	0%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

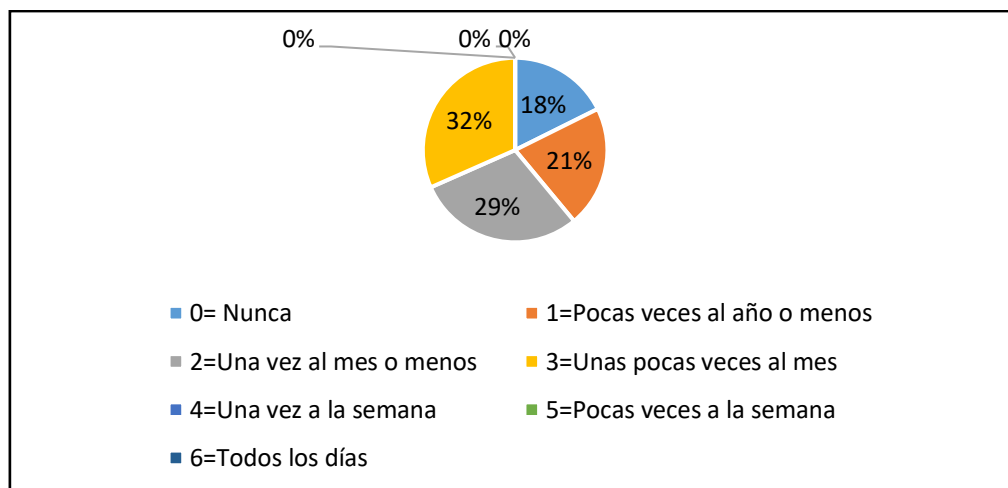


Figura 11 Siento que trato a mis subordinados como si fueran objetos impersonales

Fuente: Elaboración propia

6.- ¿Siento que interactuar durante todo el día con otras personas me fatiga?

Agotamiento al tratar con personas: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que tratar todo el día con personas lo agota, el 26% menciona que pocas veces al año o menos, el 12% menciona que al menos una vez al mes, el 12% menciona que pocas ocasiones al mes, el 19% menciona que una ocasión a la semana, mientras que el 31% restante menciona que pocas veces a la semana siente que tratar todo el día con personas lo agota.

Tabla 12
Tratar todo el día con personas lo cansa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	35	26%
2	16	12%
3	16	12%
4	26	19%
5	43	31%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

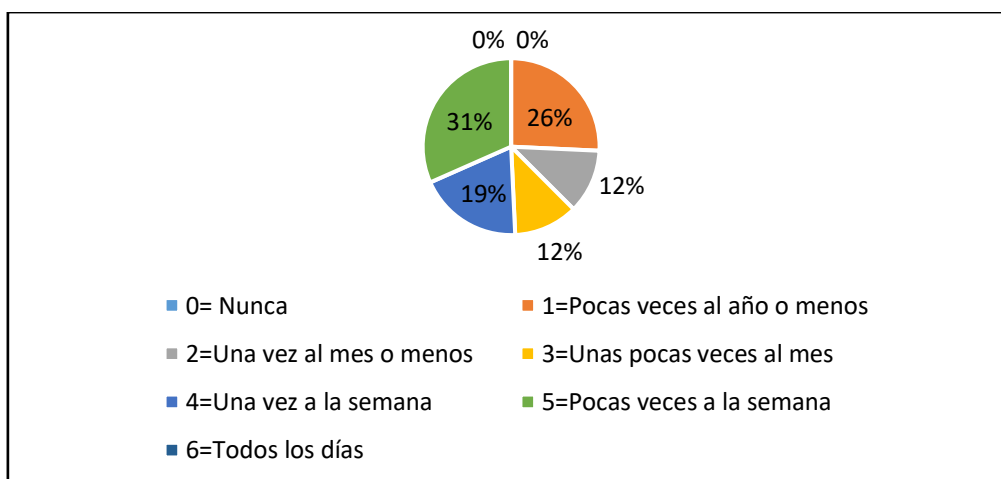


Figura 12 Lidar durante todo el día con personas lo fatiga

Fuente: Elaboración propia

7.- ¿Siento que lidio con mucha efectividad los inconvenientes de los individuos a los que debo atender?

Efectividad : Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que trata con mucha efectividad los inconvenientes de los sujetos a los que debo atender, el 1% menciona que una ocasión al mes o menos, el 29% menciona pocas veces de manera mensual, el 15% comenta que una vez a la semana, el 43% aduce que pocas veces a la semana, mientras que el 12% menciona que a diario trata con mucha efectividad los problemas de los sujetos que debe servir.

Tabla 13
Resuelve con efectividad los inconvenientes de los sujetos a las que debo atender.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	0	0%
2	1	1%
3	40	29%
4	20	15%
5	58	43%
6	17	12%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

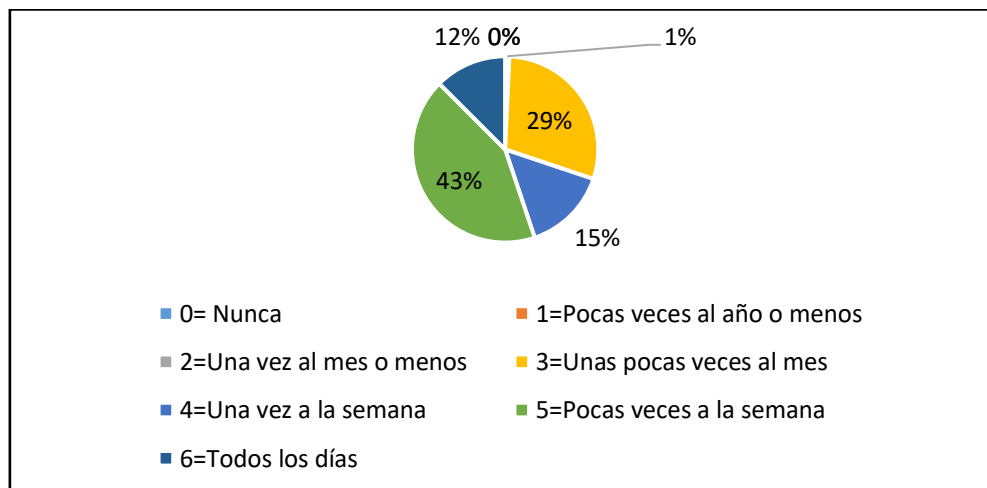


Figura 13 Resuelve con efectividad los inconvenientes de los sujetos a las que debo atender

Fuente: Elaboración propia

8.- ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?

Desgaste: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces se siente desgastado, el 19% respondió que a diario, el 18% refiere que raras ocasiones a la semana, el 6% comenta que una ocasión a la semana, el 5% unas pocas ocasiones al mes, el 10% al menos una vez al mes, el 35% pocas veces al año o menos, y el 7% restante respondió que nunca siente que su trabajo lo está desgastando.

Tabla 14
Siente que su trabajo lo está desgastando

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	9	7%
1	47	35%
2	14	10%
3	7	5%
4	8	6%
5	25	18%
6	26	19%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

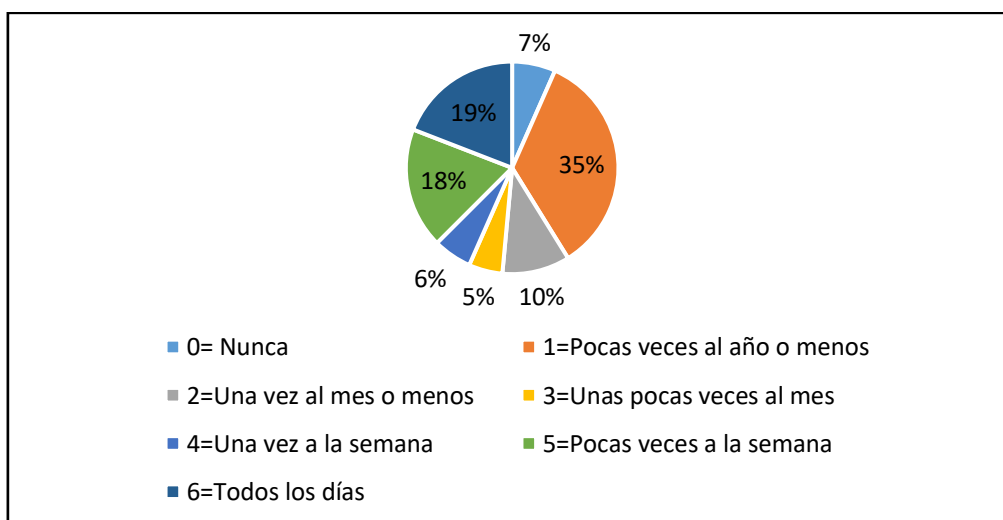


Figura 14 Siente que su trabajo lo está desgastando

Fuente: Elaboración propia

9.- ¿Estoy sirviendo de influencia en la vida de otros sujetos a través de mi rol en el trabajo?

Poder de influenciar: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces se siente que está influenciando en la vida de otras personas a través de su trabajo, el 24% refiere que una ocasión mensual o menos, el 28% respondió unas pocas ocasiones en el mes, el 26% comenta que una vez semanal, el 18% afirma que pocas veces a la semana y el 4% restante menciona que a diario tiene una influencia positiva en la vida de otra persona a través de su trabajo.

Tabla 15
Influye en la vida de otros individuos debido a su rol en el trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	0	0%
2	32	24%
3	38	28%
4	35	26%
5	25	18%
6	6	4%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

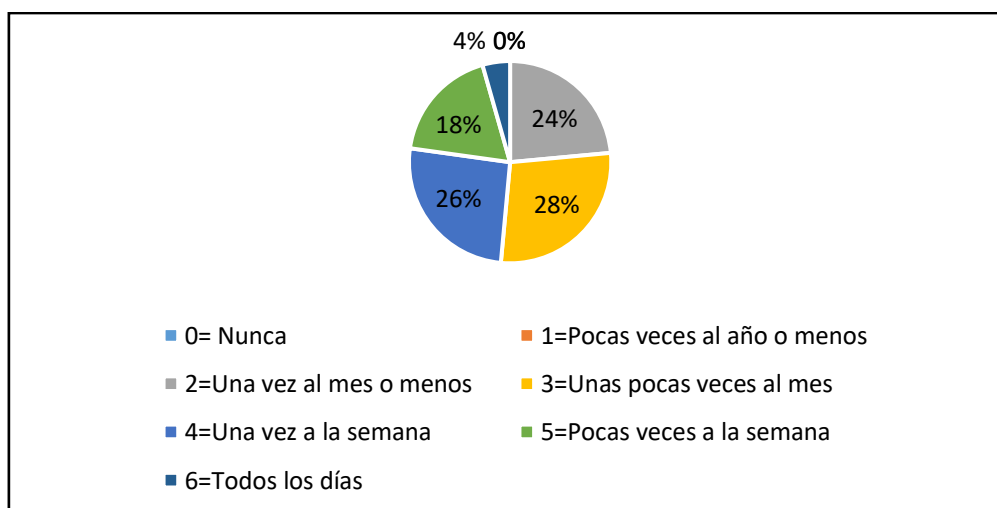


Figura 15 Influye en la vida de otros individuos debido a su rol en el trabajo

Fuente: Elaboración propia

10.- ¿Siento que el trato que tengo con las personas es más rígido?

