

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO

Colegio de Posgrados

**Identificación, medición y evaluación de los factores psicosociales
estrés laboral y desgaste profesional en los trabajadores de
Pacificar sucursal Quito**

Mónica Paulina Guerra Guerra

**Álvaro Peralta Beltrán Msc., Director de Trabajo de
Titulación**

Trabajo de Titulación presentado como requisito para la obtención del título de
Magíster en Seguridad, Salud y Ambiente con menciones en Seguridad en el Trabajo
e Higiene Industrial

Quito, noviembre de 2014

**Universidad San Francisco De Quito – Ecuador
Universidad De Huelva – España**

Colegio de Posgrados

HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

**Identificación, medición y evaluación de los factores psicosociales
estrés laboral y desgaste profesional en los trabajadores de
Pacificar sucursal Quito**

Mónica Paulina Guerra Guerra

Álvaro Peralta, MSc.,
Director de Trabajo de Titulación

Carlos Ruiz Frutos, Ph.D.,
Miembro del Comité de Trabajo de Titulación

José Garrido, Ing, MSc.,
Miembro del Comité de Trabajo de Titulación

Luis Vásquez Zamora, MSc-ESP-DPLO-FPhD.,
**Director de la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente Universidad San
Francisco de Quito y Jurado de Trabajo de Titulación**

Fernando Ortega, MD., MA., Ph.D.,
Decano de la Escuela de Salud Pública

Gonzalo Mantilla, MD-MEd-FAAP.,
Decano del Colegio de Ciencias de la Salud

Víctor Viteri, Ph.D.,
Decano del Colegio de Posgrados

Quito, noviembre del año 2014

© derechos de autor

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombre: Mónica Paulina Guerra Guerra

C. I.: 172002264-7

Fecha: Quito, noviembre de 2014

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi esposo y compañero de vida Alejandro, por su apoyo constante y amor incondicional pues ha sido amigo y compañero inseparable, fuente de consejos y sabiduría; por caminar a mi lado para cumplir todos aquellos sueños que tenemos juntos.

A mis dos pequeñas princesas Doménica y Nicole quienes desde el inicio me acompañaron en la consecución de este objetivo, los dos ángeles que acompañan cada uno de mis pasos y motivan mi camino.

De manera especial esta tesis la dedico a mi hermano Diego por demostrarme la fortaleza que tiene para vencer las adversidades, por el gran amor que le tengo desde que éramos niños, y por ser un ejemplo de hermano mayor. A ti hermanito para que sigas luchando y jamás te rindas porque en mí siempre encontraras la ayuda de tu pequeña hermana.

A mis padres, que con su amor y enseñanza han estado para mí en todo momento, y han sentado en mí las bases de la responsabilidad. En ellos tengo el espejo en el cual me quiero reflejar por sus infinitas virtudes.

A mi hermano Felipe, por la complicidad que tenemos al ser más que hermanos amigos.

A mi abuelita y tía Gladys por ser mis cómplices en cada paso que he dado y siempre estar pendientes de mí, por el infinito amor que tienen hacia mis hijas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por permitirme cumplir una meta más en mi vida, que sin duda no ha sido fácil pero gracias a él lo he logrado.

A mi tutor de tesis Dr. Álvaro Peralta Beltrán por su apoyo en la consecución de este objetivo.

A mí cuñada Sandra por su ayuda constante en la realización de este trabajo.

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el objetivo de identificar, medir y evaluar los factores de riesgo psicosocial, estrés laboral y desgaste profesional en el personal de trabajadores de Pacificard, mediante la utilización de la encuesta de Estrés Laboral de la OIT y el Maslach Burnout Inventory (MBI).

Se establecieron los fundamentos teóricos, especialmente lo relacionado con la conceptualización de estos fenómenos, así como las consecuencias que estos acarrearán en la vida de las personas.

La metodología que se utilizó fue cualitativa. Se coordinó con la empresa la realización de las encuestas y se estableció que se manejarían de forma online al igual que los resultados. Se determinó la población y muestra, basados en la fórmula de la proporción; se estableció que el tipo de estudio sería descriptivo.

Además en este trabajo se ha analizado las variables dependientes en correlación con las variables sociodemográficas y laborales de las que se seleccionaron género, escolaridad, antigüedad en el puesto y antigüedad en la empresa.

Este estudio permitió concluir que en Pacificard Quito, existe un mediano porcentaje de empleados con estrés laboral (107,77), mientras que en general el síndrome de deterioro profesional se presentó en un nivel bajo en la escala de agotamiento (15,80), un nivel medio en despersonalización (7,45) y bajo en realización personal (33,27).

ABSTRACT

This research was conducted with the objective of identifying, measuring and evaluate psychosocial risk factors work stress and burnout among staff workers Pacificard, using the Job Stress Survey OIT and the Maslach Burnout Inventory (MBI).

