



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD DE ESTUDIOS PRESENCIAL**

Informe final de Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial.

**TEMA:**

---

“EL SÍNDROME DE BURNOUT (DETERIORO PROFESIONAL) Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. 2012-2013”.

---

**AUTOR:** Sigcha González Fausto Jonatan

**TUTOR:** Psi. Ind. Eleonor V. Pardo P.

**Ambato – Ecuador**

**2012-2013**

## **Aprobación Del Tutor Del Trabajo Del Trabajo De Graduación O Titulación**

### **CERTIFICA**

Yo, Psicóloga. Industrial Eleonor Virginia Pardo Paredes, con cédula de ciudadanía n°180282847-3, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL SÍNDROME DE BURNOUT (DETERIORO PROFESIONAL) Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. 2012-2013”. de la ciudad de Latacunga, desarrollada por el egresado Fausto Jonatan Sigcha González considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por ante el Organismo pertinente, para la que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el Consejo Directivo.

.....

Psi. Ind. Eleonor V. Pardo P.

TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

## **Autoría De La Investigación**

Dejo constancia de que el presente es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados de este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....  
Fausto Jonatan Sigcha González

C.C. 0502798622

**AUTOR**

## **Cesión De Derechos Del Autor**

Cedo los derechos en línea de patrimoniales del presente trabajo final de Grado o Titulación sobre el tema: “EL SÍNDROME DE BURNOUT (DETERIORO PROFESIONAL) Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. 2012-2013”. De la ciudad de Latacunga autorizo su reproducción de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
Fausto Jonatan Sigcha González

C.C. 0502798622

**AUTOR**

## **Al Consejo Directivo De La Facultad De Ciencias Humanas Y De La Educación**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL SÍNDROME DE BURNOUT (DETERIORO PROFESIONAL) Y SU IMPACTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. 2012-2013”. De la ciudad de Latacunga. Presentada por el Sr. Fausto Jonatan Sigcha González egresado de la Carrera de Psicología Industrial promoción 2011, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Ambato, 12 de Junio del 2013

Por tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

### LA COMISION

.....

Psi. Ind. Alexandra E. Cousin C.

**C.C.1802610723**

MIEMBRO

.....

Psi. Ind. Andrea F. Tello De La T.

**C.C.1804221651**

MIEMBRO

## ***DEDICATORIA***

*A mis padres con cariño y  
amor, quienes me  
brindaron el apoyo en  
todo momento.*

*Jonatan Sigcha.*

## ***AGRADECIMIENTO***

A Dios por haberme brindado tiempo, salud, sabiduría y sobre todo el haber permitido cumplir una de las metas propuestas.

A mis padres Patricio Sigcha y María González quienes demostraron apoyo y preocupación brindados en todo momento y por impulsarme cuando me daba por vencido.

A la Psi. Ind. Eleonor V. Pardo P., tutor del informe final de investigación quien con sus amplios conocimientos, paciencia y sugerencias me orientó en el desarrollo del trabajo investigativo.

A mis compañeras por los momentos de alegrías y tristezas compartidos durante la etapa de estudio y el cumplimiento de la meta propuesta.

Al Dr. Edgar Jiménez Sarzosa, Presidente Ejecutivo de ELEPCO, quien brindó la oportunidad de realizar el trabajo investigativo.

Jonatan Sigcha.

## Índice General

Portada.....	I
Aprobación Del Tutor Del Trabajo De Graduación O Titulación.....	II
Autoría De La Investigación.....	III
Cesión De Derechos Del Autor .....	IV
Aprobacion del Tribunal.....	V
Dedicatoria.....	VI
Agradecimiento .....	VII
Índice General.....	VIII
Índice De Cuadros, Graficos y Tablas.....	XII
Resumen Ejecutivo .....	XIV
Introducción.....	1

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Tema:.....	3
1.2 Contextualización.....	3
1.3 Análisis critico .....	8
1.3.1 Prognosis .....	9
1.3.2 Formulación del problema .....	10
1.3.3 Preguntas directrices .....	10

1.3.4 Delimitación.....	10
1.4 Justificación.....	11
1.5 Objetivos .....	12
1.5.1 General .....	12
1.5.2 Específicos .....	12

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes .....	13
2.2 Fundamentación Filosófica .....	16
2.3 Fundamentación Ontológica .....	17
2.4 Fundamentación Epistemológica .....	17
2.5 Fundamentación Psicológica.....	17
2.6 Fundamentación Axiologica .....	17
2.7 Fundamentación Legal .....	17
2.8 Categorías Fundamentales .....	22
2.8.1 Red de Inclusión Comceptual .....	23
2.8.2 Infraordinacion de Variables.....	23
2.24 Hipótesis.....	49
2.25 Variables .....	49

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque .....	50
-------------------	----

3.2 Modalidad Básica De La Investigación .....	51
3.3 Niveles O Tipo De Investigación.....	52
3.4 Población Y Muestra.....	53
3.5 Operacionalización De Variables.....	55
Variable Independiente: Síndrome de Burnout.....	55
Variable Dependiente: Rendimiento Laboral.....	56
3.6 Plan Recolección De Información .....	57
3.7 Plan De Procesamiento Y Análisis .....	57

## CAPÍTULO IV

### MARCO ADMINISTRATIVO

4.1 Análisis E Interpretación De Resultados.....	58
4.2 Verificación De Variables.....	86
4.2.1 Selección del nivel de significación.....	86
4.2.2 Descripción de la población .....	86
4.3 Especificación de lo estadístico .....	86
4.4 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo .....	87
4.5 Recolección de Datos y Cálculo de lo Estadístico .....	88
4.6 Encuesta Realizada a los Jefes de Dirección.....	89
4.7 Ficha de Observación.....	91
5.1 Conclusiones .....	92
5.2 Recomendaciones.....	93

## CAPITULO VI

### PROPUESTA

6.1 Tema.....	95
6.1.1 Institución Ejecutora. ....	95
6.1.2 Beneficiarios. ....	95
6.1.3 Ubicación .....	95
6.1.4 Tiempo .....	95
6.1.5 Equipo técnico responsable.....	96
6.1.6 Antecedentes de la propuesta .....	96
6.2 Justificación.....	96
6.3 Objetivos .....	97
Objetivo General .....	97
Objetivos Específicos.....	97
6.4 Análisis de factibilidad.....	98
6.5 Fundamentación .....	100
6.5.1 Fundamentación Legal .....	100
6.5.2 Fundamentación científico técnica.....	100
6.6 Desarrollo Del Manual .....	104
6.7 Metodología Modelo Operativo de la Propuesta. ....	138
6.7.1 Administración de la propuesta.....	139
6.7.2 Previsión Evaluación.....	139
6.8 Materiales de referencia .....	140
Bibliografía .....	140
Linkografía .....	151

6.9 Anexos .....	154
------------------	-----

### **Índice De Cuadros**

Cuadro 1 Modelos Explicativos de Burnout .....	39
Cuadro 2 Diferencias Entre Estrés y Burnout .....	45
Cuadro 3 Operacionalización de VI.....	55
Cuadro 4 Operacionalización de VD .....	56
Cuadro 5 Descripción del Plan de Recolección .....	57
Cuadro 6 Ficha de Observación .....	91
Cuadro 7 Modelo Operativo de la Propuesta .....	138
Cuadro 8 Administración de la Propuesta.....	139
Cuadro 9 Previsión de la Evaluación .....	139

### **Índice De Gráficos**

Gráfico 1 Arbol de Problemas.....	7
Gráfico 2 Red de Inclusion Conceptual. ....	21
Gráfico 3 Infraordinación de VI .....	22
Gráfico 4 Infraordinación de VD.....	23
Gráfico 5 Análisis 1 .....	59
Gráfico 6 Análisis 2 .....	60
Gráfico 7 Análisis 3 .....	60
Gráfico 8 Análisis 4 .....	61
Gráfico 9 Análisis 5 .....	61
Gráfico 10 Análisis 6 .....	62
Gráfico 11 Análisis 7 .....	63
Gráfico 12 Análisis 8 .....	64
Gráfico 13 Análisis 9 .....	65
Gráfico 14 Análisis 10 .....	66
Gráfico 15 Análisis 11 .....	67
Gráfico 16 Análisis 12 .....	68
Gráfico 17 Análisis 13 .....	69
Gráfico 18 Análisis 14 .....	70
Gráfico 19 Análisis 15 .....	71
Gráfico 20 Análisis 16 .....	72
Gráfico 21 Análisis 17 .....	73
Gráfico 22 Análisis 18 .....	74
Gráfico 23 Análisis 19 .....	75
Gráfico 24 Análisis 20 .....	76

Gráfico 25 Análisis 21 .....	77
Gráfico 26 Análisis 22 .....	78
Gráfico 27 Análisis 23 .....	79
Gráfico 28 Análisis 24 .....	80
Gráfico 29 Análisis 25 .....	81
Gráfico 30 Análisis 26 .....	82
Gráfico 31 Análisis 27 .....	83
Gráfico 32 Análisis 28 .....	84

### **Índice De Tablas**

Tabla 1 Composición de las Escalas del MBI.....	47
Tabla 2 Obtencion de Puntuaciones.....	47
Tabla 3 Análisis 1 .....	62
Tabla 4 Análisis 2.....	63
Tabla 5 Análisis 3.....	64
Tabla 6 Análisis 4.....	65
Tabla 7 Análisis 5.....	66
Tabla 8 Análisis 6.....	67
Tabla 9 Análisis 7.....	68
Tabla 10 Análisis 8.....	69
Tabla 11 Análisis 9.....	70
Tabla 12 Análisis 10.....	71
Tabla 13 Análisis 11.....	72
Tabla 14 Análisis 12.....	73
Tabla 15 Análisis 13.....	74
Tabla 16 Análisis 14.....	75
Tabla 17 Análisis 15.....	76
Tabla 18 Análisis 16.....	77
Tabla 19 Análisis 17.....	78
Tabla 20 Análisis 18.....	79
Tabla 21 Análisis 19.....	80
Tabla 22 Análisis 20.....	81
Tabla 23 Análisis 21.....	82
Tabla 24 Análisis 22.....	83
Tabla 25 Análisis 23.....	84
Tabla 26 Especificacion de lo Estadístico.....	85
Tabla 27 Frecuencias Esperadas .....	86
Tabla 28 Grados de Libertad.....	87
Tabla 29 Especificacion de lo Estadístico.....	88
Tabla 30 Factibilidad Financiera.....	99

**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION**  
**CARRERA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD DE ESTUDIOS PRESENCIAL**

**Tema de Tesis:** El Síndrome de Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. 2012-2013.

**AUTOR:** Fausto Jonatan Sigcha González.

**TUTOR:** Psi. Ind. Eleonor Virginia Pardo Paredes.

**RESUMEN EJECUTIVO**

Está claro que la gran competitividad e inseguridad que rigen en el ámbito laboral, las exigencias del medio actual, los cambios en los enfoques de la vida y las costumbres generan un ritmo de vida acelerado que contribuye a la aparición de síntomas caracterizados por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, dolencias físicas y psíquicas y factores de riesgo que ponen en jaque a la salud de los individuos del siglo XXI. Es importante estar alertas ante estos síntomas, ya que si esta enfermedad no es tratada a tiempo puede llevar al abuso de psicofármacos, ausentismo laboral, abuso de alcohol y drogas, e incluso a la muerte.

A través de la literatura y las investigaciones realizadas, es importante hacer conciencia del daño que esta psicopatología puede causar, hasta el punto de provocar en la persona una incapacidad laboral. Para ampliar la relevancia que adquiere el síndrome como un proceso psicopatológico en respuesta al estrés laboral crónico, mencionaremos brevemente los modelos teóricos que intentan explicarlo, la sintomatología a través de la cual se manifiesta; las posibles causas; como las consecuencias para el individuo que lo padece y para la organización que éste integra.

Este estudio aborda una muestra de 198 personas entre personal administrativo y operativo de ELEPCO en la ciudad de Latacunga se analizó si existía la presencia del síndrome con las variables de género, edad, N° de hijos, estado civil, antigüedad en el puesto de los encuestados.

Se puede evidenciar que no existe el síndrome y de igual manera se concluyó que las variables sociodemográficas tienen un efecto nulo o negativo por lo que no es determinante en la incidencia del síndrome, pero se ha detectado una fase de estrés laboral distinto al que puntúa alto en agotamiento emocional y despersonalización y bajo en realización personal.

## **INTRODUCCION:**

La presente investigación exhibe un proceso de análisis sobre la problemática a cerca del Síndrome de Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el Rendimiento Laboral, en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi (ELEPCO S.A.), de la ciudad de Latacunga. Variables que afectan directamente al personal ocasionando una serie de comportamientos emocionales en dimensiones que son: Agotamiento Emocional, Despersonalización, y Realización Personal, afectando el rendimiento del recurso humano en los proceso de generación y producción, así como la relación con sus clientes externos al no satisfacer sus necesidades frente a la misión y visión de la institución. Por lo tanto es de mucha importancia analizar la situación actual a cerca del Burnout, ya que en la mayoría de las ocasiones, los puestos y lugares de trabajo han sido pensados y diseñados basándose exclusivamente en criterios de reducción de costes y beneficios para la organización, sin tener en cuenta las necesidades o repercusiones que ello pueda tener sobre el recurso humano que es de mucha importancia para que la empresa se mantenga o fracase.

En el primer capítulo se presenta todo lo que se refiere al objetivo de estudio dentro de los parámetros de investigación en la problemática que relaciona las variables síndrome de burnout y rendimiento laboral, para la ejecución eficaz de un proyecto a través de la contextualización macro, meso y micro. Se utiliza el recurso de árbol de problemas para organizar su relación causa-efecto para plantear el problema dentro de la realidad como lo es el sector público ecuatoriano. Se realiza un análisis crítico; estableciendo la importancia de la investigación y se delimita los objetivos que se desean alcanzar.

El segundo capítulo corresponde a la metodología fundamentando la investigación con antecedentes teóricos previos, lo que fortalece este estudio que a la vez orientan con aspectos filosóficos y legales. Se establece categorías fundamentales con el recurso de grafico de inclusión de variables que componen el marco conceptual desde la superordinación hasta la subordinación de cada variable, estableciendo el problema planteado en definiciones organizadas para el planteamiento de la hipótesis.

El tercer capítulo se enmarca en la metodología de investigación a desarrollar, es decir ¿Cómo y con qué se va a investigar? Esto en cuanto al enfoque y paradigma. Se organiza las modalidades y los tipos de investigación, además realizamos un plan para el procesamiento de la información, de esta manera determinamos la población a analizar. También se observa una operacionalización de las variables en estudio como importante recurso que permite pasar de lo abstracto a lo concreto, estableciendo las categorías y los indicadores de más importancia, en la exploración del problema estudiado en ELEPCO.

El cuarto capítulo nos permite analizar los resultados que arroja las técnicas e instrumentos previstos como el cuestionario y la encuesta, para exponer estadísticamente el análisis de los resultados, que nos permitan hacer un diagnóstico objetivo de las variables Síndrome de Burnout y Rendimiento Laboral en la actualidad de ELEPCO.

El quinto capítulo procedemos a presentar las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron, para poder dar inicio a la propuesta de solución del problema.

El sexto capítulo Es la parte esencial y culminante de este trabajo y se resume en la Propuesta de diseñar e implementar en base al diagnóstico de investigación en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi. Planteando **Elaborar un manual de técnicas de control para disminuir el estrés laboral, en pro de la prevención del Síndrome de Burnout en los empleados de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.**, esta propuesta cuenta con datos informativos, antecedentes, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración y finaliza con la previsión de una evaluación de la propuesta

Que este trabajo investigativo y su contenido contribuya no solo como guía sino como un aporte valioso y alternativa de solución para otras empresas con problemas similares, para lograr cambios y mejoras donde sea partícipe el mismo sujeto de estudio como lo es el recurso humano.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1.- TEMA DE INVESTIGACIÓN.**

El Síndrome de Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. ELEPCO año 2012.

#### **1.2.- CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA**

En el mundo laboral actual, a lo largo de la historia el comportamiento humano a marcado en gran dimensión una dinámica de trabajo constante, que conlleva una serie de “beneficios” para los usuarios, pero muchas veces estos “beneficios” pueden convertirse en un verdadero dolor de cabeza, una problemática la cual puede llegar a causar estragos en los seres humanos dentro de las organizaciones, originando que aparezca el Síndrome de Burnout.

Estas problemáticas logran darse posiblemente como producto de la vida apresurada, donde los diferentes sectores han creado varias actividades, que a su vez se han dividido creando cada vez más necesidades y por ende un sin número de actividades en las cuales trabajar . Debido a la exigencia de los estándares de vida en los que estamos inmersos, los cambios bruscos que debemos afrontar por las distintas situaciones a los que estamos sujetos. A pesar de que el trabajo ha permanecido desde el inicio de los tiempos como una necesidad de las personas, donde los individuos se preparan por gran parte de sus vidas para hacerlo y ejecutarlo de manera eficiente.

Han surgido una gran cantidad de variables que se asocian directamente al rendimiento eficaz de los individuos, a mayor grado de responsabilidad, mayor la carga psicológica que se asume por alcanzar las metas previamente establecidas en un determinado periodo de

tiempo; por citar algunos de las causales de estos llamados “males de los tiempos modernos”, aunque cada individuo puede enfrentar estos de diferente manera, dependiendo de los recursos que posea, sean estos psicológicos, físicos o de otra índole, en los últimos tiempos este síndrome abarcado países como España y Argentina que han sido los más afectados.

Todo este entorno exige a las personas un alto grado de autonomía, flexibilidad e iniciativa para poder enfrentarse a un mundo lleno de múltiples avances y cambios. Actualmente los colaboradores están sometidos a situaciones que les generan estrés, dentro de este contexto se asocia al ambiente laboral, el rendimiento en este, las relaciones interpersonales, el desempeño en su puesto de trabajo y las consecuencias que pueda provocar. El Síndrome de Burnout, es considerado actualmente como uno de los problemas de salud más peligrosos que afecta a los trabajadores de diferentes áreas, ya que genera consecuencias negativas en la salud física y mental. Este síndrome afecta a unos 43 millones de trabajadores en la Unión Europea. A nivel mundial se estima que afecta al 40% de la población laboral activa de cada país.

A nivel de Ecuador, se señala que en el año 2006, existía un alto índice de estrés laboral que constituía una enfermedad que ponía en peligro la economía del país y tenía efectos negativos en los trabajadores ya que se veía una baja de la productividad al afectar la salud física y mental de las personas. En la actualidad las investigaciones sobre el estrés laboral, sus consecuencias y características, han permitido determinar la existencia de un nuevo trastorno, sobre el cual en nuestro país no existen muchos estudios como es el síndrome de Burnout.

Todo esto conduce a que los trabajadores formulen críticas y quejas en cuanto a las condiciones de trabajo, sus relaciones interpersonales y los obstáculos que encuentran en el desarrollo de sus labores, significando un perjuicio para la salud y afectando el rendimiento de las personas en su sitio de trabajo. Esto ha generado que en los últimos años el Síndrome de Burnout se constituya de manera creciente en uno de los focos de atención muy importante tanto para su estudio, tratamiento y prevención.

En el entorno laboral es un problema progresivo, inhabilitante y con un valor personal, social y económico muy importante. Los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son considerables y aumentan año tras año. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes profesionales y la escasa motivación en el trabajo.

Así también en el 2000, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definió al estrés laboral como una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar la salud psicológica, fisiológica y conductual de los trabajadores”.

Fundaciones competentes como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), vienen insistiendo desde hace más de 11 años en la necesidad de adoptar nuevos enfoques en materia de detección, prevención de riesgos profesionales y atender a “nuevos”, o más bien “emergentes” riesgos, como los denominados “riesgos psicosociales”, un concepto unitario que engloba una pluralidad de situaciones.

La palabra Burnout viene del término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y haber perdido la ilusión por el trabajo. Como estos términos pueden dar lugar a interpretaciones equívocas, a lo largo de este trabajo se mantiene el término en idioma inglés.

Con respecto a nuestro tema de investigación lo ubicamos en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ELEPCO S.A., tiene como finalidad determinar las causas, signos y síntomas para el apareamiento del Síndrome de Burnout, el ritmo de vida y las múltiples tareas que deben asumir hoy hombres y mujeres hace que el estrés sea una palabra corriente en el entorno organizacional.

Actualmente, la mayoría de puestos de trabajo son cada vez más exigentes por lo que el burnout se manifiesta no sólo en profesiones asistenciales sino que se extiende a otros grupos profesionales que incluye desde directivos hasta profesiones no cualificadas, por

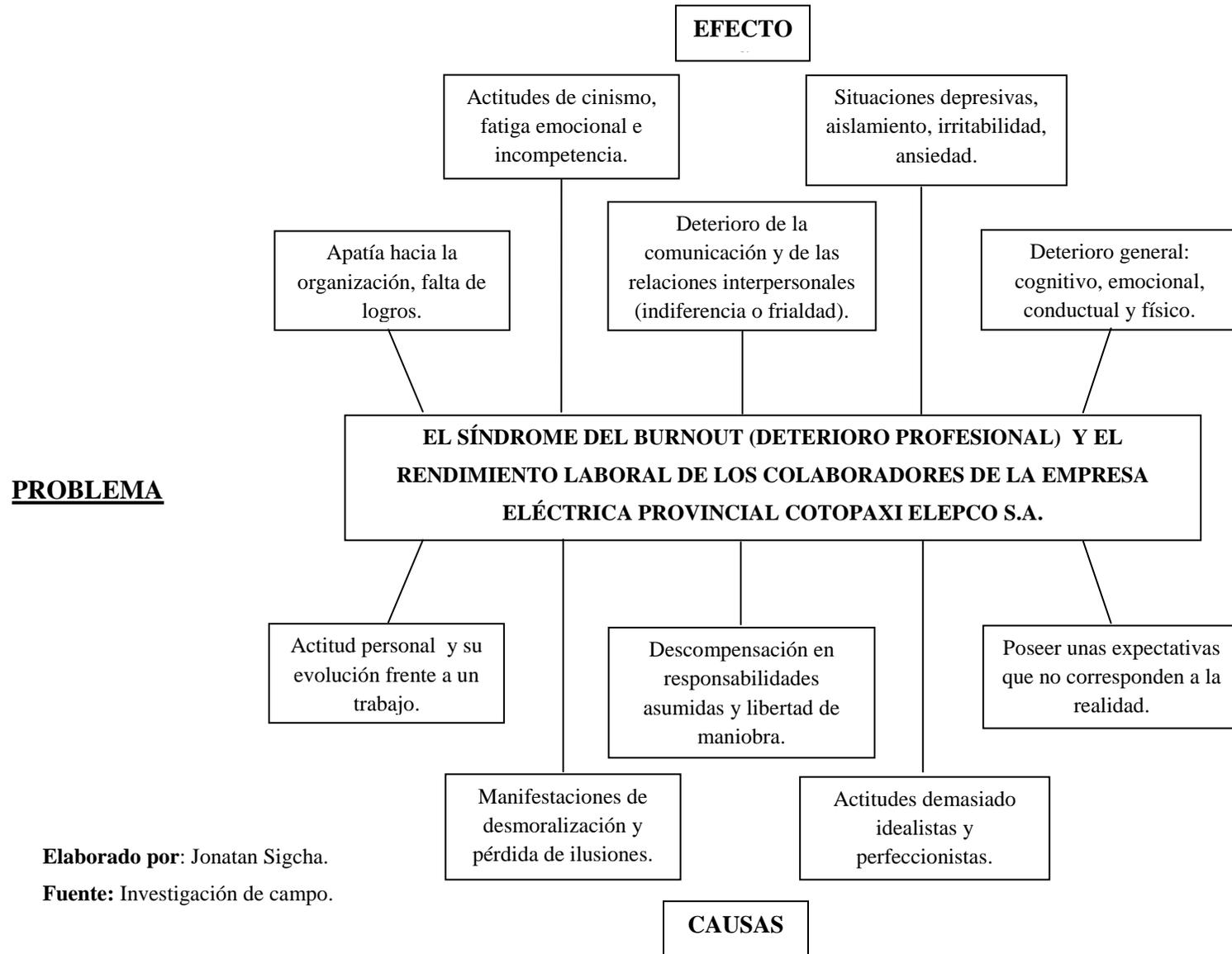
ello se ha visto la necesidad de hacer un diagnóstico acerca el Síndrome de Burnout para tomar las acciones necesarias y evitar que los colaboradores sean víctimas de esta psicopatología que cada vez es más frecuente en el ámbito laboral.

El síndrome se desarrolla de forma progresiva, por lo que es importante tomar en cuenta las diferencias entre el estrés laboral y el Burnout, ya que el primero es el resultado de saturar o desbordar el cuerpo y la mente sobre los límites normales, y el Burnout es un trastorno puramente emocional y laboral que repercute negativamente física y psicológicamente en las personas, muchas veces sin que estas se den cuenta de ello percibiéndolo como una situación normal. Lo que puede tener un diagnóstico peligroso.

Cabe recalcar que muchos factores conflagran en la aparición de este síndrome, con los que los trabajadores tienen que lidiar día a día como: características del puesto, el ambiente de trabajo, aspectos personales y culturales. Este síndrome es propio de lugares de trabajo donde los trabajadores, con el fin de cumplir con altísimos niveles de rendimiento son víctimas de grandes presiones. El exceso de trabajo, sobre-exigencias para cumplir altos niveles de productividad, alto control y vigilancia constantes, aportan gravemente a la aparición del Síndrome del Burnout.

Como existen muchos factores por los que se puede adquirir o desarrollar burnout es importante que los colaboradores conozcan los nuevos riesgos a los que está sujeto dentro de su lugar de trabajo ya que muchos desconocen causas signos y síntomas de esta psicopatología que cada vez abarca con más fuerza el ámbito laboral, y en caso de materializarse genera ambiente hostil, deteriora las relaciones interpersonales, hace a las personas más propensos a accidentes laborales o enfermedades profesionales, entre otras situaciones que imposibilitan la capacidad laboral de quien lo padece y representan una pérdida no solo para la persona afectada, si no para la empresa u organización.

**Gráfico N°1 Árbol De Problemas**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.  
**Fuente:** Investigación de campo.

### **1.3.- ANÁLISIS CRÍTICO**

#### **Relación Causa Efecto**

La actitud personal de los colaboradores juega un papel importante debido a que existen muchos tipos de personalidad, y depende de cómo esta afronta las diferentes situaciones que se presentan dentro de la organización, puede ser causa de su evolución frente a un trabajo o que desarrolle actitudes de apatía hacia la organización, con sentimientos de negativismo lo que lleva a una falta de logros y por consecuencia de estos abandono de su lugar de trabajo.

Manifestaciones de desmoralización y pérdida de ilusiones ocasiona que los colaboradores sean conformistas y se sientan frustrados al no conseguir los objetivos personales y organizacionales desatando actitudes de cinismo, fatiga emocional e incompetencia dentro de su lugar de trabajo lo que puede influir hasta en el aspecto familiar y en el caso más severo separaciones de pareja.

La descompensación en responsabilidades asumidas y libertad de maniobra muchas veces puede llevar a una mala toma de decisiones, por la influencia de los mandos altos lo que ocasiona deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad), dificultad de expresión verbal, bloqueos o tartamudez, movimientos torpes, respuestas de huida o de evitación, aumento de la conducta de fumar, comer y beber, llanto, movimientos repetitivos de pies y/o manos y conductas poco ajustadas observables por otros.

Las actitudes demasiado idealistas y perfeccionistas por parte de los colaboradores puede tener una repercusión negativa generando pensamientos y sentimientos de preocupación, miedo, inseguridad, es decir, una serie de pensamientos recurrentes que llevan al individuo a un estado de alerta, desasosiego, tensión, falta de concentración, piensan que los demás intuyen sus problemas, y posteriormente ocasionando situaciones depresivas, aislamiento, irritabilidad, ansiedad lo que resulta perjudicial para las personas que tengan estas actitudes

en la organización, ya que en el contexto organizacional no todos las personas piensan de la misma manera.

Poseer unas expectativas que no corresponden a la realidad genera estrés y varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación, en caso contrario ocasiona deterioro general: cognitivo (pérdida de significado, pérdida de valores, desaparición de expectativas), emocional (depresión, indefensión, desesperanza, irritación.), conductuales (evitación de responsabilidades, absentismo, conductas inadaptativas, desorganización) y físico (falta de apetito, cansancio, insomnio, dolor de cuello, cabeza y músculos, úlceras gástricas).

### **1.3.1.- PROGNOSIS**

En la época actual el talento humano es un factor muy importante dentro de las organizaciones, debido a que las personas necesitamos crecer en un entorno socialmente estimulante, pues el crecimiento personal, en todos los ámbitos, necesita de la posibilidad de compartir, de ser y estar con los demás (familia, amigos, compañeros de clase, colegas de trabajo, entre otros ), los esfuerzos que, tanto desde el ámbito educativo, como desde el entorno laboral, se realizan favorecen un clima de relación óptimo que permita a cada persona beneficiarse del contacto con los demás, favoreciendo así un mejor rendimiento profesional.

Bajo esta premisa si no se toman acciones futuras en contra de los síntomas que presenta las personas que tienen un estrés sostenido en su puesto de trabajo. En la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ELEPCO S.A los empleados adquirirán Burnout (síndrome de deterioro), la organización empezaría a sufrir las consecuencias de aquellos factores estresores desencadenantes del problema, ocasionarán una baja autoestima, influyendo en los empleados de tal manera que no se sientan motivado a desarrollar las funciones designadas ocasionando problemas de comunicación entre departamentos generando malestar y pérdida de respuesta ante los conflictos que puedan surgir dentro de esta,

haciendo que no se cumplan los objetivos empresariales ya que se genera una incompetencia por parte de los colaboradores que pueden terminar por la pérdida de todas las expectativas personales y por ende el abandono de su lugar de trabajo.

### **1.3.2.- Formulación Del Problema.**

¿Cómo el Síndrome del Burnout (deterioro profesional) impacta en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi ELEPCO S.A.?

### **1.3.3.- Preguntas Directrices.**

- ¿Cuáles son los factores que desencadena el síndrome de Burnout?
- ¿Cuáles son las causas del bajo rendimiento laboral?
- ¿De qué manera puedo evitar el síndrome de Burnout para evitar el bajo rendimiento laboral?
- ¿Cuáles estrategias puedo utilizar para prevenir el síndrome de Burnout y evitar en bajo rendimiento?

### **1.3.4.- Delimitación Del Problema.**

**Campo:** Psicología

**Área:** Gestión del Talento Humano

**Aspecto:** Relación del Burnout con el Rendimiento Laboral

#### **Delimitación Espacial:**

Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ubicada en el Cantón Latacunga provincia Cotopaxi en las calles Márquez de Maenza 5-44 y Quijano y Ordoñez.

#### **Delimitación Temporal:**

El tiempo de desarrollo de la investigación está comprendido desde el mes de mayo hasta el mes de octubre del año 2012.

#### **1.4.- JUSTIFICACIÓN**

La necesidad de estudiar el Síndrome de Burnout, viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como la necesidad de preocuparse más en la calidad de vida que se ofrece a los profesionales como son directivos, administrativo y operativos. En la actualidad resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia y eficiencia de una determinada organización.

Dentro de las organizaciones actuales el estrés laboral y los problemas asociados a él, van en aumento, provocando alteraciones en las personas que lo padecen, es la respuesta a un estrés laboral frecuente, ya que es una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su entorno laboral, en especial con clientes y hacia el propio rol profesional.

El estrés laboral constituye una temática muy importante en la psicología contemporánea. Al conocer la posible prevalencia del estrés laboral en los trabajadores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A., nos va a permitir formular estrategias de intervención para así, implementar programas de promoción de la salud ocupacional teniendo en cuenta que el síndrome de Burnout se relaciona con una variedad de problemas de salud en la esfera física, psicológica, social y espiritual que comprometen la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios.

Por lo anteriormente expuesto contribuye a justificar este estudio desde varios puntos de vista, a saber: que en lo teórico - práctico - metodológico es un aporte valioso, pues a través de las evidencias recolectadas, se puede hacer un conjunto de recomendaciones que busquen alternativas de solución a una problemática inevitable, pero de abordaje preventivo, en donde el estudio de los factores generadores del Síndrome de Burnout puede ser enfocado desde una perspectiva válida que permita el reconocimiento de este fenómeno emocional no sólo por el trabajador sino por sus jefes y mandos directivos, debido a que muchas veces pasa desapercibido, lo que conlleva, por tanto, un gran coste económico y social para las organizaciones.

## **1.5.- OBJETIVOS**

### **1.5.1.- Objetivo general**

Estimar la prevalencia y factores asociados del Síndrome del Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la empresa eléctrica provincial Cotopaxi ELEPCO

### **1.5.2.- Objetivos específicos.**

- Establecer los factores que predisponen el apareamiento, del Síndrome de Deterioro Profesional con más frecuencia en los colaboradores de ELEPCO.
- Identificar la prevalencia de las tres dimensiones para la clasificación del síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) en los colaboradores de ELEPCO.
- Determinar los factores asociados con el síndrome de Burnout en la población de estudio (variables sociodemográficas y laborales).
- Elaboración de un Manual de Técnicas de Control para Disminuir el Estrés Laboral y mejorar el Rendimiento, en pro de la prevención del Síndrome de Burnout en los empleados de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.- Antecedentes Investigativos**

Según **Mercedes Alejandra Stortti (2006)**, “Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Salud”.

#### **Objetivo**

Conocer y comprender en profundidad el Síndrome de Burnout y las causas que lo desencadenan.

Describir las medidas preventivas y terapéuticas que se utiliza actualmente.

#### **Conclusión**

El Síndrome de Burnout puede ser bien manejados por todos aquellos que trabajan en el ámbito de la salud si fuesen informados y prevenidos sobre el mismo, también enseñándoles como tolerar o deshacerse de todas aquellas situaciones que generasen emociones encontradas con uno mismo o con las diversas personas (directivos, colegas, personal de enfermería, familiares, amigos, etc.) que tratan diariamente y por último, y no por ello menos importante, contamos con suficientes armas terapéuticas para tratarlo.

Según **Macarena Meier Mellado (2007)** “Prevalencia del síndrome de Burnout y factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón, Temuco”.

#### **Objetivo**

Identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón, Temuco.

Caracterizar el ambiente laboral en el que se desempeña la población con “incidencia” al síndrome de Burnout según calidad percibida en el restaurante de comida rápida Platón, Temuco.

### **Conclusión**

De las 15 personas que conforman la población total entrevistada, un 53% presento “incidencia” al síndrome de Burnout y un 47% resulto estar “sano”. No existe trabajadores con el síndrome propiamente tal.

Según **Antares Foundation (2008)**, “La gestión del estrés en el trabajo humanitario: propuesta de sistema para la reducción de riesgos”.

### **Objetivo**

El presente folleto describe el impacto que tiene el estrés sobre las organizaciones humanitarias y sobre sus trabajadores, además de establecer estrategias para reducir las consecuencias adversas que se derivan del mismo.