Rigurosidad: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que su trato con la gente es más duro, el 4% comenta que nunca, el 15% que pocas veces al año o menos, el 35% afirma que una vez al mes o menos, el 34% comenta que unas pocas veces al mes, y el 12% restante menciona que una vez a la semana siente que trata a la gente más duro.

Tabla 16
Su actitud con las personas es más rígida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	6	4%
1	21	15%
2	47	35%
3	46	34%
4	16	12%
5	0	0%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

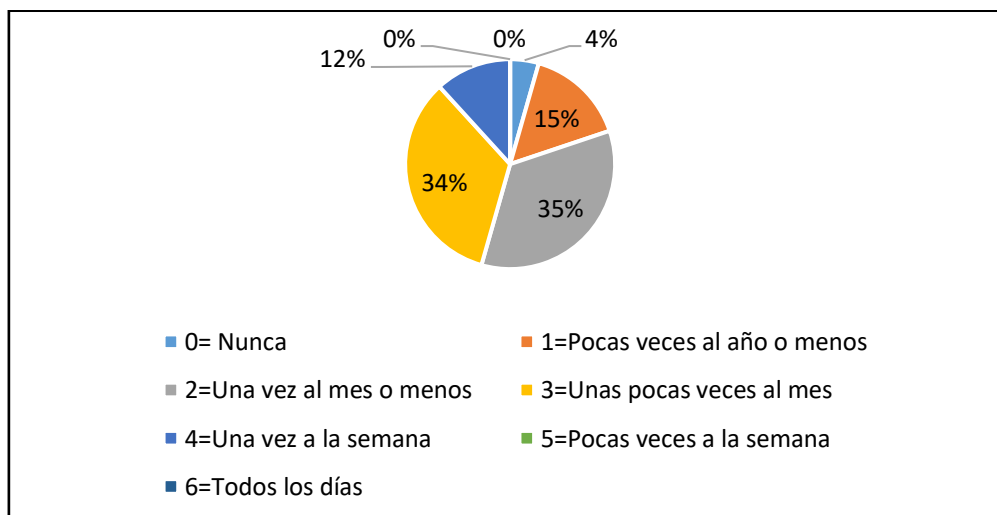


Figura 16 Su actitud con las personas es más rígida

Fuente: Elaboración propia

11.- ¿Me causa preocupación que el trabajo me está endureciendo mi área emocional?

Insensibilidad: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que su trabajo lo está haciendo endurecer emocionalmente, el 30% refiere que nunca, el 21% pocas ocasiones al año o menos, el 5% al menos una vez al mes, el 14% unas pocas ocasiones mensuales, mientras que el 30% afirma que una vez a la semana su trabajo lo endurece emocionalmente.

Tabla 17
Su trabajo lo está endureciendo emocionalmente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	41	30%
1	29	21%
2	6	5%
3	19	14%
4	41	30%
5	0	0%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

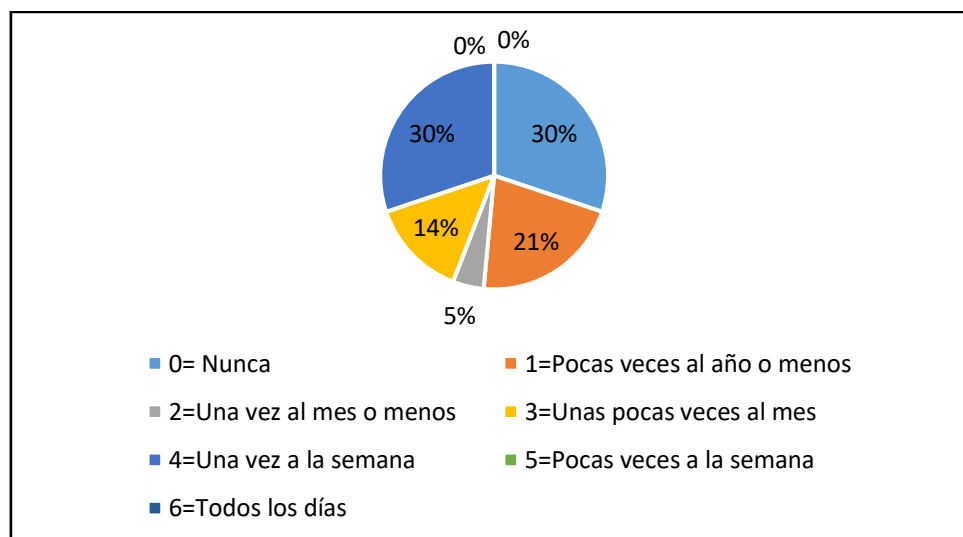


Figura 17 Su trabajo lo está endureciendo emocionalmente

Fuente: Elaboración propia

12.- ¿Me siento muy energético en mi trabajo?

Dominancia: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que es muy energético en su trabajo, el 9% menciona que pocas veces al año o menos, el 43% afirma que una vez al mes o menos, el 6% comenta que una vez a la semana, mientras que el 42% restante pocas veces a la semana se siente muy energético.

Tabla 18
Se siente muy energético en su trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	12	9%
2	58	43%
3	0	0%
4	9	6%
5	57	42%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

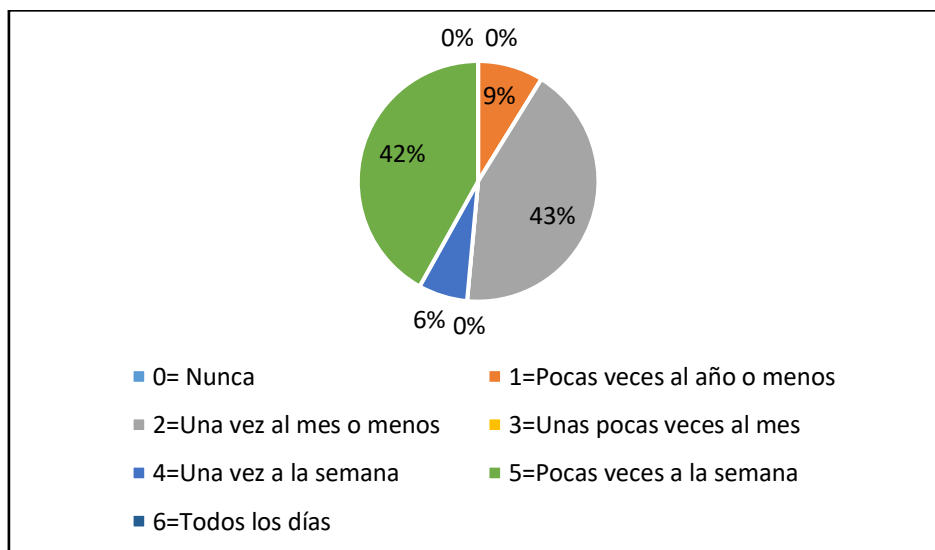


Figura 18 Se siente muy energético en su trabajo

Fuente: Elaboración propia

13.- ¿Me siento frustrado por mi trabajo?

Frustración: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces se siente frustrado por su trabajo, el 35% menciona que pocas veces al año o menos, el 16% afirma que una vez al mes o menos, el 2% refiere que unas pocas ocasiones mensualmente, el 13% una vez semanalmente, el 14 menciona que pocas ocasiones a la semana, mientras que el 20% restante todos los días se siente frustrado por el trabajo

Tabla 19
Se siente frustrado por su trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	48	35%
2	22	16%
3	3	2%
4	17	13%
5	19	14%
6	27	20%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

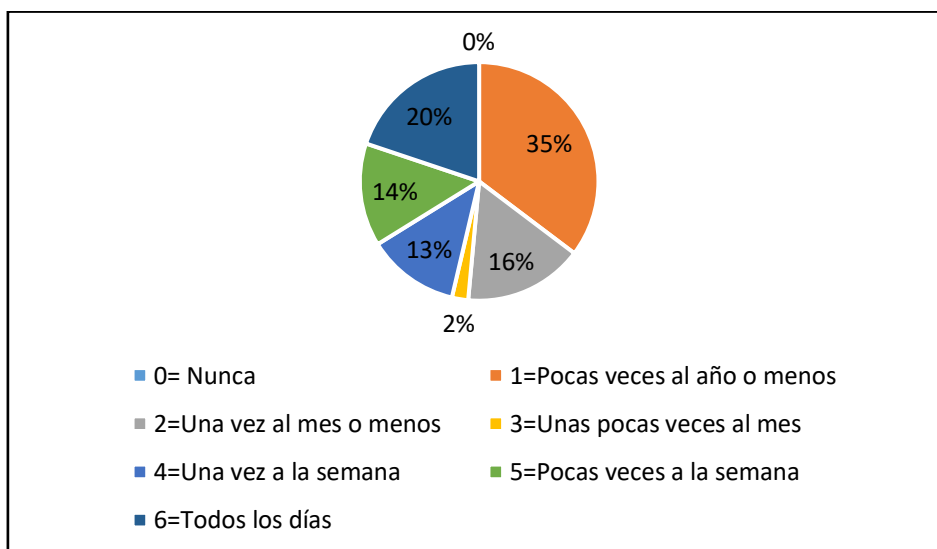


Figura 19 Se siente frustrado por su trabajo

Fuente: Elaboración propia

14.- ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?

Permanencia: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que está demasiado tiempo en su trabajo, el 36% menciona que menos una ocasión al mes, el 13% indica que unas pocas veces mensualmente, el 13% refiere que una ocasión en la semana, el 12% comenta que pocas veces a la semana, mientras que el 26 afirma que todos los días siente que está demasiado tiempo en su trabajo.