The theoretical foundations were established, especially related to the conceptualization of these phenomena and the consequences they entail in the lives of people.

The methodology used was qualitative. Coordinated with the company conducting surveys and stated that be handled online so like the results. Population and sample was determined based on the formula of the ratio; was established that the type of study descriptive.

Additionally, this paper has analyzed the dependent variables correlated with sociodemographic and occupational variables that are gender, education, age, length of service, and length in the enterprise.

This work led to the conclusion that Pacificard Quito, there is a medium percentage of employees with work stress (107.77), while overall burnout syndrome was presented at a low level in the scale of emotional exhaustion (15,80), an average level in depersonalization (7.45) and low personal accomplishment (33,27).

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION AL PROBLEMA (Capítulo I).....	17
1.1. Antecedentes del Estudio	18
1.2. Planteamiento del problema	19
1.3. Objetivos.....	21
1.3.1. Objetivo General	21
1.3.2. Objetivos Específicos	21
1.4. Hipótesis	22
1.5. Pregunta(S) De Investigación	22
1.6. Propósito del estudio	23
1.7. Significado del estudio	23
1.8. Importancia del estudio.....	23
1.9. Definición de términos	24
1.10. Presunciones del autor del estudio.....	25
1.11. Supuestos del estudio.....	26
REVISION DE LA LITERATURA (Capitulo II)	26
2. Contexto y marco teórico	26
2.1. Descripción de la Empresa	30
2.1.2. Descripción de Pacificard.....	30
2.1.2.1. Misión	31
2.1.2.2. Visión Estratégica	31
2.1.2.3. Valores Corporativos	31
2.1.2.4. Objetivos Estratégicos	32
2.1.2.5 Organigrama estructural en Pacificard	32
2.1.2.6. Colaboradores de PacifiCard por Área	34
2.1.2.7 Descomposición de la Nómina por Edad	34
2.1.2.8. Satisfacción Laboral	35
2.1.2.9. Capacitaciones en Pacificard.....	36
2.1.2.10. Estructura Operativa de la Organización	36
2.1.2.11. Procesos en Pacificard S.A.	36
2.1.2.12 Seguridad Industrial En Pacificard.....	38
2.1.2.13. Objetivos de SGS&SO.....	39
2.1.2.14. Indicadores de SGS&SO	39
2.1.2.15. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional	41
2.1.2.16. Evaluación de Riesgos en Pacificard S.A.....	41
2.2. Factores psicosociales en el trabajo	44

2.2.1 Clasificación de los Factores Psicosociales en el Trabajo	46
2.2.1.1. Organización del tiempo de trabajo.	46
2.2.1.2. Tareas	47
2.2.1.3. Estructura de la organización del trabajo.....	52
2.2.1.4. Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo ...	54
2.3. Orígenes del Estrés	56
2.4. Definición Estrés.....	58
2.5. Fases del estrés. Síndrome General de Adaptación	59
2.6. Estrés Laboral.....	60
2.6.1. Causas del Estrés Laboral	62
2.6.2. Consecuencias del Estrés.....	64
2.6.3. Modelos de Estrés Laboral.....	66
2.6.3.1. Modelo de interacción entre demandas y control	66
2.6.3.2. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.....	68
2.6.3.3. Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.....	69
2.6.3.4. Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador.....	70
2.7. Síndrome de Desgaste Profesional	71
2.7.1. Delimitación histórica del síndrome de desgaste profesional	71
2.7.2. Definición Síndrome de Desgaste Profesional	74
2.7.3. Consecuencias del Síndrome de Desgaste Profesional.....	76
2.7.4. Fases del Síndrome de desgaste Profesional	77
2.7.4.1. Fase inicial de entusiasmo	77
2.7.4.2. Fase de estancamiento	78
2.7.4.3. Fase de frustración	78
2.7.4.4. Fase de la hiperactividad y de apatía	79
2.7.4.5. Fase de estar quemado	79
2.7.5. Variables Facilitadoras del Desgaste Profesional	81
2.7.5.1. Variables personales	81
2.7.5.2. Otras variables personales	85
2.7.5.3. Variables del contexto organizacional	86
2.7.5.4. Otras variables del contexto laboral.....	88
2.8. Modelos Explicativos del Síndrome de Desgaste Profesional	89
2.8.1. Modelos etiológicos elaborados desde la teoría sociocognitiva del Yo	89
2.8.1.2. Modelo de competencia social de Harrison	90
2.8.1.3. Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)	90
2.8.1.4. Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)	90
2.8.2. Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social	91
2.8.2.1. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)	91
2.8.2.2. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)...	92
2.8.3. Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional	92