### **Conclusiones**

El estrés crónico y el agotamiento están directamente asociados con la pérdida de efectividad y eficiencia para llevar a cabo las tareas asignadas.

Los trabajadores que experimentan estrés crónico y síndrome de Burnout son más propensos a sufrir accidentes y a enfermar.

Los trabajadores que experimentan estrés crónico y síndrome de Burnout muestran un grado menor de compromiso hacia la organización y son menos competentes.

Según **Marina Martínez García (2009)**, “Estudio sobre el Síndrome de Burnout en Profesionales de Cuidados Paliativos del País Vasco”, señala:

## **Objetivo**

El presente estudio se llevó a cabo con el fin de estudiar los niveles y la prevalencia de burnout en profesionales de enfermería de Cuidados Paliativos, y detectar aspectos que determinen el riesgo de burnout.

## **Conclusiones**

Los niveles de burnout de las enfermeras estudiadas han resultado ser similares en los dos grupos y superiores a los controles de población española. Las de Cuidados Paliativos están más satisfechas y sienten apoyo en algunos aspectos. La experiencia se comporta como un factor protector ante el agotamiento emocional. Las profesionales perciben falta de formación específica adecuada y falta de entrenamiento en habilidades de comunicación. Convendría estudiar los procesos de selección y formación de las enfermeras para prevenir el desgaste profesional.

Según **Felipe Bernal Guarín y Neftaly Ramírez Pallares, (diciembre 2011)**, “Impacto Del Burnout en el Bienestar y Clima de las Organizaciones”.

## **Objetivo**

Describir el concepto del Burnout, sus causas y consecuencias, a nivel social, emocional cultural y productivo, a través de una revisión de la literatura a fin de ofrecer sugerencias fundamentales de intervención, a nivel empresarial.

Describir un concepto claro del Burnout dentro del contexto laboral, de cómo este alto nivel de estrés puede afectar a los trabajadores.

## **Conclusiones**

Los resultados mostraron que la mayor concentración de personas se encuentra en los niveles medio/alto, principalmente en los ejes de Agotamiento Emocional y Autorrealización, lo que indica que de los 3 ejes que componen al síndrome, dos tercios se encuentran en nivel alto/medio, que puede considerarse como un cantidad representativa de

personas que se encuentran en esos niveles de Burnout, son esos niveles de Burnout los que está manejando la Gerencia.

### **Antecedentes**

La presente investigación se ubica dentro del campo de la psicología más específicamente del área industrial puesto que se desea investigar los factores que predisponen la aparición del síndrome de burnout y cómo impacta en el rendimiento laboral de los colaboradores de ELEPCO S.A. En el Cantón de Latacunga no existen investigaciones que aborden el síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento laboral, por lo tanto es un trabajo inédito que contempla una de los problemas que en la actualidad afecta a todo tipo de organización. Lo que se pretende con esta investigación es simplemente buscar alternativas que ayuden a realizar un cambio para la superación del Síndrome de Burnout y su impacto en el rendimiento laboral.

### **2.2.- Fundamentación Filosófica**

Según JIMENEZ, Walter ( 2010 : 25 ) El paradigma Critico Propositivo “Este paradigma se apoya en el hecho de que la vida social es dialéctica, por tanto, su estudio debe abordarse desde la dinámica del cambio social, como manifestación de un proceso anterior que le dio origen y el cual es necesario conocer.”

Por lo tanto el paradigma que va a centrar el desarrollo y enfoque de ésta Investigación es el Paradigma Crítico Propositivo que pretende mejorar la calidad de vida del hombre ya que el sujeto y objeto de estudio en nuestro caso: Síndrome de deterioro profesional (burnout) , guarda absoluta relación con el rendimiento laboral además las leyes que rigen a éstos no son absolutas según señala este paradigma y su realidad es relativa y perfectible, es decir que se puede mejorar una situación en la Empresa Eléctrica ELEPCO S.A con acciones prácticas apoyadas de la teoría.

### **2.3.- Fundamentación Ontológica**

Esta visión se sustenta ontológicamente sobre la base de que la realidad, la sociedad, sus actores, y sus procesos están en constante transformación y la ciencia solo es un instrumento para interpretarlo, ya que descansan conceptos bibliográficos que dan soporte técnico a este trabajo de investigación.

### **2.4.- Fundamentación Epistemológica**

Además epistemológicamente siendo parte integrante ya que el investigador tiene relación con la empresa toda vez que desarrolló dentro de la misma su pasantía, hay mayor relación e interacción directa con el investigador y el objeto de investigación así como las variables que componen la problemática constituyendo gran parte los valores que se imparten en la sociedad convirtiéndose ambos en transformadores de la misma.

### **2.5.- Fundamentación Psicológica**

Al mismo tiempo psicológico porque cualquier cambio se genera desde la misma persona involucrando su comportamiento, actitudes y virtudes, a sabiendas que el talento humano forma parte de un sistema empresarial caracterizándose por las relaciones establecidas con el medio que posibilita el desarrollo de la personalidad humana.

### **2.6.-Fundamentación Axiológica**

Es la que marca los pasos y acciones a seguir basándose siempre en valores como: Respeto, Puntualidad, Honestidad, Responsabilidad entre otros.

### **2.7.-Fundamentación Legal**

La elaboración del proyecto debe estar respaldada en normas legales, de tal manera que en el trabajo de campo no se presenten conflictos y al final, sus resultados puedan ser socializados y aplicados. La Constitución Política del Estado, las leyes, los reglamentos, los estatutos y las normas jurídicas específicas deben ser consideradas al momento de elaborar el proyecto y ejecutar la investigación.

## **PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR**

Objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población.

3.7 Proporcionar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas en los diferentes entornos.

a.- Controlar y vigilar el cumplimiento de normas y estándares de los diferentes espacios para evitar posibles efectos contaminantes físicos, químicos y biológicos, de estrés, fatiga monótona, hacinamiento y violencia.

b.- Diseñar y aplicar sistemas de alerta, registro y monitoreo permanente y atender oportunamente accidentes, enfermedades y problemas asociados con contaminación ambiental y actividades laborales.

Objetivo 6: Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas.

a.-Promover condiciones y entornos de trabajo seguros, saludables incluyentes, no discriminatorios y ambientalmente amigables,

b.-Promover entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables, seguras y que prevengan y minimicen los riesgos de trabajo.

## **CODIGO DE TRABAJO**

### **DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO**

#### **Capítulo I**

#### **Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador**

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

## **CODIGO DE TRABAJO**

### **CAPÍTULO V**

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Art. 411.- Planos para construcciones.- Sin perjuicio de lo que a este respecto prescriban las ordenanzas municipales, los planos para la construcción o habilitación de fábricas serán aprobados por el Director Regional del Trabajo, quien nombrará una comisión especial para su estudio, de la cual formará parte un profesional médico del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo.

Art. 412.- Preceptos para la prevención de riesgos.- El Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo, el cumplimiento de las órdenes de las autoridades, y especialmente de los siguientes preceptos:

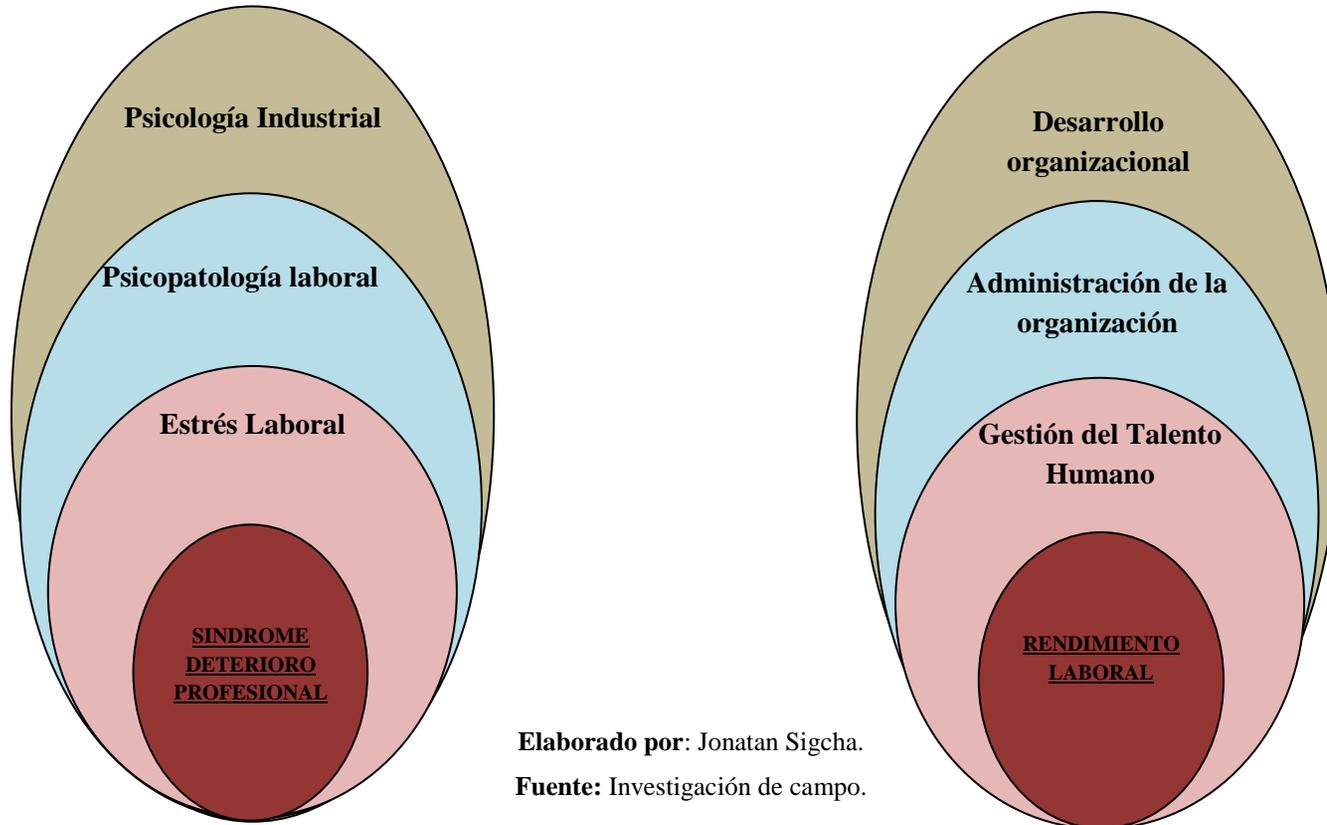
1. Los locales de trabajo, que tendrán iluminación y ventilación suficientes, se conservarán en estado de constante limpieza y al abrigo de toda emanación infecciosa;

2. Se ejercerá control técnico de las condiciones de humedad y atmosféricas de las salas de trabajo;
3. Se realizará revisión periódica de las maquinarias en los talleres, a fin de comprobar su buen funcionamiento;
4. La fábrica tendrá los servicios higiénicos que prescriba la autoridad sanitaria, la que fijará los sitios en que deberán ser instalados;
5. Se ejercerá control de la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y de la provisión de ficha de salud. Las autoridades antes indicadas, bajo su responsabilidad y vencido el plazo prudencial que el Ministerio de Trabajo y Empleo concederá para el efecto, impondrán una multa de conformidad con el artículo 628 de este Código al empleador, por cada trabajador carente de dicha ficha de salud, sanción que se la repetirá hasta su cumplimiento. La resistencia del trabajador a obtener la ficha de salud facilitada por el empleador o requerida por la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo, siempre que hubieren de corrido treinta días desde la fecha en que se le notificare al trabajador, por medio de la inspección del trabajo, para la obtención de la ficha;
6. Que se provea a los trabajadores de mascarillas y más implementos defensivos, y se instalen, según dictamen del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, ventiladores, aspiradores u otros aparatos mecánicos propios para prevenir las enfermedades que pudieran ocasionar las emanaciones del polvo y otras impurezas susceptibles de ser aspiradas por los trabajadores, en proporción peligrosa, en las fábricas en donde se produzcan tales emanaciones; y,
7. A los trabajadores que presten servicios permanentes que requieran de esfuerzo físico muscular habitual y que, a juicio de las comisiones calificadoras de riesgos, puedan provocar hernia abdominal en quienes los realizan, se les proveerá de una faja abdominal.

## 2.8.- Categorías Fundaménteles

### 2.8.1.- Red de inclusión conceptual

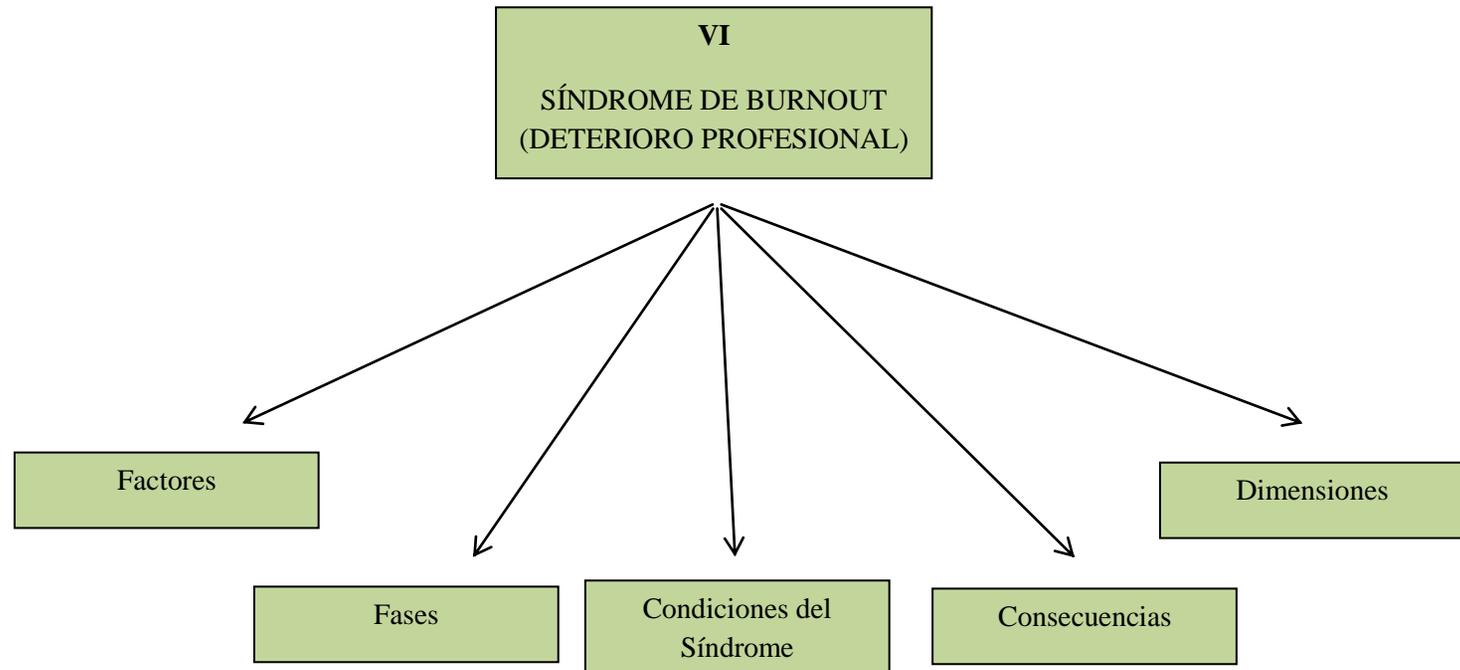
Gráfico N°2 Red De Inclusión Conceptual



Elaborado por: Jonatan Sigcha.  
Fuente: Investigación de campo.

## 2.8.2.- Infraordinación de variables

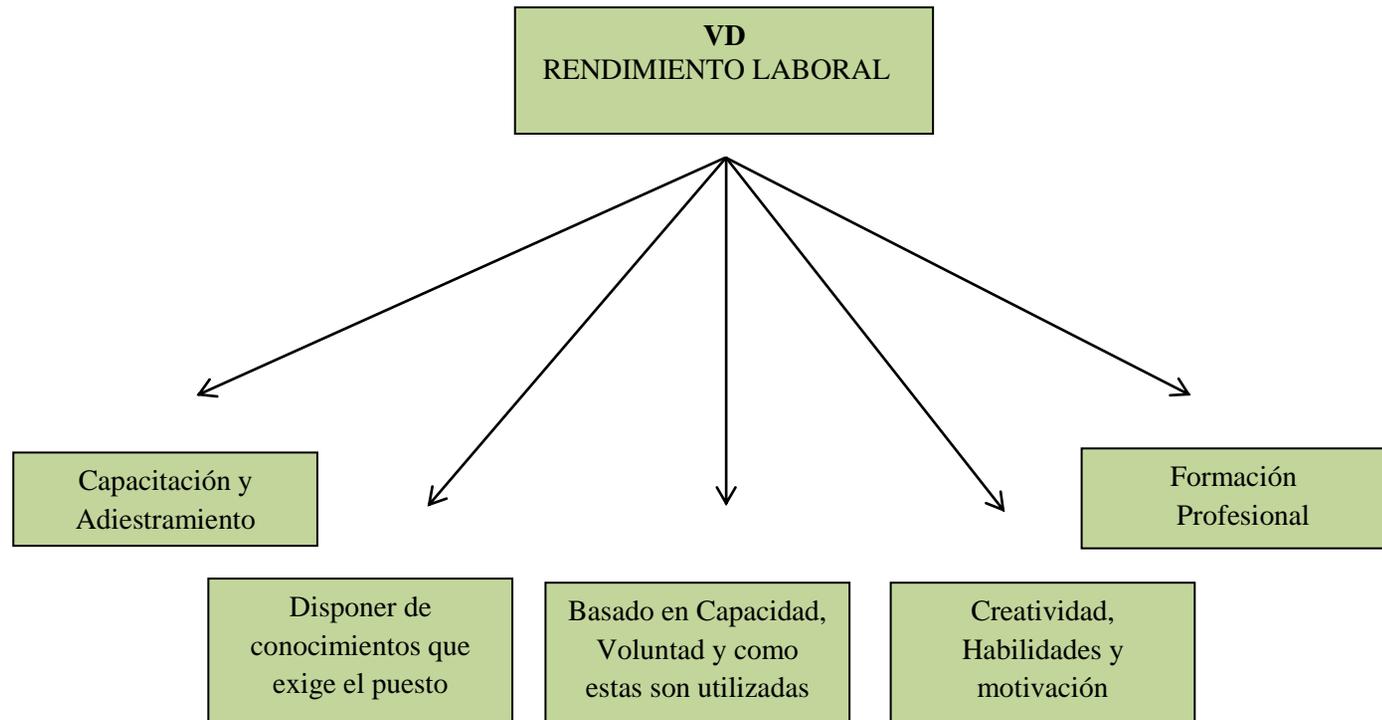
Gráfico N°3 Infraordinación De La Variable Independiente



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** Investigación de campo.

**Gráfico N°4** Infraordinación De La Variable Dependiente



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** Investigación de campo

## **2.9.- PSICOLOGIA INDUSTRIAL**

La Psicología Industrial u Organizacional es el estudio científico del lugar de trabajo, mediante la aplicación de métodos rigurosos de la Psicología, a cuestiones de importancia y relevancia para las organizaciones, empresas o negocios. La disciplina en el mundo del trabajo se convierte así en una asociación de compañerismo para construir mejores organizaciones.

El Psicólogo Industrial u Organizacional contribuye en el éxito de la organización mejorando la ejecutoria y el bienestar de las personas, ya que investiga estudia e identifica conductas y actitudes laborales que pueden ser mejoradas, ejecutando prácticas, programas de adiestramientos y sistemas de retro comunicación.

Este campo de la psicología aplicada cobró importancia en Estados Unidos durante la II Guerra Mundial, cuando se hizo necesario reclutar y formar a los muchos trabajadores que necesitaba la expansión industrial de la época. La selección de trabajadores para una tarea concreta consiste esencialmente en detectar las aptitudes y rasgos de personalidad más idóneos para el puesto y a partir de ahí (análisis de tarea) seleccionar las pruebas necesarias para determinar qué candidatos se ajustan mejor a ese perfil idóneo. El desarrollo de pruebas de esta clase ha sido, durante bastante tiempo, un campo básico de la investigación psicológica. Cuando el trabajador está en su puesto y ha sido formado, el principal objetivo del psicólogo industrial es encontrar el modo en que la tarea concreta sea acometida con un mínimo de esfuerzo y un máximo de satisfacción individual.

La función del psicólogo, en consecuencia, difiere de la del experto en eficiencia, que da prioridad al incremento de la productividad. Las técnicas psicológicas empleadas para aminorar el esfuerzo necesario para realizar un trabajo determinado incluyen un detallado estudio de los movimientos requeridos para el trabajo, el equipamiento usado, y las condiciones en que se realiza. Estas condiciones incluyen la ventilación, la climatización, la iluminación, la ausencia de ruidos, y cualquier otra circunstancia que afecte al confort o al ánimo del trabajador. Tras hacer tal estudio, el psicólogo industrial a menudo determina que el trabajo en cuestión puede realizarse con menor esfuerzo si se modifican las rutinas

utilizadas en la tarea, se cambia la posición de las herramientas, o se mejoran las condiciones ambientales. Los psicólogos industriales han estudiado también los efectos de la fatiga sobre los trabajadores para determinar la modalidad de la jornada laboral que genera una mayor productividad. En algunos casos, tales estudios han demostrado que la producción total de una tarea puede mejorarse reduciendo el número de horas de trabajo o incrementando el número de periodos de descanso durante la jornada. Los psicólogos industriales pueden también sugerir que haya exigencias menos directas para la mejora general de los resultados del trabajo, como mejorar los canales de comunicación entre la dirección y los empleados.

## **2.10.- GESTION DEL TALENTO HUMANO**

El ser humano para lograr su desarrollo integral como persona, además de educarse en cosas nuevas, requiere también desarrollar habilidades y destrezas de diversa índole; para lo cual las instituciones deben capacitar permanentemente a sus trabajadores, los mismos que les generará valor agregado; es decir, grandes beneficios para la empresa. La organización juega un rol muy importante mediante la Oficina de Recursos Humanos, puesto que se convierte en un socio estratégico de todas las demás áreas; incrementando el trabajo en equipo e innovando la organización substancialmente. El propósito de la gestión del Talento Humano, es que la persona se desenvuelva completamente de manera individual y grupal, consiguiendo el crecimiento de la organización de manera ordenada y eficiente. La clave del éxito de una organización, se encuentra establecida en el desarrollo de un conjunto de competencias que las diferencian de las demás; es decir, a largo plazo se manifiestan las innovaciones y cambios en pro de la institución. Los profesionales del Área de Recursos Humanos, como socios estratégicos, entre otros factores, requieren desarrollar y definir de un conocimiento preciso de la organización, medido en base a sus resultados organizacionales y a la gestión del cambio, a fin de responder de manera adecuada las demandas y problemas que surjan en el camino; de manera que su credibilidad personal debe ser coherente, competente, digno de confianza y paradigma de lo que proclama.

Es necesario conocer y aprender de las mejores prácticas que han llevado a otras organizaciones a potenciar el desarrollo humano; adicionando progresos y ampliando instrumentos para lograr una buena gestión institucional.

**En función de lo antes expresado señalamos que el talento humano es importante ya que permite el desarrollo de los siguientes objetivos;**

**Objetivos Corporativos:** Es necesario reconocer el hecho fundamental de que la administración de recursos humanos tiene como objetivo básico contribuir al éxito de la empresa o corporación. Incluso en las empresas en que se organiza un departamento formal de recursos humanos para apoyar la labor de la gerencia, cada uno de los supervisores y gerentes continúa siendo responsable del desempeño de los integrantes de sus equipos de trabajo respectivos. La función del departamento consiste en contribuir al éxito de estos supervisores y gerentes. La administración de recursos humanos no es un fin en sí mismo, es sólo una manera de apoyar la labor de los dirigentes.

**Objetivos Funcionales:** Mantener la contribución del departamento de recursos humanos a un nivel apropiado a las necesidades de la organización es una prioridad absoluta. Cuando la administración de personal no se adecua a las necesidades de la organización se desperdician recursos de todo tipo. La compañía puede determinar, por ejemplo, el nivel adecuado de equilibrio que debe existir entre el número de integrantes del departamento de recursos humanos y el total del personal.

**Objetivos Sociales:** El departamento de recursos humanos debe responder ética y socialmente a los desafíos que presenta la sociedad en general y reducir al máximo las tensiones o demandas negativas que la sociedad pueda ejercer sobre la organización. Cuando las organizaciones no utilizan sus recursos para el beneficio de la sociedad dentro de un marco ético, pueden verse afectadas por restricciones.

**Objetivos Personales:** El departamento de recursos humanos necesita tener presente que cada uno de los integrantes de la organización aspira a lograr ciertas metas personales legítimas. En la medida en que el logro de estas metas contribuye al objetivo común de

alcanzar las metas de la organización, el departamento de recursos humanos reconoce que una de sus funciones es apoyar las aspiraciones de quienes componen la empresa. De no ser este el caso, la productividad de los empleados puede descender o también es factible que aumente la tasa de rotación. La negativa de la empresa a capacitar al personal podría conducir a una seria frustración de los objetivos personales de sus integrantes.

## **2.11.- ORIGENES DEL BOURNOUT**

Definir el burnout no es sencillo, dada la dificultad que entraña conceptualizar un proceso tan complejo y, también, por la similitud que tiene con otros constructos. Así, la mayoría de los estudios han hecho un esfuerzo por eliminar la ambigüedad terminológica del Burnout, definiéndolo de los constructos más similares.

Partimos de la definición del estrés, ya que es un concepto imprescindible para la comprensión del síndrome de burnout. El estrés se produce como consecuencia del desequilibrio entre las demandas de situación (estresores internos o externos) y los recursos de la persona (Lazarus y Folkman 1984). Este proceso es perfectamente reconocible en el ámbito laboral, especialmente cuando se da en los trabajadores cuya profesión se desarrolla de forma intensa y constante en contacto con otras personas.

La generalidad de los trabajadores establece 1974 como el año de inicio del estudio sobre el burnout, y nombran a Herbert Freudenberger como el autor que inicio dichos estudios.

No obstante Corcoran (1985) precisa que Freudenberger ilustro el burnout un poco más antes, en 1971.

Walker (1986), acepta el inicio del estudio del burnout en ciencias sociales a cargo de Freudenberger pero matiza que anteriormente Graham Greene ya había utilizado en 1960 el término burnout para describir el estado de "vaciamiento existencial" que una persona sentía como consecuencia del padecimiento de una enfermedad incurable.

Autores como Starrin, Larsson y Styrborn (1990) indican que ya en los años sesenta el término burnout se había utilizado para describir los efectos crónicos del abuso de drogas.

Garcés (1994) señala que Ginsburg, también en 1974, trabaja sobre el síndrome, sin embargo, este autor, ha sido escasamente citado, porque no tuvo una producción científica tan abundante como Freudenberger

Freudenberger (1971,1974, 1975, 1977, 1980, 1983 y 1986), trabajo como psiquiatra voluntario en la Clínica Libre de Nueva York para toxicómanos, al igual que otros voluntarios jóvenes e idealistas. Hacia el año de empezar a trabajar, observo que la mayoría de los voluntarios sufrían una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, así como desmotivación para el trabajo, junto con varios síntomas de ansiedad y depresión, Freudenberger descubrió cómo estas personas se vuelven más sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico, con tendencia a culpar al paciente de los propios problemas que padece. Para descubrir este patrón conductual homogéneo Freudenberger eligió la palabra -burnout- y lo define como:

"Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador".

En 1976 la psicóloga social Cristina Maslach estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas. Eligió también el mismo término que utilizaban de forma coloquial los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Maslach decidió emplear esta misma expresión por su aceptación social; ya que los afectados se sentían identificados con este término descriptivo, no tan estigmatizador como los diagnósticos psiquiátricos.

## **2.12.- DEFINICION DE BURNOUT**

Starrin, Larsson y Styrborn (1990) han señalado que instintivamente todos saben lo que es el burnout, aunque la mayoría puedan ignorar su definición.

Este estudio parte de la definición de burnout ofrecida en 1981 por Maslach y Jackson, que entienden que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal:

El Agotamiento Emocional: hace referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y la disminución o pérdida de recursos emocionales.

La Despersonalización: supone el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio prestado.

La Baja Realización Personal: es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

Esta definición tiene la importancia de no ser teórica, sino la consecuencia empírica del estudio que las autoras habían ido desarrollando (Maslach y Jackson, 1979, 1981, 1982, 1984, 1985, y 1986).

El hecho de que el instrumento de medida del burnout creado por estas autoras, haya sido utilizado de forma casi unánime por los distintos autores para la realización de sus investigaciones, nos desvela que existe cierto consenso en afirmar que la conceptualización más aceptada de burnout es la que ofrecen Maslach y Jackson. No obstante llegar a esta definición compartida no ha sido fácil. Mientras que Meier (1984) mantiene que el constructo burnout demuestra cumplir con los criterios de validez convergente y discriminante, otros como Moreno, Oliver y Aragoneses (1991) plantean que la validez del constructo es muy criticada.

En las revisiones del constructo realizado por Smith y Nelson (1983) concluyen que no es posible ofrecer una definición concisa del fenómeno, reseñando la complejidad del síndrome que se intenta concretar.

Según la revisión literaria científica a cerca del burnout se ha podido encontrar que la descripción sintomática del síndrome cambia según los autores que lo estudian. A continuación se presentan diferentes definiciones y conceptualizaciones de los autores más relevantes en el estudio del síndrome de deterioro profesional burnout.

Pines y Kafry (1978) definen el burnout como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal.

Smith, Watstein y Wuehler (1986), concluyen que el burnout describe un frágil patrón de síntomas, conductas y actitudes que es único para cada persona, haciendo muy difícil que se pueda aceptar una definición global del síndrome. En la misma línea Garden (1987) muestra la idea de que una definición de burnout es prematura pues existe una ambigüedad en la realidad del síndrome que la investigación hasta el momento no ha permitido esclarecer.

A una conclusión similar llegan Burke y Richardsen (1991) que plantean que no existe acuerdo en la definición de burnout a la que llegan los distintos autores que están investigando el síndrome y que, por tanto, se necesitan más trabajos de investigación que ayuden a mejorar la comprensión de este fenómeno.

García Izquierdo y Velandrino (1992) plantean que después de 20 años desde la aparición del término burnout no hay una definición unánimemente aceptada.

Davidoff (1980) expone que existe una gran semejanza entre burnout y otros constructos, y quizás estemos utilizando un nuevo término para definir antiguos problemas.

Así, Daley (1979) concibe el burnout como consecuencia del estrés laboral. En esta misma línea Garcés (1994) señala que el burnout es similar al estrés laboral o consecuencia de éste.

También, Moreno, Oliver y Aragonese (1991) estudian el burnout como una forma específica de estrés laboral en las profesiones caracterizadas por el desarrollo de las relaciones de ayuda constante y directa con otras personas que se encuentran en situación de dependencia o de crisis (como por una enfermedad).

Se considera relevante esta postura, por lo que una de las principales causas de estudio ha sido analizar las fuentes de estrés laboral de los colaboradores de ELEPCO.

De las Cuevas (1997) ha realizado un estudio sobre burnout y reactividad al estrés en una muestra de los distintos profesionales del Sistema de Atención Primaria de Salud en Santa Cruz de Tenerife. En su análisis estos autores encuentran una asociación significativa entre las puntuaciones del índice de reactividad al estrés y los mayores niveles de desgaste profesional y piensan que este dato empírico podría interpretarse como expresión del solapamiento entre ambos constructos.

Shinn (1984) entienden el burnout como la tensión psicológica resultante del estrés en el trabajo de servicios humanos. Presentan el estrés laboral como un antecedente necesario para la aparición del síndrome.

Nagy (1985) señala que el burnout describe un gran número de manifestaciones psicológicas y físicas evidencias en trabajadores empleados en profesiones consideradas de interacción humana, añadiendo que burnout y estrés podrían ser conceptos similares y que burnout sería un tipo específico de estrés.

García, Llor y Sáez (1994) definen el burnout con la experiencia psicológica que incluye sentimientos, actitudes, motivos y expectativas, y que afecta al bienestar general del individuo.

Hiscott y Connop (1989 y 1990) sencillamente entienden el burnout como un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo.

Starrin, Larsson y Styrborn (1990) matizan que mientras el estrés puede ser experimentado positiva o negativamente por el individuo, el burnout es un fenómeno exclusivamente negativo, plantean la relación entre ambos constructos en el sentido de que el burnout podría ser similar a un estrés negativo.

Greenglass, Burke y Ondrack (1990), en un intento por resolver la ambigüedad terminológica existente en torno al síndrome de burnout, trazan una diferenciación entre el concepto estrés vital (concepto general que se refiere al estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y/o en el trabajo) y estrés laboral (que se refiere al estrés específico

generado en el trabajo o por los factores relacionados con el mismo), y encuadran el burnout en este último.

Una posición parecida mantiene Oliver (1990), que consideran que es necesario fragmentar un constructo tan amplio como estrés para ayudar a clasificar los diversos fenómenos asociados, como el burnout.

Leiter (1992) distancia el burnout del estrés laboral y lo define como una crisis de auto eficiencia.

En uno de los pocos estudios longitudinales del síndrome en docentes encontrados en la literatura científica, Nagy (1992) señalan que el concepto burnout se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral, señalando que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo.

Singh, Goolsby y Rhoads (1994) concluían que burnout y estrés laboral son constructos claramente diferentes.

Pero no sólo se ha encontrado similitud entre estrés laboral y burnout, sino que también se ha señalado que existe una peligrosa proximidad entre los constructos burnout y depresión, añadiendo un nuevo problema conceptual.

Investigaciones anteriores han establecido asociaciones significativas entre el burnout y la depresión, utilizando cuestionarios como el Inventario de Depresión de Beck (Firth Mckeown McIntee y Britton, 1987; Haack, 1988), o la Self-Rating Depression Scale en profesionales de la salud (Revicki, May y Whitley, 1991).

Por un lado Freudenberger (1974) consideraba que la depresión era uno de los síntomas más característicos del burnout. Por otro, Leiter y Durup (1994) encuentran que si bien existen algunas similitudes sintomatológicas entre ambos constructos, se trata de trastornos diferentes.

Oswin (1978); Maher (1983); Firth, McIntee, McKeown y Britton (1986 y 1987) consideran que existe un posible solapamiento entre los constructos depresión (profesional) y burnout.

Martin (1982) expone que el burnout manifiesta una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico.

Desde una perspectiva psiquiátrica Grantham (1985) define el burnout como un síndrome de adaptación que tendría unas características que lo diferenciaría de otros síndromes. Entiende que los factores estresantes del burnout no son fácilmente identificables; si, en cambio, los relacionados con problemas de personalidad, depresión y ansiedad. Con la interacción de facilitar el diagnóstico diferencial del burnout propone tener en cuenta los siguientes criterios:

-Eliminar la presencia de una identidad biológica.

-Eliminar la posible existencia de otro síndrome psicopatológico

En 1984 Brill en un intento por ofrecer una definición operativa del burnout precisa que el síndrome es un estado disfuncional relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien (tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal), pero luego ya no puede conseguirlo por sí mismo; y que está relación con las experiencias previas.