Tabla 20
Está demasiado tiempo en su trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	0	0%
2	49	36%
3	18	13%
4	18	13%
5	16	12%
6	35	26%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

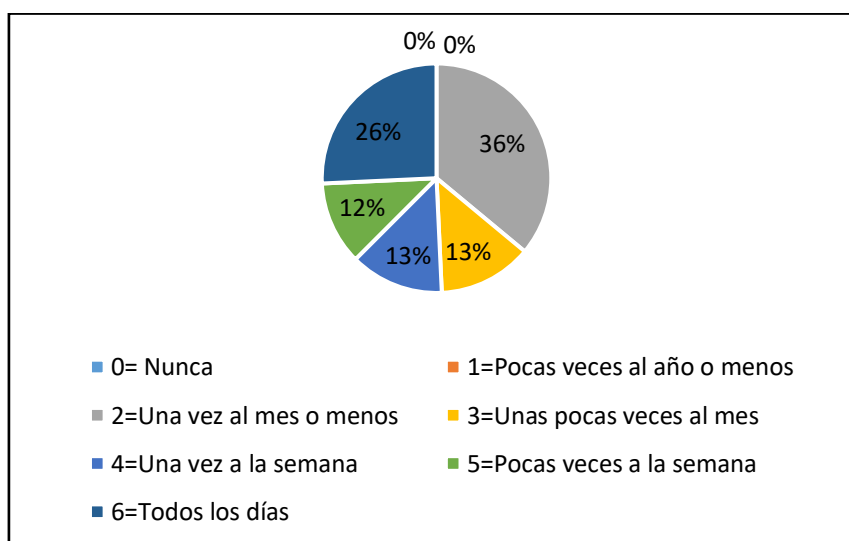


Figura 20 Está demasiado tiempo en su trabajo

Fuente: Elaboración propia

15.- ¿Tengo poco interés sobre los resultados del trabajo de las personas?

Indiferencia: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que es indiferente al resultado del trabajo de otras personas, el 15% menciona que pocas ocasiones en el año o menos, el 42% una ocasión al mes, el 31% unas pocas veces mensualmente, mientras que el 12% restante refiere que una vez a la semana siente poco interés en el resultado del trabajo en otros individuos.

Tabla 21
Existe poco interés en los resultados obtenidos por el trabajo de las otras personas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	20	15%
2	58	42%
3	42	31%
4	16	12%
5	0	0%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

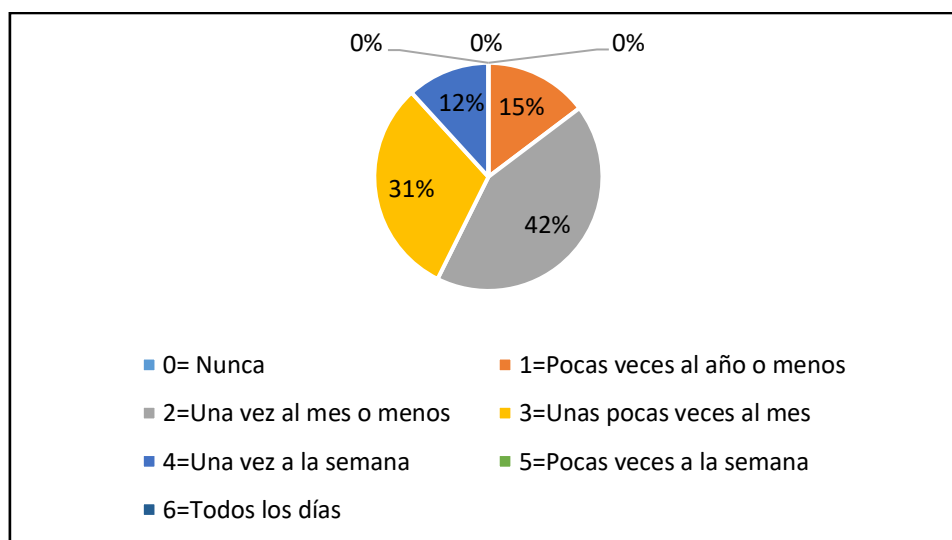


Figura 21 Existe poco interés en los resultados obtenidos por el trabajo de las otras personas

Fuente: Elaboración propia

16.- ¿Siento que laborar con otras personas me fatiga?

Fastidio: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que trabajar con la gente lo agota en su trabajo, el 26% menciona que pocas ocasiones en el año o menos, el 33% respondieron una vez al mes o menos, el 2% unas pocas veces al mes, así mismo el 21% responde que una vez semanalmente, mientras que el 4% pocas ocasiones a la semana y por último el 14% restante afirma que a diario siente que laborar con otras personas me agobia.

Tabla 22
Siento que laborar con otras personas me fatiga.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	36	26%
2	45	33%
3	2	2%
4	28	21%
5	6	4%
6	19	14%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

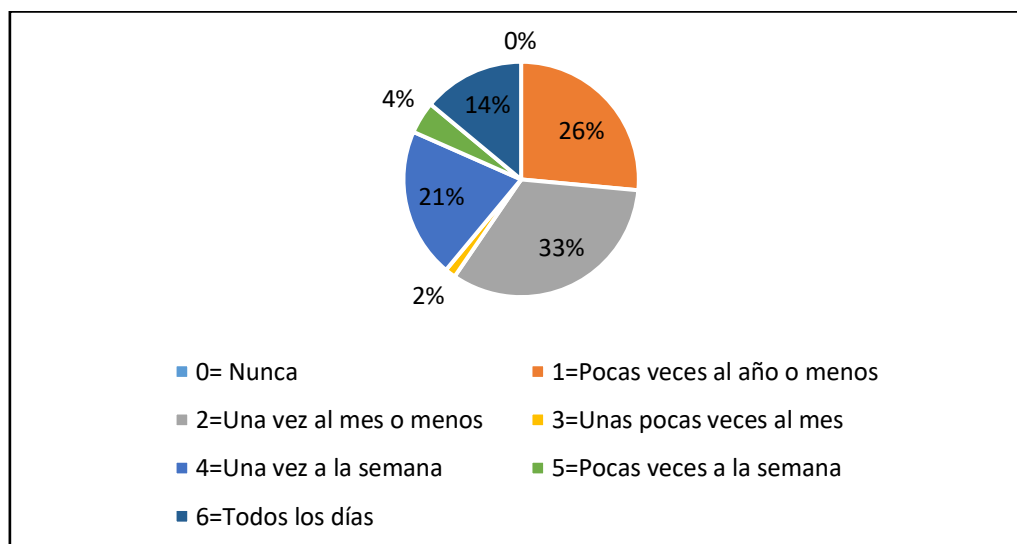


Figura 22 Siento que laborar con otras personas me fatiga.

Fuente: Elaboración propia

17.- ¿Siento que tengo la capacidad de crear fácilmente un ambiente agradable en mi círculo laboral?

Empatía con los otros: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente puede crear fácilmente un ambiente laboral agradable, el 15% menciona que pocas ocasiones en el año o menos, el 23% comenta que al menos una vez al mes, el 7% refiere que unas pocas ocasiones mensualmente, el 24% comenta que una vez semanal, mientras que el 31% restante afirmó que sienten que no pueden crear tan fácilmente un ambiente laboral agradable.

Tabla 23
Siento que tengo la capacidad de crear fácilmente un ambiente agradable en mi círculo laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	21	15%
2	32	23%
3	9	7%
4	32	24%
5	42	31%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

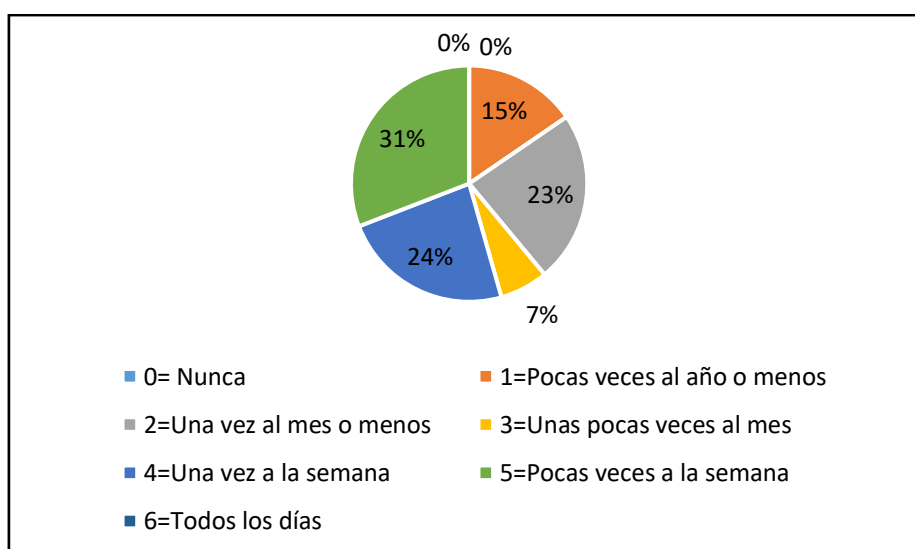


Figura 23 Siento que tengo la capacidad de crear fácilmente un ambiente agradable en mi círculo laboral

Fuente: Elaboración propia

18.- ¿Me siento incentivado después de haber realizado mi trabajo enérgicamente?

Motivación: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces se siente estimulado después de haber trabajado, el 24% menciona que pocas veces al año o menos, el 36% afirma que una vez al mes o menos, el 25% refiere que unas pocas veces al mes, el 14% comenta que una vez a la semana, mientras que el 1% restante comenta que todos los días se siente estimulado después de haber trabajado intensamente.