2.8.3.1. Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)	93
2.8.3.2. Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993).....	93
2.8.4. Modelo de Winnubst (1993)	94
2.8.5. Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural	94
2.8.6. Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997).....	94
2.8.7. Modelo Maslach y Leiter.	95
2.9. Técnicas de Afrontamiento	96
2.10. Teorías de afrontamiento.....	96
2.11. Estrategias de afrontamiento	97
2.12. El estrés laboral y el desgaste profesional en relación con el apoyo social.	98
2.13. Definición de apoyo social	99
2.14. Modelos explicativos del Apoyo Social	99
2.14.1. Apoyo Social Percibido	100
2.14.2. Apoyo social Estructural.....	101
2.15. Otras estrategias para para superar el estrés son:	101
METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION (Capítulo III).....	102
3.1. Tipo de Investigación	103
3.2. Justificación de la Metodología Seleccionada	103
3.4. Herramienta de Investigación Utilizada.....	104
3.5. Descripción de participantes.....	108
ANALISIS DE DATOS (Capítulo IV).....	110
4. Análisis descriptivo	112
4.1. Características sociodemográficas:	112
4.1.1. Género	112
4.1.2. Edad.....	113
4.1.3. Lugar de trabajo:	114
4.1.4. Estado de salud.....	115
4.1.5. Número de hijos	116
4.1.6. Estado civil	117
4.2. Variable Sociolaborales	118
4.2.1. Ausentismo	118
4.2.2 Nivel de estudios.....	119
4.2.3. Jornada de Trabajo	120
4.2.4. Composición de Jornada de trabajo.....	121
4.2.5. Antigüedad en el puesto de trabajo.....	122
4.2.6. Antigüedad en la empresa	123
4.3. Análisis Estadístico	124
4.4. Análisis por área	133

4.4.1. Clima Organizacional, Falta de Cohesión	133
4.4.2. Estructura Organizacional	134
4.4.3. Influencia del Líder	134
4.4.4. Territorio Organizacional	135
4.4.5. Tecnología	135
4.4.6. Respaldo del grupo	136
4.5. Análisis según variables	155
4.5.1. Estrés laboral en correlación con el género y estado civil	155
4.5.2. Estrés laboral en correlación con el género y antigüedad del puesto	156
4.5.3. Estrés laboral en correlación con el género y antigüedad en la empresa	157
4.5.4. Estrés laboral en correlación con el género y escolaridad	158
4.6. Análisis Departamental	159
4.7. Análisis de Desgaste Profesional	163
4.7.1. Agotamiento Emocional	167
4.7.2. Despersonalización	168
4.7.3. Realización Personal.....	169
4.8. Análisis según variables	180
4.8.1. Desgaste profesional en correlación con el género y estado civil	180
4.8.2. Desgaste profesional en correlación con el género y antigüedad del puesto	181
4.8.3. Desgaste profesional en correlación con el género y antigüedad en la empresa	181
4.8.4. Desgaste profesional y el nivel educativo.	182
4.9. Análisis por Departamentos.....	182
4.10. Resumen de sesgos del autor	186
CONCLUSIONES (Capítulo V).....	186
5.1. Recomendaciones para futuros estudios.....	188
REFERENCIAS	190

TABLAS

Tabla 1.1 Puntuaciones Departamento Crédito Y Cobranza.....	43
Tabla 1.2 Puntuaciones Departamento Administrativo.....	43
Tabla 1.3 Puntuaciones Departamento Recursos Humanos.....	44
Tabla 1.4 Categorías Del Test Estrés Laboral.....	105
Tabla 1.5 Interpretacion Niveles De Estrés Laboral	106
Tabla 1.6 Distribución En Función Al Género.....	112
Tabla 1.7 Distribución En Función De Edad.....	113
Tabla 1.8 Distribución En Función De Lugar De Trabajo	114
Tabla 1.9 Distribución En Función De Estado De Salud	115
Tabla 1.10 Distribución En Función De Número De Hijos.....	116
Tabla 1.11 Distribución En Función De Estado Civil	117
Tabla 1.12 Distribución En Función De Ausentismo	118
Tabla 1.13 Distribución En Función De Estudios	119
Tabla 1.14 Distribución En Función De Jornada De Trabajo	120
Tabla 1.15 Distribución En Función De Composición Jornada De Trabajo.....	121
Tabla 1.16 Distribución En Función De Antigüedad En El Puesto De Trabajo.....	122
Tabla 1.17 Distribución En Función De Antigüedad En La Empresa	123
Tabla 1.18 Resultado Nivel De Estrés Laboral.....	125
Tabla 1.19 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 11	126
Tabla 1.20 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 20	126
Tabla 1.21 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 12	127
Tabla 1.22 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 14	127
Tabla 1.23 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 3	128
Tabla 1.24 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 15	129
Tabla 1.25 Frecuencias Estrés Laboral.....	129
Tabla 1.26 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 14	130
Tabla 1.27 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 4	130
Tabla 1.28 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 6	131
Tabla 1.29 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 17	131
Tabla 1.30 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 7	132
Tabla 1.31 Frecuencias Estrés Laboral Enunciado 9	132
Tabla 1.32 Frecuencias Estrés Laboral Por Enunciado 8	133
Tabla 1.33 Correlación Clima Laboral.....	137
Tabla 1.34 Correlación Respaldo Grupo	137
Tabla 1.35 Correlación Falta De Cohesión	138
Tabla 1.36 Correlación Estructura Organizacional.....	138
Tabla 1.37 Correlación Influencia Del Líder	139