En consecuencia, siguiendo a Brill (1984), el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, como la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente, no se puede interpretar como burnout, porque no están mediados por las expectativas y creencias iniciales. Las personas que tienen un menor rendimiento laboral transitorio, y que son capaces de superarse por su propio esfuerzo no se pueden considerar como quemadas.

Pines, Aronson y Kafry (1981) han descrito el burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente.

Estos autores (Pines y Kafry, 1978) introdujeron el término "tedium" para diferenciar dos estados psicológicos de presión diferentes. Para ellos burnout sería el resultado de la repetición de la presión emocional, mientras que tedium sería consecuencia de una presión crónica a nivel físico emocional y mental. El constructo tedium sería más amplio que burnout.

Pines Y kafry (1978) han afirmado que el tedium se caracteriza por sentimientos de depresión, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurre como resultado de un evento vital traumático súbito y abrupto, o como resultado de un proceso lento y gradual diario de "machaque".

El burnout, según estos autores (Pines y Kafry, 1978) es el síndrome que padecen los profesionales de los trabajadores relacionados con servicios humanos, mientras que tedium es pertinente para describir a las demás profesiones. De la misma manera, Cunningham (1983) reitera esta misma definición. También Kyriacou (1987) también define que la definición de Pines (1981) es la mejor concepción del síndrome.

Sin embargo Bruke y Richardsen (1991) no aprecian una diferencia operativa entre burnout y tedium, ya que para estos autores ambos conceptos son idénticos en términos de definición y sintomatología. Estos autores exponen que existe un acuerdo general en que el burnout ocurra a nivel individual, y que es una experiencia psicológica negativa interna envuelta de sensaciones, actitudes, motivos y expectativas, que dan problemas de diestrés y discomfort.

Grebert (1992) reduce el síndrome a un planteamiento defensivo de las profesiones de ayuda, entendiendo burnout como una construcción cultural que permite a los profesionales de la relación de ayuda manifestar cuáles son sus sufrimientos y dificultades.

Edelwich y Brodsky (1980) definen el burnout como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.

Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con burnout:

Entusiasmo, caracterizado por elevadas aspiraciones, energía desbordante y carencia de noción de peligro.

Estancamiento, que surge tras no cumplirse las expectativas originales, empezando a aparecer frustración.

Frustración en la que comienzan a surgir problemas emocionales, físicos y conductuales. Esta fase sería el núcleo central del síndrome.

Apatía, que sufre el individuo y que constituye el mecanismo de defensa ante la frustración. Cherniss (1980, 1990 y 1992) también ha intentado reducir en sus trabajos la ambigüedad terminológica que presenta el burnout en la literatura científica. Define el síndrome como los cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas (Cherniss 1980). Detalla que el burnout es un proceso transaccional de estrés en el trabajo y acomodamiento psicológico, destacando tres momentos:

Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales.

Respuesta emocional a corto plazo, el anterior desequilibrio, caracterizado por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento.

Cambios en actitudes y conductas (enfrentamiento defensivo).

Gillespie (1980) clasifica al burnout según dos tipos diferenciados: burnout activo, que se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva, y burnout pasivo en el que predominarían los sentimientos de retirada y apatía.

Emener, Luck y Gohs (1982) explican el burnout como el estado mental y físico resultante de los efectos de debilitamiento experimentados por sensaciones negativas prolongadas, relacionadas con el trabajo y el valor que le merece al empleado el "cara a cara" del trabajo y de los compañeros.

Perlman y Hartman (1982) compilando las diversas conceptualizaciones utilizadas hasta ese año para definir burnout, encuentra los siguientes tópicos: fracasar y estar agotado, respuesta a un estrés crónico, y síndrome con actitudes inapropiadas hacia los clientes y hacia sí mismo, asociado con síntomas físicos y emocionales, todo ello provocado por una estimulación negativa del trabajo y la organización hacia la persona que desempeña su labor profesional.

Ferber (1984) define el burnout como manifestaciones conductuales de agotamiento emocional y físico derivadas de eventos situacionales estresantes por no encontrar las estrategias de afrontamiento efectivas.

En esta misma línea Shirom (1989) plantea que el burnout es consecuencia de la disfunción de los esfuerzos de afrontamiento, con lo que al descender los recursos personales aumenta el síndrome.

En los trabajos de Leiter (1988, 1989, 1990, 1991, 1992) la variable afrontamiento también cobra un papel determinante en la comprensión del burnout. Considera el burnout como una función del patrón de afrontamiento del individuo, que está condicionado por las demandas organizacionales y los recursos exigidos (Leiter; 1991). El síndrome incluiría una interacción compleja de factores cognitivos con respecto a las atribuciones causales concernientes al trabajo y las aspiraciones de progreso profesional. En esta misma línea, Kushnir y Melamed (1992) lo define como el vaciamiento crónico de los recursos de afrontamiento, como consecuencia de la prolongada exposición a las demandas de cargas emocionales, con lo que se va asentando una corriente de estudios que enlazan burnout y estrategias de afrontamiento.

Wallace y Brinkeroff (1991) señalan que paradójicamente la despersonalización, como dimensión del burnout, sería propiamente una estrategia de afrontamiento conducente a combatir el síndrome, abriendo aún más la necesidad de una línea de investigación en este sentido.

Moreno, Oliver y Aragonés (1992) retoman la relevancia del afrontamiento e indican que el burnout sería la consecuencia de un afrontamiento incorrecto del trabajo de asistencia y de las preocupaciones ligadas a él. También Guerrero (1998) pone de manifiesto la importancia del afrontamiento en el desarrollo del síndrome en su investigación realizada con profesores de universidad.

En mi opinión el síndrome de burnout es un síndrome clínico social de tipo adaptativo como consecuencia de las demandas psicológicas del trabajo y una baja de estrategias de afrontamiento por parte de las personas que lo padecen hasta llegar al deterioro personal.

García Izquierdo (1993) analizan las relaciones entre burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de banca y concluyen que el constructo de burnout está centrado exclusivamente en sólo una de sus tres dimensiones: el agotamiento emocional.

Otro de los problemas planteados ha sido la concreción o no de un ámbito profesional específico de aparición y desarrollo del burnout.

Para Maslach (1976, 1978, 1982) este síndrome se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda, como entre los sanitarios y los educadores que prestan servicio al público. Sin embargo, para Bill (1984) el desarrollo de burnout puede tener lugar en cualquier trabajo, y no solo en los que existe un trato directo con el usuario receptor de los servicios laborales.

García Izquierdo en sus estudios (1990, 1991) mantiene que el burnout es caracterizado de profesiones de servicios humanos. También Oliver, (1990) igualan burnout a estrés laboral asistencial, centrándose en profesiones con determinadas interacciones humanas. Moreno, Oliver y Aragonés (1991) lo definen como un tipo de estrés laboral que se da principalmente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con

los beneficiarios del propio Trabajo. En el mismo sentido, Gánster y Schanbroeck (1991) exponen que el burnout es un tipo de estrés, una respuesta afectiva crónica como consecuencia de condiciones estresantes del trabajo que se producen en profesiones con altos niveles de contacto personal.

Sin embargo para Pines y Aronson (1988) las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales como el comercio, en la política o en puestos directivos.

Walker (1986), señala que el burnout se caracteriza por la existencia de determinadas respuestas a un prolongado y excesivo estrés en situaciones de trabajo, dejando abierta la posibilidad de que el síndrome pueda ser experimentado por cualquier trabajador, independientemente de su contexto laboral específico.

Gil-Monte Y Peiró (2000), desde la perspectiva psicosocial, consideran el síndrome de burnout como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-aptitudinales (Baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Definen el síndrome como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional, la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas con las personas con las que trabaja.

Garcés (1974) efectúan un balance de las aportaciones a la definición del burnout realizadas por distintos autores. Concluye que las contribuciones más originales han sido las realizadas por Freudemberger en 1974, que planteaba una "existencia gastada", la tridimensionalidad del síndrome defendida por Maslach y Jackson (1979, 1981, 1982, 1984, 1985 y 1986) y las aportaciones de Pines, Aronson y Kafry (1981) que recogen el triple agotamiento: emocional, mental y físico.

**Cuadro N°1 Modelos Explicativos A Cerca Del Burnout**

<b>Marcos Teóricos de los Modelos de Burnout</b>	<b>Modelos de Burnout</b>	<b>Autores</b>
Modelos etiológicos basados en la Teoría Socio cognitiva del Yo	En estos modelos las causas más importantes son 1) Las cogniciones influyen en la forma de percibir la realidad, pero a la vez estas cogniciones se modifican por sus efectos y consecuencias observadas. 2) El empeño para la consecución de objetivos y las consecuencias emocionales de las acciones están determinadas por la autoconfianza del sujeto.	Harrison (1983) Pines (1993) Cherniss (1993) Thompson, Page y Cooper (1993)
Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social	Estos modelos plantean que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. A partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer Burnout.	Buunk y Schaufeli (1993) Hobfoll y Freedy (1993)
Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional	Estos modelos se caracterizan por basarse en la función de los estresores del contexto organizacional y de las estrategias de afrontamiento que utilizan los trabajadores ante el Burnout. Según estos modelos, las variables como las funciones del rol, el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto a la forma de afrontar las situaciones amenazantes, están implicadas en la aparición del síndrome.	Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988) Cox, Kuk y Leiter (1993) Winnubst (1993)
Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural	Estos modelos tienen en cuenta los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar la etiología del Burnout de manera integral. Se caracterizan, porque se basan en los modelos transaccionales. Dichos modelos plantean que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto.	Gil-Monte y Peiró (1997)

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** Investigación de campo.

### **2.13.- FACTORES DE RIESGO DE ADQUIRIR ESTRÉS LABORAL, SEGÚN LA O.I.T**

A su vez, además de estos factores de riesgo (elemento o conjunto de variables que están presentes en las condiciones de trabajo y que pueden ocasionar disminución del nivel de salud del trabajador) que pueden hacer enfermar al individuo, existe una clasificación de estos mismos según la O.I.T (Organización Internacional del Trabajo) que no implica jerarquización o prioridad de unos sobre otros, estos serían:

**2.14.- Condiciones de seguridad:** En este grupo se incluyen aquellas condiciones materiales que pueden dar lugar a accidentes en el trabajo. Para estudiarlas es necesaria la investigación y evaluación de factores derivados de: lugares de trabajo, máquinas y equipos de trabajo, riesgo eléctrico, riesgo de incendio, manipulación y transporte.

**2.15.- Medio ambiente físico de trabajo:** Son factores del medio ambiente natural, y las características del entorno creadas por el hombre, presentes en el ambiente de trabajo y que aparecen de la misma forma o modificados por el proceso de producción, repercutiendo negativamente en la salud, como: condiciones termo higrométricas (temperatura, humedad, ventilación), ruido, vibraciones, radiaciones (ionizantes o no ionizantes).

Unas malas condiciones termo higrométricas pueden ocasionar efectos negativos para la salud, que variarán según las características de cada persona y su capacidad de aclimatación.

Así encontraremos: estados gripales, deshidratación, golpe de calor, como efectos directos, pero también alteraciones de la conducta, aumento de la fatiga, (lo que puede incidir en la aparición de algún accidente).

Los posibles efectos que puede tener el ruido para la salud pueden ser psicológicos (irritabilidad, agresividad, alteraciones del sueño) y fisiológicos (hipoacusia, sordera profesional, aumento de la frecuencia cardiaca y presión arterial, trastornos digestivos).

En cuanto a los efectos para la salud de las radiaciones, dependen de la dosis absorbida por el organismo. Puede afectar a distintos tejidos y órganos (médula ósea, órganos genitales, tejido linfático), provocando desde nauseas, vómitos y cefaleas hasta alteraciones cutáneas y cáncer.

**2.16.- Carga de trabajo:** Son los factores referidos a los esfuerzos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador en el desempeño de su tarea. Se divide en:

**2.16.1.- Carga física:** esfuerzos físicos de todo tipo (manejo de cargas, posturas de trabajo, movimientos repetitivos). Puede ser estática o dinámica.

**2.16.2.- Carga mental:** nivel de exigencia psíquica de la tarea (ritmos de trabajo, monotonía, falta de autonomía, responsabilidad).

La consecuencia de una carga excesiva de trabajo es la fatiga que se define como la disminución de la capacidad física y mental de un trabajador después de haber realizado una actividad durante un periodo de tiempo.

También, el nivel de carga psíquica al que está sometido el trabajador se vincula principalmente a las características de la información que recibe para el desempeño de sus tareas y a la forma a la que debe responder ante esa situación.

**2.16.3.- Factores organizativos:** Son los factores debidos a la organización del trabajo y a la estructura y cultura empresarial. Pueden tener consecuencias para la salud de los trabajadores a nivel físico pero, sobre todo, a nivel psíquico y social, como: jornada, nivel de automatización, comunicación, relaciones, estilo de mando, status social, participación.

## **2.17.- TIPO DE PERSONALIDAD Y EXPERIENCIA LABORAL RELACIONADA CON BURNOUT**

Según Friedman y Rosenman (citado por González y De la Gándara, 2004) existiría un tipo de personalidad que se relaciona más frecuentemente con el Síndrome de Burnout, la personalidad tipo A, que tiene como principales características poseer un afán intenso y constante por conseguir las metas establecidas por sí mismo, con tendencia a la competitividad y necesidad de reconocimiento de sus logros, pudiendo hacerse cargo de varias tareas a la vez y que se mantienen en un estado de vigilia permanente.

Apiquian, 2007, se refiere a la antigüedad profesional, dentro de un grupo de ejecutivos. Menciona que si bien no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable en la adquisición y posterior desarrollo del Burnout. Éste autor ha encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

Los profesionales jóvenes, debido a la entrega y compromiso que manifiestan en los primeros años ejercicio profesional, hace que se desanimen más rápido al no poder cumplir con todas sus expectativas, ya sean éstas de tipo personal o del desarrollo profesional.

Entonces, al verse el individuo enfrentado a algunas o muchas de estas causas que favorecen el desarrollo del estrés laboral, se produce la descompensación en todos los ámbitos del desarrollo personal, familiar y laboral, que pudieran estar conjugándose en el momento de la crisis, de no ser estas enfrentadas de manera adecuada.

Pues bien, cuando los mecanismos de adaptación del ser humano ya sean estos biológicos y/ psicológicos, no son suficientes, volviéndose crónico el estrés, se podría manifestar el llamado Síndrome de Burnout o Síndrome de agotamiento laboral.

Para Gil-Monte y Peiró (1999) la diferencia más notoria (aunque muchas veces pueda ser irreal) entre estrés y Burnout es que este último es un estrés crónico que se manifiesta en el ámbito laboral. Aunque también ha sido considerado como una respuesta crónica a un estrés acumulativo.

## **2.18.- MODELO EXPLICATIVO Y CONTEXTO ORGANIZATIVO PROPICIO PARA DESARROLLAR SÍNDROME DE BURNOUT**

Las condiciones de trabajo tienen una influencia significativa sobre la salud laboral y, en consecuencia, sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones. Consecuencias como la tasa de accidentalidad, la morbilidad y el absentismo de los profesionales están directamente ligadas a las condiciones de trabajo. De igual manera, las actitudes que desarrollan los profesionales hacia los usuarios de la organización y hacia el servicio que ofrecen están asociadas a los riesgos de su entorno laboral. En algunos sectores de actividad esto cobra especial relevancia, debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas, prestándoles servicio.

De los modelos explicativos psicosociales del síndrome de burnout, el desarrollo más ajustado al contexto técnico y legal de la prevención de riesgos lo proporcionan los modelos derivados de la teoría organizacional. Estos modelos resaltan la importancia de los

estresores del entorno de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Desde esta perspectiva, el síndrome de burnout es una respuesta a las fuentes de estrés crónico originadas en la relación profesional-cliente y en la relación profesional-organización. Se describen como antecedentes generales del síndrome los aspectos organizativos, los relativos al diseño del puesto y las relaciones interpersonales dentro de la organización. Es por lo que se puede considerar como un modelo integrado en el proceso más amplio del estrés laboral.

Existen una serie de modelos que inciden en explicar, de forma pormenorizada, el proceso de daño psicofisiológico que se produce en el individuo y la relación causal que se establece entre sus síntomas. En términos preventivos, estos modelos no inciden tanto en los antecedentes, es decir, en las condiciones de trabajo. Se centran más en los procesos internos del individuo que conducen a la aparición e incremento de la patología. Analizan los aspectos cognitivos, emocionales y actitudinales que están implicados en el proceso de aparición y el desarrollo en el tiempo de este síndrome. En este sentido, el modelo tridimensional MBI de Maslach (1980) es el más reconocido, si bien, otros expertos han aportado con sus investigaciones elementos que mejoran el mismo. También hay que señalar que, desde la perspectiva apuntada, hay otros modelos explicativos, válidos igualmente, como el de Golembiewski (1983), Leiter (1988), Edelwich y Brocisky (1980), Price y Murphy (1984), de Cherniss (1980), Cordes y Dougherty (1993).

## **2.19.- SÍNTOMAS SEGÚN GRAVEDAD DEL BURNOUT**

Por consiguiente, cuando un individuo sufre el Síndrome pueden manifestarse en él una serie de síntomas, dependiendo del grado de Burnout que presenten, como los que Maslach (2001) definen como:

**2.20.- Leve:** Presenta síntomas físicos vagos como cefaleas, dolores de espalda, contracturas musculares, entre otras. Pueden observarse cambios en el carácter y disminución de operatividad laboral y eficiencia.

**2.20.1.- Moderado:** Generalmente presenta alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse, problemas en las relaciones interpersonales, cambios en el peso, disminución del apetito sexual, pesimismo. Es común que se recurra a la automedicación.

**2.20.2.- Grave:** Se ve disminuida la productividad laboral, aumentando el ausentismo y la sensación de disgusto, acompañado de baja autoestima. Puede existir abuso de alcohol y otros psicofármacos.

**2.20.3.- Extremo:** Frecuentemente se encuentran cuadros de aislamiento y sentimientos de pena y tristeza. La sensación de fracaso se acompaña de falta de sentido del trabajo y de la profesión. En este estadio existe un riesgo cierto de suicidio.

## **2.21.- REPERCUSIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT**

Así y todo, para Maslach (2001), las repercusiones del síndrome independiente del estado de gravedad o avance del Burnout, se pueden manifestar en los individuos como:

### **2.21.1.- Repercusiones personales y familiares:**

**2.21.2.- Manifestaciones psicósomáticas:** se manifiestan tempranamente. Incluyen síntomas como fatiga crónica trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas cardiovasculares, desordenes menstruales, entre otros.

**2.21.3.- Manifestaciones conductuales:** siendo las más frecuentes el ausentismo laboral, uso de drogas y/o psicofármacos, comportamientos riesgosos, conflictos familiares, conducta suicida.

**2.21.4.- Manifestaciones emocionales:** algunas de ellas son el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad, desconfianza, actitudes defensivas al sentirse poco estimados, dificultad para concentrarse debido a la ansiedad, aparición de síntomas psicopatológicos de ansiedad o depresión.

**2.21.5.- Manifestaciones defensivas:** se produce una negación de las emociones, como mecanismo de defensa ante una realidad desagradable.

**2.21.6.- Consecuencias familiares:** estas pueden ser realmente graves, debido a los grandes cambios de ánimo y de carácter que se produce en el individuo, afectando gravemente la comunicación, pudiendo ocasionar incluso rupturas.

## **2.22.- REPERCUSIONES LABORALES**

**2.22.1.- Insatisfacción y deterioro del ambiente laboral:** emanan sentimientos como la ironía y sarcasmo, pudiendo cumplir difícilmente las órdenes.

**2.22.2.- Disminución de la calidad del trabajo:** se genera un contacto más frío, con tendencia a ignorar quejas, demandas o necesidades de los demás. Esto finalmente produce una insatisfacción en los clientes.

**2.22.3.- Ausentismo Laboral:** esto se produce en el caso en que la fuente de las tensiones sea el lugar de trabajo, como una forma de evitar sus obligaciones.

**2.22.4.- Reconversión profesional:** esto se produce antes de hacer abandono de sus funciones, pudiendo pedir un cambio de puesto o cargo de trabajo.

**2.22.5.- Abandono de la profesión:** esta es la última de las repercusiones que el Burnout puede manifestar en la persona enferma, pudiendo ser este abandono voluntario o no, sufriendo un gran impacto emocional.

**Cuadro N°2 Diferencias entre Estrés y Burnout**

<b>ESTRÉS</b>	<b>BURNOUT</b>
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	El SQT sólo tiene efectos negativos

**Elaborado por:** Manuel Fidalgo Vega

**Fuente:** Internet

## **2.23.-MASLACH BURNOUT INVENTORY**

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson, es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Es el instrumento que se ha utilizado en la mayoría de estudios e investigaciones. Está formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos tres factores, que son denominados Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo.

1. La subescala de Agotamiento Emocional está formada por nueve ítems que se refieren a la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.
2. La subescala de Despersonalización está formada por cinco ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.
3. La subescala de Realización Personal en el Trabajo está compuesta por ocho ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

### **2.23.1.-Obtención de puntuaciones**

La puntuación en las escalas del MBI corresponde al resultado de sumar todos los puntos o grados de frecuencia (0 - 6) anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas.

- Los elementos 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 conforman la escala de Agotamiento Emocional (AE).
- Los elementos 5, 10, 11, 15 y 22 conforman la escala de Despersonalización (DP).
- Los elementos 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 conforman la escala de Realización Personal (RP).

**Tabla N°1 Composición De Las Escalas Del MBI**

ESCALA	ELEMENTOS	PD MÁXIMA
CE	1 2 3 6 8 13 14 16 20	54
DP	5 10 11 15 22	30
RP	4 7 9 12 17 18 19 21	48

**Elaborado por:** Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986.

**Fuente:** Internet.

La tarea de corrección y puntuación de las escalas de AE, DP y RP consiste en sumar los números anotados en los recuadros e indicar el resultado de la suma en la casilla de puntuación directa.

**Tabla N° 2 Obtención De Puntuaciones**

	ALTO	MEDIO	BAJO	PD MÁXIMA
CE	26	26-19	18	54
DP	9	9-6	5	30
RP	39	39-34	33	48

**Elaborado por:** Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986.

**Fuente:** Internet.

### 2.23.2.-Validez

La definición básica de un índice de validez es el grado en que el instrumento mide lo que dice medir. En el caso de un test de conocimientos o un test aptitudinal, esa apreciación es fácil y se puede hacer directamente definiendo con claridad un criterio objetivo. Pero no ocurre así cuando se trata de la medida de una característica de personalidad.

Los resultados de análisis de datos personales ofrecen una nueva fuente de validación al observarse que, quienes aprecian menos satisfacción de progreso en su carrera profesional, obtienen una puntuación mayor (relación negativa) en Cansancio Emocional y en Despersonalización, y quienes aprecian mayor progreso alcanzan una puntuación mayor (relación positiva) en Realización Personal.

Es importante tener presente que el Cansancio Emocional como la Despersonalización apuntan a un mayor estrés ocupacional, mientras que la escala de Realización Personal tiene una incidencia inversa en el síndrome. El perfil del síndrome debería tener unos apuntes de “+ + -”; es decir, puntuación alta en AE y DP, y baja en RP.

Se sostiene que el perfil de puntuaciones de las tres escalas sea el índice más significativo del síndrome. Por ejemplo, en el caso de una persona que puntúa alto en AE, bajo en DP y alto en RP, puede interpretarse como que el individuo se encuentra en un estado o fase de estrés laboral diferente del que puntúa alto en AE y DP, y bajo en RP.

Debido a que las puntuaciones directas obtenidas en la fase de corrección y puntuación no son interpretables por sí mismas, es decir que no tienen significación por su valor absoluto, es imprescindible transformarlas en valores o escalas de significación universal que sitúan las puntuaciones del sujeto en relación con las obtenidas por ese grupo normativo.

Es factible la utilización de las tablas de Baremos, las cuales han sido construidas sobre una muestra normativa, permitiendo la conversión de las puntuaciones directas en dos escalas de valor universal: la de los centiles, escala ordinal que va desde 1 a 99.

Para la interpretación de los resultados del MBI, tomaremos como referencia el criterio establecido por las autoras C. Maslach y S. E. Jackson que consiste en una clasificación tripartita de la variabilidad de los resultados.

Teniendo como punto de mira el síndrome que mide el MBI:

Categoría Baja: 1 – 33

Categoría Media 34 – 66

Categoría Alta: 67 – 99

Para su uso es necesario recordar que el polo alto de la escala de RP del M.B.I. señala altos logros personales. Por lo tanto, una puntuación baja en la escala de realización personal señalaría a la persona con el síndrome de estrés laboral asistencial.

Los puntajes que tomamos como significativos para la interpretación de los datos son los iguales o superiores a 67 puntos, e iguales o inferiores a 33.

Recordamos que el diagnóstico de Burnout debe corresponder a:

Percentil alto (+ de 66%) en Cansancio Emocional y Despersonalización

Percentil bajo (- de 34 %) en Realización Personal.

### **2.23.3.-Fiabilidad:**

Se considera que el MBI es un instrumento con alta fiabilidad debido a que las múltiples investigaciones realizadas posibilitan que al repetirse el estudio se obtenga los mismos resultados, al tiempo que se reconoce la importancia de que todo el proceso en su conjunto haya estado bajo condiciones de control.

### **2.24.- Hipótesis**

El Síndrome de Burnout (Deterioro Profesional) impacta negativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores de ELEPCO S.A.

### **2.25.- Identificación de Variables**

**INDEPENDIENTE:** Síndrome de Burnout (causa)

**DEPENDIENTE:** Rendimiento Laboral (efecto)

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1.- ENFOQUE**

Basándose en el paradigma crítico propositivo, ésta investigación se apoyara en un enfoque cualitativo y cuantitativo. El paradigma cualitativo pretende identificar la realidad del problema dentro de la empresa, la cual buscara las causas y la explicación de los hechos que estudia, está orientada al descubrimiento de la hipótesis planteada en el capítulo anterior, genera un énfasis en el proceso de investigación y asume una realidad dinámica, además admite hacer registros narrativos de los fenómenos que se están estudiando para interpretar, mejorar la realidad y contribuir al cambio que mejore la calidad de vida del ser humano.

El paradigma Cuantitativo debido que, existe en instancias, de la investigación la recopilación de datos cuantitativos, estadísticos, matemáticos o computación, se menciona técnicas cuantitativas, también un proceso de medición que es fundamental para la investigación, los datos estarán en forma numérica, como las estadísticas, porcentajes, etc. Tendrá énfasis en los resultados, no en vano tendrá una propuesta y será orientada a la comprobación de hipótesis

Estos paradigmas de enfoque abierto, flexible, participativo permitirán construir alternativas de solución teórico prácticas por medio de una propuesta que contribuya a la solución de la problemática presentada ya que permite cuantificar el fenómeno, además el enfoque cualitativo.

### **3.2.- MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Este proyecto se realizara bajo la modalidad de investigación de campo y bibliográfica – documental.

#### **3.2.1.- De campo**

Según **Víctor Hugo Abril (2008: 55)**, la investigación de campo “Es el resultado sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”.

Sirve para obtener información en el lugar mismo de los hechos tomando contacto de manera directa con las personas que laboran dentro de la empresa donde ocurren los acontecimientos, hechos motivos de nuestro estudio.

Esta modalidad de investigación se empleó en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A (ELEPCO) en el área del talento humano para recabar mayor información que de alternativas de solución al problema expuesto.

#### **3.2.2.- Bibliográfica - Documental**

Según **Víctor Hugo Abril (2008: 55)**, señala que la investigación bibliográfica – documental “Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).”

Sirve de punto de partida para la presente investigación, constituyéndose en una estrategia donde se observa y reflexiona sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no), apoyándose en la consulta, análisis y crítica de documentos, la investigación bibliográfica – documental se la utilizó para recoger información usando para ello diferentes tipos de documentos, bajo diferentes fuentes de información, utilizando para ello un método de

análisis cuya finalidad es obtener resultados que pudiese ser el pilar del desarrollo del nuevo conocimiento científico.

### **3.3.- NIVEL O TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

En el estudio se empleó la investigación exploratoria, descriptiva, asociación de variables (correlacional), y explicativa, las mismas que se detallaran a continuación basándose según **Ruth Aguilar Marlene (2001: 65 - 67)**.

#### **3.3.1.- Investigación Exploratoria**

Es un estudio o sondeo preliminar y superficial de la realidad a investigar, constituye una primera aproximación al problema, siendo éste el punto de partida para obtener información, además se apoya en la consulta, análisis y crítica de documentos.

Permitirá al investigador ponerse en contacto y familiarizarse con la realidad que se va a estudiar, además de proporcionar datos y elementos de juicio para plantear el problema e hipótesis de la investigación.

Este tipo de investigación se utilizó para recabar información del problema planteado y proceder a elaborar el árbol de problemas, prognosis y planteamiento de objetivos del presente proyecto de investigación.

#### **3.3.2.- Investigación Descriptiva**

Permitirá decir como es o se manifiesta el objeto, fenómeno o problema motivo de la investigación, además se preocupa del conocimiento detallado de los aspectos exteriores del objeto o fenómeno, es decir de todo aquello que el investigador puede percibir.

Proporcionará al investigador la posibilidad de hacer predicciones aunque sean rudimentarias, es decir le permitirá describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

### 3.3.3.- Investigación Asociación de Variables (Correlacional)

Este estudio pretende ver como se relacionan o vinculan en nuestro caso la Variable Independiente: Burnout (Síndrome de Deterioro) con la variable dependiente el Rendimiento Laboral, tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables.

Servirá para conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes o, al menos, las condiciones en que ellos se producen dentro de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A (ELEPCO), se empleara para desarrollar la consecución del primero y segundo objetivo específico que consiste en identificarla prevalencia y los factores asociados al síndrome que se presentan en los colaboradores de ELEPCO, y analizar el nivel de rendimiento de los trabajadores de ELEPCO, bajo la aplicación de encuestas dirigidas a los jefes de dirección.

### 3.4.- POBLACION Y MUESTRA

#### 3.4.1.- Calculo de la Muestra

##### Simbología:

- n = tamaño de la muestra
- m = tamaño de la población
- e = error máximo admisible (5 % = 0.05). A mayor error probable, menor tamaño de la muestra

##### Fórmula

$$n = \frac{m}{e^2 (m - 1) + 1}$$

$$n = \frac{383}{(0.05)^2 (383 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{383}{0,0025 (382) + 1}$$

$$n = \frac{383}{0,95 + 1}$$

$$n = \frac{383}{1.95}$$

$$n = \mathbf{198.}$$

**Interpretación:** En la Empresa ELPCO S.A. con una margen de error máximo admisible del 5%, se va aplicar la investigación a 198 personas, las mismas que nos permitirán identificar la situación actual del talento humano de la empresa.

### 3.5.- OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.5.1.- Operacionalización de la variable independiente:

**Cuadro N°3 Síndrome de Deterior Profesional**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
<p><b>Síndrome de Deterior Profesional</b> : Es un estado al que las personas llegan, al punto de quemarse debido a la exposición frecuente de factores estructurales que son vulnerables y se define como tales los grados de cansancio emocional, despersonalización, baja realización personal que ocurren en individuos que trabajan con personas (Maslach y Jackson 1986; Cairo 2002).</p>	Agotamiento Emocional	<p>Fatiga, agotamiento emocional por el trabajo. Cansancio antes y después de la jornada laboral. Desmotivación. Esfuerzo laboral relativo al trabajo con personas. Frustración. Estrés relativo al trabajo con personas.</p>	<p>1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. 2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío. 3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. 6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. 8.- Siento que mi trabajo me está desgastando. 13.- Me siento frustrado en mi trabajo. 14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. 16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés. 20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.</p>	<p>Matriz Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach 1986)</p>
	Despersonalización	<p>Tipo de trato con las personas. Insatisfacción con respecto a las personas. Endurecimiento emocional sentimientos de culpa.</p>	<p>5.- Siento que estoy tratando a algunos clientes y compañeros como si fueran objetos impersonales. 10.- Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo. 11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. 15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes. 22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.</p>	
	Realización Personal	<p>Comprensión a cerca de su realidad laboral con otras personas. Eficacia en el cumplimiento de sus funciones. Pro actividad. Comprensión a cerca de la creación de ambiente de trabajo. Enfoque equilibrado frente a los problemas de otras personas.</p>	<p>4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. 7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes. 9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo. 12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo. 17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y clientes. 18.- Me siento estimulado después de haber trabajado intensamente con mis compañeros de trabajo. 19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. 21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.</p>	

**adaptado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** Investigación de campo.

### 3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente:

**Cuadro N°4 Rendimiento Laboral**

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS
<p><b>Rendimiento Laboral:</b> Es la manera en que el los colaboradores realizan sus actividades o tareas designadas en su lugar de trabajo, de tal forma que contribuye a unas mejores relaciones entre compañeros, efectivizar los procesos, entre otros. Influyen factores como la motivación, las aptitudes, habilidades que la persona posee debido al entusiasmo y la perseverancia con la que trabaja, desarrollándose como personas eficaces para alcanzar los objetivos en conjunto de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Clima Organizacional</li> <li>➤ Perfil Psicológico Actitudinal</li> <li>➤ Productividad</li> </ul>	<p>-El 80% del personal tiene una buena comunicación entre compañeros.</p> <p>-El 10% del personal trabaja en malas condiciones ergonómicas.</p> <p>-El 70% del personal sabe de memoria la misión de la empresa</p> <p>-El 70% del personal no está preparado psicológicamente acorde a las aptitudes del puesto.</p> <p>-El 70% del personal está ubicado de acuerdo al cargo.</p> <p>-El 90% del personal sabe cuáles son las tareas y las realiza cómodamente.</p> <p>-El 90% del personal cumple con las tareas según los resultados esperados.</p> <p>-El 75% del personal es eficiente al momento de cumplir con los procesos dentro de la organización.</p>	<p>¿Actualmente cómo calificaría usted la comunicación entre el personal?</p> <p>¿Considera que los espacios están bien distribuidos?</p> <p>¿Sabe de memoria el personal la misión de la empresa?</p> <p>¿Desarrolla un Test Psicológico Actitudinal para el personal antes de su ingreso al cargo?</p> <p>¿Se realiza Test de Personalidad a cada trabajador de acuerdo al cargo?</p> <p>¿Las funciones de su lugar de trabajo están bien definidas?</p> <p>¿Se evalúa al personal por resultados. ?</p> <p>¿Cumple con los procesos establecidos dentro de la organización el personal?</p>	<p><b>Entrevista dirigida a los jefes de direccion</b> y observación a la empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. (ELEPCO). en la visita.</p>

**Adaptado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** Investigación de campo.

### 3.6. PLAN RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para esta investigación se utilizara como técnica de recolección de información el Cuestionario Maslach Burnout Inventory, consecuentemente se aplicara una encuesta sobre clima y rendimiento laboral, y en el desarrollo de estas se aplicara observación.

Esto se hará con el fin de atender los objetivos de la investigación es decir para identificar factores que predisponen la aparición del síndrome y cómo afecta el rendimiento laboral.