Tabla 24
Me siento motivado después de haber realizado mi trabajo enérgicamente

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	32	24%
2	49	36%
3	34	25%
4	19	14%
5	2	1%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

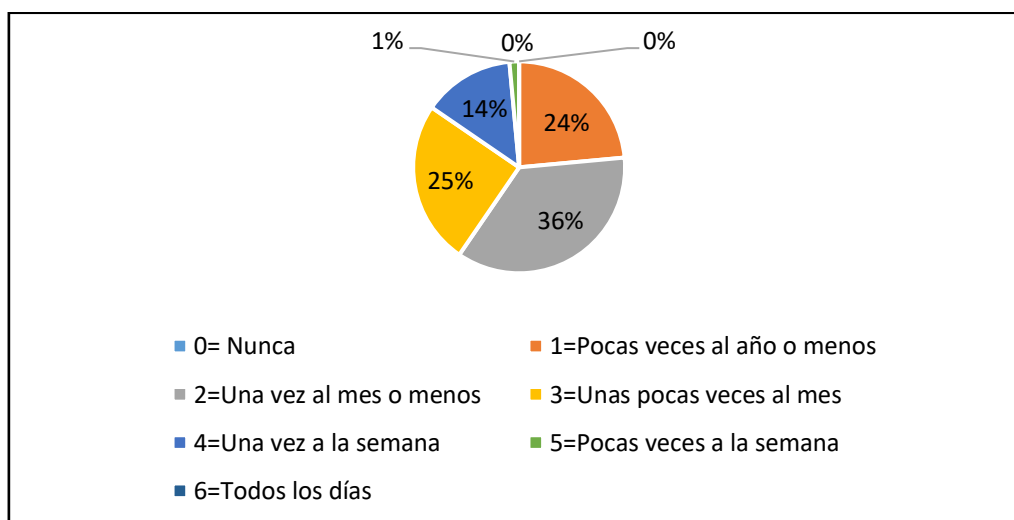


Figura 24 Me siento motivado después de haber realizado mi trabajo enérgicamente

Fuente: Elaboración propia

19.- ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?

Valoración: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo, el 12% menciona que nunca, el 10% aduce que pocas veces al año o menos, el 15% una vez al mes o menos, el 46% siguiente, responde que unas pocas veces al mes, el 15% contesta que una vez a la semana, mientras que el 2% restante cree que consigue diversas cosas de valor en este trabajo.

Tabla 25
Creo que obtengo diversas cosas valiosas en este trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	16	12%
1	13	10%
2	21	15%
3	63	46%
4	21	15%
5	2	2%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

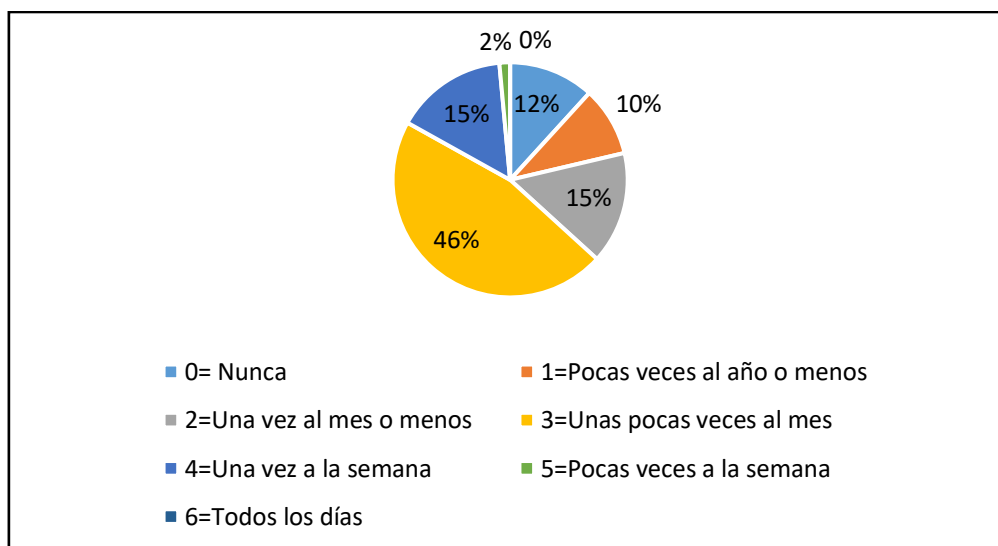


Figura 25 Creo que obtengo diversas cosas valiosas en este trabajo

Fuente: Elaboración propia

20.- ¿Percibo que me encuentro en el lindero de mis posibilidades?

Limitación: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que está en el límite de sus posibilidades, el 5% comenta que pocas veces al año o menos, el 50% afirma que una ocasión en el mes o menos, el 12% refiere que unas pocas veces durante el mes, el 19% menciona que una vez semanalmente, mientras que el 14% restante refiere que pocas veces a la semana se siente como si estuviera en el límite de mis posibilidades.

Tabla 26
Percibo como si estuviera en el lindero de mis posibilidades

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	7	5%
2	68	50%
3	16	12%
4	26	19%
5	19	14%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

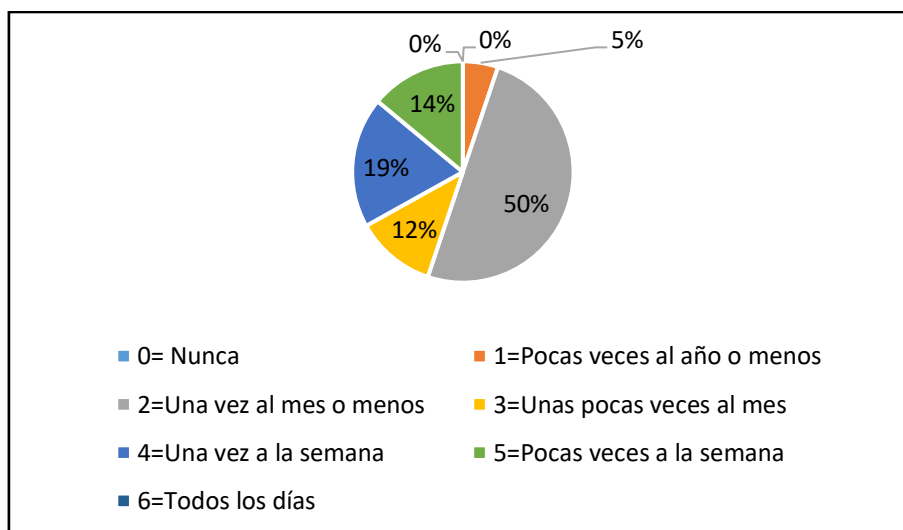


Figura 26 Percibo como si estuviera en el lindero de mis posibilidades

Fuente: Elaboración propia

21.- ¿Siento que en el trabajo los problemas de carácter emocional son tratados de la manera correcta?

Empatía con uno: El 10% menciona que pocas veces al año o menos, el 41% refiere que una ocasión al mes o menos, el 29% indica que unas pocas ocasiones al mes, el 2% comenta que una vez a la semana, el otro 11% contesta que pocas veces a la semana, mientras que el 7% de los colaboradores afirman que concibe que en su trabajo los inconvenientes emocionales son tratados mejor manera posible.

Tabla 27
Siento que en el trabajo los problemas de carácter emocional son tratados de la manera correcta

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	0	0%
1	13	10%
2	56	41%
3	40	29%
4	3	2%
5	15	11%
6	9	7%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

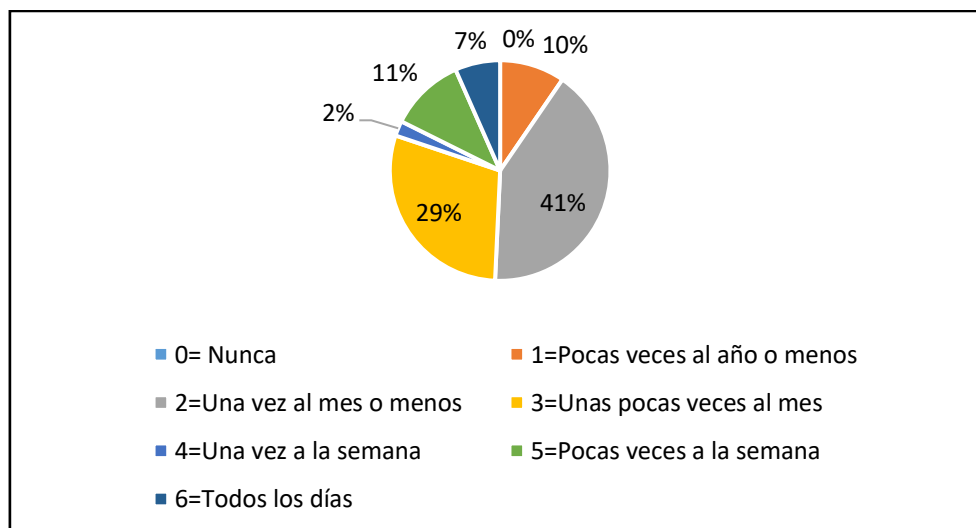


Figura 27 Siento que en el trabajo los problemas de carácter emocional son tratados de la manera correcta

Fuente: Elaboración propia

22.- ¿Percibo que mis dependientes me responsabilizan de sus problemas?

Culpabilidad: El 5% de los colaboradores comenta que nunca, el 11% indica que pocas veces al año o menos, el 30% afirma que una vez al mes o menos, el 36% comenta que unas pocas veces al mes, mientras que el 18% restante menciona que una vez a la semana parece que mis dependientes me responsabilizan de sus problemas.

Tabla 28
Percibo que mis dependientes me responsabilizan de sus problemas.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
0	6	5%
1	15	11%
2	41	30%
3	49	36%
4	25	18%
5	0	0%
6	0	0%
TOTAL	136	100%

Fuente: Elaboración propia

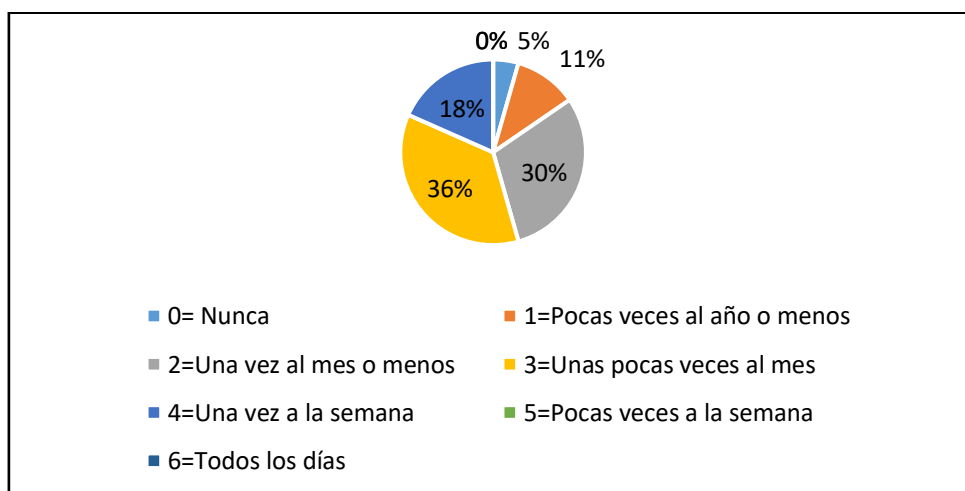


Figura 28 Percibo que mis dependientes me responsabilizan de sus problemas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29.
Aspecto evaluado a nivel general