Tabla 1.38 Correlación Tecnología	139
Tabla 1.39 Correlación Organizacional	140
Tabla 1.40 Resultado Tabla Cruzada Falta De Cohesión	141
Tabla 1.41 Resultado Tabla Cruzada Respaldo Del Grupo	141
Tabla 1.42 Resultado Tabla Cruzada Estructura Organizacional.....	142
Tabla 1.43 Resultado Tabla Cruzada Clima Laboral.....	142
Tabla 1.44 Resultado Tabla Cruzada Territorio Organizacional.....	143
Tabla 1.45 Resultado Tabla Cruzada Tecnología	143
Tabla 1.46 Resultado Tabla Cruzada Influencia Del Líder	144
Tabla 1.47 Resultado Tabla Cruzada Respaldo Del Grupo	144
Tabla 1.48 Resultado Tabla Cruzada Estructura Organizacional.....	145
Tabla 1.49 Resultado Tabla Cruzada Clima Laboral.....	145
Tabla 1.50 Resultado Tabla Cruzada Territorio Organizacional.....	146
Tabla 1.51 Resultado Tabla Cruzada Influencia Del Líder	146
Tabla 1.52 Resultado Tabla Cruzada Influencia Del Líder	147
Tabla 1.53 Resultado Tabla Cruzada Falta De Cohesión	147
Tabla 1.54 Resultado Tabla Cruzada Respaldo Del Grupo	148
Tabla 1.55 Resultado Tabla Cruzada Estructura Organizacional.....	148
Tabla 1.56 Resultado Tabla Cruzada Clima Laboral.....	149
Tabla 1.57 Resultado Tabla Cruzada Territorio Organizacional.....	149
Tabla 1.58 Resultado Tabla Cruzada Tecnología	150
Tabla 1.59 Resultado Tabla Cruzada Influencia Del Líder	150
Tabla 1.60 Resultado Tabla Cruzada Falta De Cohesión	151
Tabla 1.61 Resultado Tabla Cruzada Respaldo Del Grupo	151
Tabla 1.62 Resultado Tabla Cruzada Estructura Organizacional.....	152
Tabla 1.63 Resultado Tabla Cruzada Clima Laboral.....	152
Tabla 1.64 Resultado Tabla Cruzada Territorio Organizacional.....	153
Tabla 1.65 Resultado Tabla Cruzada Tecnología	153
Tabla 1.66 Resultado Tabla Cruzada Influencia Del Líder	154
Tabla 1.67 Resultado Tabla Cruzada Falta De Cohesión	154
Tabla 1.68 Resultado Desgaste Profesional	163
Tabla 1.69 Frecuencias Agotamiento Emocional	164
Tabla 1.70 Frecuencias Agotamiento Emocional	165
Tabla 1.71 Frecuencias Despersonalización.....	165
Tabla 1.72 Frecuencias Despersonalización.....	166
Tabla 1.73 Frecuencia Realización Personal	166
Tabla 1.74 Correlaciones Agotamiento Emocional Con Variables Sociodemográficas Y Sociolaborales.....	170
Tabla 1.75 Correlaciones Despersonalización Con Variables Sociodemográficas Y Sociolaborales	171

Tabla 1.76 Correlaciones Despersonalización Con Variables Sociodemográficas Y Socio Laborales	172
Tabla 1.77 Tabla Cruzada Agotamiento Emocional	173
Tabla 1.78 Tabla Cruzada Despersonalización	174
Tabla 1.79 Tabla Cruzada Realización Personal	174
Tabla 1.80 Tabla Cruzada Agotamiento Emocional	175
Tabla 1.81 Tabla Cruzada Realización Personal	176
Tabla 1.82 Tabla Cruzada Agotamiento Emocional	176
Tabla 1.83 Tabla Cruzada Despersonalización	177
Tabla 1.84 Tabla Cruzada Realización Personal	177
Tabla 1.85 Tabla Cruzada Agotamiento Emocional	178
Tabla 1.86 Tabla Cruzada Despersonalización	179
Tabla 1.87 Tabla Cruzada Realización Personal	179