Por tanto se investigara al personal de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ELEPCO S.A., los que han sido seleccionados de una población total de 383 de manera probabilística con una muestra de 198 individuos de dicha institución.

La investigación la realizara el investigador de manera individual.

**Cuadro N°5 Descripción Del Plan De Recolección**

<b>Preguntas Básicas</b>	<b>Explicación</b>
1. ¿Para qué evaluar?	Para diagnosticar las consecuencias del burnout y como este repercute en el rendimiento laboral.
2. ¿A qué personas o sujetos?	El personal que labora en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A (ELEPCO).
3. ¿Sobre qué aspecto?	Agotamiento, Despersonalización, Realización Personal, Clima Organizacional, Rendimiento Laboral
4. ¿Quién?	El investigador de este estudio: Fausto Jonatan Sigcha González.
5. ¿Cuándo?	Periodo julio-septiembre 2012.
6. ¿Dónde?	En las instalaciones de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A (ELEPCO) ubicada en la ciudad de Latacunga.
7. ¿Cuántas veces?	Una sola vez.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Se realizó la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory, encuesta sobre Clima y Rendimiento laboral y Observación.

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha

**Fuente:** Plan de Recolección de Datos.

### 3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Revisión crítica de la información recolectada. Se hará la limpieza de información defectuosa, incompleta, no pertinente, mal contestada.

Repetición de información en ciertos casos. En caso de que exista abundante información defectuosa y analizando la importancia de esa información para la investigación se aplicara una un nuevo cuestionario o una nueva encuesta en el caso que se lo requiera.

Presentación de datos, se elaborara tablas para la mejor comprensión de información acompañando a las mismas con gráficos para realizar el análisis del mismo.

## CAPITULO IV

### MARCO ADMINISTRATIVO

#### 4.1 Análisis E Interpretación De Resultados

El análisis de los resultados destaca la tendencia o relación fundamental de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteados, lo que permite profundizar de manera más certera nuestro conocimiento de estudio sobre el objeto de investigación, dando como resultado un amplio análisis respecto al ambiente que rodea a la empresa en torno a nuestras dos variables.

Además el análisis de los resultados no sólo permite visualizar con mayor exactitud la secuencia lógica de las ideas, sino que también facilita el diagnóstico y la valoración de los distintos enfoques o comentarios que se recogieron en torno al determinado problema, es importante destacar que los resultados que se generaron de esta investigación permiten fundamentar las conclusiones y recomendaciones.

#### **Batería Maslach Burnout Inventory aplicada al personal de ELEPCO.**

En esta parte de la investigación, se hace una comparación con respecto al síndrome y su impacto con el rendimiento laboral, en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ELEPCP S.A., dedicada a la generación y distribución de energía eléctrica. El sector productivo en el que se desenvuelve demanda de pro actividad constante dentro las actividades que se ejecutan en el día a día, pues la energía es un servicio indispensable para el funcionamiento regular de una comunidad.

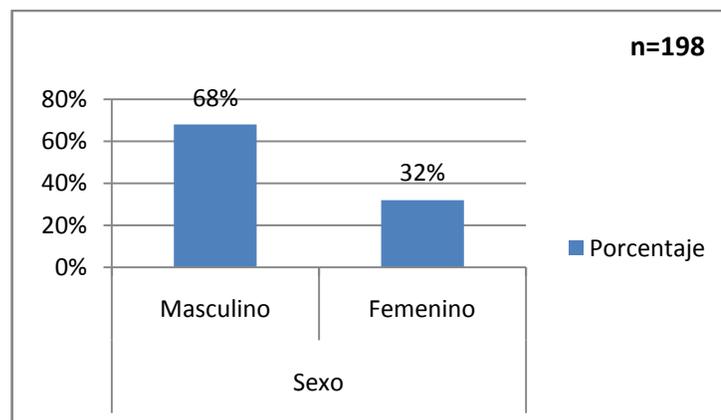
Se espera que los resultados de este estudio aplicado a los colaboradores de ELEPCO brinden los elementos necesarios para verificar la información teórica revisada y para

contribuir con la generación de soluciones para mitigar el impacto que está teniendo el Burnout dentro de la organización.

Se trabajaron dos instrumentos; el Maslach Burnout Inventory (MBI) y la encuesta sobre rendimiento laboral, con el fin de estimar la presencia del síndrome de burnout, sus características y el rendimiento laboral dentro de dichas organizaciones. Se presume que el Síndrome de Burnout dentro de las empresas se relaciona con la presencia de bajo Rendimiento, aspecto que quiere estudiarse y observar además de la relación entre sus dimensiones a nivel organizacional.

Se analizaron 198 cuestionarios, la muestra estudiada estuvo constituida por 135 hombres (68%), y 63 mujeres (32%)

**Gráfico N°5 Distribución Porcentual De Los Encuestados De Acuerdo Al Sexo.**

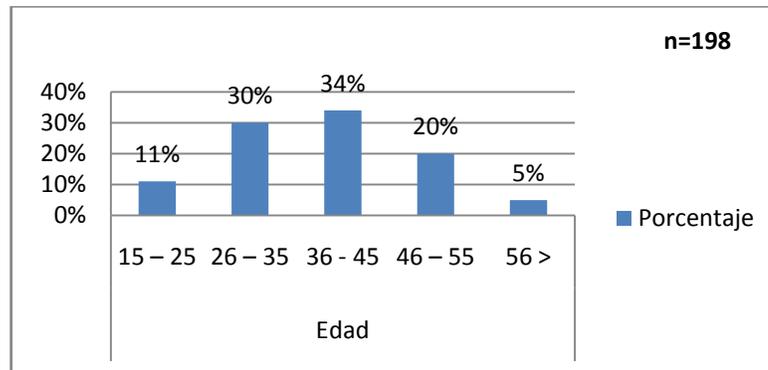


**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:**ELEPCO S.A.

De acuerdo con el rango de edad la muestra total fue, 23 personas (11%) se encuentra entre 15-25 años de edad, 59 personas (30%) se encuentran entre 26-35 años de edad, 67 personas (34%) se encuentran entre 36-45 años de edad, 40 personas (20%) se encuentra entre 46-55 años de edad, y 9 personas(5%) se encuentran entre 56 o más.

**Gráfico N°6 Distribución Porcentual De Los Encuestados De Acuerdo Al Rango De Edad.**

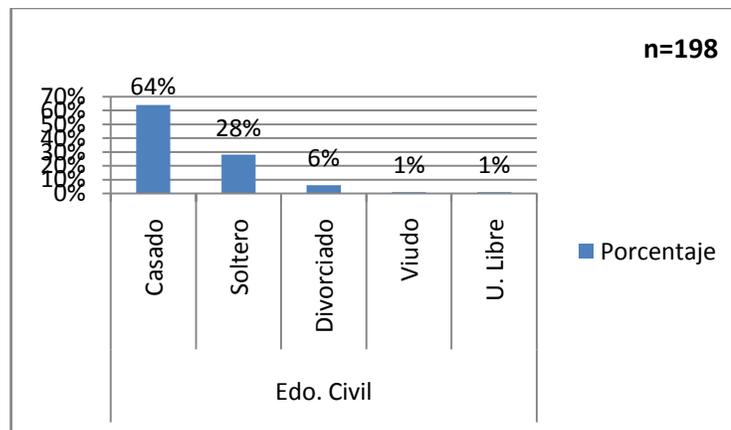


**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:**ELEPCO S.A.

De acuerdo al estado civil la muestra total fue, 127 personas (64%) son casadas, 55 personas (28%) son solteras, 13 personas (6%) son divorciadas, 2 personas (1%) son viudas, y de igual forma 1 personas (1%) tiene unión libre.

**Gráfico N°7 Distribución Porcentual De Los Encuestados De Acuerdo Al Estado Civil**

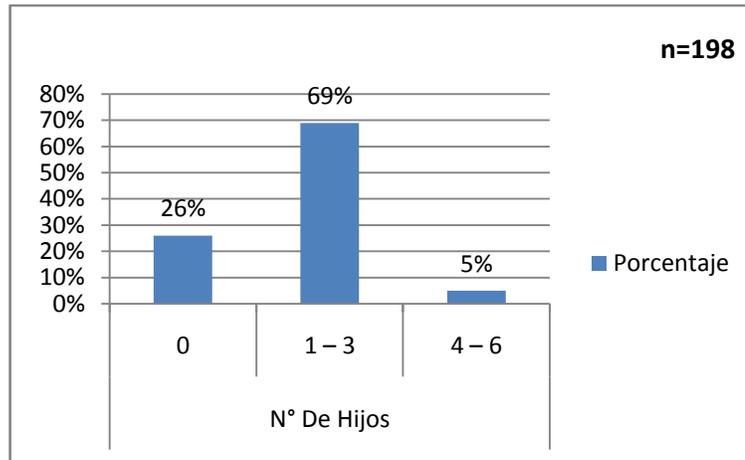


**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** ELEPCO S.A.

De acuerdo al N° de hijos la muestra total fue, 26 personas (51%) no tiene hijos, 137 personas (69%) tiene de 1 a 3 hijos, y 10 personas (5%) tiene entre 4 a 6 hijos.

**Gráfico N°8 Distribución Porcentual De Los Encuestados De Acuerdo Al N° De Hijos.**

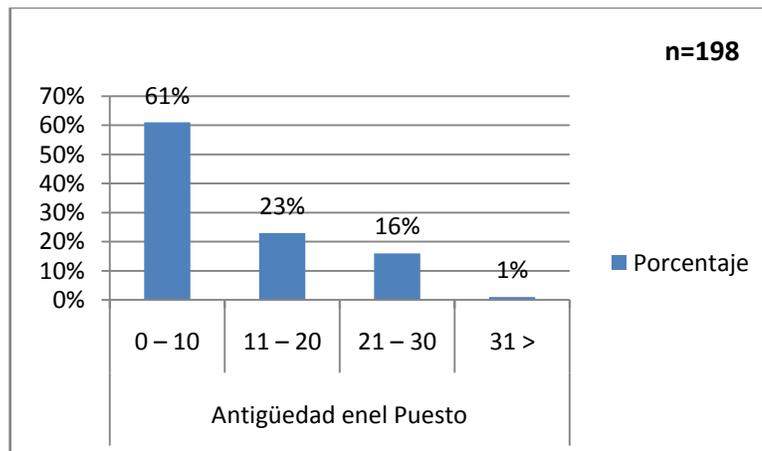


**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** ELEPCO S.A.

De acuerdo a la antigüedad en el puesto la muestra total fue. 121 personas (61%) trabaja entre 0 y 10 años, 46 personas (23%) trabajan entre 11 y 20 años, 29 personas (16%) trabajan entre 21 y 30 años y 2 personas (1%) trabajan 31 años.

**Gráfico N°9 Distribución Porcentual De Los Encuestados De Acuerdo A Su Antigüedad En El Puesto.**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** ELEPCO S.A.

1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

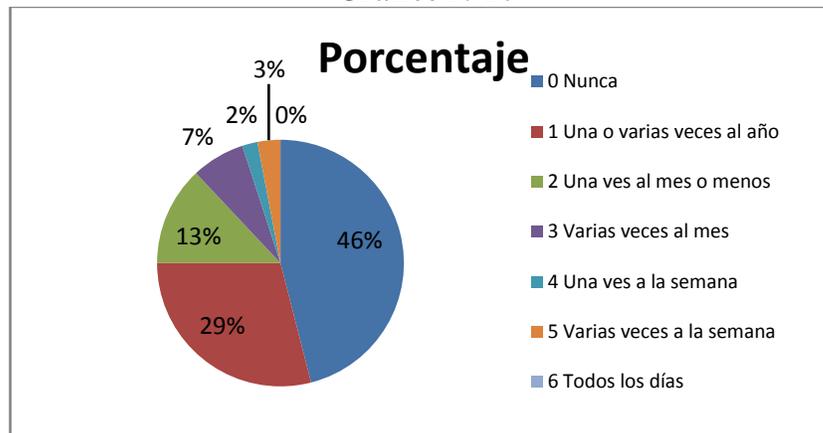
**Tabla N°3**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 Nunca	91	46%
1 Una o varias veces al año	57	29%
2 Una vez al mes o menos	24	13%
3 Varias veces al mes	15	7%
4 Una vez a la semana	4	2%
5 Varias veces a la semana	6	3%
6 Todos los días	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°10**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 1 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 46% considera que nunca siente cansancio emocional en su trabajo, mientras que el 29% siente cansancio emocional una o varias veces al año, un 13% considera estar emocionalmente cansado una vez al mes o menos, el 7% cree estar cansado emocionalmente varias veces al mes, un 2% siente que trabaja con cansancio emocional una vez a la semana, mientras que el 3% siente cansancio emocional varias veces a la semana y no existe ningún individuo que presente cansancio emocional todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 75% presentan un nivel bajo, un 22% presentan un nivel medio, y un 3% presenta un nivel alto.

2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.

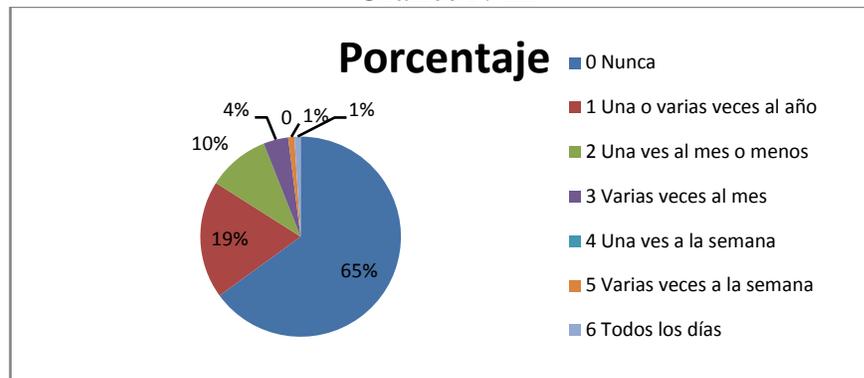
**Tabla N° 4**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 Nunca	128	65%
1 Una o varias veces al año	37	19%
2 Una vez al mes o menos	19	10%
3 Varias veces al mes	9	4%
4 Una vez a la semana	1	0%
5 Varias veces a la semana	2	1%
6 Todos los días	2	1%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**Gráfico N°11**



Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**Análisis**

En la pregunta número 2 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 65% considera que nunca se siente insatisfecho en su trabajo, mientras que el 19% se siente insatisfecho una o varias veces al año, un 10% considera estar insatisfecho al terminar su trabajo una vez al mes o menos, el 4% cree que termina su jornada de trabajo insatisfecho varias veces al mes, ningún individuo siente terminar insatisfecho su trabajo una vez a la semana, mientras que el 1% siente terminar insatisfecho por su trabajo varias veces a la semana y de igual manera un 1% siente que termina insatisfecho en su trabajo todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 84% presentan un nivel bajo, mientras que un 14% presentan un nivel medio, y un 2% presenta un nivel alto.

3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

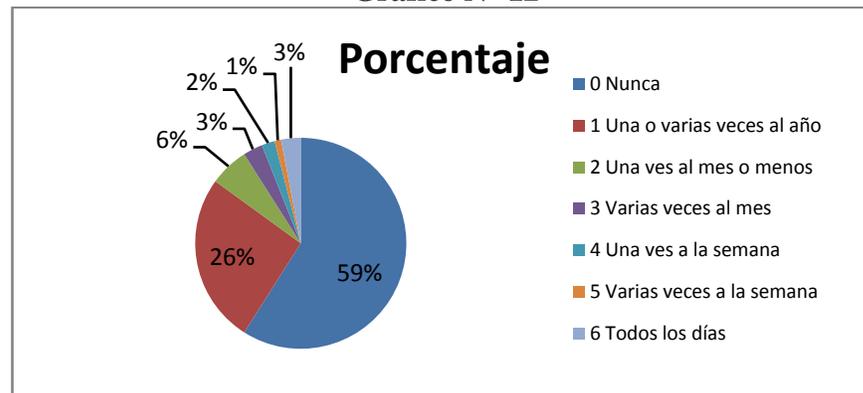
**Tabla N°5**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	116	59%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	53	26%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	12	6%
<b>3 Varias veces al mes</b>	7	3%
<b>4 Una vez a la semana</b>	3	2%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	2	1%
<b>6 Todos los días</b>	5	3%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N° 12**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 3 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 59% considera que se siente con energía por la mañana para enfrentar su jornada de trabajo, mientras que el 26% se siente sin energía una o varias veces al año antes de la jornada de trabajo, un 6% considera estar sin energía una vez al mes o menos antes de la jornada de su trabajo, el 3% cree que esta fatigado antes de su jornada de trabajo varias veces al mes, el 2% esta fatigado una vez a la semana antes al levantarse antes de su jornada laboral, mientras que el de igual manera otro 2% siente que se levanta fatigado antes de su jornada de trabajo varias veces a la semana y un 3% siente que se levanta fatigado antes de su jornada de trabajo.

**Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa el 85% presenta un nivel bajo, mientras que un 11% presentan un nivel medio y un 4% presenta un nivel alto.

4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.

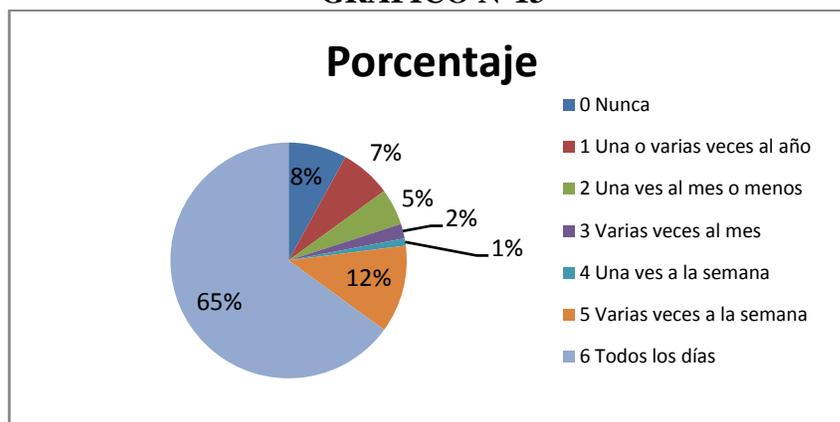
**Tabla N°6**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	17	8%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	13	7%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	9	5%
<b>3 Varias veces al mes</b>	4	2%
<b>4 Una vez a la semana</b>	3	1%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	24	12%
<b>6 Todos los días</b>	128	65%
<b>TOTAL</b>	198	100%

Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**GRÁFICO N°13**



Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

### **Análisis**

En la pregunta número 4 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 8% considera que nunca atiende a las personas con eficacia, mientras que el 7% siente que no atiende a las personas con eficacia una o varias veces al año, un 5% considera no atender a las personas con eficacia una vez al mes o menos, el 2% cree que no atiende a las personas con eficacia varias veces al mes, un 1% siente que no atiende a las personas con eficacia una vez a la semana, mientras que el 12% siente que no atiende a las personas con eficacia varias veces a la semana y el 65% siente que trata eficientemente a las personas que tiene que atender.

### **Interpretación**

Lo que significa que un bajo nivel de individuos que representa al 15% tiene un nivel bajo, mientras que el 8% se encuentra en un nivel medio, y un 77% se encuentra en un nivel alto.

5.- Siento que estoy tratando a algunos clientes y compañeros como si fueran objetos impersonales.

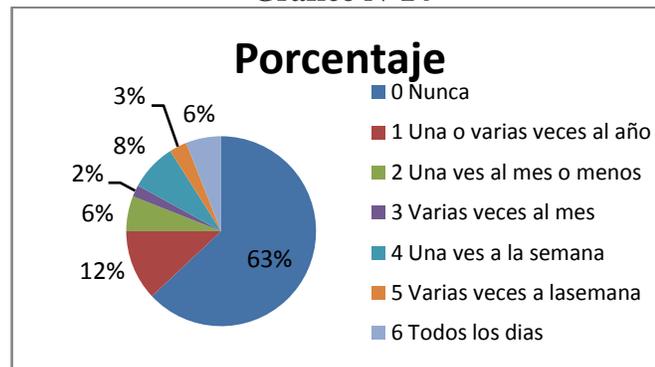
**Tabla N°7**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	125	63%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	24	12%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	12	6%
<b>3 Varias veces al mes</b>	4	2%
<b>4 Una vez a la semana</b>	14	8%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	6	3%
<b>6 Todos los días</b>	13	6%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°14**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

### **Análisis**

En la pregunta número 5 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 63% considera que siempre es empático con sus compañeros o clientes, mientras que el 12% no tiene empatía con sus compañeros o clientes una o varias veces al año, un 6% considera no ser empático con sus compañeros o clientes una vez al mes o menos, el 2% cree que no tiene empatía con sus compañeros o clientes varias veces al mes, de igual manera 8% no tiene empatía con sus compañeros o clientes una vez a la semana, mientras que el 3% siente no ser empático con sus compañeros o clientes varias veces a la semana y un 6% siente no tener empatía todos los días con las personas que trabaja o atiende.

### **Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 75% se encuentra en un nivel bajo, mientras que un 16% se encuentran en un nivel medio y un 9% se encuentran en un nivel alto.

6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.

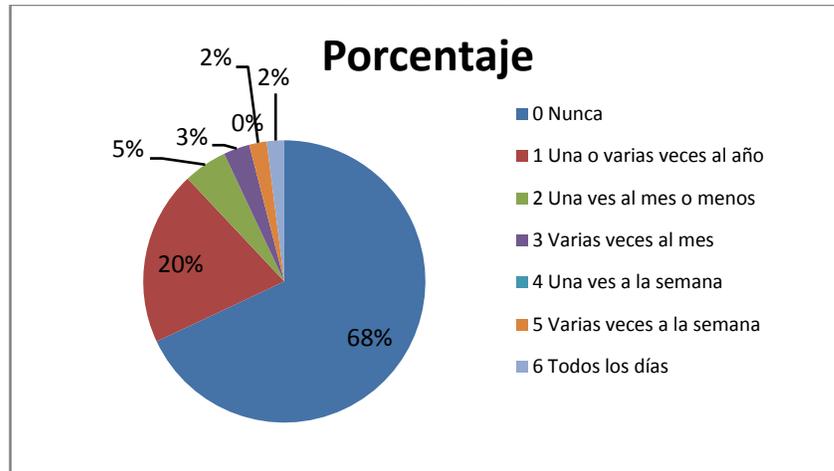
**Tabla N°8**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	135	68%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	39	20%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	9	5%
<b>3 Varias veces al mes</b>	6	3%
<b>4 Una vez a la semana</b>	1	0%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	4	2%
<b>6 Todos los días</b>	4	2%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°15**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 6 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 68% considera nunca sentirse cansado de interactuar con otras personas, mientras que el 20% se siente cansado de interactuar con sus compañeros una o varias veces al año, un 5% está cansado de interactuar con sus compañeros una vez al mes o menos, el 3% presenta estar cansado de interactuar con sus compañeros varias veces al mes, ningún individuo siente estar cansado de interactuar con sus compañeros una vez a la semana, mientras que el 2% siente estar cansado de interactuar con sus compañeros varias veces a la semana y de igual manera un 2% siente estar cansado de trabajar con sus compañeros todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 88% se encuentra en un nivel bajo, mientras que un 8% se encuentra en un nivel medio, y un 4% se encuentra en un nivel alto.

7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.

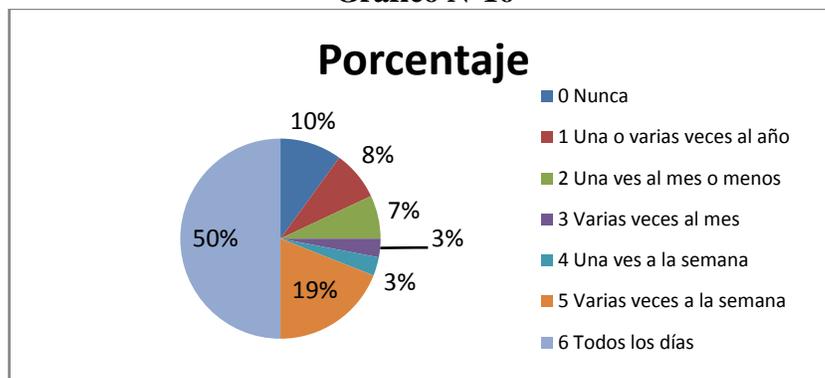
**TABLA N°9**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 Nunca	19	10%
1 Una o varias veces al año	16	8%
2 Una vez al mes o menos	14	7%
3 Varias veces al mes	6	3%
4 Una vez a la semana	5	3%
5 Varias veces a la semana	38	19%
6 Todos los días	100	50%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**Gráfico N°16**



Elaborado por: El Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**Análisis**

En la pregunta número 7 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 10% considera que su desempeño no es óptimo al momento de resolver los problemas de los clientes, mientras que el 8% siente que su desempeño no es óptimo al resolver los problemas de los clientes una o varias veces al año, un 7% presenta un desempeño no optimo al momento de resolver los problemas de los clientes una vez al mes o menos, el 3% cree que su desempeño es insatisfactorio al momento de resolver los problemas de los clientes varias veces al mes, de igual manera un 3% siente que no es óptimo al momento de resolver los problemas de los clientes una vez a la semana, mientras que el 19% siente que tiene un mal desempeño al momento de resolver los problemas de los clientes varias veces a la semana y un 50% siente que al momento de resolver los problemas del cliente presentan un desempeño optimo todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un bajo nivel los individuos encuestados que representa al 18% presentan un nivel bajo, mientras que el 13% se encuentra en un nivel medio, y el 69% presentan un nivel alto.

8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.

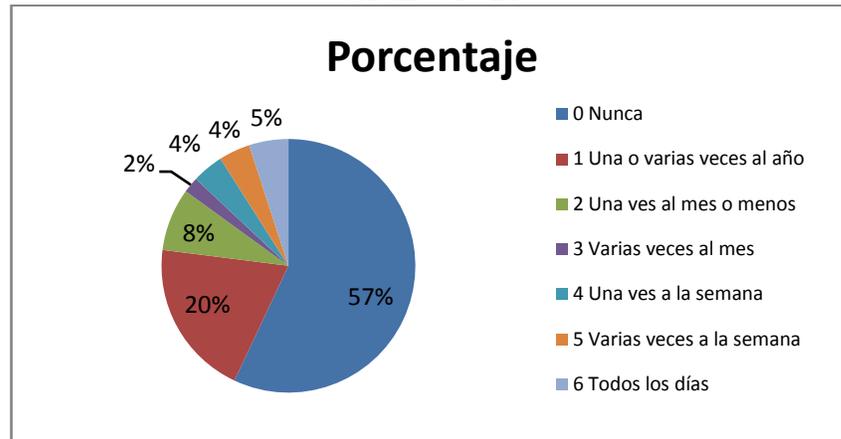
**Tabla N°10**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	113	57%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	39	20%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	15	8%
<b>3 Varias veces al mes</b>	4	2%
<b>4 Una vez a la semana</b>	8	4%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	9	4%
<b>6 Todos los días</b>	10	5%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°17**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 8 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 57% considera nunca sentirse desgastado en su lugar de trabajo, mientras que el 20% siente desgastarse en su trabajo una o varias veces al año, un 8% considera estar desgastado en su trabajo una vez al mes o menos, el 2% cree que está desgastado en su trabajo varias veces al mes, un 4% siente estar desgastado por su trabajo vez a la semana, de igual forma un 4% siente desgastarse en su trabajo varias veces a la semana y el 5% siente que están desgastados en su trabajo todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 77% se encuentran en un nivel bajo, 12% se encuentran en un nivel medio y un 9% se encuentra en un nivel alto.

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

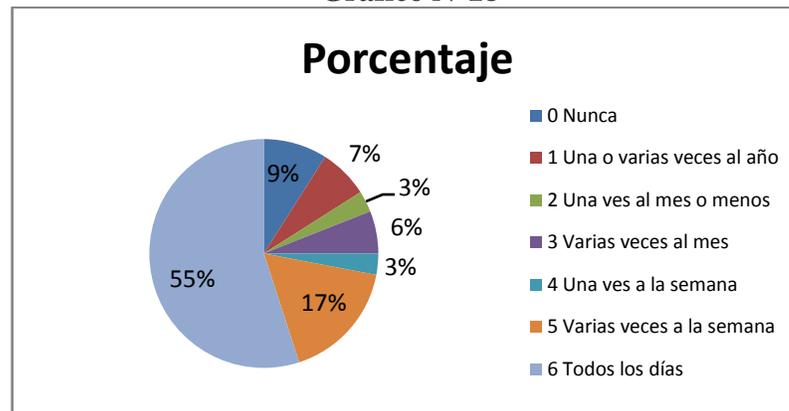
**Tabla N°11**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	16	9%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	14	7%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	7	3%
<b>3 Varias veces al mes</b>	12	6%
<b>4 Una vez a la semana</b>	7	3%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	34	17%
<b>6 Todos los días</b>	108	55%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°18**



**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 9 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 9% considera que nunca influye positivamente en la vida de sus compañeros, mientras que el 7% siente influir positivamente en la vida de sus compañeros una o varias veces al año, un 3% siente influir positivamente en la vida de sus compañeros una vez al mes o menos, el 6% cree influir positivamente en la vida de sus compañeros varias veces al mes, 3% influye positivamente en la vida de sus compañeros una vez a la semana, mientras que el 17% siente influye positivamente en la vida de sus compañeros varias veces a la semana y el 55% siente que influye positivamente en la vida de sus compañeros todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un bajo nivel de individuos que representa al 16%, mientras que un 12% presentan un nivel medio y un 72% presenta un nivel alto.

10.- Siento que me he hecho más duro con la gente.

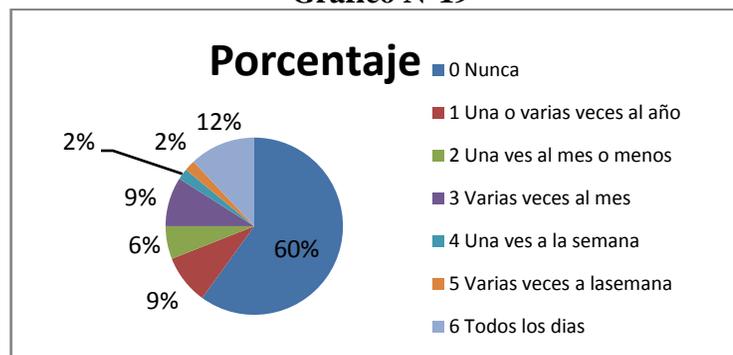
**Tabla N°12**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	120	60%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	17	9%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	11	6%
<b>3 Varias veces al mes</b>	17	9%
<b>4 Una vez a la semana</b>	5	2%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	5	2%
<b>6 Todos los días</b>	23	12%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°19**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

### **Análisis**

En la pregunta número 10 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 60% considera que siempre tiene un trato amable y cordial con la gente, mientras que el 9% se siente tener una actitud negativa con la gente una o varias veces al año, un 6% considera ser negativo con la gente una vez al mes o menos, el 9% cree tener una actitud negativa con la gente varias veces al mes, 2% de los individuos siente tener una actitud negativa una vez a la semana, mientras que de igual forma 2% siente tener actitud negativa varias veces a la semana y un 12% tiene una actitud negativa todos los días.

### **Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 69% presentan nivel bajo, mientras que un 17% presentan un nivel medio y un 14% presenta un nivel alto.

11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

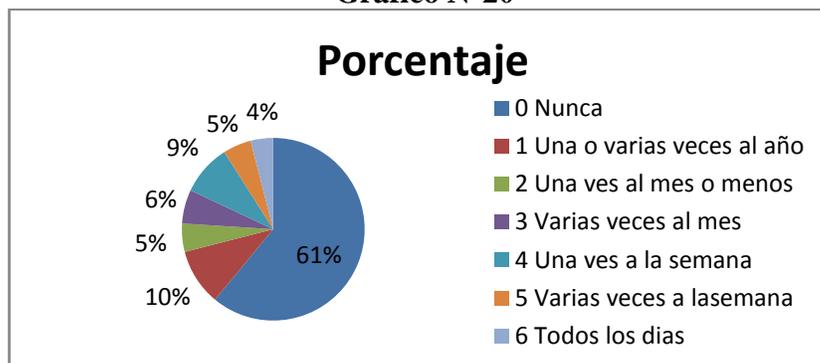
**Tabla N°13**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	122	61%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	20	10%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	10	5%
<b>3 Varias veces al mes</b>	11	6%
<b>4 Una vez a la semana</b>	16	9%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	10	5%
<b>6 Todos los días</b>	9	4%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°20**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

### **Análisis**

En la pregunta número 11 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 61% considera siempre presta un servicio de calidad al usuario, mientras que el 10% se siente distanciamiento del usuario haciendo caso omiso a la calidad de servicio una o varias veces al año, un 5% considera distanciamiento haciendo caso omiso a la calidad de servicio una vez al mes o menos, el 6% cree tener distanciamiento haciendo caso omiso a la calidad de servicio varias veces al mes, un 9% presenta distanciamiento haciendo caso omiso a la calidad de servicio una vez a la semana, de igual forma otro 5% siente distanciamiento haciendo caso omiso a la calidad de servicio varias veces a la semana y un 4% tiene sentimientos de distanciamiento del usuario haciendo caso omiso a la calidad de servicio todos los días.

### **Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 71% presentan un nivel bajo, mientras que un 20% presenta un nivel medio y un 9% presenta un nivel alto.

12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.

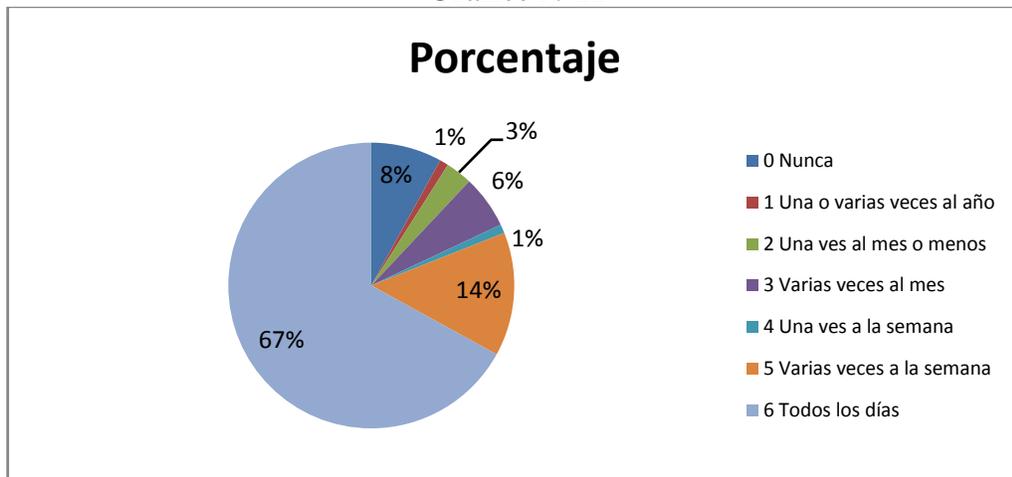
**Tabla N°14**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 Nunca	14	8%
1 Una o varias veces al año	2	1%
2 Una vez al mes o menos	6	3%
3 Varias veces al mes	12	6%
4 Una vez a la semana	3	1%
5 Varias veces a la semana	28	14%
6 Todos los días	133	67%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**Gráfico N°21**



Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**Análisis**

En la pregunta número 12 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 8% considera que nunca se siente con energía en su trabajo, mientras que el 1% se siente con poca energía en su trabajo una o varias veces al año, un 3% considera estar sin energías en su trabajo una vez al mes o menos, el 6% cree que no tiene energía en su trabajo varias veces al mes, el 1% ningún siente tener poca energía en su trabajo una vez a la semana, mientras que el 14% siente tener poca energía en su trabajo varias veces a la semana y un 67% siente estar con energía en su trabajo todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un bajo nivel de individuos que representa al 9% presenta estar en un nivel bajo, mientras que un 10% presentan un nivel medio y un 81% presentan un nivel alto.