Dimensión	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
Preguntas	1-2-3-6-8-13-14-16-20		5-10-11-15-22		4-7-9-12-17-18-19-21	
Número ítems	9		5		8	
Clasificación sobre puntuación obtenida						
Bajo	< 19		< 6		≥ 40	
Medio	19 - 26		6 - 9		34 - 39	
Alto	≥ 27		> 9		≤ 33	
Del total de 136 personas						
Alto	61		64		0	
Medio	43		48		25	
Bajo	32		24		111	
Datos sociodemográficos	Alto		Alto		Bajo	
Género	Femenino 25 Masculino 36		Femenino 25 Masculino 39		Femenino 59 Masculino 52	
Área	Administrativa 50 Operativo 11		Administrativa 53 Operativo 11		Administrativa 85 Operativo 16	
Estado Civil	Casado/U.Hecho 43 Soltero 11 Divorciado 7		Casado/U.Hecho 45 Soltero 11 Divorciado 8		Casado/U.Hecho 65 Soltero 35 Divorciado 11	
Tiempo en la empresa	1 - 3años 1 > 3 años 60		1 - 3 años 0 > 3 años 64		1 - 3 años 29 >3años 82	

Fuente: Elaboración propia

Al realizar la encuesta de 22 preguntas a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil se observa que al responder las preguntas que corresponde a la dimensión de cansancio emocional 61 personas tienen alto cansancio emocional, 43 trabajadores medio y 32 personas presentaron riesgo bajo de agotamiento emocional.

En despersonalización de un total de 136 personas, 64 tienen alto grado, 48 colaboradores riesgo medio, y 24 trabajadores tienen bajo riesgo de despersonalización.

En la dimensión que corresponde a realización personal, 111 personas tienen baja realización personal, 25 trabajadores medio, mientras que ninguna persona presentó alta realización personal.

Tomando en cuenta las 61 personas que tuvieron alto riesgo de cansancio emocional, 25 fueron del género femenino, y 36 del género masculino. A la vez se identifica que 50 personas correspondían al área administrativa y 11 trabajadores al área operativa, así

mismo 43 personas eran casados o tenían unión de hecho, 11 eran solteros y 7 divorciados. De la misma manera apenas 1 persona tenía de 1 a 3 años en la empresa y 60 trabajadores más de 3 años.

A su vez de los 64 trabajadores que tuvieron alto riesgo de cansancio emocional, 25 eran del género femenino, y 39 del masculino. A la vez se identifica que 53 personas correspondían al área administrativa y 11 trabajadores al área operativa, así mismo 45 personas eran casados o tenían unión de hecho, 11 eran solteros y 8 divorciados. De la misma manera 64 trabajadores tenían más de 3 años laborando en la empresa mientras que el personal que tenía menos de 3 años, ninguno presentó algo riesgo.

Tomando en cuenta las 111 personas que tuvieron baja realización personal, 4 fueron del género femenino, y 10 del masculino. A la vez se observa que 85 personas correspondían al área administrativa y 16 trabajadores al área operativa, así mismo 65 personas eran casados o tenían unión de hecho, 35 eran solteros y 11 divorciados. Así mismo 29 personas tenían de 1 a 3 años en la empresa y 82 trabajadores más de 3 años.

3.7. Análisis de comprobación de Hipótesis

Con los datos obtenidos se puede comprobar lo indicado en la hipótesis, afirmando que los colaboradores que laboran en una compañía que brindan servicios de TV pagada e internet en la ciudad de Guayaquil presentan un elevado porcentaje de Burnout afectando así su productividad laboral. En estos colaboradores el Síndrome de Burnout se relaciona con diversos factores laborales (tiempo de trabajo) y sociodemográficos (edad, estado civil, género).

Esta hipótesis se comprobó mediante la elaboración de una encuesta que consta de 22 preguntas que arrojó datos objetivos.

3.8. Análisis de los resultados

Por medio de la encuesta realizada a 136 personas de la empresa que brinda servicios de TV pagada e internet en Guayaquil, se observa que, de los encuestados, el 57% son mujeres, es decir más de la mitad, así mismo, que de la mayor parte de los empleados son casados, el 74%, entre ellos el 88% labora dentro de la oficina, y el 82% tiene más de 3 años trabajando en la empresa.

Se agrupará las preguntas en bloques según las dimensiones para un mejor análisis de resultados, observando los siguientes resultados:

En cansancio emocional, donde se encuentran agrupadas las preguntas 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20 se identifica dentro de los 136 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil que:

En la pregunta N1: Donde hace reseña sobre si se sienten emocionalmente agobiados por el trabajo, el 23% menciona que a diario, el 25% refiere que pocas ocasiones en la semana, el 7% una vez semanalmente, el 12% notifica que pocas ocasiones en el mes, el 10% una ocasión al mes o menos y por último el 23% indica que pocas veces al año o menos se siente emocionalmente agobiado por el trabajo.

En la pregunta N2: Al preguntar a los colaboradores sobre cuántas veces tienen un sentimiento de vacío al terminar la jornada, el 40% menciona que pocas veces a la semana, el 15% menciona al menos una vez a la semana, el 12% unas pocas veces al mes, el 32% menciona una vez al mes o menos, mientras que el 1% refiere pocas ocasiones en el año o menos sentirse vacío todos los días al terminar la jornada de trabajo en la empresa.

En la pregunta N3 Al preguntar si se siente cansado al hacer frente a otra jornada laboral, el 12% menciona que unas pocas veces al mes, el 14% menciona que una vez en la semana, el 14% comenta que pocas ocasiones durante la semana, mientras que el 35% restante dice sentirse fatigado todos los días al enfrentarse a otra jornada de trabajo en la empresa.

En la pregunta N6: cuántas veces siente que tratar todo el día con personas lo agota, el 26% menciona que pocas veces al año o menos, el 12% menciona que una vez al mes o menos, el 12% menciona que unas pocas veces al mes, el 19% menciona que una vez a la semana, mientras que el 31% restante menciona que pocas veces a la semana siente que tratar todo el día con personas lo agota.

En la pregunta N8: la misma que pregunta sobre cuántas veces se siente desgastado, el 19% respondió que todos los días, el 18% refiere que pocas ocasiones durante la semana, el 6% comenta que una ocasión en la semana, el 5% unas pocas veces mensualmente, el 10% una vez al mes o menos, el 35% pocas veces durante el año o menos, y el 7% restante respondió que nunca siente que su trabajo lo está desgastando.

En la pregunta N13: Al preguntarle a los 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces se siente frustrado por su trabajo, el 35% menciona que pocas veces al año o menos, el 16% afirma que una vez al mes o menos, el 2% refiere que unas pocas veces al mes, el 13% una vez a la semana, el 14% menciona que pocas veces a la semana, mientras que el 20% restante todos los días se siente frustrado por el trabajo.

En la pregunta N14: donde se hace mención sobre cuántas veces siente que está demasiado tiempo en su trabajo, el 36% menciona que al menos una vez al mes, el 13% indica que unas pocas ocasiones durante el mes, el 13% refiere que una ocasión a la semana, el 12% comenta que pocas veces a la semana, mientras que el 26% afirma que todos los días siente que está demasiado tiempo en su trabajo.

En la pregunta N16: al preguntar cuántas veces siente que trabajar con la gente lo agota en su trabajo, el 26% menciona que unas pocas veces durante el año o menos, el 33% respondieron que una ocasión al mes o menos, el 2% unas pocas veces mensualmente, así mismo el 21% responde una ocasión en la semana, mientras que el 4% pocas veces a la semana mientras que el 14% restante afirma que todos los días siente que es agotador laborar con otras personas.

En la pregunta N20: consideran el 5% que pocas veces al año o menos, el 50%, afirma que una vez al mes o menos, el 12% refiere que unas pocas ocasiones durante el mes, el 19% menciona que una vez a la semana,

mientras que el 14% restante refiere que pocas veces a la semana se siente como si estuviera en al límite de sus posibilidades.

En despersonalización, donde se encuentran agrupadas las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22 se identifica dentro de los 136 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil que:

En la pregunta N 5: Al preguntarle a 136 colaboradores en una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil sobre cuántas veces siente que trata a algunos subordinados como si fueran objetos impersonales, el 18% menciona nunca, el 21% menciona que pocas veces al año o menos, el 29% menciona que una vez al mes o menos, mientras que el 32% restante dice que siente que unas pocas veces al mes trata a algunos subordinados como si fueran objetos impersonales por trabajo en la empresa.

En la pregunta N10: Al interrogar cuántas veces siente que el trato con las personas es más difícil, el 4% refiere que nunca, mientras que el 15% pocas veces al año o menos, el 35% una ocasión durante el mes o menos, el 34% unas pocas veces al mes, mientras que el 12% afirma que una vez a la semana siente que lidiar con las personas es más difícil.

En la pregunta N11: Al preguntar sobre cuántas veces siente que su trabajo lo está haciendo endurecer emocionalmente, el 30% refiere que nunca, el 21% pocas veces al año o menos, el 5% una vez al mes o menos, el 14% unas pocas ocasiones durante el mes, mientras que el 30% afirma que una vez a la semana su trabajo lo endurece emocionalmente.

En la pregunta N15: Se hace mención sobre cuántas veces siente que es indiferente al resultado del trabajo de otras personas, el 15% menciona que pocas ocasiones durante el año o menos, el 42% que una vez al mes o menos, el 31% unas pocas veces al mes, mientras que el 12% restante refiere que una ocasión a la semana no da importancia a los resultados del trabajo en otros colaboradores.

En la pregunta N22: El 5% comenta que nunca ha sentido que sus subordinados lo culpan de algunos de sus problemas, el 11% indica que pocas veces al año o menos, el 30% afirma que una vez al mes o menos, el 36% comenta que unas pocas veces al mes, mientras que el 18% restante indica que una vez a la semana siente que sus subordinados lo culpan de sus problemas.