FIGURAS

Figura 1.1 Organigrama Estructural	33
Gráfico 1.1 Descomposición De La Nómina Por Edad.....	35
Gráfico 1.2 Ciclo Del Negocio Local.....	37
Gráfico 1.3 Ciclo Del Negocio Internacional.....	37
Figura 1.2 Política De Seguridad Y Salud Ocupacional	39
Gráfico 1.4 Tipo De Riesgo	42
Gráfico 1.6 Distribución De Frecuencias En Función De Género.....	112
Gráfico 1.7 Distribución De Frecuencias En Función De Edad	113
Gráfico 1.8 Distribución De Frecuencias En Función De Lugar De Trabajo.....	115
Gráfico 1.9 Distribución De Frecuencias En Función De Estado De Salud.....	116
Gráfico 1.10 Distribución De Frecuencias En Función De Número De Hijos	117
Gráfico 1.11 Distribución De Frecuencias En Función De Estado Civil.....	118
Gráfico 1.12 Distribución De Frecuencias En Función De Ausentismo.....	119
Gráfico 1.13 Distribución De Frecuencias En Función De Estudios.....	120
Gráfico 1.14 Distribución De Frecuencias En Función De Jornada De Trabajo	121
Gráfico 1.15 Distribución De Frecuencias En Función De Composición Jornada De Trabajo.....	122
Gráfico 1.16 Distribución De Frecuencias En Función De Antigüedad En El Puesto De Trabajo.....	123
Gráfico 1.17 Distribución De Frecuencias En Función De Antigüedad En La Empresa	124
Gráfico 1.18 Clima Organizacional.....	159
Gráfico 1.19 Territorio Organizacional.....	160
Gráfico 1.20 Estructura Organizacional.....	160
Gráfico 1.21 Tecnología	161
Gráfico 1.22 Influencia Del Líder	161
Gráfico 1.23 Falta De Cohesión	162
Gráfico 1.24 Respaldo Del Grupo	162
Gráfico 1.22 Agotamiento Emocional Por Departamento	183
Gráfico 1.23 Despersonalización Por Departamento	183
Gráfico 1.24 Realización Personal Por Departamento	184
Gráfico 1.25 Variables Sociodemográficas Y Laborales Por Departamento	185

INTRODUCCION AL PROBLEMA (Capítulo I)

El ambiente cada vez más competitivo de las empresas requiere que las personas realicen su trabajo con la mayor precisión posible, con la capacidad de ejecutar varias actividades a la par, con alta preparación educativa, e inclusive muchas veces deben prolongar sus jornadas laborales. En resumen, se requieren trabajadores comprometidos con la organización. Pero, paradójicamente, se tienen firmes evidencias de que son los aspectos organizacionales los que, frecuentemente, ocasionan en los trabajadores un efecto contrario a lo esperado.

Lo antes señalado ha ocasionado un aumento en los colaboradores que experimentan una frustración a causa de expectativas personales no cumplidas y un desbalance percibido entre la inversión prolongada de tiempo y esfuerzo realizada en la ejecución de su trabajo y los resultados obtenidos. (Dávila, 2011, p.1)

Existe evidencia acerca del incremento en el estrés laboral que experimentan los trabajadores. Según recoge la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002), el estrés es el segundo problema de salud relacionado con el trabajo informado con más frecuencia, afectando a más del 25% de los trabajadores de la Unión Europea. Según estimaciones hechas en el 2002 el problema costaba a la UE, formada entonces por 15 países, un mínimo de 20.000 millones de euros al año en concepto de tiempo perdido y gastos sanitarios. Por ello se hace indispensable identificar los factores de riesgo más representativos presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores como es el estrés ocupacional y por consecuencia del mismo el síndrome de deterioro profesional.

Casi todas las personas en algún momento experimentan estrés que se relaciona con sus ocupaciones. Frecuentemente estas situaciones estresantes son menores y de corta duración y por tanto tienen poco impacto sobre la persona. Pero para muchos otros, el estrés es continuo y por periodos prolongados de tiempo convirtiéndose en muchas ocasiones en desgaste profesional.

Cada vez, las instituciones financieras se encaminan hacia el logro de mayores índices de calidad del servicio prestado a sus clientes .La presente investigación, surge y se desarrolla para determinar la existencia de factores de riesgo psicosociales estrés laboral y desgaste profesional en el personal de PacifiCard de la ciudad de Quito y pretende formular recomendaciones y acciones preventivas que minimicen los factores de riesgo psicosociales hallado.

1.1. Antecedentes del Estudio

En el ambiente económico-financiero, se encuentran personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, como resultado de éste fenómeno laboral se encuentran en las empresas diferentes factores que conllevan a la identificación del estrés laboral, y desgaste profesional.

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es la “carga de trabajo” a la que se ven enfrentadas las personas que trabajan en un ambiente en el que se manejan indicadores de servicio, además de la presión por dar buenos resultados y no generar o reportar quejas de clientes.