13.- Me siento frustrado en mi trabajo.

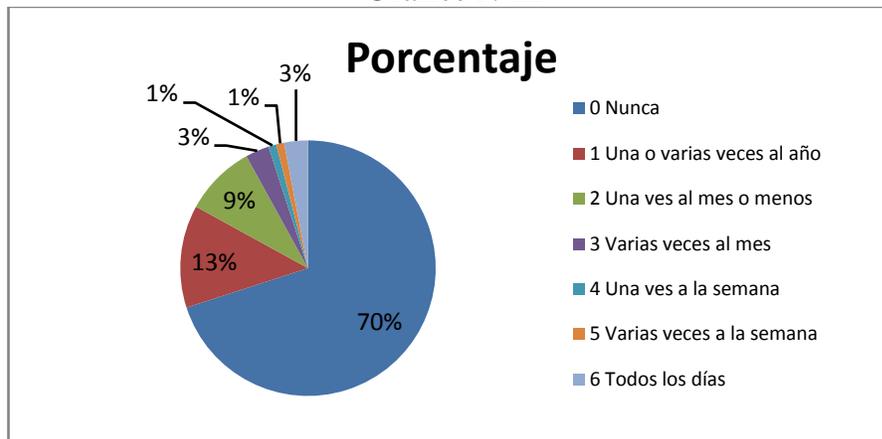
**Tabla N°15**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	139	70%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	26	13%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	16	9%
<b>3 Varias veces al mes</b>	6	3%
<b>4 Una vez a la semana</b>	3	1%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	2	1%
<b>6 Todos los días</b>	6	3%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°22**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 13 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 70% considera nunca sentirse frustrado en su trabajo, mientras que el 13% se siente frustrado por su trabajo una o varias veces al año, un 9% considera estar frustrado en su trabajo una vez al mes o menos, el 3% cree sentirse frustrado en su trabajo varias veces al mes, un 1% siente estar frustrado en su trabajo una vez a la semana, de igual forma otro 1% siente estar frustrado por su trabajo varias veces a la semana y un 3% siente estar frustrado en su trabajo todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 83% presentan un nivel bajo, mientras que un 13% presentan un nivel medio y un 4% presentan un nivel alto.

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

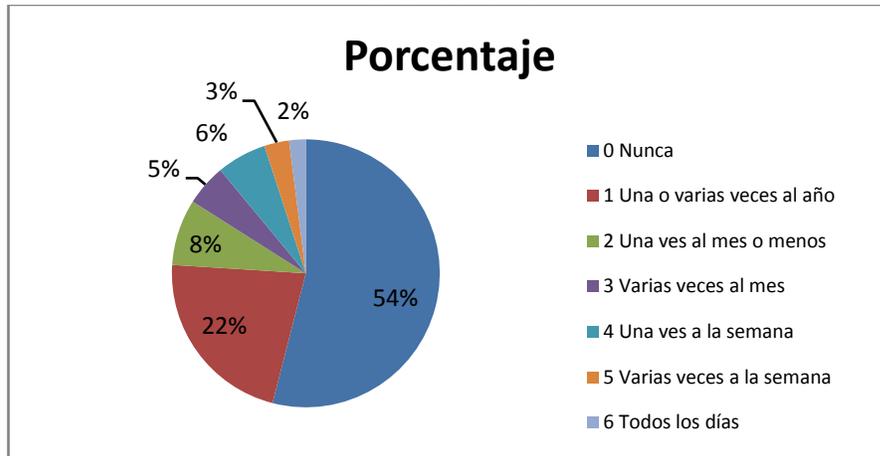
**Tabla N°16**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	107	54%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	44	22%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	15	8%
<b>3 Varias veces al mes</b>	9	5%
<b>4 Una vez a la semana</b>	11	6%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	7	3%
<b>6 Todos los días</b>	5	2%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°23**



**Elaborado por:**Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 14 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 54% considera que nunca pasa demasiado tiempo en su trabajo, mientras que el 22% se siente pasar mucho tiempo en el trabajo una o varias veces al año, un 8% considera pasar mucho tiempo en su trabajo una vez al mes o menos, el 5% cree que pasa mucho tiempo en su trabajo varias veces al mes, 6% de individuos sienten pasar mucho tiempo en su trabajo una vez a la semana, mientras que el 3% siente pasar mucho tiempo en su trabajo varias veces a la semana y un 2% siente que dedica mucho tiempo en su trabajo todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 76% presentan un nivel bajo, mientras que un 19% presentan un nivel medio y un 5% presentan un nivel alto.

15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes.

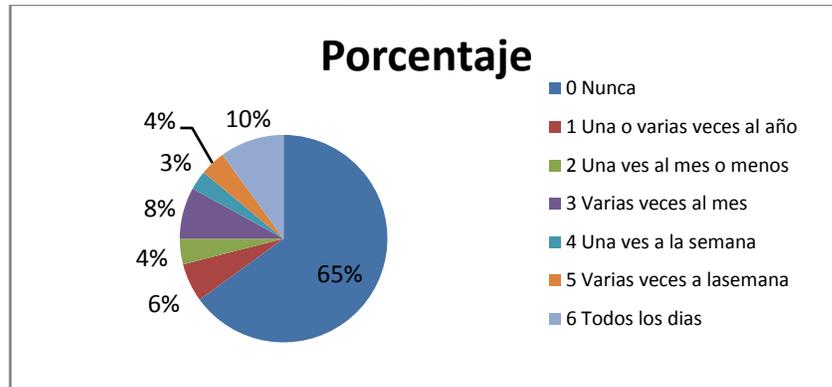
**Tabla N°17**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	129	65%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	12	6%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	8	4%
<b>3 Varias veces al mes</b>	14	8%
<b>4 Una vez a la semana</b>	6	3%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	8	4%
<b>6 Todos los días</b>	21	10%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°24**



**Elaborado por:** El Investigador

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 15 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 65% considera que si importa lo que ocurra con sus compañeros o clientes, mientras que el 5% se siente que no importa lo que ocurra con sus compañeros o clientes una o varias veces al año, un 4% considera que no importa lo que ocurra con sus compañeros o clientes una vez al mes o menos, el 8% cree que no importa lo que ocurra con sus compañeros o clientes varias veces al mes, 3% de los individuos sienten que importa lo que ocurra con sus compañeros o clientes una vez a la semana, mientras que el 4% siente que no importa lo que ocurra con sus compañeros o clientes varias veces a la semana y un 10% siente que no importa lo que ocurra con sus compañeros o clientes todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 71% presentan un nivel bajo, mientras que un 15% presentan un nivel medio y un 14% presentan un nivel alto.

16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.

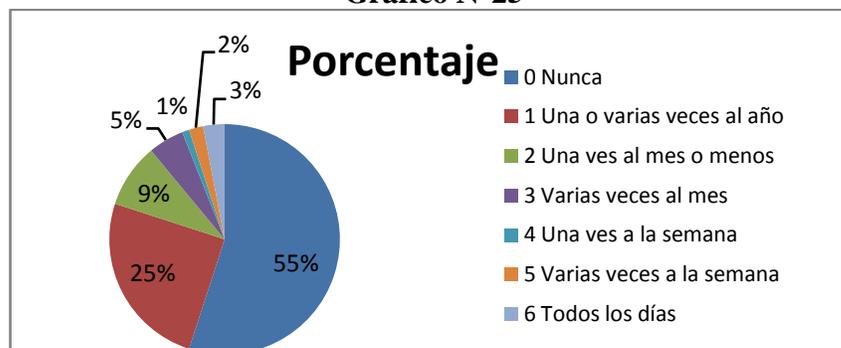
**Tabla N°18**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	109	55%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	50	25%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	17	9%
<b>3 Varias veces al mes</b>	9	5%
<b>4 Una vez a la semana</b>	2	1%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	5	2%
<b>6 Todos los días</b>	6	3%
<b>TOTAL</b>	198	100%

Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**Gráfico N°25**



Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**Análisis**

En la pregunta número 16 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 55% considera que nunca sentirse cansado de estar en contacto con gente en su lugar de trabajo, mientras que el 25% se siente cansado de estar en contacto con la gente una o varias veces al año, un 9% considera estar cansado de tener contacto con la gente una vez al mes o menos, el 5% cree que está cansado de tener contacto con la gente varias veces al mes, 1% de los individuos se siente cansado de estar en contacto con la gente una vez a la semana, mientras que el 2% se siente cansado de estar en contacto con la gente varias veces a la semana y un 3% siente estar cansado del contacto con la gente todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 80% presenta un nivel bajo, mientras que un 15% presentan un nivel medio y un 5% presentan un nivel alto.

17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y clientes.

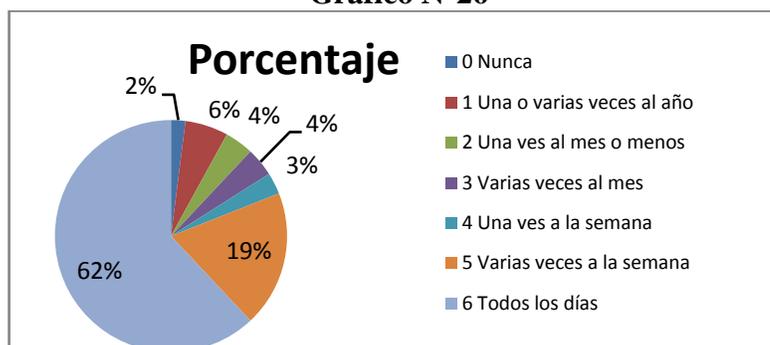
**TABLA N° 19**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 Nunca	5	2%
1 Una o varias veces al año	11	6%
2 Una vez al mes o menos	8	4%
3 Varias veces al mes	8	4%
4 Una vez a la semana	6	3%
5 Varias veces a la semana	37	19%
6 Todos los días	123	62%
TOTAL	198	100%

Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**Gráfico N°26**



Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

### **Análisis**

En la pregunta número 17 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 2% considera que nunca crean un clima agradable en su trabajo, mientras que el 6% siente que no puede crear un buen ambiente de trabajo una o varias veces al año, un 4% considera no poder crear un ambiente de trabajo adecuado una vez al mes o menos, de igual manera un 4% cree poder crear un ambiente de trabajo adecuado varias veces al mes, el 3% de individuo siente no poder crear un ambiente de trabajo adecuado una vez a la semana, mientras que el 19% siente tiene dificultad de crear un buen ambiente de trabajo varias veces a la semana y un 62% siente que crea un adecuado ambiente de trabajo todos los días.

### **Interpretación**

Lo que significa que un bajo nivel de individuos que representa al 8% presentan un nivel bajo, mientras que un 11% presentan un nivel medio y un 81% presentan un nivel alto.

18.- Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo.

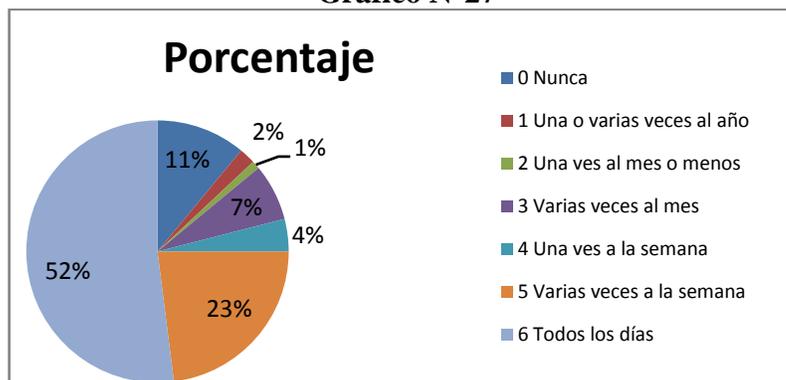
**Tabla N°20**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	20	11%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	5	2%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	3	1%
<b>3 Varias veces al mes</b>	14	7%
<b>4 Una vez a la semana</b>	7	4%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	46	23%
<b>6 Todos los días</b>	103	52%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°27**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 18 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 11% considera que nunca se encuentra motivado después de haber trabajado con sus compañeros en su trabajo, mientras que el 2% no se siente motivado después de haber trabajado con sus compañeros en su lugar de trabajo una o varias veces al año, el 1% considera no sentirse motivado después de haber trabajado con sus compañeros una vez al mes o menos, el 7% cree siente no encontrarse motivado después de trabajar con sus compañeros varias veces al mes, 4% de individuos no está motivado después de trabajar con sus compañeros una vez a la semana, mientras que el 23% siente estar desmotivado después de trabajar con sus compañeros varias veces a la semana y un 52% se siente motivado al momento de trabajar con sus compañeros todos días.

**Interpretación**

Lo que significa que un bajo nivel de individuos que representa al 13% se encuentran en un nivel bajo, mientras que un 12% presentan un nivel medio y un 75% presentan un nivel alto.

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

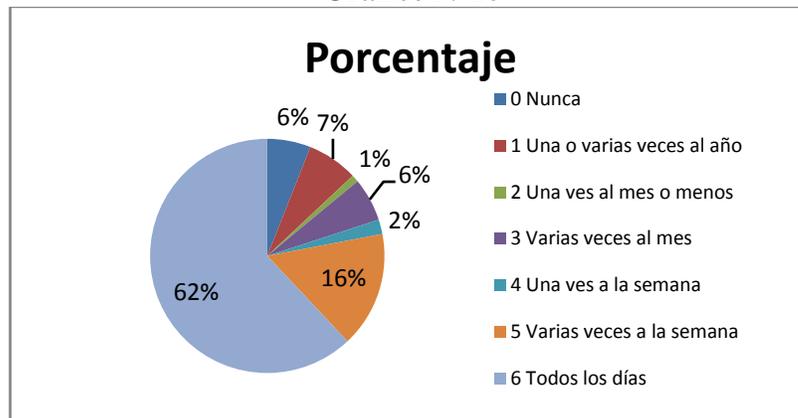
**Tabla N°21**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 Nunca	10	6%
1 Una o varias veces al año	14	7%
2 Una vez al mes o menos	3	1%
3 Varias veces al mes	12	6%
4 Una vez a la semana	5	2%
5 Varias veces a la semana	31	16%
6 Todos los días	123	62%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**Gráfico N°28**



Elaborado por: Jonatan Sigcha.

Fuente: MBI

**Análisis**

En la pregunta número 19 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 6% considera que nunca consigue cosas valiosas en su trabajo, mientras que el 7% siente que no consigue cosas valiosas en su trabajo una o varias veces al año, un 1% considera no conseguir cosas valiosas en su trabajo una vez al mes o menos, el 6% cree que no consigue nada valioso en su trabajo varias veces al mes, 2% de los individuos siente que no consigue nada valioso en su trabajo una vez a la semana, mientras que el 16% siente que consigue cosas valiosas en su trabajo varias veces a la semana y un 62% siente conseguir cosas valiosas en su trabajo todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un bajo nivel de individuos que representa al 13% presenta un nivel bajo, mientras que un 9% presentan un nivel medio y un 78% presentan un nivel alto.

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

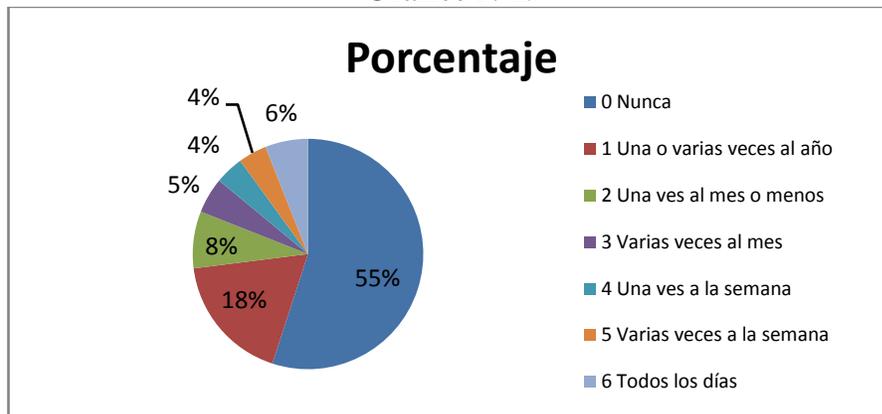
**Tabla N°22**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	110	55%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	37	18%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	15	8%
<b>3 Varias veces al mes</b>	10	5%
<b>4 Una vez a la semana</b>	7	4%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	7	4%
<b>6 Todos los días</b>	12	6%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°29**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 20 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 55% considera que nunca se siente al límite de sus posibilidades en su trabajo, mientras que el 18% se siente al límite de sus posibilidades una o varias veces al año, un 8% considera estar al límite de sus posibilidades una vez al mes o menos, el 5% cree que está al límite de sus posibilidades en su trabajo varias veces al mes, 4% de individuos sienten estar al límite de sus posibilidades en su trabajo una vez a la semana, mientras que otro 4% siente estar al límite de sus posibilidades en su trabajo varias veces a la semana y un 6% siente estar al límite de sus posibilidades en su trabajo todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 73% presenta un nivel bajo, mientras que un 17% presentan un nivel medio y un 10% de los individuos presentan un nivel alto.

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

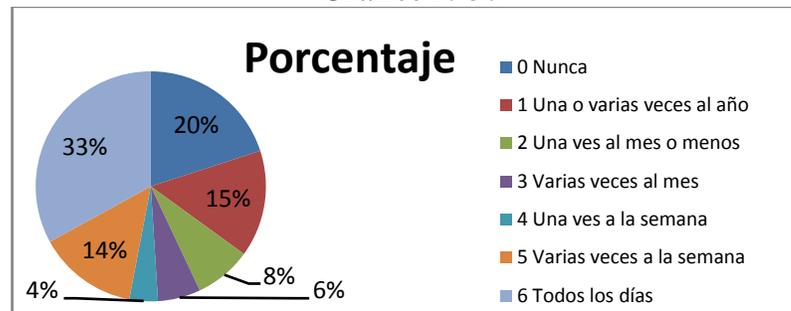
**Tabla N° 23**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
0 Nunca	39	20%
1 Una o varias veces al año	29	15%
2 Una vez al mes o menos	16	8%
3 Varias veces al mes	12	6%
4 Una vez a la semana	8	4%
5 Varias veces a la semana	28	14%
6 Todos los días	66	33%
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°30**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 21 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 20% considera que los problemas emocionales nunca son tratados de forma adecuada en su trabajo, mientras que el 15% siente que sus problemas emocionales son tratados adecuadamente varias veces al año, un 8% considera que sus problemas emocionales son tratados adecuadamente en su trabajo una vez al mes o menos, el 6% cree que los problemas emocionales son tratados adecuadamente en su trabajo varias veces al mes, 4% de individuo siente que sus problemas emocionales son tratados adecuadamente en su trabajo una vez a la semana, mientras que el 14% siente que sus problemas emocionales son tratados adecuadamente varias veces a la semana y de igual manera un 33% siente tratar sus problemas emocionales adecuadamente en su trabajo todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que los individuos que representa al 35% presentan un nivel bajo, mientras que un 18% de los individuos presentan un nivel medio y un 47% presentan un nivel alto.

22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.

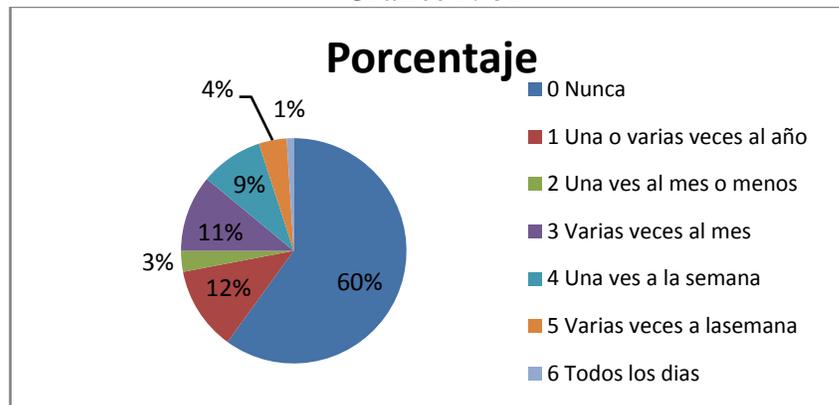
**Tabla N°24**

ESCALA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>0 Nunca</b>	120	60%
<b>1 Una o varias veces al año</b>	24	12%
<b>2 Una vez al mes o menos</b>	6	3%
<b>3 Varias veces al mes</b>	21	11%
<b>4 Una vez a la semana</b>	18	9%
<b>5 Varias veces a la semana</b>	8	4%
<b>6 Todos los días</b>	1	1%
<b>TOTAL</b>	198	100%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Gráfico N°31**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI

**Análisis**

En la pregunta número 22 el personal encuestado de ELEPCO con una muestra de 198 personas, responde: el 60% considera que nunca siente que sus compañeros los culpan de sus problemas en su trabajo, mientras que el 12% siente que lo culpan de sus problemas una o varias veces al año, un 3% considera que los culpan de los problemas de sus compañeros en su trabajo una vez al mes o menos, el 11% cree que termina su jornada de trabajo insatisfecho varias veces al mes, 9% ningún individuo siente terminar insatisfecho su trabajo una vez a la semana, mientras que el 4% siente terminar insatisfecho por su trabajo varias veces a la semana y de igual manera un 1% siente que termina insatisfecho en su trabajo todos los días.

**Interpretación**

Lo que significa que un alto nivel de individuos que representa al 72% presentan un nivel bajo, mientras que un 23% presentan un nivel medio y un 5% presentan un nivel alto.

**TABLA N°25: Puntuaciones Promedios Obtenidos En La Aplicación De La Escala De Burnout Entre Los Encuestados.**

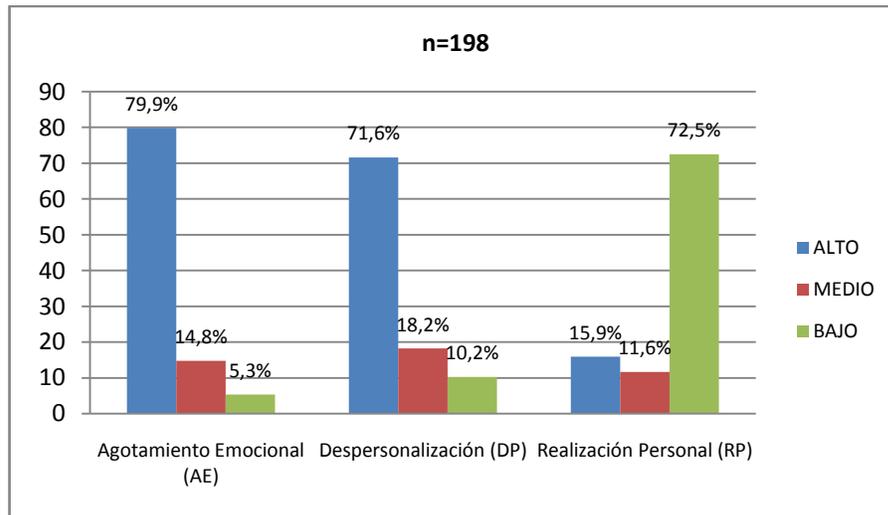
	ITEMS	Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días
AE	1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	46%	29%	13%	7%	2%	3%	0%
AE	2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	65%	19%	10%	4%	0%	1%	1%
AE	3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	59%	26%	6%	3%	2%	1%	3%
RP	4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	8%	7%	5%	2%	1%	12%	65%
DP	5.- Siento que estoy tratando a algunos clientes y compañeros como si fueran objetos impersonales.	63%	12%	6%	2%	8%	3%	6%
AE	6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	68%	20%	5%	3%	0%	2%	2%
RP	7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.	10%	8%	7%	3%	3%	19%	50%
AE	8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.	57%	20%	8%	2%	4%	4%	5%
RP	9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	9%	7%	3%	6%	3%	17%	55%
DP	10.- Siento que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	60%	9%	6%	9%	2%	2%	12%
DP	11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	61%	10%	5%	6%	9%	5%	4%
RP	12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.	8%	1%	3%	6%	1%	14%	67%
AE	13.- Me siento frustrado en mi trabajo.	70%	13%	9%	3%	1%	1%	3%
AE	14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	54%	22%	8%	5%	6%	3%	2%
DP	15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes.	65%	6%	4%	8%	3%	4%	10%
AE	16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce bastante estrés.	55%	25%	9%	5%	1%	2%	3%
RP	17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y clientes.	2%	6%	4%	4%	3%	19%	62%
RP	18.- Me siento estimulado después de haber trabajado intensamente con mis compañeros de trabajo.	11%	2%	1%	7%	4%	23%	52%
RP	19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	6%	7%	1%	6%	2%	16%	62%
AE	20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	55%	18%	8%	5%	4%	4%	6%
RP	21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	20%	15%	8%	6%	4%	14%	33%
DP	22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.	60%	12%	3%	11%	9%	4%	1%

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** Porcentaje.

En resumen se evidencio agotamiento emocional en 5.3% de los encuestados y despersonalización en 10.2% así como una realización personal baja en 15.9%.

**Grafico N°32: Distribución Porcentual De Los Encuestados De Acuerdo a Los Puntajes Obtenidos En Cada Una De Las Dimensiones De La Escala De Burnout.**



**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** MBI.

Para el diagnóstico del síndrome de burnout se debe tomar en cuenta la existencia de un nivel alto en agotamiento emocional y en despersonalización, y un nivel bajo realización personal. La prevalencia en dicha muestra es baja en agotamiento emocional con 5,3%, nivel alto en despersonalización con 10,2% y un nivel bajo en realización personal con un 15,9%.

De tal manera que en los colaboradores de ELEPCO no se puede constatar el síndrome pero se ha detectado una etapa de estrés laboral con un nivel alto en la escala de despersonalización.

#### 4.2.- Verificación De Variables

H<sub>1</sub>: El Síndrome de Burnout (Deterioro Profesional) si impacta negativamente en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de ELEPCO S.A.

H<sub>0</sub>: El Síndrome de Burnout (Deterioro Profesional) no impacta negativamente en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de ELEPCO S.A.

##### 4.2.1.- Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de  $\alpha = 4.05$

##### 4.2.2.- Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo una muestra de la población total que representan 198 colaboradores, de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ELEPCO S.A.

#### 4.3.- Especificación de lo estadístico

Es necesario mencionar que para la verificación de la hipótesis se expresará un cuadro de contingencia de 6 filas por 7 columnas con el cual se determinará las frecuencias esperadas.

**Tabla N°26 Especificación De Lo Estadístico**

	ITEMS	ESCALA							SUBTOTAL
		0	1	2	3	4	5	6	
AE	3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrente a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	116	53	12	7	3	2	5	198
RP	9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	16	14	7	12	7	34	108	198
DP	15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes.	129	12	8	14	6	8	21	198
RP	18.- Me siento estimulado después de haber trabajado intensamente con mis compañeros de trabajo.	20	5	3	14	7	46	103	198
AE	20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	110	37	15	10	7	7	12	198
DP	22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.	120	24	6	21	18	8	1	198
	<b>TOTAL</b>	<b>511</b>	<b>145</b>	<b>51</b>	<b>78</b>	<b>48</b>	<b>105</b>	<b>250</b>	<b>1188</b>

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** Especificación de lo Estadístico

**Tabla N°27 Frecuencias Esperadas**

<b>Frecuencias Esperadas</b>	
$511*198/1188=$	85.16
$145*198/1188=$	24.16
$51*198/1188=$	8.5
$78*198/1188=$	13
$48*198/1188=$	8
$105*198/1188=$	17.5
$250*198/1188=$	41.6

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** Frecuencias Esperadas

#### **4.4.- Especificación de las regiones de aceptación y rechazo**

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro consta de 6 filas y 7 columnas

**Tabla N°28 Grados De Libertad**

<b>GRADO DE LIBERTAD</b>		
	<b>FILAS</b>	<b>COLUMNAS</b>
gl=	(6-1)	(7-1)
gl=	5	6
gl=	30*1	
gl=	30	

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** GradosdeLibertad

Por lo tanto con 30 grados de libertad y a nivel 4.05 de significación según la tabla  $X^2T= 54.92$ , por tanto si  $X^2T \leq X^2C$  se aceptará la  $H_1$ , caso contrario se la rechazara y se aceptara la hipótesis alternativa.

#### 4.5.- Recolección de Datos y Cálculo de lo Estadístico

Para esto se utilizará la siguiente fórmula:

**Tabla N°29 Especificación De Lo Estadístico**

O	E	O-E	(O-E)2	(O-E)2/E
116	85.16	30.84	951.10	11.16
53	24.16	28.84	831.74	34.42
12	8.5	3.5	12.25	1.441
7	13	-6	36	2.769
3	8	-5	25	3.125
2	17.5	-15.5	240.25	13.72
5	41.6	-30.6	936.36	22.50
16	85.16	-69.16	4.783	0.056
14	24.16	-10.16	103.2	4.271
7	8.5	-1.5	2.25	0.264
12	13	-1	1	0.076
7	8	-1	1	0.125
34	17.5	16.5	272.25	15.55
108	41.6	66.4	4.408	0.105
129	85.16	43.84	1.921	0.022
12	24.16	-12.16	147.86	6.120
8	8.5	-0.5	0.25	0.029
14	13	1	1	0.076
6	8	-2	4	0.5
8	17.5	-9.5	90.25	5.157
21	41.6	-20.6	424.36	10.20
20	85.16	-65.16	4.245	0.049
5	24.16	-19.16	367.10	15.19
3	8.5	-5.5	30.25	3.558
14	13	1	1	0.076
7	8	-1	1	0.125
46	17.5	28.5	812.25	46.41
103	41.6	61.4	3.769	0.090
110	85.16	24.84	617.02	7.245
37	24.16	12.84	164.86	6.823
15	8.5	6.5	42.25	4.970
10	13	-3	9	0.692
7	8	-1	1	0.125
7	17.5	-10.5	110.25	6.3
12	41.6	-29.6	876.16	21.061
120	85.16	34.84	1.213	0.014
24	24.16	-0.16	0.0256	1.059
6	8.5	-2.5	6.25	0.735
21	13	8	64	4.92
18	8	10	100	12.5
8	17.5	-9.5	90.25	5.16
1	41.6	-40.6	1.648	0.04
1191	1187.52			<b>267.137</b>

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** Xi Cuadrado.

Como se puede observar  $\chi^2$  Cuadrado 267.137 es mayor que  $\chi^2$  Cuadrado tabular 54.92 por tanto se acepta la hipótesis  $H_1$ .

Conclusión:

El Síndrome de Burnout (Deterioro Profesional) impacta negativamente en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de ELEPCO S.A.

#### **4.6.-Encuesta realizada a los Jefes de Dirección**

**Objetivo:** Recopilar información que permita identificar el rendimiento del personal en el marco del clima laboral que actualmente atraviesa ELEPCO, para plantear acciones que permitan fortalecerlo y mejorar la Gestión Administrativa: la encuesta fue aplicada a los jefes de 4 direcciones, debido a cuestiones del puesto de trabajo por ser de alta jerarquía, no se logró recolectar todas. Entonces se toma en cuenta que por ser más de la mitad es de mucha importancia analizarlas y dar el punto de vista más adecuado.

- Actualmente los jefes de dirección aprecian que existe un buen clima laboral en el que se desempeña el personal, pero hay que tomar en cuenta que el factor humano juega un papel muy importante al momento de marcar la diferencia, si no se le da la importancia necesaria, la productividad, excelencia, la eficiencia se verán afectados.
- Los colaboradores de ELEPCO en muchos de los casos se sienten afectados por la distribución del área de trabajo ya que no facilita la realización de sus labores, esto interfiere en las conductas que presentan los individuos generando desperdicio de tiempo y recursos, mal uso de la información, acciones verbales inapropiadas, produciendo una baja calidad de trabajo y pérdida del rendimiento.
- Los colaboradores de ELEPCO no tienen muy claros los principios empresariales los que son tomados muchas veces, como sentencias vanas que realmente no inciden en el desempeño corporativo, pero si se analizan sus verdaderos alcances, los valores compartidos constituyen el cimiento de la organización y generan beneficios para las personas y empresas que los aplican.

- Los colaboradores de ELEPCO si no son ubicados de acuerdo a sus aptitudes y capacidades según a las necesidades y características del puesto, se encontraría en una situación contraproducente con impacto negativo hay que tomar en cuenta que la personalidad, emociones y estados de ánimo son distintas y varían día tras día esto puede ser fuentes generadoras de estrés que de no tener las competencias, habilidades o herramientas de afrontamiento adecuadas existe la posibilidad de que el síndrome se agudice.
- El personal está en constantemente evaluación de diferentes formas a cerca de rendimiento laboral, en un 50% no cumplen satisfactoriamente con los procesos establecido, desconocen los principios corporativos, tienen comunicación deficiente entre direcciones, no existe trabajo en equipo, deteriorando el grado de pertenencia y compromiso con las tareas del puesto de manera constante e intensa.
- Los Jefes de Dirección encuestados coinciden que los niveles de estrés son de medios a altos en sus lugares de trabajo, por lo que hay que tomar en cuenta que el síndrome de burnout es la consecuencia de situaciones de estrés constante, está se desarrolla a lo largo del tiempo y se presentan síntomas físicos y psicológicos que sumen al individuo en desasosiego y apatía, lo que es causa de incapacidad laboral, que no sólo afecta a la persona en su productividad dentro de la empresa, sino también en su desenvolvimiento personal y social.

Según las encuestas aplicadas, el rendimiento laboral de los colaboradores de ELEPCO en la actualidad se encuentra en una fase creciente pero no es el más adecuado; esto debido a que son muchos factores los que inciden directamente en el comportamiento de las personas. En conclusión, no parece haber duda de que tanto los factores personales como los organizacionales influyen en los resultados del trabajo. Se debe tomar en cuenta la interacción persona-sistema, ya que cada individuo posee diferentes valores, motivos, temperamento, carácter, entre otros, y no responde igual a un sistema determinado.

No es sólo el sistema el que puede afectar al trabajador, sino que éste también puede afectar al sistema. La percepción del empleado tiene un papel importante, pues aunque ciertos

factores del sistema puedan verse como limitaciones, también es posible, percibirlos como un reto. Por lo que es fundamental incentivar y promover una cultura de mejora continua tanto en los recursos humanos como en los organizacionales ya que es responsabilidad de los directivos reconocer esos potenciales y hacer posible que los trabajadores los desarrollen, estructurando las políticas de forma que las personas puedan conseguir sus propias metas mientras cumplen las de la organización.