En realización personal, donde se encuentran agrupadas las preguntas 4,7,9,12,17,18,19 y 21 se identifica dentro de los 136 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de Guayaquil que:

En la pregunta N4: Al indagar a 136 colaboradores de una empresa de telecomunicaciones en Guayaquil sobre cuántas veces siente que puede comunicarse de manera más fácil con las personas que tiene que relacionarse, el 10% menciona que pocas veces al año o menos, el 41% comenta que una vez al mes o menos, 29% menciona que unas pocas veces al mes, el 2% menciona que una ocasión semanalmente, el 11% menciona que unas veces a la semana, mientras que el 7% restante dice que todos los días puede interactuar fácilmente con la gente que tiene que tratar por el trabajo en la empresa.

En la pregunta N7: Considerando la pregunta sobre cuántas veces siente que trata con mucha efectividad los problemas de las personas que debe atender, el 1% menciona que una vez al mes o menos, el 29% menciona unas pocas veces al mes, el 15% comenta que una vez a la semana, el 43% aduce que pocas veces a la semana, mientras que el 12% menciona se siente que a diario trata con mucha eficacia los asuntos ajenos que debe atender.

En la pregunta N9: El 24% de los encuestados refiere que una vez al mes o menos siente que está influenciando en otros a través de su trabajo, el 28% indicó que unas pocas veces al mes, el 26% comenta que una vez a la semana, el 18% afirma que pocas veces a la semana y el 4% restante afirma que a diario genera efectos en otros individuos a través de su gestión laboral.

En la pregunta N12: El 9% colaboradores menciona que pocas ocasiones durante el año o menos siente que es muy enérgico en su trabajo, el 43% afirma que una vez al mes o menos, el 6% comenta que una vez a la semana, mientras que el 42% restante pocas veces a la semana se siente muy energético.

En la pregunta N17: Responde el 15% de los participantes que pocas veces al año o menos sienten que puede facilitar un ambiente agradable en el trabajo, el 23% comenta que una vez al mes o menos, el 7% refiere que unas pocas veces al mes, el 24% menciona que una vez a la semana, mientras que el 31% restante afirmó que sienten que no pueden crear con facilidad un ambiente propicio para el trabajo.

En la pregunta N18: El 24% de los encuestados menciona que pocas veces al año o menos se siente estimulado después de haber trabajado intensamente, el 36% afirma que una vez al mes o menos, el 25% refiere que unas pocas veces al mes, el 14% comenta que una vez a la semana, mientras que el 1% restante comenta que todos los días se siente estimulado después de haber trabajado intensamente.

En la pregunta N19: Al preguntarle a 136 colaboradores sobre cuántas veces siente que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo, el 12% menciona que nunca, el 10% aduce que pocas veces al año o menos, el 15% una vez al mes o menos, el 46% responde que unas pocas veces al mes, el 15% contesta que una vez a la semana, mientras que el 2% restante cree que consigue muchas cosas valiosas en este trabajo.

En la pregunta N21: El 10% de los encuestados menciona que pocas veces al año o menos siente que en su jornada laboral los trastornos emocionales no se tratan de forma adecuada, el 41% refiere que una vez al mes o menos, el 29% indica que unas pocas veces al mes, el 2% responde que una vez a la semana, el otro 11% contesta que pocas veces a la semana, mientras que el 7% de los colaboradores afirman que siente que en su jornada laboral los trastornos de carácter emocional son tratados de manera acertada.

Tabla 30
Personas con Síndrome de Burnout

	Variable	n	%	%
Sexo	Femenino	24	41%	18%
	Masculino	35	59%	26%
Estado Civil	Casado	41	69%	30%
	Soltero	11	19%	8%
	Divorciado	7	12%	5%
Edad	18-25 años	10	17%	7%
	26-35 años	32	54%	24%
	> 35 años	17	29%	13%
Tiempo empresa	1 a 3 años	0	0%	0%
	>3 años	59	100%	43%
Área	Administrativo	48	81%	35%
	Operativo	11	19%	8%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 29 se evidencia que 59 personas presentan Síndrome de Burnout, esto equivale al 43%, de los cuales el 41% son mujeres y el 59% son masculinos. En lo que concierne al estado civil el 69% corresponde a casados y/o unión de hecho, el 19% solteros, mientras que el 12% eran divorciados. A la vez se observa que el 17% equivale al rango de edad entre 18 y 25 años, el 54% corresponde al rango de 26 a 35 años, mientras que el 29% pertenece al grupo de mayores de 36 años. Tomando en cuenta el tiempo laborado en la empresa, el 100% de los que presentaron en Síndrome de Burnout tenían más de 3 años laborando en la compañía. Por último, se pudo verificar que el 81% era del área administrativa y el 19% restante del área operativa.

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES, PLAN DE ACCIÓN Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusión

En la actualidad el agotamiento es frecuente y asimilado como una situación alarmante para las empresas y los colaboradores, diagnosticado como *burnout*.

Este es un síndrome basado en la presencia extendida de estrés derivado por el trabajo que ocasiona que el empleado se sienta agotado, con fatiga crónica, trayendo como consecuencia que no se desempeñe de manera adecuada en la ejecución de sus labores cotidianas. De manera sencilla podemos decir que quienes la padecen se levantan cada mañana muy agotados y sin deseos de empezar su jornada laboral.

El burnout hace que los colaboradores sufran deterioros en su autoestima, que el cansancio se enlace con la depresión hasta el punto de despreciarse a sí mismo. El burnout es básicamente el enojo dirigido hacia la empresa para la que trabaja, hacia los clientes que atiende, y al público general que debe servir con prontitud y eficiencia.

1. Del estudio del caso planteado en este trabajo se concluye que, de los 136 colaboradores encuestados mediante el test de Maslach, 59 personas presentan el Síndrome de Burnout, de los cuales en su mayoría pertenece al género masculino en un 59%.
2. El margen de edad más conculcado fue entre los 26 y 35 años de edad, seguido de los participantes que tenían más de 36 años de edad con un 29%.
3. Se pudo determinar que los colaboradores casados o en unión de hecho, se encuentran mayormente afectados por este síndrome, lo que corresponde al 69% de los 59 participantes.
4. Por último, de los 59 encuestados el 81% correspondían al área administrativa, mientras que el 19% al área operativa.
5. Adicionalmente, el 100% de los 59 trabajadores que presentaban el Síndrome de Burnout tenían una antigüedad en la empresa mayor de 3 años.
6. Así mismo se concluye indicando que el síndrome burnout no debe confundirse con el síndrome de fatiga crónica (SFC), el mismo que está asociado al agotamiento físico y mental el cual tiene un tiempo no mayor de seis meses.
7. Como dato adicional se puede acotar que, de la muestra encuestada, 61 empleados tuvieron puntuaciones altas en cansancio emocional, 55

trabajadores están sufriendo despersonalización, y 119 consideran que no han logrado su realización personal.

4.2. Plan de Acción

Por la aparición del síndrome de estar quemado en el trabajo se deben tomar ciertas medidas que deben estar plasmadas en un plan de intervención, las mismas que serán ejecutadas por Recursos Humanos y el Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el apoyo de Gerencia General y las jefaturas. El plan de intervención deberá contemplar terapias de apoyo, charlas, pausas activas y ciertas actividades que motiven al personal. Por ello debemos seguir los siguientes pasos:

Identificar los factores sean exógenos o endógenos que estarían provocando el síndrome de estar quemado como un mecanismo preventivo, tomando en cuenta que no cabe generalizar, ya que cada empresa tiene propia realidad.

Una forma eficaz para conseguirlo es profundizar los resultados a través de grupos focales o entrevistas personales a fin de determinar las causas laborales y extralaborales que podrían generar fatiga mental y física, actividad que debe ser ejecutada por psicólogos, para así brindar un soporte adecuado a los trabajadores que lo requieran.

Así mismo, como parte del plan de acción se debe correlacionar los datos que se obtienen en el estudio psicosocial en conjunto con las estadísticas de patologías médicas ocupacionales, para identificar a los colaboradores que presentan patologías relacionadas al estrés.

Es importante levantar una matriz de riesgo por parte del departamento de Seguridad Industrial involucrando al Departamento de salud en el Trabajo, con el apoyo de Recursos Humanos.

- Evaluar las alternativas.
Cuando se identifiquen las preocupaciones latentes, es necesario conversar con las gerencias y jefaturas para que de manera conjunta se pueda llegar a soluciones.
- Ajustar la actitud.
Si el entorno laboral resulta adverso, es imprescindible mejorar la perspectiva del colaborador, invitándole a reflexionar sobre los aspectos favorables del lugar de trabajo. La finalidad es mejorar los resultados de producción en la empresa.

Resulta desafiante realizar las tareas de manera divertida, por lo que para conseguir este objetivo se puede considerar la realización de intervalos con pausas cortas dentro de la jornada laboral.

- Buscar apoyo.
Resulta relevante demostrar al trabajador que cuenta con el apoyo de la empresa por medio de un programa de asistencia.
- Crear un adecuado ambiente laboral.

Concientizar a todos que el trabajo en equipo también implica ser solidarios entre compañeros de trabajo, de tal manera que cuando alguien identifique signos de esta patología en un compañero de labores, tenga la libertad de acercarse a su colega para ayudarlo a lidiar con la fatiga, estrés laboral y demás síntomas causados por el síndrome de burnout de una mejor manera. Esto con el tiempo logrará afianzar lazos entre compañeros para que la persona afectada también acuda a sus pares a pedir ayuda cuando se sienta afectado por este Síndrome.

- **Evaluar los intereses y habilidades.**
Así mismo, como parte de sobrellevar los síntomas de burnout está el decidir de manera honesta buscar un trabajo menos exigente, o que vaya más acorde a sus intereses, de forma que su satisfacción sea completa y así disminuir los sentimientos de frustración.
- **Hacer ejercicio.**
Es primordial poder contrarrestar el síntoma de burnout al desconectarse de sus preocupaciones, liberar el estrés, y dedicarse a otra actividad que no sea el trabajo, por medio de actividades físicas, como caminar, practicar yoga, gimnasia, o andar en bicicleta.
- **Revisar los objetivos de manera constante.**
Los mismos que deben ser alcanzables y realistas para los colaboradores, evitando así angustia y ansiedad en los trabajadores por no lograrlos. Para el efecto se deben evaluar los métodos para conseguirlos, los mecanismos de evaluación de desempeño, el replanteamiento de distribución de la carga en el trabajo.
- **Promover mecanismo de seguridad laboral.**
Realizar mecanismos que conlleven a promover la seguridad laboral de manera que los colaboradores sientan estabilidad en sus cargos y en la organización.
- **Fomentar vínculos sociales.**
Por medio del fortalecimiento laboral se puede extender la relación social entre los trabajadores, a fin de establecer relaciones amistosas entre compañeros de trabajo. Tener en cuenta que esto no implica atacar a la sana competencia, ya que esta nos motiva a crecer.
- **Fortalecer la cooperación en equipo.**
Fortalecer la colaboración en equipo por medio del trabajo solidarios sin buscar culpables al momento de que se cometan errores, buscando fomentar valores que propicien un buen ambiente laboral.
- **Mejorar el clima laboral.**
Se lo puede conseguir a través de mecanismos que permitan evaluar de forma igualitaria el desempeño laboral, y así no afectar el clima laboral en cada área específica.
- **Distribuir equitativamente el trabajo.**
Monitorear el nivel de estrés, así como la carga equitativa del trabajo, de tal modo que se distribuya la responsabilidad entre cada uno de los colaboradores.