El estrés generado por la sobrecarga de trabajo produce insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol y del consumo de la nicotina y otras adicciones como método para contraatacar las insatisfacciones producidas por el estrés. Paradigmas actuales como la globalización de las economías y de la cultura en general abocan a las empresas a contar con personal calificado en términos de productividad y competitividad. (Trujillo, García, 2007, p.4). Con base en ello surge en Pacificard la preocupación por indagar y conocer sobre la existencia o no de los fenómenos estrés laboral y desgaste profesional de los trabajadores.

1.2. Planteamiento del problema

Cada día mueren 6.300 personas a causa de accidentes o enfermedades relacionadas con el trabajo más de 2,3 millones de muertes por año. Anualmente ocurren más de 317 millones de accidentes en el trabajo, muchos de estos accidentes resultan en absentismo laboral. El coste de esta adversidad diaria es enorme y la carga económica de las malas prácticas de seguridad y salud se estima en un 4% del Producto Interior Bruto global de cada año. (Organización Internacional del trabajo, 2013).

Estas cifras nos muestran una realidad tangible, lo cual muchas veces no permite evidenciar la repercusión de los factores psicosociales en la salud física y mental de los trabajadores.

Actualmente, el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes. Estudios realizados en la Unión Europea (Cox, et al., 2000)

sugieren que entre el 50% y el 60% del total de los días laborales perdidos está vinculado al estrés. Según el INSHT (2014) coinciden en que el estrés se debe a un desajuste entre los individuos y las condiciones de trabajo (inseguridad laboral, tipo de contratación, horarios, etc.), la tarea (escasez o excesivo trabajo, monotonía, ciclos de trabajo breves o sin sentido, plazos ajustados de entrega, presión en el tiempo de ejecución, etc.) y la organización de la empresa (ambigüedad en la definición de funciones, poco apoyo en la resolución de problemas, ausencia de sistemas de comunicación y participación, etc).

Los cambios generados en las empresas han creado problemas en la salud de los trabajadores. Al estar el ser humano constantemente expuesto a situaciones en el medio que interactúa, ha desencadenado trastornos en su vida, entre ellos el estrés laboral y desgaste profesional, generando preocupación el medio laboral al influir en las actividades cotidianas de sus colaboradores.

El estrés es una situación biopsicosocial que afecta a la población mundial, sin embargo las formas de afrontamiento en las personas varían debido a la propia autenticidad del ser humano, que le permite reaccionar de distintas formas.

Entre las principales razones que explican la presencia de estrés en los profesionales, se indica que a nivel personal están las presiones económicas, las ineficiencias operativas, el trazarse expectativas inalcanzables, la falta de reconocimiento y las horas extras. En tanto, las compañías aportan al problema al imponer metas demasiado altas a sus empleados o plantearse crecimientos acelerados. (Universia Chile 2009).

El estrés cuando es persistente y en altos grados puede ser la causa de algunas enfermedades de carácter ocupacional como: dolores a nivel lumbar, cuello, dolores en cabeza, entre otros.

Por otro lado el síndrome de desgaste profesional de hecho se considera una respuesta al estrés laboral crónico. A pesar de la similitud estos términos el síndrome de desgaste profesional se desarrolla lentamente, durante un largo proceso y si bien puede afectar a todas las profesiones, es más frecuente entre los profesionales de sector servicios, sanitario y asistencial.

Por lo anteriormente expuesto, las empresas deben tomar consciencia de los riesgos causantes de estrés laboral y desgaste profesional y conocer también la manera de prevenir estos riesgos o controlarlos para poder crear un ambiente laboral seguro.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de desgaste profesional en los trabajadores de Pacificard sucursal Quito.

1.3.2. Objetivos Específicos

Examinar el perfil sociodemográfico y laboral de los trabajadores de Pacificard sucursal Quito.

Identificar si existe relación de forma conjunta o independiente con las variables sociodemográficas y laborales con respecto al síndrome de desgaste profesional y estrés laboral.

Analizar las relaciones existentes entre el desgaste profesional y estrés laboral.

Identificar los principales estresores laborales para los trabajadores en base a los test que se aplicaran.

Plantear estrategias de afrontamiento para el estrés laboral y síndrome de desgaste profesional.

1.4. Hipótesis

H1: Las variables sociodemográficas y laborales tienen una relación directa con el síndrome de desgaste profesional y estrés laboral debido a que las diferencias individuales pueden desencadenar estos fenómenos en mayor medida

1.5. Pregunta(S) De Investigación

¿Cómo y hasta qué punto existe en los trabajadores de Pacificard presencia de estrés laboral y desgaste profesional?

¿Cómo y hasta qué punto las variables sociodemográficas y laborales aumentan la probabilidad de padecer síndrome de deterioro profesional y estrés laboral?