#### 4.7.- FICHA DE OBSERVACIÓN

**Cuadro N°6 Ficha De Observación**

<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION</b> <b>CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL</b> <b>MODALIDAD PRESENCIAL</b>	
<b>Título:</b> El síndrome de Burnout (deterioro profesional) y su impacto en el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. ELEPCO año 2012.	<b>Comunidad:</b> Personal de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ELEPCO S.A.
<b>Investigador:</b> Fausto Jonatan Sigcha González	<b>Localidad:</b> Ciudad de Latacunga
<p><b>Observación:</b> Durante el desarrollo y la aplicación del test de Maslach, dentro de las Instalaciones de ELEPCO se pudo constatar que existen síntomas o factores desencadenantes de estrés laboral o síndrome de Burnout. Debido a que este es un síndrome puede tener varios orígenes. Cuando se realizó la observación, en el recurso humano, se pudo notar que muchos colaboradores se veían afectados por las características del puesto de trabajo, ya que no todas las oficinas están provistas del espacio adecuado, se constató que en muchos de los puestos existe sobrecarga laboral que ciertos puestos de trabajo exigen, esto debido a la ambigüedad del propio rol profesional, una gran parte del personal se encuentra desmotivado, provocado que se genere un ambiente negativo de trabajo en la empresa. En muchos casos se ve insatisfecho al cliente externo ya que sus problemas no son tratados eficientemente, muchas veces por consecuencia del mismo personal, en esto puede influir el estado de ánimo o la carga emocional, lo que puede ser causa de poca concentración, diversificación de pensamientos que no tengan nada que ver con el trabajo, haciendo propensas a las personas a que cometan errores y en el peor de los casos que exista algún tipo de accidente laboral. Dentro del ambiente de trabajo las relaciones interpersonales cambian de una dirección a otra. En muchos casos aparecen síntomas psicósomáticos, los colaboradores padecen dolores musculares, desordenes gastrointestinales, aparición de resfriados frecuentes, entre otros. En el personal operativo se observó cansancio físico y psíquico debido a que la labor que realizan es desgastante, y estos están expuestos a riesgos y peligros así como el clima y otros factores que producen estrés en nuestro organismo lo que conlleva a problemas de comunicación y de relacionarse en el entorno laboral.</p> <p>El síndrome de Burnout tiene graves consecuencias para la salud física y psicológica de quienes son afectados, deteriorando además gravemente su entorno socio familiar. Todo ello influye la calidad de vida personal afectando la eficacia y rendimiento profesional originando una pérdida en la calidad del servicio.</p>	

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** Observación.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1.- Conclusiones

- Como se dijo inicialmente, en la actualidad el contexto laboral impone exigencias cada vez más complejas tanto sobre el individuo como sobre las organizaciones. Para cumplir con sus objetivos, resulta necesario alcanzar niveles de alta performance y especialización a fin de estar acordes al ritmo de los cambios y no quedar excluidos del entorno con el que se relacionan.
- En la organización se puede evidenciar que los colaboradores de ELEPCO se encuentran en una etapa de estrés laboral alto en la escala de despersonalización, que son provocados por el contacto directo con las personas, tienden a tener actitudes y respuestas negativas hacia los demás, mostrando distanciamiento, culpando sus frustraciones y el descenso de compromiso laboral.
- A la vista con el análisis de las encuestas aplicadas a los jefes de dirección se puede evidenciar que los niveles de estrés laboral son de medios a altos, por lo que es importante recalcar que el síndrome de Burnout constituye una fase avanzada y aún más patológica del estrés laboral y puede causar una incapacidad total para volver a trabajar.
- Los datos obtenidos revelan que las puntuaciones del MBI con las variables socio demográficas de los colaboradores, no alcanza la correlación necesaria significativa para considerar que estas ejercen un efecto sobre el síndrome de Burnout,

probablemente variables de tipo motivacional o factores como el ambiente laboral inciden de manera más directa provocando estrés laboral.

- El rendimiento laboral de los colaboradores de ELEPCO en la actualidad se encuentra en una fase creciente pero no es el más adecuado; esto debido a que son muchos factores los que inciden directamente en el comportamiento de las personas, no parece haber duda de que tanto los factores personales como los organizacionales influyen en los resultados del trabajo. Se debe tomar en cuenta la interacción persona-sistema, ya que cada individuo posee diferentes valores, motivos, temperamento, carácter, entre otros, y no responde igual a un sistema determinado.
- Mediante la observación se pudo evidenciar factores desencadenantes de estrés laboral como por ejemplo la naturaleza de la tarea, variables institucionales y organizacionales, la variable interpersonal (redes de apoyo social, colegas, amigos, familia), la variable individual, (características del profesional, ciertos rasgos de personalidad, problemas existenciales) influyendo directamente en el rendimiento de los colaboradores, por las graves consecuencias psicológicas de quienes se ven afectados.
- Detectar el síndrome a tiempo no solo es necesario para salvar la vida laboral de la persona afectada sino para mejorar todos los ámbitos de su vida.

## **5.2.- Recomendaciones**

- Existen recomendaciones que surgen como estrategias de prevención para evitar el padecimiento de esta psicopatología, estas se enfocan a la difusión de la sintomatología del síndrome, en este sentido se deberá promover que el personal de ELEPCO reconozca los síntomas de alarma del padecimiento.
- Tratar de simplificar la vida cotidiana. Suprimir algunas actividades o tareas que se programaron para el día. Practicar técnicas de relajamiento, como control de la respiración, relajación muscular y concentración mental. Concentrarse en una cosa por vez. Dejar los problemas del trabajo y no “llevarlos” al hogar. No “llevar” los problemas del hogar al trabajo. Usar el sentido del humor, aprendiendo a “satirizar”

la angustia. Practicar hábitos saludables, como los ejercicios de relajación. Acostarse más temprano, porque tener más horas de sueño da más capacidad de lidiar con las responsabilidades del día a día. Tener un buen desayuno y un almuerzo adecuado, para aportar la energía suficiente. Reducir el consumo de café, ya que la cafeína es un estimulante y puede elevar el nivel de estrés. Darse el tiempo necesario para tomar vacaciones ordinarias y en cuanto oportunidad se presente, tomarse vacaciones ocasionales. Dedicar más tiempo a los hobbies y aprender a ocupar el tiempo ocioso con actividades gratificantes, es importante para disminuir los niveles de estrés.

- De igual manera hay que tomar en cuenta lo importante que es reforzar la comunicación y retroalimentación entre compañeros de labor profesional y gente con las que comparten actividades, ya que en la mayoría de los casos son los primeros en detectar algunos síntomas, aun antes que el propio afectado.
- No hay que dejar de lado que el presente estudio exploratorio, reflejo la necesidad de nuevos estudios enfocados a la comprensión de los mecanismos del síndrome, así como a las variables asociadas, para así de esta manera intervenir en su prevención o tratamiento adecuado en el caso de que este problema se aparezca, a medida que se implanten programas adecuados para afrontar el síndrome de burnout y sus consecuencias, se conseguirá una mejora importante en la calidad de vida laboral de los colaboradores tanto en el aspecto profesional como en el personal, por ello cabe recalcar que este sector profesional fue por primera vez considerado para explorar esta psicopatología, denotando interés por saber detalles del padecimiento por lo que muchos de los colaboradores en reiteradas ocasiones mencionaron sentir algún tipo de malestar de carácter emocional en sus jornadas.
- Es necesario que tanto empresas como trabajadores concienticen de la gravedad de la enfermedad y de que todos los profesionales están expuestos en mayor o menor medida. Cualquier iniciativa de prevención es positiva en este aspecto.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1.- Datos informativos**

##### **6.1.1.- Tema**

Elaboración de un manual de técnicas de control para disminuir el estrés laboral y mejorar el Rendimiento, en pro de la prevención del Síndrome de Burnout en los empleados de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.

##### **6.1.2.- Beneficiarios**

En la presente propuesta serán beneficiados los colaboradores, jefes de área, y autoridades presentes en la organización.

##### **6.1.3.- Ubicación**

- **Empresa:** Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ELEPCO S.A.
- **Provincia:** “Cotopaxi”.
- **Ciudad:** Latacunga.
- **Dirección:** Márquez de Maenza 5-44 y Quijano y Ordoñez.
- **Responsable de la investigación:** Inv. Jonatan Sigcha.

##### **6.1.4.- Tiempo**

2012-2013.

### **6.1.5.- Equipo técnico responsable**

Autoridades responsables de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. en coordinación del investigador, egresado de la carrera de Psicología Industrial Jonatan Sigcha.

### **6.1.6.- Antecedentes de la propuesta**

Una de las realidades encontradas en la empresa hace que nuestra propuesta dote de las técnicas de afrontamiento adecuadas para disminuir el estrés laboral, la creciente complejidad, las demandas de la actividad laboral, el contexto y otros posibles factores generadores de estrés en los campos personal, familiar y social, crean frecuentemente situaciones difíciles de afrontar.

Como consecuencia observamos una sobrecarga en la capacidad de los empleados para funcionar de una manera óptima en el trabajo, causando o cronificando problemas físicos, emocionales y económicos. Esto disminuye la satisfacción en el desempeño del trabajo y la calidad de vida del trabajador. Sin embargo, este impacto no sólo afecta al individuo y a sus seres queridos. Múltiples estudios han confirmado también las consecuencias del estrés en la productividad y baja de rendimiento de los empleados y de la empresa, y en la generación de gastos adicionales para la organización debido al impacto negativo del estrés laboral. El conocimiento de técnicas tan fáciles nos facilitara disminuir los niveles de estrés, de tal, manera que tomemos acciones para sobrellevarlo de una forma correcta para que este no afecte la salud de los colaboradores.

### **6.2.- Justificación**

En la actualidad la empresa y sus directivos no pueden permanecer ajenos a la problemática del estrés laboral o síndrome de burnout, debido a su impacto negativo tanto en la efectividad de la empresa como en la salud física y mental de los trabajadores. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha definido el estrés ocupacional como una “epidemia global”. Además de ser causa del sufrimiento individual de los trabajadores

producidos por el estrés en sí mismo y por sus efectos negativos sobre la salud, los costes económicos asociados a esta problemática son cada vez más conocidos. Por ejemplo, estudios realizados en Estados Unidos estiman que los costes generados por problemas relacionados con el estrés en ese país superan los cien millones de dólares anuales en gastos causados por el absentismo, disminución de productividad, baja de rendimiento, pérdida de trabajadores y en gastos debidos a incapacidades y servicios médicos. Estudios similares han confirmado el exorbitante coste del estrés laboral en países de la Unión Europea (UE) y en otros países desarrollados.

Por otro lado, cada vez con mayor frecuencia, la preocupación pública acerca del estrés en el trabajo y sus consecuencias para la salud toma gran importancia. Por consiguiente, existe un creciente imperativo ético y legal para que las empresas estimen el riesgo y la naturaleza del estrés laboral y tomen medidas preventivas y protectoras adecuadas. Por todas estas razones, la propuesta busca dotar las técnicas y métodos adecuados para afrontar el estrés laboral y prevenir que el síndrome de burnout afecte al personal, y promover una cultura empresarial sin estrés laboral o burnout.

### **6.3.- Objetivos**

- **Objetivo General**

Mejorar la calidad de vida de los empleados y su capacidad corporal, para fomentar el incremento del rendimiento laboral en sus respectivas áreas de trabajo.

#### **Objetivos Específicos**

- Socializar estrategias de prevención, control y manejo de estrés laboral existen, así como el modo de llevarlas a la práctica.
- Ejecutar un conjunto de técnicas específicas de manejo del estrés.
- Evaluar las causas y factores que provocan estrés y la manera de eliminarlos.
- Desarrollar mecanismos de vida saludable a través de la atención al propio cuerpo.
- Aplicar el manual de técnicas de control de estrés laboral para que se convierta una herramienta que permite un mejor desarrollo de las actividades.

#### **6.4.- Análisis de factibilidad**

La propuesta de la **Elaboración de un manual de técnicas de control para disminuir el estrés laboral y mejorar el Rendimiento, en pro de la prevención del Síndrome de Burnout en los empleados de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.** es factible, ya que se cuenta con el apoyo de todas las autoridades de la empresa, además hoy en día las normas legales de cada organismo ya sea público o privado está en la obligación de cumplirlas actualmente es un enriquecimiento no solo para la persona sino para la organización.

Además de esto, la empresa cuenta con todos los requerimientos para llevar a cabo la propuesta, con el objetivo de concienciar a cerca del síndrome de burnout. Confiamos que nuestra propuesta será de gran aporte para la cualquier tipo de organización y más aún los colaboradores de la empresa ELEPCO S.A.

Tomando muy en cuenta que los costos no serán perjudiciales para la organización por tanto es factible que se lleve a cabo.

##### **6.4.1.-Factibilidad Financiera**

La factibilidad financiera que ha surgido hacia la implementación la elaboración de un manual sobre técnicas para disminuir el estrés laboral, para así prevenir que el estrés laboral constante desate Síndrome de Burnout en los empleados de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A, se ha visto necesario realizar un estudio de Factibilidad Técnica, respecto a material en general que se pueda necesitar.

En esta sección he tratado de clasificar los costos de inversión en función de viabilizar la creación del manual sobre técnicas para disminuir el estrés laboral.

**Tabla N°30 Factibilidad Financiera**

DETALLE DE GASTO	CANTIDAD	COSTO	VALOR TOTAL
<b><u>TOSHIBA</u></b>	\$1	800.00	\$800.00
<b>Resma de hojas de papel bon</b>	\$10	4.00	\$40.00
<b>Copias del manual</b>	\$4000	0.05	\$200.00
<b>TOTAL</b>			\$1040

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.

**Fuente:** Costos.

El detalle financiero mencionado anteriormente es todo lo que se establece gastar en el manual sobre técnicas para disminuir el estrés laboral y mejorar el rendimiento. En definitiva los costos de los materiales para la ejecución óptima del proyecto son accesibles, por lo que se puede afirmar que el mismo es factible desde el punto de vista económico.

Dentro de la empresa si es factible realizar, desarrollar, implantar, el manual de técnicas para disminuir el estrés laboral y mejorar el rendimiento, haciendo una evaluación de costos intrínsecos del manual y los beneficios que se derivaron de éste, realizaremos una tabla de costos que permiten identificar la inversión.

A nivel sociocultural es factible ya que en la actualidad surgen no solo los problemas en el rendimiento de los trabajadores sino también a nivel psicosocial que se ven afectados por trastornos de personalidad influyendo cada vez en diferentes problemas que hoy van tornándose más complejas debido a los abusos y excesos ya sea del trabajo, la tecnología, problemas familiares o económicos.

Es por ello que el involucrarnos en la nueva era nos permite mejorar la calidad de los trabajadores no solo entorno a sus necesidades físicas sino también a adentrarnos en la parte emocional para tener personas con mayor motivación, el que palpemos la realidad permite proteger a nuestros trabajadores con nuevas estrategias de intervención a nivel organizacional como personal.

## **6.5.- Fundamentación**

### **6.5.1.- Fundamentación Legal**

En la ley **NORMATIVA ANDINA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

**Artículo 18.-** Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

**Artículo 19.-** Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan.

Complementariamente, los empleadores comunicarán las informaciones necesarias a los trabajadores y sus representantes sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos.

### **6.5.2.- Fundamentación científico técnica**

#### **¿Qué es un manual?**

Libro o folleto que contiene en forma abreviada y de fácil utilización, conocimiento o nociones principales de determinadas materia o ciencia. Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

### **Importancia de los manuales**

La importancia de los manuales radica en que ellos explican de manera detallada los procedimientos dentro de una organización; a través de ellos logramos evitar grandes errores que se suelen cometer dentro de las áreas funcionales de la empresa.

Estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, evitando la duplicidad de funciones.

Además son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinado departamento.

### **Tipos de Manuales Administrativos**

**Entre los tipos de manuales más utilizados se encuentran:**

1. Manuales de Organización
2. Manuales de Políticas
3. Manuales de Normas y Procedimientos
4. Manuales para Especialistas
5. Manual del empleado
6. Manual de contenido múltiple.
7. Manuales de finanzas
8. Manuales del sistema.

## **Estructura de un Manual**

Las partes principales de un manual pueden ser las siguientes:

- Tabla de contenido
- Introducción
- Instrucciones para el uso del manual
- Cuerpo del manual
- Flujo gramas
- Glosario de términos
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Anexos

## **Necesidad de los Manuales**

Se necesita un manual cuando ocurren algunas de las siguientes circunstancias:

- Muchas personas desempeñando actividades similares y complejas.
- Alta rotación de personal entre los puestos de trabajo.
- Trabajos muy especializados y no repetitivos en los cuales, grupos de usuarios deben manejar diseños complejos y casi siempre desconocidos para ellos (tal como es el análisis y diseños de sistemas).
- Grandes flujos de información entre unidades administrativas o funcionales, lo cual puede determinar la necesidad de estandarizar la captación, proceso y manejo de datos sobre todo cuando existen varios turnos de trabajo.

En la actualidad las organizaciones están adoptando el uso de manuales administrativos como medios para la satisfacción de distintos tipos de necesidades. Depende de estas necesidades cada empresa adopta el tipo de manual que más se adapte a sus necesidades.

## **Ventajas y Limitaciones de la Utilización de Manuales**

### **Ventajas:**

- Aseguran que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Determinan la responsabilidad de cada puesto y su relación con otros puestos de la organización.
- Son una herramienta de apoyo en el entrenamiento y capacitación de nuevos empleados.
- Logran y mantienen un sólido plan de organización.
- Son una fuente permanente de información sobre las prácticas generales y sectoriales de la empresa.

### **Limitaciones:**

- Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos los integrantes.
- Algunas consideran que son demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día.
- Incluyen solo los aspectos formales de la organización dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.
- Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.
- Constituyen una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.
- Si no se actualizan permanentemente, pierden vigencia con rapidez.

## **6.6.- Desarrollo Del Manual**

### **PROPUESTA**

**“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE TÉCNICAS DE CONTROL PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL Y MEJORAR EL RENDIMIENTO, EN PRO DE LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A.”**

### **INTRODUCCIÓN**

El estrés se puede presentar en cualquier ámbito donde se desarrolle el ser humano, el área que nos compete es laboral y en esta aparece en diferentes niveles y en cualquier circunstancia a la que se someta al individuo a una carga a la que no pueda adaptarse rápidamente, con la que no se sienta competente, o por el contrario, con la que se responsabilice demasiado. Recordando que cualquier alternativa para afrontar el estrés es una técnica adecuada de intervención para prevenir el Burnout.

Aproximadamente, en 1900 iniciaron a preocuparse por la seguridad de los obreros. Cuando aparecieron leyes donde se debía compensar a los trabajadores que sufrían de accidentes, lo cual, los obligo hacer el entorno de trabajo más seguro porque era más caro pagar indemnizaciones que prevenir los percances. En la actualidad, los empresarios están convencidos de los beneficios que la prevención les da, es mayor que el gasto de la enfermedad.

**La prevención que debe practicarse es integral (emocional, psicológica y física) y se puede fomentar por medio de cursos o charlas de temas como:**

- Manejo de estrés con técnicas de fácil uso y aplicables en el centro de trabajo en casa.
- Temas de salud de la importancia de cuidar la alimentación y el deporte.
- Como mantener un ambiente de trabajo adecuado.

- Programas para el manejo de estrés
- Charlas a cerca del buen uso del tiempo.

### **El apoyo social es esencial en la prevención y tratamiento de estrés porque:**

- Al pedir ayuda a las personas del entorno es una muestra de reconocimiento a la otra persona y el desahogo con terceros mitiga las frustraciones.
- La amistad de otra persona es una estrategia clave para enfrentarse al estrés del trabajo y personal.
- Crea lazos de apoyo entre compañeros y supervisores.

### **La empresa podría:**

- Realizar evaluaciones frecuentes a las personas que ocupan puestos capaces de generar efectos estresantes o grupos de riesgo tales como: atención al público y canalizarla.
- Fomentar actividades físicas formando equipos de fútbol o algún deporte agradable. Esto promueve la salud así como la solidaridad con la empresa, ayuda a la interacción social entre los trabajadores.
- Fomentar la alimentación balanceada dentro del trabajo con venta de alimentos que no sean chatarra.
- Evitar el estrés que causa el temor constante de perder el empleo, evitando rumores de recortes.
- Permitir que sea más fácil la comunicación entre niveles.
- Motivar a los empleados con bonos por cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas o poner en un pizarrón la foto del mejor empleado.
- Atender los factores ambientales que causan estrés como disminuir los riesgos químicos(gases), biológicos (bacterias) o físicos (ruido fuerte, luz insuficiente o la temperatura, las vibraciones, la radiación) buscando soluciones como: modificar los

techos, paredes y pisos con tratamientos acústicos, mejorar la ventilación, usar equipos protectores (según el riesgo, el equipo puede consistir en lentes de seguridad, protectores para oídos, mascarillas, trajes, botas, guantes y cascos protectores contra el calor o la radiación).

- Fomentar una buena comunicación, establecer roles bien determinados.
- Evitar la falta de equidad o justicia organizacional.
- Disminuir los impedimentos por parte de la dirección o supervisor para que pueda desarrollar su trabajo.
- Proporcionar un clima organizacional adecuado (el apoyo social ayuda a disminuir los estresores y encontrar otras respuestas a los problemas).
- Crear un clima de participación, libertad y autonomía, en el cual se considera al trabajador un individuo que comparte los mismos objetivos, en particular, permitir la participación en los cambios que les afecten.
- Usar muebles de oficina ergonómicos.
- Evitar el comportamiento agresivo, acoso sexual así como la agresión física, y si se presentara apoyar al agredido y reprender al agresor.
- Planear los horarios y turnos de trabajo de manera en que no sean muy extensos, dándoles pequeños descansos.
- Fomentar el uso de agenda donde anoten los pendientes y establezcan prioridades, y eliminar las tareas innecesarias ni más cosas de las que se puedan hacer indicando el tiempo que ocuparan. Que sean compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.
- Poner música que relaje y tranquilice a sus empleados y es una manera muy sencilla de disminuir el estrés.
- Usar aromas también es una opción aplicable en el ámbito laboral: inciensos o trapear con aromas que favorezca (la lavanda disminuye el estrés) el estado emocional de los empleados además de ser una alternativa barata y útil.

### **De manera personal se puede:**

- Saber delegar. Si tiene subordinados, delegar responsabilidades en personas de confianza. No pretender hacer todo el trabajo y controlarlo, así podemos tener más tiempo y disminuir la carga del trabajo.
- Aprender a manejar las emociones quizá yendo a terapia, además de que nos ayuda a que la conducta y la actitud sea positiva.
- La risa terapia ayuda afrontar problemas de la vida y alivia la tensión además de ser un excelente ejercicio, esto incide para que las empresas mejoren notablemente la productividad, la creatividad y hace que la vida se vea de una manera más positiva.
- Las técnicas de relajación son un medio que puede funcionar muy bien para prevenir o disminuir el estrés porque son de fácil aplicación, se pueden hacer en el centro de trabajo, en casa y solo llevan unos minutos. Lo que se pretende es que el individuo a relajarse a sí mismo.
- Hay que aprender a extraer lo positivo de los sucesos negativos.
- Si el estrés está causando problemas médicos importantes el empleado debe hacer un análisis y determinar si un cambio de empleo puede ser la solución.
- Permitirles alejarse por un momento de la situación tensa y hacer algo pequeño y constructivo, como vaciar un cesto de basura o limpiar un cajón.
- Buscar el equilibrio entre las áreas vitales, como son: la familia, los amigos, el trabajo, las aficiones y el descanso.

En el modelo utilizado intervienen varios mecanismos que se complementan unos a otros. El que pretendería mejorar los recursos para afrontar el estrés de forma eficiente. Desde hace tiempo atrás se han utilizado métodos de tipo cognitivo-conductual como por ejemplo las del afrontamiento del estrés, reestructuración cognitiva, terapia racional emotiva, ensayo conductual, entre otras.

Tomando en cuenta que nos encontramos dentro del ámbito laboral, deberá trabajarse a nivel individual, y a nivel organizacional para prevenir el Burnout y disminuir los síntomas de estrés laboral, con pautas para mejorar el rendimiento.

Existen varios tipos de intervención, por conveniencia las dividimos dividen en dos individuales y organizacionales.

## **TECNICAS PARA LA INTERVENCION A NIVEL INDIVIDUAL**

Se ha demostrado que para combatir de mejor forma el estrés laboral hay que dotar a los colaboradores los recursos adecuados de afrontamiento, que les permitan disfrutar su actividad laboral a plenitud, con el beneficio personal y social que de ella se deriva (García I.op.cit.).

Existen diferentes formas mediante las cuales prevenimos el estrés y su aplicación puede ser de diferente manera dependiendo de cada individuo, hay que tomar en cuenta como aspecto importante mencionar la necesidad de cambiar los hábitos rutinarios e incorporar nuevas rutinas, que muchas veces son sencillas, pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental desencadenados por el estrés; sin embargo, dichos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener resultados positivos. Estos hábitos pueden ser: ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, alimentación adecuada, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, entre otros.

Los programas de intervención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y su forma de controlarlo a través de la educación, para la buena salud de los trabajadores (Villalobos op.cit.).

### **Técnicas de relajación**

La mayoría de las técnicas de relajación consisten en un entrenamiento de los músculos del cuerpo para evitar las tensiones ocultas. Las técnicas de relajación también enseñan a los individuos a reconocer ligeras tensiones de la vida diaria lo que les permite afrontarlas.

La relajación disminuye la presión sanguínea, la frecuencia respiratoria y cardiaca, libera la tensión muscular y alivia el estrés emocional. Existen diferentes técnicas que se pueden aprender para relajarse rápidamente, incluso mientras se trabaja, como la relajación

progresiva, el yoga, la meditación, el masaje, la aroma terapias, la musicoterapia y algunos ejercicios de respiración.

Se mencionan a continuación algunas técnicas de relajación:

- **La meditación**

La meditación resulta sumamente positiva para las personas que padecen estados de estrés y ansiedad, pues calma la mente, restablece la armonía psico-físico-social de la persona. Fomenta los procesos de rejuvenecimiento de los tejidos del cuerpo y relaja de forma profunda y duradera el sistema nervioso en su conjunto, liberándolo progresivamente de los síntomas debidos al estrés y ansiedad sostenidos en el tiempo.

Se entiende por meditación un estado de conciencia provocado por diversas técnicas que buscan separar un poco al individuo de su vida diaria (Doval op.cit).

Los ejercicios de meditación pueden ser de varios tipos. En la meditación denominada concentraría se intenta restringir la conciencia a una sola fuente invariable de estimulación durante cierto tiempo. Las personas que meditan pueden concentrarse mirando un objeto, poniendo atención en algún proceso como la respiración, escucharse a sí mismo cantando en vos alta, o simplemente repitiendo una palabra o frase.

Esta sensación no dura más que algunos minutos, pero aparece como un fenómeno desligado del tiempo para el participante, quien después se siente renovado y mejor capacitado para experimentar la vida diariamente.

Los investigadores Wallace y Ben sometieron a estudios de laboratorios a un grupo de meditadores y encontraron que durante el acto de la meditación el cuerpo humano se caracteriza por una pauta de actividad ambivalente: alerta, pero a su vez muy relajada. Específicamente, el ritmo metabólico del cuerpo se torna insólitamente bajo y, en consecuencia, el consumo de oxígeno, la eliminación del dióxido de carbono y el volumen y ritmo de respiración reducido, el ritmo cardiaco también se disminuye significativamente

y la producción de sustancias químicas en la sangre (lactato de sodio) muestra un marcado descenso, su exceso en la sangre se asocia a sentimientos de angustia (“la meditación sana”).

Por su parte, en la actividad eléctrica del cerebro predomina el ritmo alfa indicador de máximo reposo, que además se relaciona con sentimientos de placidez como si el cuerpo estuviera flotando en un ambiente de mucha paz, con sensación de descanso y comodidad.

- **Relajación muscular**

Dublín (op.cit.) y Doval (op.cit.) nos proponen la relajación muscular, el cual, es un método cuyo propósito general es que el individuo aprenda a relajarse por sí mismo. El ingrediente clave de estas técnicas que la persona se sienta tranquila y cómoda. Al mismo tiempo, piense en la palabra “uno” o en cualquier canto u oración simple que pueda repetir con cada respiración alrededor de unos diez minutos. Esta técnica nos da cambios en lo fisiológico (disminución de la presión arterial y tensión muscular y del ritmo de la respiración), como lo emocional (provoca disminución de la tensión mental y sensación placentera, tanto mental como física), en forma simultánea reduce los efectos adversos del estrés. Gran parte del beneficio de la respuesta de relajación se puede lograr también con las siestas o visualizando una fantasía agradable durante unos diez minutos.

Relajarse en una habilidad y como otras habilidades requiere aprenderla, así como disciplina, regularidad para practicarla.

- **Relajación consistente y profunda**

Consiste en un entrenamiento progresivo de la mente en la relajación consiente y profunda. Se incorpora con la práctica el hábito de permanecer relajado ante situaciones de conflicto, respondiendo de una manera efectiva y adaptada a la situación.

Se efectúa en la postura de relajación y en combinación con la respiración abdominal. Por otro lado, su práctica regular lleva a un nuevo despertar de la conciencia, la mente se vuelve

positiva y clara en su pensar habitual. Elimina los efectos nocivos sobre el organismo del estrés y la ansiedad sostenidos, disminuyéndolos considerablemente. Se basa en profundos efectos a nivel psicofisiológico avalados por las disciplinas científicas y muy utilizadas en diversas psicoterapias.

- **Musicoterapia**

La musicoterapia es una disciplina terapéutica que se basa en el efecto favorecedor de la música en sus distintas variantes para producir cambios positivos (Fernández citado por García, 2007). Los terapeutas musicales utilizan el sonido para ayudar con una gran variedad de problemas médicos. Hay evidencia de la habilidad de la música para disminuir el dolor, tener efectos calmantes, mejora la memoria, así como prevenir y reducir el estrés (Gordon citado en García V. et. Al.1997; Zarate, 2001).

La música influye sobre el ritmo respiratorio, la presión arterial, las contracciones estomacales y los niveles hormonales. Los ritmos cardiacos se aceleran o se vuelven más lentos de forma tal que se sincronizan con los ritmos musicales. También se sabe que la música puede alterar los ritmos eléctricos de nuestro cerebro. (Benenson, 200 y García V. et. Al. 1997).

Zarate (2000) nos dice que una de las importantes cualidades de la música es su flexibilidad. La música puede ser usada de manera pasiva (solo escuchando), activa (tocando un instrumento), pasiva y activa a la vez (Tocando instrumentos y escuchando), e inactiva (silencio absoluto). También puede ser utilizada de manera grupal (socializando) e individual (explorando creatividad y expresión personal).

- **Aroma terapia**

Es una técnica oriental muy antigua cuyo efecto es relajar. Consiste en utilizar aceites de hierbas y otras plantas aromáticas. Estas soluciones se pueden aplicar sobre la piel con un relajante masaje, inhalar en forma de vapor o del humo generado por velas aromáticas,

agregarse en formas de burbujas o aceites en el agua de baño, o usarse en compresas que se aplican en determinados lugares del cuerpo.

Esta técnica basa su eficacia en dos mecanismos básicos: el sentido del olfato y la capacidad absorbente de la piel. Los terapeutas afirman que la inhalación de determinadas fragancias hace que el cerebro libere productos químicos que combaten el estrés y la fatiga. También creen que algunos aceites ejercen un efecto medicinal tras ser absorbidos por la piel, se mencionan algunos a continuación (“Técnicas para la reducción y control de estrés”).

Eucalipto (hojas) aroma fuerte y tonificante. Se usa para tratar la congestión nasal y respiratoria, en vaporizaciones, alivia el dolor muscular y combate la fatiga; se aplica en la piel como repelente para insectos.

Geranio (hojas) Fragancia acre, picante. Se considera un aceite fundamental para tratar el estrés, el acné, el eccema y las heridas pequeñas.

Lavanda (flores) fragancia floral, fuerte y dulce. Se usa para tratar el estrés y las heridas cutáneas; se dice que tiene propiedades antisépticas y antiinflamatorias.

Salvia esclarea (flores) aroma fuerte y picante. Se usa para aliviar la ansiedad, el estrés, la inflamación de la piel y la congestión respiratoria.

- **El masaje**

Cuando nuestros músculos se encuentran tensos o han sido sometidos a demasiado esfuerzo acumulan sustancias de desecho que causan dolor, rigidez, e incluso, espasmos musculares. Al aumentar la circulación hacia y desde los músculos, el masaje acelera la eliminación de estas sustancias tóxicas y dañinas. A la vez, el masaje hace que llegue sangre y oxígeno fresco a los tejidos con lo que se aligera el proceso de recuperación de lesiones y numerosas enfermedades como el estrés.

Un estudio reciente dirigido por la investigadora Diane Zeitlin (2000), del Kessler Medical Rehabilitation and Education Corporation, in West Orange en Nueva York, confirma que los masajes mejoran el sistema inmune. A partir de los últimos 15 años se ha acumulado una gran cantidad de evidencia que demuestra que el masaje posee una impresionante lista de beneficios tanto para la salud de nuestro cuerpo como de nuestra mente (Gallardo 1998):

- El masaje mejora la circulación de la sangre y el flujo de la linfa. Esto ayuda a llevar nutrientes a las células y elimina impurezas y sustancias tóxicas.
- Aumenta la capacidad de la sangre para transportar oxígeno. De hecho se sabe que el masaje ayuda a aumentar los glóbulos rojos y blancos de la sangre.
- Ayuda a liberar sustancias llamadas endorfinas que nos da una sensación de bienestar y ayudan a combatir el dolor.
- Ayuda a reducir el estrés. Si recordamos que más de dos terceras partes de las enfermedades están relacionadas con el estrés, nos daremos cuenta de una de las razones por las que el masaje es tan beneficioso para la salud.
- El masaje terapéutico ha probado ser efectivo como medio para aliviar condiciones tales como dolores de cabeza causados por tensión nerviosa y dolores musculares de espalda, así como para mejorar la condición de la piel.
- Estimula el sistema nervioso, reduce la tensión y los efectos de ansiedad y el estrés, ayudando a conciliar mejor el sueño.
- Mejoran los sentimientos positivos, la concentración y el pensamiento creativo.
- Hacen posible la reducción de fatiga aumentando la energía y vigorizando el cuerpo, también reducen y eliminan el dolor de las articulaciones y el cansancio tras una jornada de trabajo o de ejercicio.
- Permiten una más profunda, eficiente y relajada respiración. Facilitan el drenaje linfático reduciendo la hinchazón.
- Por si mismos y en combinación con otros tratamientos ayudan a mejorar tanto el tono de la piel eliminando las células muertas, como a mejorar también la circulación posibilitando más eficazmente el transporte de nutrientes, el oxígeno de las células y la eliminación de los desechos celulares.