- Afianzar el orden jerárquico.
Hacer énfasis de la estructura organizacional, de los niveles de autoridad y de jerarquía, a fin de que se conozcan las líneas de autoridad.
- Favorecer la cultura laboral.
Evaluar la cultura laboral para que exista un acercamiento por medio del diálogo entre el trabajador y su jefe inmediato, con el soporte del Departamento de Recursos Humanos.
- Promover programas de apoyo social:
 - A través del Departamento de Trabajo Social se debe realizar anualmente entrevistas sociodemográficas donde evalúe las condiciones de vida del colaborador y su entorno social.
 - La intervención de un psicólogo es primordial para que evalúe de manera eficaz a los empleados que manifiestan el Síndrome de Burnout o tienen riesgo de presentarla.
- Promover programas a nivel organizacional:
 - Realizar evaluaciones periódicas con el fin de medir los puestos más estresantes.
 - Dar charlas o capacitaciones al jefe y/o supervisor de área luego de detectar las áreas con mayor grado de estrés.
 - Brindar capacitaciones a grupos vulnerables al riesgo, como por ejemplo los colaboradores que prestan servicio al cliente (call center).
 - Fomentar actividades físicas, como mañanas deportivas de tal manera que se promueva la confraternidad entre los colaboradores y minimizar el sedentarismo. Debido a que los trabajadores en muchas ocasiones no constan del tiempo suficiente para compartir con su familia, es una decisión acertada por parte de la empresa organizar actividades donde los colaboradores puedan integrar a su familia al círculo laboral.
 - Realizar programas de pausas activas, con lo cual se incentiva al personal a realizar todos los días intervalos de pausas activas, el mismo que ayudará a disminuir el estrés laboral y los trastornos osteoarticulares causados al permanecer en una misma postura por un tiempo prolongado.
 - Sugerir al servicio que brinda alimentación a la empresa, servir dietas equilibradas al personal, y así buscar el balance correcto entre la parte física y mental del cuerpo, ya que la vida sedentaria y una alimentación inadecuada, alta en azúcares y grasas saturadas pueden desencadenar de manera más acelerada un deterioro de la salud.
 - Evitar despidos masivos y/o rumores que afecten la estabilidad laboral.
 - Propiciar la interacción entre los diferentes estamentos de jerarquía en la empresa, realizando mesas de diálogo para encontrar en conjunto mejoras para el área.
 - El 20% de esfuerzo origina el 80% de resultados. Es necesario mantener una comunicación clara y eficaz sobre las tareas de mayor importancia y con alta prioridad, para que el colaborador se enfoque en las actividades que tienen un mayor impacto en la empresa.
 - Motivar el buen desempeño por cumplimiento de metas con bonos o días libres.
 - Crear políticas salariales y de ascensos, las mismas que deben ser claras, bien definidas e ir acorde al mercado laboral.
 - Incentivar la flexibilidad laboral, permitiendo el trabajo en casa a los colaboradores que por la naturaleza de sus tareas pueden hacerlo.

- Es más importante recompensar al trabajador por los resultados alcanzados y no por el número de horas laboradas.
- Incentivar a los empleados con ascensos laborales producto a sus habilidades, capacidades y destrezas.
- Escoger al empleado del mes y difundir esta información en carteleras y correo institucional.
- Limitar la comunicación fuera del horario de oficina. No permitir que los trabajadores instalen sus correos electrónicos corporativos en sus celulares, ya que de esta manera el personal puede disfrutar de su tiempo libre y así descansar.
- Promover en los colaboradores el uso de sus vacaciones, sin que tengan sentimientos de culpa por tener que ausentarse de su puesto de trabajo por unos cuantos días.
- Mantener una correcta iluminación y confort térmico.
- Dotar al personal con los equipos de protección personal que requieran según el riesgo al que estén expuestos.
- Mantener la equidad organizacional.
- Trazar objetivos claros para cada puesto de trabajo, los mismos que proporcionen al colaborador el conocimiento de las opciones de mejoras dentro de la compañía. Debe ir acompañada de una retroalimentación por parte del jefe inmediato con los avances y oportunidades de mejora.
- Ofrecer los instrumentos y mecanismos indispensables a fin de que el personal pueda realizar su trabajo a cabalidad.
- Dotar al personal de la empresa muebles de oficina ergonómicos.
- Realizar un canal de comunicación y denuncia en caso de acoso sexual entre compañeros de trabajo, la misma que debe ser difundida mediante correo institucional o diálogos periódicos por parte de trabajo social.
- Utilizar música relajante en áreas de servicio al cliente para crear un ambiente óptimo tanto para el cliente como para el personal que brinda servicios al mismo.

Todo esto busca incrementar la productividad de los empleados, lo mismo que se manifestara en un aumento de ingresos en la empresa.

- Efectuar por parte de Recursos Humanos la revisión de la planificación, estructuración de procesos, y procedimientos de trabajo, así como verificar los indicadores de desempeño.
- Realizar una validación de los perfiles de puestos trabajo requeridos para las exigencias de las responsabilidades y tareas de cada puesto, con la finalidad de evitar que se desencadene el síndrome de burnout.
- Efectuar análisis sobre la actual asignación de tiempos en jornadas y horarios. En los casos de turnos rotativos o personal que deba permanecer más de 8 horas laborales trabajando, tendrá que analizarse mecanismos eficaces de distribución de la jornada de trabajo en la semana para no causar un excesivo cansancio físico y mental.

El plan de intervención debe canalizarse en tres niveles, los cuales son:

- Individual: Es mucho más fácil y rápido generar un cambio a nivel personal que a nivel institucional. Por lo que sería de gran ayuda para el trabajador la implementación de capacitaciones sobre manejo de estrés, aprendizaje de técnicas para resolver problemas y realizar psicoterapia individual. El

efectuar tácticas de intromisión personal ayudaría a propiciar maneras de obtener métodos que incrementen la habilidad de adaptarse del colaborador ante situaciones adversas o de estrés.

Existen 3 tipos de técnicas:

1. Fisiológicas:

Que consisten en ejercicios para eliminar las afectaciones causadas por el stress, como el control de la respiración, etc.

2. Conductuales:

Abarcan mecanismos de resolución de problemas y dominio propio, buscando así que el trabajador domine su comportamiento al momento de afrontar problemas laborales.

3. Cognitivas:

El objetivo es mejorar la apreciación y análisis de los problemas laborales mediante el control de pensamientos irracionales.

A continuación, se detallará opciones sobre temas a tratar cada dos meses y así brindar a los trabajadores herramientas efectivas para minimizar el riesgo de permanecer o padecer de Burnout.

Tabla 31
Guía sobre talleres, charlas y capacitaciones.

TALLERES - CHARLAS - CAPACITACIONES					
MES	TEMA	RESPONSABLE	RECURSOS	VERIFICACIÓN	PRESUPUESTO
ENE	Técnicas de manejo de estrés, ansiedad y emociones.	Trabajo social con apoyo de médico ocupacional	Humano - papelería	Informe con evidencia fotográfica y registro de firmas	\$200
MAR	Orden del puesto de trabajo usando las 5P	Trabajo social con apoyo del área de seguridad y salud ocupacional	Humano - papelería	Informe con evidencia fotográfica y registro de firmas	\$50
MAY	Taller sobre prevención de burnout	Trabajo social con apoyo del área de seguridad y salud ocupacional	Humano - papelería	Informe con evidencia fotográfica y registro de firmas	\$250
JUL	Ponderación de la comunicación como herramienta clave de la integración	Trabajo social	Humano - papelería	Informe con evidencia fotográfica y registro de firmas	\$50
SEP	Cómo optimizar el tiempo dentro del horario de oficina.	Trabajo social	Humano - papelería	Informe con evidencia fotográfica y registro de firmas	\$50
NOV	Inteligencia emocional	Trabajo social con apoyo del área de seguridad y salud ocupacional	Humano - papelería	Informe con evidencia fotográfica y registro de firmas	\$250

Fuente: Elaboración propia

- En el ámbito de trabajo en grupo: maximizar la implementación de las capacidades interpersonales y de asistencia social y psicológica a los equipos de trabajo a través de métodos de injerencia ocupacional, teniendo así, como objetivo la mejora de los procedimientos de difusión social. Dicho esto, resulta relevante insertar protocolos laborales grupales a través de reuniones de trabajo.
- A nivel organizacional: la gerencia general debe proveer de recursos económicos para eliminar o disminuir los estresores generados en la empresa. Cambiando el entorno físico y organizacional, así como las atribuciones de los cargos, brindando mayor independencia y autonomía, con sueldos competitivos, etc.