¿Cómo y hasta qué punto se puede identificar la presencia de estresores laborales?

¿Cómo y hasta qué punto existe relación entre el síndrome de deterioro profesional y estrés laboral?

1.6. Propósito del estudio

El propósito del estudio está orientado a que en base a los resultados se obtenga información actualizada, que permita la formulación de estrategias orientadas a fortalecer los mecanismos a nivel interpersonal e intralaboral para afrontar problemas o situaciones estresantes; y con ello se detenga el paso a consecuencias más graves como el síndrome de desgaste profesional; esto permitirá mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sin duda se verá reflejado en su desempeño laboral.

1.7. Significado del estudio

Este estudio podrá ser utilizado en diferentes empresas financieras del país, o inclusive en empresas de servicios con enfoque al servicio al cliente. Existen pocos estudios realizados en este tipo de empresas en el Ecuador, debido a que las investigaciones se han focalizado en tratar más a fondo al estrés laboral y principalmente al síndrome de desgaste profesional en personal sanitario y docente. Esta investigación podría constituir una importante herramienta de consulta e información brindando una perspectiva real de la situación; cabe señalar que las organizaciones hoy en día tiene la necesidad de tener personal con una satisfacción laboral alta por lo que este estudio repercute directamente en este aspecto.

1.8. Importancia del estudio

Potencialmente, este estudio podría contribuir a detectar a tiempo el estrés laboral ya que esta tiene repercusiones importantes sobre la organización. Cabe señalar también que la mayor incidencia del síndrome de deterioro profesional se da en profesionales de la salud pero también ocurre en empresas las cuales tratan con

clientes. Por tanto en lugar que una persona reciba la ayuda que necesita, lo que llega a conseguir es baja calidad en los servicios si es que no es nula. Según lo anterior desde el ámbito profesional se ven perjudicados por este síndrome, afectando por ende a toda la producción de la organización.

1.9. Definición de términos

Síndrome: Grupo de síntomas y signos que revelan la alteración de una función somática, relacionados unos con otros por medio de alguna peculiaridad anatómica, fisiológica o bioquímica del organismo. Implica una hipótesis sobre el trastorno funcional de un órgano, un sistema orgánico o un tejido.

Deterioro: Disminución o pérdida de la calidad o la importancia de una cosa

Desgaste profesional: es un padecimiento que presenta grandes rasgos que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo.

MBI: Maslach desgaste profesional Inventory. Cuestionario utilizado para medir el desgaste profesional.

Estrés: es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Estrés laboral: es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

Trastorno: puede referirse a: ciertas enfermedades, especialmente leves; un trastorno mental o enfermedad mental; o un trastorno psicológico según psicopatología.

Causas: Se entiende por causas a los fundamentos o el comienzo de una situación determinada.

Estresores: Podemos definir como estresores cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada. Cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano.

Actitudes: Son proposiciones evaluativas, favorables o negativas, respecto a personas, objetos o acontecimientos. Refleja la opinión sobre algo.

1.10. Presunciones del autor del estudio

Antes de iniciar el estudio se tuvieron las siguientes presunciones:

- Los colaboradores de Pacificard S. A se sentirán satisfechos al notar que la empresa se está preocupando por las condiciones de trabajo actuales.
- Todos los colaboradores llenaran las encuestas honestamente
- En ciertas áreas se encontraran índices elevados de estrés laboral y desgaste profesional.
- Las estrategias de afrontamiento mejoraran la calidad de vida de los trabajadores.

1.11. Supuestos del estudio

Se realiza esta investigación debido a que se considera que los trabajadores de Pacificard poseen altos índices de estrés laboral y desgaste profesional, lo que influencia negativamente a la realización de sus actividades e influye en su vida personal.

A continuación se encuentra la Revisión de la Literatura donde primero expone el Marco teórico en el que efectuamos una revisión teórica sobre los factores Psicosociales, Consecuencias los factores Psicosociales, Estrés Laboral y Síndrome de desgaste Profesional.

La tercera parte contiene la metodología de la investigación, descripción del ámbito de estudio, participantes, procedimiento, técnicas e instrumentos utilizados en el proceso.

En el cuarto capítulo encontramos el análisis de datos, exposición de resultados y discusión del estudio, según variables sociodemográficas y laborales y por departamento.

En el quinto bloque presentamos las conclusiones.

REVISION DE LA LITERATURA (Capitulo II)

2. Contexto y marco teórico

Partimos de la definición del estrés, ya que es un concepto imprescindible para la comprensión del síndrome del desgaste profesional y es el primer fenómeno que trataremos en este estudio.

Uno de los fenómenos más generalizados en la sociedad actual es el estrés. A ello contribuye, entre otros factores, la multiplicidad de roles a desempeñar, altas demandas de eficacia y eficiencia, y las aptitudes de la personas para afrontar estas nuevas demandas.