- Posibilitan una mejor digestión y eliminación de toxinas por el organismo.
- Favorecen una mejor y mayor relajación de cuerpo y mente.
- Aumentan los niveles de energía porque el mantenimiento de un cuerpo tenso y estresado supone un desgaste de energía innecesario.
- Mejora la elasticidad de la piel y la forma muscular.
- Mejora el sistema inmunológico, la comunicación neuronal y relaja el sistema nervioso y es una técnica de prevención de secuelas de la ansiedad tales como los espasmos.
- Favorecen a una efectiva respiración.
- Ayudan a reducir el insomnio.
- Equilibra el sistema digestivo.
- Mejoran la imagen del cuerpo favoreciendo la autoestima.

Hay distintos tipos de masaje terapéutico. Se pueden combinar varias de estas técnicas durante una sesión de masaje. Se puede emplear solo o como parte de un plan para mejorar la salud en el que se incluye otros elementos tales como la terapia psicológica alimentación y/o ejercicio.

- **La respiración**

El oxígeno tiene un rol vital en el sistema respiratorio y el sistema de circulación. Mientras respiramos, el oxígeno inhalado purifica nuestra sangre removiendo desperdicios venenosos que circulan a través de nuestro sistema sanguíneo (“Técnicas para el control y la reducción estrés”, op. cit.).

Considerando la respiración como un proceso fisiológico por el cual los organismos vivos toman oxígeno del medio circundante y desprenden dióxido de carbono.

Los hábitos correctos de respiración son muy importantes porque aportan al organismo el suficiente oxígeno para nuestro cerebro. El ritmo actual de vida favorece la respiración incompleta que no utiliza la capacidad total de los pulmones.

La respiración irregular evita este proceso de purificación y permite que queden desperdicios en nuestra circulación. Si esto llega a suceder, la digestión será irregular, dejando tejidos y órganos sin oxígeno. El tener poco oxígeno dará una sensación de estar cansado y muy ansioso. La respiración irregular provoca durante situaciones estresantes, no solo es difícil de controlar sino que también contribuye al deterioro de la salud. Controlando cuidadosamente nuestra forma de respirar, no solo rejuvenecemos nuestros sistemas, sino también, de esta forma controlaremos los perjudiciales efectos del estrés.

El objetivo de las técnicas de respiración es facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones de estrés. Unos pocos minutos de esta práctica correctamente efectuada son suficientes para equilibrar el sistema nervioso, calmando y relajando los estados emocionales y reduciendo los efectos nocivos del estrés sostenido en el organismo.

A continuación se presentan dos métodos de respiración el primero para tener una respiración adecuada y el segundo conseguir una relajación profunda.

### **Respiración Apropia**

La respiración es una función a la cual nadie le presta mayor atención y rara vez se practica de forma adecuada. Antes de comenzar algunas técnicas de respiración, es esencial aprender como respirar de forma apropiada y compleja.

1. Recostarse en el suelo con las piernas rectas y ligeramente separadas, los dedos de los pies apuntando cómodamente hacia afuera, brazos a los lados sin tocar el cuerpo, las palmas hacia arriba y los ojos cerrados, a esta posición se le conoce como un “Un Cuerpo Relajado”. Hay que tomarse el tiempo para relajarse y respirar libremente.
2. Es mejor respirar por la nariz, pues el bello nasal y las membranas filtran el polvo y las toxinas del aire inhalado. Mantener la boca cerrada mientras se respira.

3. Mientras se respira, el pecho y abdomen deben moverse juntos. Si solo el pecho parece subir y bajar, la respiración es un poco profunda y no está dando un buen uso a la parte interior de sus pulmones. Mientras se inhala se debe sentir el abdomen elevarse, como si tu estomago se llenara de aire, mientras se exhala, el abdomen regresa a su posición original, como un globo desinflándose. Este proceso de inhalar y exhalar debe continuarse de manera cómoda y suave. Nuevamente, tu pecho y abdomen deben subir mientras inhalas y bajar mientras exhalas. El pecho debe moverse tan solo un poco.

### **Respiración para una relajación profunda**

Este ejercicio puede ser practicado en diferentes posiciones a continuación se presenta una para principiante:

1. Recostarse sobre el piso. Doblando las rodillas y moviendo los pies hasta tener aproximadamente ocho pulgadas de separación entre ellos, con los dedos de los pies ligeramente hacia afuera. Asegúrese que la espina dorsal esta recta.
2. Pon una mano sobre el abdomen y la otra sobre el pecho.
3. Inhala lenta y profundamente por la nariz hasta llegar al abdomen y poder empujar la mano hacia arriba, se hace hasta sentir comodidad. El pecho deberá moverse solo un poco junto al abdomen.
4. Continuar con el paso anterior hasta que sea rítmico y cómodo, inhalar a través de la nariz y exhala a través de la boca, haciendo un silencioso sonido, como una brisa mientras exhalas el aire. La boca, lengua y mandíbula se relejan, inhalar de manera lenta, larga y profunda, subiendo y bajando el abdomen. Escuchar el sonido y sentir la textura de la respiración mientras se relaja cada vez más.
5. Cuando se empiece a utilizar esta técnica, se debe hacer solo por 5 minutos. E ir aumentando el tiempo hasta por 20 minutos.
6. Al terminar la sesión, se debe quedar quieto algunos minutos y tratar de mantener todo el cuerpo relajado.

- **Técnicas Cognitivo Conductuales**

Este tipo de estrategias se emplean para controlar las situaciones estresoras y reducir o eliminar la experiencia del estrés, normalmente son maneras de afrontamiento consistentes (Sandin, op.cit.). Los métodos cognitivos-conductuales suelen ser efectivos para reducir el estrés ya que no solo sirven para cambiar patrones de conducta desadaptativas sino también para cambiar su cognición. Los principales exponentes de estas teorías son Albert Ellis, Aron Beck y Arnold Lazarus. Este tipo de terapia se aplica por psicólogos especializados que utilizan la técnica de acuerdo a las características del individuo o del grupo. El instituto de terapia racional emotiva desarrollo una forma de autoayuda que puede ser útil para individuos que tratan de identificar creencia racional que conducen a la perturbación emocional o a una conducta contraproducente.

Un ejemplo de estas técnicas se presenta a continuación:

Primero se pide que se identifique un evento activador que permite una condición negativa que le gustaría cambiar. Por ejemplo, la idea de tener que trabajar hasta tarde me hace sentir muy ansioso y me lleva a inventar pretextos para no ir al trabajo cuando hay mucho trabajo.

Luego se debe identificar aquellas creencias irracionales que conducen a sentimientos y conductas contraproducentes. Por ejemplo:

1. Debo hacer las cosas a la perfección.
2. Soy una persona inútil si me pongo ansioso.
3. Debo ser aprobado y aceptado por la demás gente.
4. Las personas deben vivir de acuerdo con mis expectativas y si no lo hacen resulta terrible.
5. Es espantoso u horrible cuando las cosas son importantes y no salen como yo quiero.

A continuación, desarrolla un debate para cada una de sus creencias irracionales. Por ejemplo:

1. ¿Por qué debo hacer las cosas a la perfección?
2. ¿Dónde está escrito que soy una persona inútil si me pongo ansioso?
3. ¿Por qué la gente tiene que aprobar o aceptar todo lo que hago?
4. Muchas personas no viven de acuerdo con mis expectativas. Es decepcionante, pero no terrible.
5. ¿En realidad es espantoso u horrible cuando las cosas importantes no salen como yo quiero? O solo es una molestia o una inconveniencia.

Por último, se trabaja para encontrar una creencia racional efectiva para remplazar sus creencias irracionales. Por ejemplo:

1. Prefiero hacerlo muy bien, pero no siempre tengo que hacerlo.
2. Puedo ser una persona valiosa y aun así sentirme un poco ansioso.
3. Aunque es agradable ser aprobado y aceptado por todos, no es absolutamente necesario. No moriré por el rechazo.
4. Es decepcionante cuando las personas no viven de acuerdo con mis expectativas, pero no es el fin del mundo.
5. Es bastante inconveniente cuando las cosas importantes no salen como yo quiero y no me gusta, pero puedo soportarlo.

Después de que encuentren algunas creencias racionales efectivas para alguno de los eventos activadores que solían crearle problemas, hay que notar los diferentes tipos de sentimientos y conductas que se experimentan. Al pensar de manera racional cuando ocurren eventos negativos será más probable que se tengan sentimientos apropiados, tales como desilusión o frustración en lugar de sentimientos perturbados como la ira, la ansiedad o depresión.

Esto se debe continuar practicando con regularidad y se debe continuar repitiéndose estas creencias a sí mismo en voz alta con el propósito de que le ayude a sentirse mejor y que se comporte en forma más racional (Engler, 2002).

- **Risoterapia**

En un estudio realizado por Valladares y Alonso (2007) con atletas se dieron cuenta que el sentido del humor es un mecanismo excelente para afrontar los acontecimientos estresantes. Alivias la tensión, ayudan a ver las cosas desde otra perspectiva y a tomar medidas de lo sucedido, además de que tiene un efecto fisiológico que ayuda a reducir los niveles de estrés. Genera mayor productividad, es un resorte motivados por excelencia, que además de ser una válvula de escape para la tensión, propicia la creatividad y las ganas de trabajar. Los especialistas coinciden en que el sentido del humor ocasiona tener una actitud positiva ante la vida, ayuda a ver la vida desde una perspectiva que ayude a encontrar las soluciones más creativas. Al grado de ser coadyuvante del bienestar, del mejoramiento de la organización y de la persona. El humor conlleva la solución de conflictos, además de reducir la tensión, ansiedad y depresión.

El Dr. William Fry. (1997, citado por Valladares y Alonso, 2007) profesor asociado de la clínica de la universidad de Stanford ha estudiado el efecto de la risa por 30 años. Para el la risa aumenta los impulsos cardiacos, mejora la circulación sanguínea y se emplean todos los musculos del cuerpo. La risa no solo es un ejercicio saldable por el bienestar inmediato que produce. Cada vez es más habitual su uso como terapia.

### **Adquirir hábitos saludables**

Desafortunadamente la gente estresada cae frecuentemente en el uso de drogas, alcohol, tabaco, comidas o actividades pasivas como mirar televisión. El daño que estos hábitos auto destructivos pueden causar se multiplica por la presencia del propio estrés. El ciclo se perpetúa generando una rutina patológica. La salud y la resistencia al estrés se pueden mejorar comiendo bien y evitando hábitos tales como el alcohol, la cafeína, el tabaco y la comida "chatarra".

## **Ejercicio**

El sedentarismo es una de las causas del estrés. El estilo de vida urbano no nos exige apenas movimiento; nos desplazamos en coche, realizamos infinidad de cosas pulsando botones; todo está diseñado para nuestra comodidad y la consecuente falta de movimiento.

El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico tiene buenos efectos en la prevención del estrés; para ello, es aconsejable la realización de ejercicio de manera habitual. En general, el ejercicio aumenta la resistencia física y psicológica del individuo a los efectos del estrés. La realización de ejercicio nos obliga a desplazar la atención de los problemas psicológicos, nos permite dormir mejor, libera emociones reprimidas y aleja tu mente de preocupaciones.

El ejercicio físico permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés, aumentando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.

Efectos beneficiosos del ejercicio físico

A nivel físico:

- Fortalece el corazón
- Aumenta la capacidad respiratoria
- Elimina dolores de articulaciones
- Reduce la osteoporosis
- Facilita la digestión
- Fortalece músculos y ligamentos
- Refuerza la voluntad

A nivel psicológico:

- Previene el insomnio
- Segrega endorfinas, que a su vez modera las emociones
- Produce relajación
- Previene el estrés
  
- Lo más importante para que el ejercicio tenga esas propiedades anti-estrés es ser regular.

Todos sabemos que resulta difícil cambiar de hábitos, e instalar la práctica de ejercicio físico en nuestra vida es una tarea complicada. Se enumeran a continuación algunas recomendaciones para iniciarse en el hábito del ejercicio físico:

- Comenzar con poco ejercicio.
- Mejor colectivo que individual.
- Elegir ejercicio que divierta.
- Lo importante: el tiempo, no la intensidad ni la distancia a recorrer.
- Usar creatividad: bici estática con DVD o videojuegos.

### **Establecer o fortalecer una red de apoyo y contención**

La mayoría de los individuos que tienen éxito en su manejo de estrés tienen una rica red de contención social. Aún el apoyo que pueden brindar extraños puede ser útil. Tener un animal doméstico ayuda a reducir los problemas agravados por el estrés.

### **Ayuda profesional**

El estrés puede ser un factor presente en muchas enfermedades que requieren de la asistencia profesional. Especialmente si los síntomas no son comunes o progresan con el tiempo.

## **Reduciendo el estrés en el trabajo**

Trate de hablar con alguien afectado personalmente en una forma simpática, y manifiéstele los problemas que cree están relacionados al trabajo. Trabaje en conjunto para mejorar las condiciones laborales. Hágale saber que la productividad puede mejorar si las presiones se reducen. Organice una red de amigos en su trabajo. Restaure prioridades y elimine tareas innecesarias. Si el trabajo es insoportable pero no hay alternativa posible, diseñe un plan de actividades para su tiempo libre y cúmplalo. Recuerde que su empleador es víctima de las mismas condiciones que impone.

## **Conseguir un descanso adecuado**

El organismo humano funciona con una serie de ritmos naturales que tenemos que respetar para ser menos vulnerables al estrés. Uno de los ritmos naturales más importantes y más relacionados con la prevención del estrés es el ciclo de vigilia-sueño. Las consecuencias del insomnio pueden ser devastadoras para la salud tanto física como psicológica de una persona; entre ellas están:

- Disminución de la alerta diurna y de la energía.
- Alteración cognitiva.
- Alteración comportamiento.
- Alteración emocional: nos volvemos más irritables, más ansiosos,...
- Por todo esto mantener tus horas de sueño diarias resulta una herramienta que te protege el estrés laboral.

Recomendaciones:

- No estar en la cama más tiempo del necesario para dormir. Acostarse cuando se tenga sueño y levantarse todos los días a la misma hora.
- Evitar cafeína desde la tarde.
- Evitar el consumo de cigarrillos.

- Hacer ejercicio con regularidad, pero evitarlo en las horas cercanas al momento de irse a dormir.
- Evitar la actividad física intensa en las horas anteriores a dormir.
- Conviene realizar actividades que ayuden a reducir la activación del organismo (leer, ver tv...).
- Evitar comidas y cenas pesadas o de difícil digestión.
- Reducir el consumo de líquidos después de cenar. En todo caso tomar un vaso de leche templada (contiene triptófano y ayuda a conciliar el sueño).
- Establecer comportamientos rutinarios que se asocien con la conducta de dormir: baño caliente, beber vaso de leche, cepillarse los dientes, ponerse el pijama, ejercicios de relajación, leer, etc.
- Cuidar el ambiente de la habitación donde se duerme. Evitar ruidos, mantener una temperatura agradable, evitar que entre luz de la calle u otras habitaciones, procurar tener una buena cama.
- Evitar preocupaciones en la cama. Programar un tiempo durante el día para preocuparse, siempre a la misma hora y en el mismo lugar.
- Si surge una preocupación durante la noche, recordar que al día siguiente se abordará adecuadamente.

### **Personalidad resistente al estrés**

Algunas características individuales disminuyen la probabilidad de aparición de estrés o minimizan la severidad de sus consecuencias. Esta personalidad resistente al estrés es aquella que asume tres supuestos fundamentales:

“soy competente y puedo tomar decisiones” (compromiso),

“todo lo que hago influye en los acontecimientos” (control),

“la vida es un cambio continuo al que hay que hacer frente” (reto).

### **a. Compromiso**

El compromiso consigo mismo es el reconocimiento personal de las propias metas y la apreciación de la habilidad de tomar decisiones y mantener nuestros valores. Esto hace que nos impliquemos en todas las actividades de la vida, incluido nuestro trabajo.

Esta auto comprensión nos posibilita el manejo competente de cualquier situación en la vida.

### **b. Control**

Es la tendencia a pensar y actuar con la convicción de la influencia personal en el curso de los acontecimientos, a enfatizar la propia responsabilidad sobre los acontecimientos. Esta capacidad de control permite al individuo percibir en muchos de los acontecimientos estresantes consecuencias predecibles a su propia actividad, y consecuentemente manejarlos en su propio beneficio.

### **c. Reto**

Es la creencia de que el cambio es la característica habitual de la vida, frente a la estabilidad. En este sentido, un estímulo estresante se entiende como una oportunidad y un incentivo de crecimiento personal, y no una simple amenaza a nuestra seguridad. Nuestros esfuerzos se centran por tanto en cómo hacer frente a este cambio.

## **La inoculación del estrés**

La inoculación del estrés enseña cómo afrontar y relajarse ante una amplia variedad de experiencias estresantes. El entrenamiento incluye aprender a relajarse utilizando la relajación profunda y relajación progresiva, de modo que cada vez que se experimente estrés, donde y cuando sea, se pueda relajar la tensión. El primer paso es elaborar una lista

personal de situaciones de estrés y ordenarla verticalmente desde los puntos menores estresantes hasta los más. Después se aprenderá a evocar cada una de estas situaciones en la imaginación y como relajar la tensión mientras se visualiza claramente la situación estresora. El segundo paso es la creación de un arsenal propio de pensamientos de afrontamiento del estrés, los cuales se utilizaran para contrarrestar los antiguos pensamientos automáticos habituales. El tercer paso es la utilización de habilidades de relajación y afrontamiento “in vivo” para ejercer presión sobre los hechos estresores que se consideran perturbadores mientras se respira profundamente, aflojando los músculos y utilizando pensamientos de afrontamiento del estrés. Es eficaz ante ansiedad interpersonal, general, a entrevistas, a hablar en público y ante los exámenes (Papalia, op. Cit. Y Varela, op. Cit.).

### **El método de escape**

Es un conjunto de acciones y reevaluaciones de situaciones que permitan que el individuo bajo tensión escape del estrés, eliminar el tensor es la técnica de escape más eficaz. Bloquear mentalmente un pensamiento que cause estrés es otra técnica de escape, pero a la larga puede dejar de funcionar. Si no se realiza una acción constructiva sobre el problema, el tensor generalmente regresara (Dubrin op.cit.). otro método de escape es la evasión , se utiliza cuando la situación nos parece desagradable, y no produce ningún beneficio para nosotros (Olmedo, 2007).

### **SUGERENCIAS PARA LA INTERVENCIÓN A NIVEL INDIVIDUAL**

Hay que recordar que todos somos diferentes y que aquello que funciona para unos no necesariamente funciona para todos. Por ello cada quien necesita su propio estilo de comportamiento ante la vida y sus propias estrategias, varios autores nos dan algunas sugerencias para disminuir o evitar el estrés.

- Reestructurar las prioridades y eliminar las tareas innecesarias.

- Si el trabajo es excesivamente estresante, planear un cambio. Enviar currículums, hacer entrevistas de trabajo, etc. Mientras el cambio no sea posible, planear actividades agradables diarias para contrarrestar el estrés del trabajo.
- Acostumbrarse a utilizar una agenda actualizada, donde apuntar todas las actividades, indicando en tiempo que ocuparan. No apuntar más cosas de las que se puedan hacer.
- El odio y el rencor no ayuda a avanzar. El perdón, la comprensión, la tolerancia resulta la mejor opción para resolver algunos conflictos.
- Es sano ser algo egoísta. A veces hay que decir, no. Resulta imposible complacer a todo el mundo. Al mismo tiempo, no permite que los demás nos presionen o manipulen.
- Cuando una tarea no avanza, realizar otra tarea o hacer una pausa, y si se puede salir del lugar donde nos encontramos.
- Hay que aprender y habituarse a medir nuestras capacidades. Evitar “exprimirse” hasta el agotamiento. A veces se pierde, intentar extraer lo positivo de los sucesos negativos.
- Hay que ser nuestro propio amigo y así tendríamos un amigo toda la vida. Si nos apreciamos los demás nos apreciarán, si nos amamos los demás nos amarán.
- No realizar nada que nos haga sentir peor.
- Hacer algo para ayudar a otra persona. Ponerse al servicio de otro le ayuda a salir de los propios problemas.
- Alejarse por un momento de la situación tensa y hacer algo pequeño y constructivo, como lavar el auto, vaciar un cesto de basura o limpiar un cajón.
- Tomar un masaje, porque puede arrojar la tensión muscular, mejorar la circulación sanguínea y darle tranquilidad.
- Comer una dieta balanceada, evitar las comidas con exceso de azúcar refinada, sal, grasas, frituras o huevos. Reducir la ingestión de bebidas con cafeína o alcohólicas.
- Hay que tener un lugar tranquilo en el hogar y disfrutar todos los días de estar allí durante un periodo breve sin hacer nada.

- Acabar algo que haya comenzado, aunque sea pequeño, casi cualquier cosa que se logre reduce algo de estrés.
- Cultivar la capacidad para encontrar gozo de la vida cotidiana. Tomarse el tiempo para disfrutar y gozar la gran variedad de paisajes, sonidos y situaciones que nos rodean. Pasear por un parque, escuchar un concierto, desarrollar actividades con sus amigos, detenerse a oler flores, hacer amistad con un niño o persona mayor, o jugar con un perrito etc.
- Trabajar con sus manos, hacer una tarea agradable. Respetar las motivaciones y hacer las cosas que realmente le gustan. Tratar de realizar las tareas que resultan más interesantes y placenteras. Desarrollar descargas constructivas, creativas. Hacer cualquier cosa que estimule su pensamiento y permita concentrarse en algo fuera de uno mismo.
- Si una actividad resulta desagradable, tratar de no realizarla, o de encontrarle alguna utilidad o justificación.
- Encontrar a alguien o algo que haga reír.
- Prepararse lo mejor que pueda para sucesos que sabe que pueden ocasionar estrés.
- Esforzarse por resolver los conflictos con otras personas.
- Acostumbrarse a admitir y demandar la crítica, así como expresar honestamente los puntos de vista. pedir ayuda a las personas del entorno. Pedir ayuda es una muestra de reconocimiento a la otra persona. El desahogo con terceros mitiga frustraciones.
- Pedir ayuda a amistades, familiares o profesionales. Recibir el apoyo social, el aliento, comprensión y amistad de otra persona es una estrategia clave para enfrentarse al estrés del trabajo y personal. Buscar personas que deseen escuchar o ayudar, evitar aquellas que resaltan las frustraciones y promueven el hundimiento.
- Hacer ejercicio físico, la manera en que el ejercicio ayuda a combatir el estrés es liberando endorfinas, estas sustancias son químicas, como la morfina, que se producen en el cerebro y actúan como atenuantes del dolor y como antidepresivos. Además de generar sentimientos placenteros que inciden en su estado de ánimo, así

como en beneficiar la salud cardiovascular. Sirve como relajante. Si a la persona le gusta caminar, puede aprovechar para hacerlo en los desplazamientos al trabajo.

- Si tiene subordinados delegar funciones a personas de confianza. No pretender hacer todo el trabajo y controlarlo todo.

## **TECNICAS PARA LA PREVENCIÓN A NIVEL ORGANIZACIONAL**

Hay que señalar que el estrés es un problema de vital importancia para una organización de trabajo, pues tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos sino sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la empresa.

Sin embargo, aunque las consecuencias del estrés son importantes, no es habitual encontrar en las empresas la atención y la dedicación necesaria para paliar todo esto. El planteamiento idóneo para abordar el estrés en una organización de trabajo pasa por la prevención de las causas que originan el problema.

Otro tipo de intervención, de carácter complementario, sería la intervención sobre los individuos, que consistiría en dotar a los individuos de estrategias de adaptación sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas.

La empresa debe intervenir sobre el estrés desde dos puntos de vista:

### **1. Preventivo**

- Sobre la Organización: sistemas de trabajo, sistemas de información y comunicación, sistemas de regulación de conflictos, estilo de mando
- Sobre el Individuo: Formación sobre el funcionamiento interno, ejecución del trabajo, resolución de conflictos

### **2. Terapéutico**

- Servicios de Apoyo: Médico y psicológico. También es importante intervenir sobre el comportamiento de los mandos superiores hacia los trabajadores:

- Delegar la responsabilidad de la toma de decisiones a los subordinados
- Preguntar las opiniones de los trabajadores
- Dar oportunidades para dar ideas
- Dar pronta respuesta a las preguntas y sugerencias
- Tener conciencia y respuesta hacia los sentimientos y necesidades de los trabajadores
- Apoyar a los trabajadores en los problemas con la Dirección
- Expresar un sincero interés por el bienestar del personal
- Manteniendo relaciones recíprocas
- Mostrando interés por su vida personal
- Ayudando cuando la ayuda es necesitada

Por último, señalar algunas directrices para facilitar al trabajador el control sobre su propio trabajo:

- Quitar algunos controles de tiempo
- Aumentar la responsabilidad del individuo sobre su propio trabajo
- Conceder autoridad adicional a la persona en su actividad
- Hacer reuniones periódicas
- Asignar tareas especializadas, habilitándoles para llegar a ser expertos
- Proporcionar retroalimentación al trabajador sobre el desempeño de su tarea

### **Auditoria Psicosocial**

Las auditorias de estrés o las encuestas a los trabajadores pueden estudiar los niveles de estrés de la organización, comparando las puntuaciones de los trabajadores según su ocupación, ubicación... se pretende suscitar reacciones y preferencias en los trabajadores para ayudar a los trabajadores para ayudar a la dirección de la organización a desarrollar estrategias de acción para mejorar la efectividad organizacional y el bienestar de los empleados.

## **Comprobación de los niveles de burnout**

Algunas organizaciones han institucionalizado un chequeo voluntario de burnout, con una comprobación al año. De esta forma, si se observan niveles altos, los empleados puedan tomar las medidas necesarias en cuanto a la búsqueda de asesoramiento y/o tratamiento.

## **Mejora del contenido de trabajo**

Se dirige a una reducción cuantitativa y/o cualitativa de la sobrecarga de trabajo. En este ámbito, se distinguen tres tipos de estrategias:

- Rediseño de puestos: consiste en ampliar o añadir deberes y responsabilidades al trabajo actual (enriqueciéndolo de forma que sea más significativo, estimulante y gratificante en sí mismo), rotación de trabajos o cambios periódicos de tareas.
- Clarificación del rol de los empleados: describir el trabajo detalladamente y los patrones de conducta asociados a cada puesto con el objetivo de evitar ambigüedades respecto al papel del empleado.
- Mejora del entorno laboral físico: por ejemplo, a través de grupos focalizados en los que se utilicen las experiencias de otros empleados que trabajen en el mismo cargo para generar ideas y soluciones sobre cómo mejorar las condiciones laborales que está provocando el estrés.

Planificación temporal: cambiar los horarios de los trabajadores resulta una estrategia importante para prevenir el burnout. Se trata de reducir el número de horas laborales o el tiempo que los empleados se encuentran cara a cara con los destinatarios de su trabajo para evitar la sobrecarga excesiva de trabajo. Algunos ejemplos son: temporadas sabáticas, días de salud mental, jornada a tiempo parcial...

Programa de acogida a nuevos empleados: cuando una persona empieza a trabajar, generalmente tiene muchas esperanzas y expectativas equivocadas, lo cual es uno de los principales factores de riesgo para desarrollar el síndrome. Así, promover una imagen más realista del trabajo es una estrategia de socialización anticipatoria de prevención muy útil

para impedir un primer choque con la realidad y reducir el riesgo de que aparezca el burnout en episodios iniciales de la carrera laboral.

Para ello, existen varias estrategias, como por ejemplo exponer al solicitante a la realidad de su trabajo antes de que se le contrate realmente. También se puede explicar gradualmente a los empleados la exigencia de su tarea, ¿por ejemplo ayudarlos a otros colegas los primeros días y adquiriendo responsabilidades progresivamente.

Desarrollo organizacional: es un programa de intervenciones planificadas que debería mejorar las operaciones internas de una organización, mediante cambios saludables. Incluye varias técnicas como la reacción a través de encuestas, la formación y desarrollo de grupos.

Institucionalización de servicios: los expertos en servicios de seguridad y salud laboral tienen el papel de mediadores entre el lugar de trabajo y aquellos profesionales de la salud que tratan a los trabajadores con burnout. Estos servicios cubren varios roles a la hora de disminuir el síndrome:

- Llevan a cabo auditorias de estrés y revisión de los niveles de burnout.
- Tienen servicios de orientación para trabajadores con problemas mentales relacionados con el trabajo.
- Remiten a servicios especializados en salud mental y permiten la consulta de expertos para directores, supervisores o trabajadores que necesiten asesoramiento sobre temas relacionados con estrés.
- Ayudan a los trabajadores que se encuentran en proceso o presentan síntomas del síndrome.

Uno de los aspectos más importantes de las estrategias de afrontamiento es que al igual que cualquier otro tipo de habilidad, pueden seguir aprendiéndose y mejorando a lo largo de la vida, bien de manera espontánea, bien mediante entrenamiento.

## **SUGERENCIAS PARA LA INTERVENCION A NIVEL ORGANIZACIONAL**

Es importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física, y les oriente al logro de un buen rendimiento laboral. Los talleres, seminarios, actividades y procedimientos médicos que se ofrecen en un programa de bienestar incluyen: exámenes médicos, técnicas de manejo del estrés, programas para dejar de fumar y cuidado preventivo de la salud.

Para desarrollar estrategias para la disminución del estrés y mejorar el rendimiento laboral se debe tener en cuenta la cultura de la organización, (nivel arquitectónico, valores y presunciones básicas que operan en la misma). Al igual evaluar variables que pueden influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima socio psicológico, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, desempeño, motivación, entre otras. Hay que considerar que cualquier intervención o cambio organizacional puede incidir sobre el nivel de estrés que pueden experimentar los trabajadores. (Peiró 1993).

Robbins (op. cit.) y Davis (op. cit.) mencionan algunas estrategias que la organización podría llevar a cabo;

- Definir claramente los papeles y responsabilidades de los trabajadores.
- Si el estrés está causando problemas médicos importantes el empleado debe hacer un análisis determinar si un cambio de empleo pueda ser la solución.
- Construir la conciencia general sobre el estrés de trabajo (las causa, los costos, y el control).
- Establecer los calendarios de trabajo que están compatibles con las demandas y responsabilidades fuera del trabajo.
- Promover oportunidades para la interacción social entre los trabajadores.

- Realizar evaluaciones frecuentes a las personas que ocupan puestos capaces de generar efectos negativos. Tener en cuenta factores o grupos de riesgo tales como: embarazadas, personal de edad avanzada, que hayan padecido enfermedades y otros.
- Promover y tomar en cuenta las habilidades necesarias para asumir los distintos cargos y dar seguimiento a quienes lo ocupan, previendo los posibles estresores.
- Diseñar sistemas de selección de recursos humanos que tomen en cuenta los efectos negativos de la relación del hombre con su actividad laboral, que permitan seleccionar personas menos vulnerables al estrés que pueda generar el puesto, que se caractericen por la flexibilidad en sus estilos comunicativos y de manejo de conflictos, o en su defecto, detectar la vulnerabilidad de estos sujetos y trabajar profesionalmente sobre los mismos.
- Estudiar los puestos de trabajo; que establezcan las exigencias del mismo y por consiguiente encuentren los efectos negativos del trabajo sobre el hombre que desempeñara esas funciones, entre ellos el estrés laboral.
- Fomentar mayores niveles de participación del empleado, en particular en la planeación de los cambios que les afectan.
- Administrar por objetivos u otros programas de establecimiento de metas.
- Cambiar en los programas de trabajo, horarios más flexibles y ausencias sabáticas.
- Cambiar las cargas de trabajo y las fechas límite.
- Mejorar en el ambiente de trabajo físico. Adaptar su entorno de trabajo para un mayor aprovechamiento: fotografías, música favorita, amuletos de la suerte, trofeos.
- Obtener ayuda de un compañero, jefe o amigo cuando la tarea sea muy estresante.
- Permitirles tomar una siesta en las instalaciones de la compañía. La siesta es uno de los métodos más efectivos para tratar y evitar el estrés. El estrés del trabajo diario a menudo puede aliviarse si se toma una siesta de 15 a 20 minutos que permite restaurar el estado de alerta y de memoria, y reducir los efectos de la fatiga.
- Dar charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional

para el buen desempeño de las actividades. Implementar sistemas de capacitación en los que además de las necesidades de aprendizaje detectadas se desarrollen el conjunto de competencias laborales y sociales que permitan potenciar y fortalecer a los miembros de la organización. Seminarios relacionados con la claridad y el análisis de las funciones. Asegure que el volumen de trabajo coordine con las actividades y los recursos de los trabajadores.

- Hacer una reorganización estructural en lo posible.
- Propiciar un clima organizacional adecuado, motivar a los empleados de diferentes formas tales como: dar bonos por el cumplimiento de actividades al mejor empleado del mes, incentivar a los empleados por medio de ascensos laborales de acuerdo a las capacidades y destrezas individuales. Promover aumentos salariales cada cierto periodo de tiempo para mantener satisfechos a los trabajadores.
- El apoyo emocional del jefe inmediato o el de los compañeros puede ayudar a los miembros del grupo a manejar mejor el estrés en el trabajo.
- Mantener abiertos los canales de comunicación.
- La terapia de masajes se ha convertido en un antídoto común para el estrés relacionado con el trabajo. Las sesiones de masaje suelen darse en el centro de bienestar de la empresa.

## **CONSEJOS PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL**

Sabemos que es difícil mantener un ritmo constante de trabajo día a día, pero no hay nada imposible. Hablar de organizar, ordenar y limpiar puede ser considerado por muchos como algo trivial; sin embargo, estos sencillos consejos puede ser el primer paso para poder aumentar el rendimiento laboral y aprovechar al máximo las horas de trabajo, lo que te puede proporcionar múltiples beneficios para la salud.

**1.- Levántate temprano:** Es una técnica para aprovechar mejor el día. Si eres de los primeros en llegar a tu lugar de trabajo podrás comenzar tu jornada con menos distracciones (saludos innecesariamente largos, llamadas telefónicas inoportunas, etc.), lo

que te permitirá concentrarte en lo que necesitas hacer. Si decides madrugar, no olvides desayunar.

**2.- Planifica tu día:** Dedica entre 20 y 40 minutos a esta tarea y, por ningún motivo, pienses que es tiempo perdido. Todo lo contrario: la definición de una buena agenda de trabajo te permitirá priorizar con certeza y avanzar en los temas realmente importantes. Si lo haces día con día, finalmente mejorará tu “visión global” sobre tu empleo y serás capaz de anticipar reuniones difíciles o identificar nuevas tácticas para mejorar tu desempeño.

**3.- Haz lo menos agradable primero:** Dale prioridad a las tareas más complejas o menos agradables durante las primeras horas de la mañana. Al iniciar la jornada tus niveles de concentración son mejores y tienes más energía. Resultado: resuelves los temas más difíciles con mayor rapidez y efectividad.