4.3. Recomendación

1. Debido a los datos que arrojó el estudio donde se constata que 59 trabajadores de los 136 participantes presentan síndrome de burnout, se recomienda iniciar de manera inmediata la ejecución del plan de intervención, en primera instancia a nivel individual, debido a que es mucho más fácil y rápido generar un cambio a nivel personal que a nivel institucional.
2. Es importante que la directiva de la empresa se comprometa a suministrar los recursos necesarios para la generación de un espacio de trabajo psicológico permanente, integrando al equipo del área de Salud y Seguridad Ocupacional un profesional en psicología, para que los trabajadores puedan dialogar sobre sus inquietudes y necesidades, creando así un canal de comunicación permanente para obtener de esta manera mejores resultados laborales.
3. Se recomienda efectuar un análisis sobre la actual asignación de tiempos en jornadas y horarios. Es importante verificar los turnos rotativos y si el horario de ciertas áreas sobrepasa las 8 horas diarias verificar que las horas extras sean remuneradas conforme la ley.
4. Es de vital importancia que el Departamento de Recursos Humanos opere con mayor eficacia frente a los trabajadores para cuando existan actividades entorno a la intervención de riesgo psicosocial, procurando una asistencia masiva, si es posible del cien por ciento.
5. Se sugiere profundizar los resultados a través de grupos focales o entrevistas personales a fin de determinar las causas laborales y extralaborales que podrían generar el síndrome de burnout.
6. Al finalizar el presente proyecto, se ve la necesidad de realizar una encuesta anual para verificar la presencia de este síndrome, lo que permitirá comparar y determinar si el plan de intervención fue favorable o no.
7. Así mismo se recomienda a los colaboradores, para poder sobrellevar el síndrome de burnout seguir los tips que se mencionan, con el fin de aumentar su rendimiento en la empresa de televisión pagada, las mismas que pueden ser:

- Empezar muy temprano la jornada: resulta una manera óptima para sacar ventaja de cada día. Asistir con prontitud al trabajo propiciará que se crucen menos distractores en la ejecución de las labores diarias.
- Tomar el tiempo necesario para cumplir con las 3 comidas diarias.
- Por medio de una agenda planificar las tareas diarias, ya que esto logrará llevar un mejor control de las actividades realizadas y pendientes.
- Priorizar las tareas desde la más importante y urgente.
- Hacer las tareas menos agradables primero puesto que es más efectivo priorizar las labores más engorrosas en las primeras horas del día. El índice de concentración es más óptimo en las primeras horas de la mañana. El resultado de esta práctica es que el trabajador resuelve los tópicos de mayor complejidad con celeridad y asertividad.
- Entender que el trabajador se puede permitir no tener tiempo para todos. Aprender a decir “no” a los demás tiene cierta dificultad, pero es necesario evaluar prioridades. Es importante rechazar las actividades que justifiquen un beneficio palpable y que no sea compatible con el propósito requerido por la empresa.
- Organizar el espacio laboral. No es factible ser eficiente si el área en que los colaboradores se desenvuelven no está organizada, ya que indiscutiblemente se perderá tiempo valioso en buscar documentos necesarios.
- Procurar no distraerse con el uso de la tecnología.
- Hacer pausas activas de 5 minutos mínimo cada 2 horas. Esto favorecerá la disminución del estrés laboral y disminuirá la tensión en músculos.
- Descansar adecuadamente. A las horas de sueño se le debe atribuir la máxima de las prioridades. Todo individuo tiene que dormir entre 6,5 a 7,5 horas por día para tener un mayor nivel de productividad.

A los líderes de la organización es importante recordarles los siguientes consejos:

- No ver a los colaboradores de forma masiva, sino hacerlos participe del funcionamiento de la empresa y explicarles como su comportamiento afecta a la empresa y sus objetivos.
- Reconocer los logros de los trabajadores.
- Destacar sus virtudes, de manera que se eleve de manera saludable su autoestima.
- Fomentar el trabajo en equipo
- Crear un vínculo positivo que permita la conexión con aquellos empleados que podrían llegar a ser conflictivos.
- Fomentar el respeto entre colaboradores.
- Identificar la razón por la que el empleado se encuentra insatisfecho.
- Al conocer la personalidad del empleado, se puede conocer sus destrezas y habilidades, así como algún malestar por el que esté atravesando.
- Tomar decisiones de acuerdo a los conflictos encontrados.
- Indicarles a sus colaboradores que su trabajo es relevante para los objetivos de la compañía.
- Valorar a los colaboradores es una buena forma de emprender un buen clima laboral.

Como parte de las recomendaciones, también es importante que los líderes sean capaces de:

- Ser sensibles ante diversas situaciones.
- Estar relacionados con el trabajo.
- Crear un ambiente de amabilidad.
- Realizar grupos de trabajo para superar inconvenientes generados durante la jornada laboral.

BIBLIOGRAFÍA

Alarcón del Amo, M. d., Cordente Rodríguez, M., Gómez Borja, M., & Blázquez Resino, J. (2014). *Investigación de Mercados*. Madrid: ESIC Editorial. Recuperado el 9 de Abril de 2016.

Apiquian(2007). *El Síndrome de Burnout en las Empresas*. Recuperado de: www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf

APA. (2018). *Los distintos tipos de estrés. la Asociación Estadounidense de Psicología*. Obtenido de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

AMADOR, M. G. (2008). *MANUEL GALÁN AMADOR*. Obtenido de guía metodológica: <http://manuelgalan.blogspot.com/2008/05/guia-metodologica-para-diseos-de.html>

Bernal,F.; Ramirez, N. (2012). *Impacto Del Burnout en El Bienestar Y Clima de Las Organizaciones*. EAE

Benjamin., S. J. (1991). *El Estrés*. Presses Universitaires de France.

Bernardo Moreno y José González. (2001). *Desgaste profesional (burnout), Personalidad y Salud percibida*. Obtenido de <https://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Personalidad/Desgaste%20profesional-personalidad-y-salud-percibida.pdf>

Cabral, J.; Veleza, G.; Mazzoleni, M. (2016). Stress and Cognitive Reserve as independent factors of neuropsychological performance in healthy elderly. En *Ciência & Saúde Coletiva* (pág. 11).

Campbell Jessica, P. A., & Gopal, R. (. (2011). The Need for a Uniform Use of the Construct of Burnout. En *Academic Medicine* (pág. 3).

Campbell, Jessica; Prochazka, Allan; Gopal, Ravi . (2011). The Need for a Uniform Use of the Construct of Burnout. *Academic Medicine*.

Cicerone, L. (2013). *Call Center y Síndrome de Burn Out*. Obtenido de <http://danr.ucop.edu/ag-labor/Spanish-dictionary.pdf>

Cornejo, C. O. (2014). Scielo. *Ciencias Psicológicas*, 79-88.

Doupovec, M. (2010). *Conceptos básicos de metodología de la investigación*. Barcelona.

Ecured. (2011). *Investigación científica*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica/

El Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México DF, Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.

Enriquez. (2015). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/77185549/Tecnicas-e-Instrumentos-de-Investigacion>

Fidalgo V.,Manuel (2005). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Recuperado de: <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.cfcbb9e77253bfa0f42feb10060961ca/?vgnnextoid=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&do=Search&x=0&text=burnout&y>

Forbes A. (2011). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/%20publicacion%20160_160811_es.pdf

Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Obtenido de http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

FotoNostra. (2016). *Fundamentos de diseño*. Obtenido de <http://www.fotonostra.com/grafico/definiciondiseno.htm>

Galán, M. (2008). Metodología de la investigación.

Galán, M. (2011). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de http://manuelgalan.blogspot.com/2011/09/la-investigacion-documental_1557.html

Gil-Monte, P. R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.

Gutiérrez, Celis, Moreno, Farías, Suárez (2006) *Síndrome de Burnout*. Recuperado de: www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2006/ane064m.pdf

Jarrín, P. (2004). *Método de Investigación II*.

Julián Pérez Porto y Ana Gardey. (2008). *Definición de técnica de estudio*. Obtenido de <http://definicion.de/tecnica-de-estudio/>

NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación.

Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. México.

O.M.S. (2000). *The World Health Report 2000*. Health systems: Improving performance Disponible en el World Wide Web: <http://www.who.int/whr, 2000>.

O.M.S. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Ruiz J. (2010). *La investigación científica en el Ecuador*. Obtenido de http://www.medicosecuador.com/medicina_critica/rev_vol2_num2/la_investigacion.html/

Schaffner, A. (2016). Síndrome del burnout: ¿la nueva depresión del siglo XXI ? . Recuperado de: <https://www.infobae.com/salud/2016/07/28/sindrome-del-burnout-la-nueva-depresion-del-siglo-xxi/> .

Mayra Pineda, M. R. (2013). Prevalencia y factores influyentes del síndrome de burnout en los docentes de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca. Cuenca.

NPT 355: Fisiología del estrés
https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276

Tamayo, M. T. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

ANEXOS

ANEXO A

ENCUESTA DE MASLACH

Fecha:		
Nombre:		
Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:		
0= Nunca		
1= Pocas veces al año o menos		
2= Una vez al mes o menos		
3= Unas pocas veces al mes		
4= Una vez a la semana		
5= Pocas veces a la semana		
6= Todos los días		
Género		
Masculino	Femenino	Otro
Estado Civil		
Casado/Unión de Hecho	Soltero	Divorciado
Área de Trabajo		
Operativo	Administrativo	
Cuantos años tiene laborando en la empresa		
1 a 3 años	3 años en adelante	
1. ¿Me siento emocionalmente agobiado por mi trabajo?		
2. ¿Cuándo termino mi jornada de trabajo me siento vacío?		
3. ¿Cuándo me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?		
4. ¿Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme?		
5.- ¿Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales?		
6. ¿Siento que tratar todo el día con personas me cansa?		
7. ¿Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender?		
8. ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?		
9.- ¿Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo?		
10.- ¿Siento que mi trato con la gente es más duro?		
11.- ¿Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente?		
12.- ¿Me siento muy enérgico en mi trabajo?		
13.- ¿Me siento frustrado por mi trabajo?		
14.- ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?		
15.- ¿Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas?		
16.- ¿Siento que trabajar con la gente me cansa?		
17.- ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo?		
18.- ¿Me siento estimulado después de haber trabajado intensamente?		
19.- ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?		
20.- ¿Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades?		
21.- ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?		
22.- ¿Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas?		

ANEXO B

RESULTADOS DE LA ENCUESTA PARA DETECTAR SINDROME DE BURNOUT

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100

Tabla 2 Dimensiones, número de ítems y clasificación del Síndrome Quemado por el Trabajo

Dimensión	Cantidad ítems	Desviación típica	Reliabilidad Cronbach
Quemado emocional	9	1.5	0.85
Desgaste	9	1.5	0.85
Realización	9	1.5	0.85

Clasificación sobre puntuación obtenida

Nivel	Quemado emocional	Desgaste	Realización
Bajo	< 19	< 6	> 20
Medio	19-26	6-9	19-20
Alto	> 27	> 9	< 13

Fuente: Adaptación de López Franco y otros (2005)

Nota: La RE se comporta en sentido inverso a las otras dos dimensiones, por lo que se presume que a mayor grado de CE y DE menor RE.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----