**4.- Una a la vez:** La correcta planificación de las actividades y la firme decisión de realizar primero las tareas más difíciles, permitirá tener la capacidad para atender un tema a la vez. El objetivo es que realmente te concentres para resolver problemas o planear nuevos negocios o procedimientos. Trata de evitar distracciones y guíate por tu agenda de trabajo.

**5.- Simplemente di “no”:** Aprender a decir “no” a los demás tiene cierta dificultad, pero es más meritorio decir “no” a uno mismo. Evita las tareas que no van a traerte un beneficio tangible o que no concuerden con las metas trazadas.

**6.- Ordena tu lugar.** Es imposible ser eficiente si tu entorno está tan desordenado, que puedes perder varios minutos buscando un documento importante que alguien dejó sobre tu escritorio. No se trata de “olvidar” todo en cajones para que se vea bonito. El único propósito de trabajar en un espacio ordenado es facilitar tu desempeño y estimular tu creatividad.

**7.- ¿Siempre disponible?** Las nuevas tecnologías de comunicación (correo electrónico, messenger, blackberry y twitter) son muy útiles si sabes administrarlas correctamente. Pero

cuidado, pueden transformarse en los peores enemigos de tu eficiencia. Por eso, evita las distracciones de estar siempre “en línea” y aprende a utilizar con mesura estos servicios.

**8.- Haz pausas:** Cuando planifiques tu día, deja algunos espacios para descansar. Tu mente y tu cuerpo necesitan pausas para recuperar energía. Recuerda que descansar no es sinónimo de perder el tiempo. Puedes leer el periódico o tomar un café, pero evita interrumpir a otras personas.

**9.- Descansa:** Las horas de sueño son obligatorias. Descansa lo necesario, y dale a ese tiempo la máxima de las prioridades.

Aumentar tu productividad puede tener muchos beneficios en tu salud, como la reducción del estrés, el cual puede generarte ansiedad, nerviosismo y preocupación. Relájate, conviértete en una persona organizada y disfruta de tu trabajo, para que tengas una excelente calidad de vida.

## **PAUTAS QUE CONTRIBUYEN AL INCREMENTO DEL RENDIMIENTO LABORAL**

- Los empleados no deben ser considerados masivamente. Hay que explicarles de qué modo cada uno de ellos influye positivamente en el funcionamiento de la empresa
- Destacar las virtudes es un modo de fortalecer la autoestima de los trabajadores. Manteniendo una actitud positiva con ellos, la relación del grupo será mucho más amena y cordial
- Crear conexión con los empleados que puedan llegar a resultar conflictivos. Dedicarles tiempo, intentar conocer más sobre sus vidas y ver de qué modo puedan quitarle tensión al trabajo que están realizando y que afecta al resto de sus compañeros
- Generar una relación de respeto sobre todo en los momentos en los que la calma parece estar ausente. De este modo, será más fácil conocer la causa por la que un empleado atraviesa y más sencillo será encontrar una solución

- Reconocer el porqué de la insatisfacción. La destreza para detectar el malestar de los individuos se adquiere conforme se conocen las personalidades y modos de actuar que tenga el empleado
- Analizar y tomar decisiones: una vez se ha encontrado el motivo del conflicto, hay que decidir qué hacer. La firmeza es vital para obtener buenos resultados
- Estimular a los empleados. Hacerles notar que el trabajo que ejercen es importante y trascendente. Valorarlos es una buena alternativa que hará que se fortalezca el espíritu de superación y ayudará a fomentar la buena energía en el ambiente laboral
- Sin duda, el escuchar es fundamental en el proceso de comunicación. Si no existe, cualquier intento de diálogo y de acuerdos serán imposibles. Los especialistas coinciden en que un líder debe ser capaz de reunir las siguientes condiciones:
  - Sensibilidad antes las situaciones
  - Comprometerse con sus trabajadores
  - Ser accesible
  - Ser capaz de crear un ambiente de contención y apertura

Lidiar con grupos de trabajo no es tarea sencilla, pero no es imposible si se lleva a cabo con buena disposición y ganas de ver superados los inconvenientes. En la mayoría de las ocasiones, la falta de diálogo y la mala comunicación son las culpables de los malos entendidos generados. El apropiado manejo de las situaciones conflictivas hará la diferencia para alcanzar el éxito o el fracaso en el ámbito laboral.

## 6.7.- Metodología.

**Cuadro N° 7 Modelo Operativo de la Propuesta**

<b>Fases</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempos</b>	<b>Resultados</b>
<b>Búsqueda de información</b>	Obtener la mejor información para un mayor entendimiento de la propuesta	Consultas en el internet Desglose de lo más importante. Síntesis de información	Computadora Internet Hojas	Autor .Jonatan Sigcha.	5 mes	Información coherente para un mejor entendimiento
<b>Estructuración</b>	Términos adecuados para la elaboración del manual	Elaboración de las estrategias más adecuadas.	Computadora Internet Hojas	Autor: Jonatan Sigcha	5 mes	Manual debidamente estructurado
<b>Capacitación</b>	Capacitar y sensibilización acerca del manual.	Elaboración de la convocatoria a los trabajadores. Charla teórica sobre la propuesta. Coordinación con el Jefe de recursos humanos	Proyector Computadora.	Autor: Jonatan Sigcha	5 mes	Concienciación de los trabajadores acerca del tema.
<b>Evaluación</b>	Evaluar los resultados e identificar los principales factores que afectan para que exista estrés laboral.	Aplicación de una encuesta a los trabajadores Presentación de informes a las autoridades.	Cuestionario Equipos Hojas	Autor: Jonatan Sigcha	5 mes	Conocimiento de factores a mejorar

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha.2013

**Fuente:** Modelo Operativo.

### 6.7.1.- Administración

**Cuadro N° 8 Administración De La Propuesta**

Responsables	Actividades	Presupuesto
Jefes de Dirección	Elaboración de la encuesta.	10\$
Colaboradores de ELEPCO	Aplicación del Maslach Burnout Inventory.	30\$
Investigador	Tabulación encuestas Elaboración de un manual de técnicas para disminuir el estrés laboral.	30\$
		<b>Total= \$ 70</b>

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha. 2013

**Fuente:** Administración De La Propuesta.

### 6.7.2.- Previsión de la evaluación

**Cuadro N°9 Previsión De La Evaluación**

Preguntas básicas	Explicación
¿Por qué evaluar?	Es preciso saber las técnicas de afrontamiento de estrés adecuadas para así prevenir el Síndrome Burnout.
¿Qué evaluar?	Síndrome de Burnout.
¿Para qué evaluar?	Para obtener datos cualitativos y cuantitativos, para la aplicación de propuesta de solución
¿Quién evalúa?	Jefes de Dirección Colaboradores de ELEPCO.
¿Cuándo evaluar?	Anualmente
¿Cómo Evaluar?	Durante los turnos laborales.
¿Con qué evaluar?	Por medio de la batería Maslach Burnout Inventory.

**Elaborado por:** Jonatan Sigcha. 2013

**Fuente:** Previsión De La Evaluación.

## **6.8.- Materiales de referencia**

### **Bibliografía**

**Aguilar Ruth Marlene (2001).**

“Nivel y tipo de exploración” 65 – 67 pp.

**Antares Foundation (2008).**

“La gestión del estrés en el trabajo humanitario: propuesta de sistema para la reducción de riesgos”.

**Brill, P. (1984).**

The need for an operational definition of burnout. Family and Community Health 6, 12-24.

**Bruke, R. y Richadsen, A. (1991).**

Psychological burnout in organizations. Manuscrito presentado para su publicación. En Garcés, E. (1994). Burnout: Un acercamiento teórico-empírico al constructo en contextos deportivos. Tesis de licenciatura. Universidad de Murcia.

**Código de trabajo (2010).**

“De los Riesgos del Trabajo”

**Corcoran, K. (1985).**

Measuring burnout: A reliability and convergent validity study. Journal Of social Behavior and Personality, 1 (1) 107-112.

**CordesC. y Dougherty, T. (1993).**

A review and integration of research on job burnout. Academy of Management Review, 18 (4) 621-656.

**Cunningham, W. (1983).**

Teacher burnout. Solutions for the 1980s: A review of the literature. Urban Review, 15 (1) 37-51.

**Cherniss, C. (1980 a).**

Professional burnout in human service organizations. Nueva York: Praeger.

**Cherniss, C. (1980 b).**

Staff Burnout: Job, Stress in the human services. Beverly Hills: Sage.

**Cherniss, C. (1990).**

Natural recovery from burnout: Results of 10-year follow-up study. Journal of health and Human Resources Administration, 13, 132-154.

**Cherniss, C. (1992).**

Long-term consequences of burnout: an exploratory study. Journal of Organizational Behavior, 13 (1) 1-11.

**Daley, M. (1979).**

Preventing worker burnout in child welfare. Child Welfare, 58 (7) 443-450.

**Davidoff, L. (1980).**

Introduction to Psychology. Nueva York: McGraw-Hill.

**De las Cuevas, C., Gonzales, J., De la Fuente, J., Alviani, M., Ruiz, A., Coiduras, E., Moujir, A. y Rodriguez, T. (1997).**

Burnout y reactividad al estrés. Pamplona: Universidad de Navarra.

**Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980).**

Burnout: Stages of disillusionment in the helping profesions. Nueva York: Human Scienes Press.

**Emener, W., Luck, R. y Gohs, F. (1982).**

A Theoretical Investigation of the construct Burnout. Journal of Rehabilitation Administration, 6 (4) 188-196.

**Ferber, B. (1984).**

Stress and burnout in suburban teachers. Journal of Educational Research, 77 (6) 325-331.

**Firth, H., McIntee, J., McKeown, P. y Britton, P. (1986).**

Burnout and professional depression. Related concepts. *Journal of Advanced Nursing*, 11 (6) 633-642.

**Firth, H., McIntee, J., McKeown, P. y Britton, P. (1987).**

Professional depression, burnout and personality in logstay nursing. *International. Journal of Nursing Studies*, 24 (3) 227-237.

**Freudenberger, H. (1974).**

Staff burnout. *The Journal of Social Issues*, 30 (1) 159-166.

**Freudenberger, H. (1975).**

The staff burn-out in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, research and practice*, 12 (1) 73-82.

**Freudenberger, H. (1977).**

Speaking from experience –born-out- organizational menace. *Training and Development Journal*, 31 (7) 26-27.

**Freudenberger, H. (1983).**

Burnout: Contemporary issues, triends, and concerns. En Farber, B. (Ed): *Stress and burnout*. Nueva York: Pergamon Press.

**Freudenberger, H. (1986).**

The inssues of staff burnout in therapeutic communities. *Journal of Psychoactive Drugs*, 18 (3) 247-251.

**Freudenberger, H. y Richelson, (1980).**

Burnout: The high cost of high achievement. Nueva York: Anchor Press.

**Friedman, M. y Rosenman,R. (1959).**

Association of a specific overt behavior pattern with increases in blood cholesterol, blood clotting time, incidence of arcus senilis and clinical coronary artery disease. *Journal of the American Medical Associations*, 169, 1286-1296.

**Ganster, D. y Schaubroeck, J. (1991).**

Work, stress and employee health. *Journal of management*, 17, 235-271.

**García Martínez Marina. (2009).**

“Estudio sobre el Síndrome de Bournout en Profesionales de Cuidados Paliativos del País Vasco”.

**Garcés, E. (1994).**

Burnout: Un acercamiento teórico-empírico al constructo en contextos deportivos. Tesis de licenciatura. Murcia: Universidad de Murcia.

**García Izquierdo, M. (1990).**

Una escala para la evaluación del burnout profesional en las organizaciones. Comunicación presentada en el III Congreso Nacional de Psicología Social. Santiago de Compostela.

**García Izquierdo, M. (1991a).**

Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7 (8) 3-12.

**García Izquierdo, M. (1991b).**

Estrés en contextos laborales. Comunicación presentada a las III Jornadas de Psicología clínica y salud. Murcia.

**García Izquierdo, M. y Velandrino, A. (1992).**

EPB: Una escala para la evaluación de burnout profesional de las organizaciones. *Anuales de psicología*, 8 (1-2) 131-138.

**García Izquierdo, M., Castellón, M., Albadalejo, B. y García, A. (1993).**

Relaciones entre burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de banca. *Revista de Psicología del Trabajo y Organizaciones*, 11 (24) 17-26.

**García Izquierdo, M., Llor, B. y Sáez, C. (1994).**

Estudios de dos medidas de burnout en personal sanitario. *Psiquiatría* 10, 180-184.

**Garden, A. (1987).**

Despersonalization: A valid Dimension of burnout?. *Human Relations*, 40 (9) 545-560.

**Guarin Bernal F. y Ramirez Pallares Neftaly. (diciembre 2011).**

“Impacto Del Burnout en el Bienestar y Clima de las Organizaciones”.

**Grantham, H. (1985).**

Le diagnostic differential et le traitement du syndrome d'épuisement professionnel (burn-out) *Annual Médical Psychologie*, 143 (8) 776-781.

**Grebert, P. (1992).**

Les soignants s'épuisent... mais le burn-out exist-il?. *Inf. Psychiatric.*, 68 (8) 803-808. En Garcés, E. (1994). *Burnout: Un acercamiento teórico-empírico al constructo en contextos deportivos*. Tesis de licenciatura. Universidad de Murcia.

**Greene, G. (1960).**

A burn-out case. Londres: William Heineman Ltd.

**Greenglass, E., Burke, R. y Onbrack, M. (1990).**

A gender role perspective of coping and burnout. *Applied Psychology: An International Review*, 39 (1) 5-27.

**Gillepse, D. (1980).**

Correlates for active and pasives Burnout, Types of Burnout. *Journal of social service Research*, 4 (2) 1-16.

**Gil-Monte, P, y Peiró, J. (1999).**

Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anuales de Psicología*, 2 (15) 261-268.

**Gil-Monte, P, y Peiró, J. (2000).**

Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2 (16) 135-149.

**Ginsburg, S. (1974).**

The problem of the burned out executive. Personnel Journal. En Garces, E. (1994). Burnout: Un acercamiento teorico-empirico al constructo en contextos deportivos. Tesis de licenciatura. Murcia: Universidad de Mursia.

**Golembiowski, R. Boudreau, R. Goto, K. y Carter M. (1983).**

Phases of progressive burnout and their work site covariants . Critical issues in OD research and Praxis. Journal or Applied Behavioral Science, 19 (4) 461-468.

**Guerrero (1998).**

“Burnout” o desgaste psíquico y afrontamiento del estrés en el profesorado universitario. Tesis doctoral. Universidad de Extremadura.

**Haack, M. (1988).**

Stress and impairment among nursing students. Research in Nursing and Health, 11 (2) 125-134.

**HERRERA, Luis; MEDINA, Arnaldo y Naranjo, Galo (2004).**

“Tutoría de la Investigación Científica”. Segunda Edición. Diemerino Editores, Quito-Ecuador. 252 pp.

**Herrera E. Luis; y otros (2004)** “Poblacion y Muestra”107pp

**Herrera E. Luis y otros (2004).**

“Tutoría de la Investigación Científica”. Segunda Edición. Diemerino Editores, Quito-Ecuador. 124-136pp.

**Hiscott, R. y Cannop, P. (1989).**

Job stress and occupational burnout. Gender differences among mental health professionals. Sociology and Social Research, 74 (1) 10-15.

**Hiscott, R. y Cannop, P. (1990).**

The health and wellbeing of mental health professional. Canadian Journal of Public Health, 81, 442-426.

**JIMENEZ, Walter (2010 : 25 )** El paradigma Critico Propositivo.

**Kushnir, T. y Melamed, S. (1992).**

The Gulf War and its impact on burnout and wellbeing of working civilians. *Psychology Medicine*, 22 (4) 987-995.

**Kyriacou, C. (1987).**

Teacher stress and burnout: *International Review. Educational Research*, 29 (2) 146-152.

**Lazarus, R. y Folkman, S. (1984).**

Stress, appraisal, and coping. Nueva York: Springer.

**Lazarus, R. y Folkman, S. (1986).**

Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martinez Roca.

**Leiter, M. (1988a).**

Burnout as a function of communication patterns: A study of a multidisciplinary mental health team. *Group and Organization Studies*, 13 (1) 111-128.

**Leiter, M. (1988b).**

Commitment as a function of stress reactions among nurses: A model of psychological evaluations of work settings. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 7, 117-134.

**Leiter, M. (1989a).**

Conceptual implications of two models of burnout: A response to Golembiewski. *Group and Organization Studies*, 14 (1) 15-22.

**Leiter, M. (1989b).**

Implications for personal control of psychological environments. Symposium presented at the Annual Convention of the Canadian Psychological Association Halifax.

**Leiter, M. (1990).**

The impact of family resources, control coping, and skill utilization on the development of burnout: A Longitudinal Study. *Human Relations*, 43 (11) 1067-1083.

**Leiter, M. (1991a).**

Coping patterns as predictors of burnout: the function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12 (2) 123-144.

**Leiter, M. (1991b).**

The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations. *Canadian Psychology*, 32 (4) 547-558.

**Leiter, M. (1992).**

Burnout as a crisis in self-efficacy-conceptual and practical implications. *Work and Stress*, 6 (2) 107-116.

**Leiter, M. y Durup, J. (1994).**

The discriminant validity of burnout and depression: An confirmatory factor analytic study. *Anxiety, Stress and Coping*, 7, 357-373.

**Maher, E. (1983).**

Burnout and commitment. A theoretical alternative. *Personnel and Guidance Journal*, 61(7) 390-393.

**Marina Martínez García. (2009).**

“Estudio sobre el Síndrome de Bournout en Profesionales de Cuidados Paliativos del País Vasco”

**Martin, M. (1982).**

Burnout: Factor fad?. *Psychosomatics*, 23, 461-469. En Garcés, E. (1994). *Burnout: Un acercamiento teórico-empírico al constructo en contextos deportivos*. Tesis de licenciatura. Universidad de Murcia.

**Maslach, C. (1976).**

Burned.out.Human Behavior, 24,16-22.

**Maslach, C. (1978).**

Job burnout. How people cope. *Public Welfare*, 36 (2) 56-59.

**Maslach, C. (1982).**

Burnout: A social psychological analysis. En Jones, J. (Ed.). The burnout syndrome: Current research, Theory, interventions. Londres: Park Ridge, London House.

**Maslach, C. y Jackson, S. (1979).**

Burned out cops and their families. Psychology Today, 12 (12) 58-62.

**Maslach, C. y Jackson, S. (1981).**

MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

**Maslach, C. y Jackson, S.E. (1981).**

Maslach Burnout Inventory (1986, 2ª ed.). Palo Alto, California. Consulting Psychologists Press.

**Maslach, C. y Jackson, S. (1982).**

Burnout in health Professions: A social psychological analisis. En Sanders, G y Suls, J. (Eds.). Social psychology of health and illness. Hillsdale: LEA.

**Maslach, C. y Jackson, S. (1984).**

Burnout in organizational setting. Applied Socil Psychology Annual, 5, 133-154.

**Maslach, C. y Jackson, S. (1985).**

The role of sex and family varialbles in burnout. Sex Roles, 12 (7-8) 837-851.

**Maslach, C. y Jackson, S. (1986).**

MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual Research Edition Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

**Meier Mellado M. (2007).**

“Prevalencia del síndrome de burnout y factores asociados en trabajadores de restaurante de comida rápida Platón, Temuco”.

**Meier, S. (1984).**

The construct validity of burnout, *Journal of Occupational Psychology*, 57 (3) 211-220.

**Mercedes Alejandra Stortti. (2006).**

“Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Salud”

**Moreno, B., Oliver, C. y Aragoneses, A. (1991).**

El burnout una forma específica de estrés laboral. En Buela-Casal, G. y Caballo, V. (Eds). *Manual de psicología clínica aplicada* (pp. 59-83). Madrid: Ediciones Piramide.

**Moreno, B., Oliver, C. y Aragoneses, A. (1992).**

Configuración específica de estrés asistencial en profesores de BUP. *Memoria de Investigación CIDE*.

**Nagy, S. (1985).**

Burnout and selected variables as components of occupational stress. *Psychological Reports*, 71 (2) 523-531.

**Nagy, S. y Nagy, M. (1992).**

Longitudinal examination of teachers burnout in a school district. *Psychological Reports*, 71 (2) 523-531.

**Oliver, C., Pastor, J., Aragoneses, A. y Moreno, B. (1990).**

Una teoría y una medida de estrés laboral asistencial. Comunicación presentada al II Congreso del Colegio Oficial de Psicólogos. Valencia.

**Oswin, M. (1978).**

Children living in long stay hospital. Londres: Heinemann.

**Perlman, B. y Hartman, E. (1982).**

Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35 (4) 283-305.

**Pines, A. y Kafry, D. (1978).**

Coping with burnout. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychology Association. Toronto.

**Pines, A. Aronson, E. y Kafry, D. (1981).**

Burnout: From Tedium to personal growth. En Cherniss, C. (Ed.). Staff burnout: Job stress in the human services. Nueva York: The Free Press.

**Pines, A. Aronson, E. (1988).**

Career burnout. Causes and cures. Nueva York: Free Press.

**Revicki, D. y May, H. y Whitley, T. (1991).**

Reliability and validity of the work-related strain inventory among health professionals. Behavioral Medicine, 111-120.

**Shinn, M., Rosario, M., March, H. y Chestnut, D. (1984).**

Coping with job Stress and burnout in the human services. Journal of Personality and Social Psychology, 46 (4) 864-876.

**Shirom, A. (1989).**

Burnout in work organizations. En Cooper, C. y Robertson, e. International review of industrial and organizational psychology. Londres: Wiley and sons.

**Singh, J., Goolsby, J. y Rhoads, G. (1994).**

Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. Journal of Marketing Research, 31, 558-569.

**Smith, N. y Nelson V. (1983a).**

Burnout: A survey of academic reference librarians. College and Research Libraries, 44 (3) 245-250.

**Smith, N. y Nelson V. (1983b).**

Helping may be harmful: The Implications of burnout for the special librarian. Special Librarian, 74 (1) 14-19.

**Smith, N., Watsein, S. y Wuehler (1986).**

Burnout and social interest in librarians and library school students. 21st Century Mountain Plains Library Association Academic Library Section Research Forum. Emporia State University. Kansas.

**Starrin, B. Larsson, G. y Styborn, S. (1990).**

A review and critique of psychological approaches to the burn-out phenomenon. Scandinavian Journal of Caring Sciences, 4 (2) 83-91.

**Stortti Mercedes Alejandra. (2006).**

“Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Salud”.

**Walker, G. (1986).**

Burnout: From metaphor to ideology. Canadian Journal of Sociology. 11 (1) 35-43.

**Wallace, J. y Brinkeroff, M. (1991).**

The measurement of burnout revisited. Journal of Social Service Research, 14 (1-2) 85-111.

**Linkografía:**

[http://www.ataresfoundation.org/download/propuesta\\_de\\_sistema\\_para\\_la\\_reduccion\\_de\\_riesgos.pdf](http://www.ataresfoundation.org/download/propuesta_de_sistema_para_la_reduccion_de_riesgos.pdf) antares foundation La gestión del estrés en el trabajo humanitario: propuesta de sistema para la reducción de riesgos 2008

[http://www.san.gva.es/prof/enfermeria/revistapdf4/avances\\_enfermeria/El%20sindrome%20de%20burn-out.pdf](http://www.san.gva.es/prof/enfermeria/revistapdf4/avances_enfermeria/El%20sindrome%20de%20burn-out.pdf)

<http://www.psychologyinspain.com/content/full/1197/7bis.htm>

<http://www.psi.uba.ar/investigaciones/secretaria/articulos/articulo20.htm>

<http://www.salvador.edu.ar/ua1-9pub02-5-02.htm>

[http://www.burcet.net/q/recursos/recursos\\_q\\_articulos/burnt\\_out\\_palacin.htm](http://www.burcet.net/q/recursos/recursos_q_articulos/burnt_out_palacin.htm)

[http://www.respyn.uanl.mx/ix/3/articulos/efectos\\_pisclogicos.htm](http://www.respyn.uanl.mx/ix/3/articulos/efectos_pisclogicos.htm)

[http://www.puentesdeluz.org.ar/capacitacion/jornadaadolescencia/17\\_En%20la%20soledad%20del%20centro%20de%20dia.pdf](http://www.puentesdeluz.org.ar/capacitacion/jornadaadolescencia/17_En%20la%20soledad%20del%20centro%20de%20dia.pdf)

<http://www.carloshaya.net/biblioteca/contenidos/docs/nefrologia/predialisis/antonioporras.PDF>

<http://www.unemi.edu.ec/rrhh/images/archivos/codtrab.pdf>

<http://www.ugtcai.org/portada/manual.pdf>

<http://ddd.uab.cat/pub/revpsidep/19885636v4n2p151.pdf>

<http://jcvalda.wordpress.com/2012/01/30/burnoutlos-costos-de-la-frustracion/>

<http://www.phd.cl/archivos/2LaProductividad.pdf>

[http://psicopsi.com/Psicologia\\_Laboral\\_o\\_Industrial.asp](http://psicopsi.com/Psicologia_Laboral_o_Industrial.asp)

<http://www.pucpr.edu/congresopio/documentos%20pdf/Que%20es%20la%20Psicologia%20Industrial%20Organizacional.pdf>

[http://astrolabio.phipages.com/storage/.instance\\_2844/ASTROLABIO\\_BG\\_8-2\\_ART\\_10.pdf](http://astrolabio.phipages.com/storage/.instance_2844/ASTROLABIO_BG_8-2_ART_10.pdf)

<http://www.fielchile.org/investigacion/FENPRUSS.pdf>

<http://revista.consumer.es/web/es/20080601/salud/72609.php>

<http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/427/2/PORTADA.pdf>

<http://tusaludlaboral.galeon.com/productos1356480.html>

<http://www.atinachile.cl/content/view/127874/EL-SINDROME-DE-BURNOUT-UN-PROBLEMA-ACTUAL.html>

<http://suite101.net/article/sindrome-de-burnout-diagnostico-test-tratamiento-y-sintomas-a41560#axzz2JVm05ZeG>

[http://www.dramaterapia.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1%3Asindrome-de-burnout&catid=8%3Aarticulos&Itemid=12&showall=1](http://www.dramaterapia.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=1%3Asindrome-de-burnout&catid=8%3Aarticulos&Itemid=12&showall=1)

<http://suite101.net/article/sindrome-de-burn-out-a64447#axzz2JVm05ZeG>

<http://stresslabora.blogspot.com/>

[http://castillayleon.fspugt.es/uploads/documentos/documentos\\_documentos\\_guia\\_estres\\_65fb95b6b\\_359d5203.pdf](http://castillayleon.fspugt.es/uploads/documentos/documentos_documentos_guia_estres_65fb95b6b_359d5203.pdf)

<http://bienestar.salud180.com/salud-dia-dia/9-tips-para-mejorar-tu-productividad-laboral-0>

<http://coyunturaeconomica.com/recursos-humanos/mejorar-el-rendimiento-laboral>

<http://pdfs.wke.es/8/5/9/2/pd0000018592.pdf>

<http://www.larp.es/ficheros/documentos/REGULACIONESTRESLABORAL.pdf>

[http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL\\_COMO\\_COMBATIR\\_EL\\_ESTRES\\_LABORAL\\_-\\_web.pdf](http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL_COMO_COMBATIR_EL_ESTRES_LABORAL_-_web.pdf)

<http://www.psicopedagogia.com/tecnicas-reducir-estres>

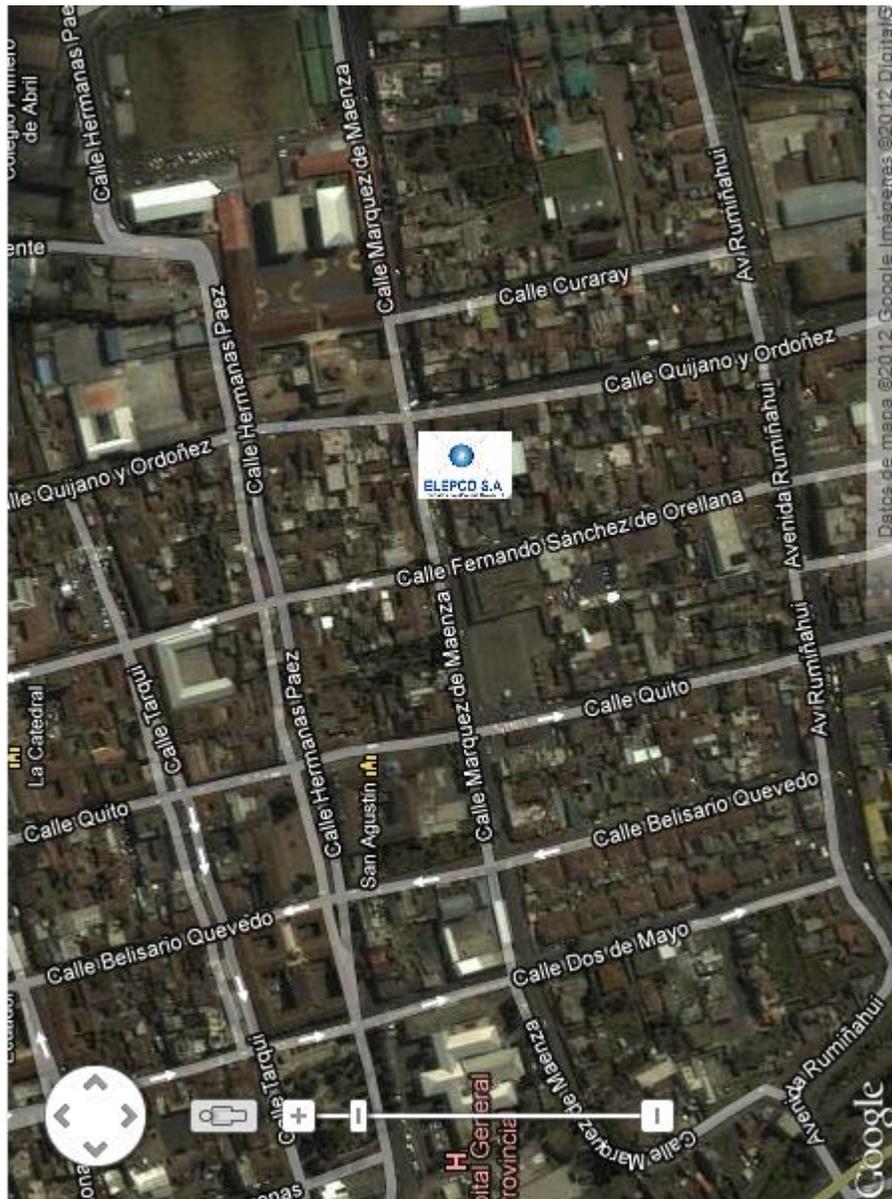
**ANEXOS**

## ANEXO #1

### PLANTA FISICA

La investigación se realizó en la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ELEPCO S.A., que se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga, en las Calles Márquez de Maenza 5-44 y Quijano Ordoñez.

### GRAFICO 1



## ANEXO #2



ELEPCO S.A.- N° 0432-PE-JP-2012  
Latacunga, 3 de abril de 2012

Ingeniero M.Sc.  
Gilberto Morales  
**Coordinador de Carrera**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
Ambato

De mi consideración:

En atención al oficio CPEI-CC-040-12, informo que el señor Fausto Jonatan Sigcha González, portador de la cédula de ciudadanía N° 0502798622 estudiante de la carrera de Psicología Industrial de la Universidad Técnica de Ambato, está autorizado para que realice el proyecto de tesis en esta Empresa, con el tema: "EL SÍNDROME DE DETERIORO PROFESIONAL Y SU IMPACTO EN LA DISMINUCIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PROVINCIAL COTOPAXI S.A. 2012".

Particular que informo para su conocimiento.

Atentamente,



**Dr. Edgar Jiménez Sarzosa**  
**Presidente Ejecutivo**

EJ/Mariela I.

**ANEXO #3**

**CUESTIONARIO**

<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b>	
<b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION</b>	
<b>CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL</b>	
<b>CUESTIONARIO DIRIGIDO AL JEFES DE DIRECCION</b>	
<b>Dirección:</b>	<b>Fecha:</b>
<b>Dirigida a:</b> Ing. Trajano Molina Jefe de Recursos Humanos	
<b>Tema:</b> El síndrome de burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. ELEPCO S.A.	
<b>Investigador:</b> Jonatan Sigcha.	<b>Objetivo:</b> Obtener datos que contribuyan al desarrollo de esta investigación.
<b>CUESTIONARIO</b>	
<b>1.- ¿Actualmente cómo calificaría usted la comunicación entre el personal?</b>	
Excelente ( )	
Buena ( )	
Mala. ( )	
<b>2.- ¿Considera que los espacios están bien distribuidos?</b>	
Si ( )	
No ( )	
<b>3.- ¿Sabe de memoria el personal la misión de la empresa?.</b>	
Si ( )	
No ( )	
<b>4.- ¿Desarrolla un Test Psicológico Actitudinal para el personal antes de su ingreso</b>	

**al cargo?**

Si ( )

No ( )

**5.-¿Se realiza Test de Personalidad a cada trabajador de acuerdo al cargo?**

Si ( )

No ( )

**6.- ¿Las funciones de su lugar de trabajo están bien definidas?**

Si ( )

No ( )

**7.- ¿Se evalúa al personal por resultados. ?**

Si ( )

No ( )

**8.- ¿Cumple con los procesos establecidos dentro de la organización el personal?**

Si ( )

No ( )

**9.- ¿El personal conoce la visión de la empresa?**

Si ( )

No ( )

**10.- ¿Se identifican las competencias naturales de cada persona antes de la ubicación en un determinado puesto?**

Si ( )

No ( )

**ANEXO #4**  
**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**MASLACH BURNOUT INVENTORY**

Fecha: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edo. Civil \_\_\_\_\_ Nº de hijos: \_\_\_\_\_

Dpto. en el que colabora: \_\_\_\_\_ Antigüedad en su puesto: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que sienta las situaciones presentadas en los siguientes enunciados.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Una o varias veces al año	Una vez al mes o menos	Varias veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Todos los días

	0	1	2	3	4	5	6
1.- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2.- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3.- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4.- Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5.- Siento que estoy tratando a algunos clientes y compañeros como si fueran objetos impersonales.							
6.- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7.- Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.							
8.- Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9.- Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10.- Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13.- Me siento frustrado en mi trabajo.							
14.- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15.- Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros o clientes.							
16.- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17.- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros y clientes.							
18.- Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis compañeros de trabajo.							
19.- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20.- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21.- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22.- Me parece que mis compañeros me culpan de alguno de sus problemas.							

**Gracias por su tiempo y participación!**

## ANEXO #5

### MODELO DE FICHA DE OBSERVACION

<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b>	
<b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION</b>	
<b>CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL</b>	
<b>MODALIDAD PRESENCIAL</b>	
<b>Título:</b> El síndrome de burnout (deterioro profesional) y su impacto en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. ELEPCO año 2012.	<b>Comunidad:</b> Personal de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi ELEPCO S.A.
<b>Investigador:</b> Fausto Jonatan Sigcha González	<b>Localidad:</b> Ciudad de Latacunga
<b>Observación:</b>	