En la mayoría de los conceptos utilizados, el término estrés ha sido abordado desde distintos enfoques o disciplinas, dando lugar a definiciones diferentes y a veces contradictorias. Esta imprecisión y ambigüedad ha llevado a algunos autores a un proceso de síntesis, agrupando y categorizando las múltiples versiones en el estudio y explicación de la experiencia del estrés.

Se distinguen dos niveles de apreciación del estrés. La apreciación primaria consiste en la determinación por parte del sujeto del carácter de un determinado evento para él: irrelevante, benigno o negativo. Puede estar influida por variables personales (creencias, compromiso, etc.) y ambientales (familiaridad del evento, probabilidades de ocurrencia y naturaleza de sus posibles resultados). La apreciación secundaria se da después que un determinado evento ha sido apreciado primariamente como negativo. Se refiere a la evaluación de los recursos disponibles de afrontamiento (de carácter físico, social, psicológico y material). Si los recursos son insuficientes pueden ser vistos como necesidades. Así pues el estrés se produce como consecuencia del desequilibrio entre las demandas de la situación (estresores internos o externos) y los recursos de la persona. (Lazarus y Folkman, 1984, p. 47).

El estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud en las empresas. Se trata de un síndrome que viene acompañado de una gran variedad de síntomas

físicos, psicológicos y sociales, que pueden desembocar en graves patologías, como depresión, trastornos cardiovasculares, endocrinos, entre otros.

Según el Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales (Osalan) (2007) en su II Encuesta de Salud Laboral y Condiciones de Trabajo, junto con la depresión y la ansiedad el estrés tercer riesgo más probable en el trabajo, por detrás de los accidentes y la fatiga.

El estrés tiene además graves consecuencias en las empresas.

- El 28% de los trabajadores de la Unión Europea (UE) padecen estrés.
- Entre el 50% y el 60 % del absentismo laboral tiene su origen en este trastorno.
- Aproximadamente el 16% de las enfermedades cardiovasculares de los hombres y 22% de las mujeres, están relacionadas con el estrés laboral.
- El estrés laboral es responsable de un gasto mínimo de 20.000 millones de euros al año en la UE. (Competencias Laborales, 2010).

En cuanto al síndrome desgaste profesional no existe una definición unánimemente aceptada debido a su complejidad y similitud con otras enfermedades de origen profesional, la mayoría de los estudios se basan en definirlo como una respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones y actitudes, y que tiene un cariz negativo para el sujeto al implicar alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona e institución. (Universidad de Murcia, 2010).

De acuerdo a Sandoval, et al (1976) “el estrés laboral crónico, parece afectar en mayor o menor medida a un colectivo profesional importante. La desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral, son algunos de los aspectos que caracterizan el síndrome” (p. 1).

En un principio el síndrome de desgaste profesional fue considerado que se presentaba con mayor frecuencia en el personal de servicios sociales, y cuya actividad laboral es estar en contacto directo con las personas; sin embargo, se elabora una nueva versión del Maslach Desgaste profesional Inventory para el personal que no presenta estas características.

Este síndrome está definido por tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Maslach y Jackson, 1981). Como se puede observar, son tres las dimensiones que explican la evolución del síndrome.

De éstas, el agotamiento emocional es el aspecto clave en este modelo y se refiere a la fatiga, pérdida progresiva de energía, etc. La despersonalización experimentada por el trabajador se refiere a una forma de afrontamiento que protege al trabajador de la desilusión y agotamiento. Ésta implica actitudes y sentimientos cínicos, negativos sobre los propios clientes, que se manifiestan por irritabilidad y respuestas impersonales hacia las personas que prestan sus servicios. Y por último, la dificultad para la realización personal en el trabajo son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es el deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades. (Martínez, 2010).

El síndrome de desgaste profesional tiene graves consecuencias para la salud física y psicológica de quienes lo padecen, deteriorando gravemente además de su entorno laboral, su entorno sociofamiliar. El padecer un síndrome como el descrito disminuye la eficacia y rendimiento profesional originando una pérdida en la calidad del servicio y dando lugar al apareamiento de absentismo laboral.

Como vemos son numerosas las fuentes de estrés y desgaste profesional así como el impacto de las mismas influye indudablemente en el bienestar del trabajador. Por ello, es importante tomar medidas de gestión que serán útiles para conocer si estos fenómenos están presentes en los trabajadores de Pacificard y en el caso de existir atenuar o eliminar los mismos mediante técnicas de afrontamiento.

2.1. Descripción de la Empresa

2.1.2. Descripción de Pacificard

PacifiCard S.A. es una empresa Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito - Pago, servicios del tarjetahabiente y procesamiento operativo a terceros. Hace 32 años varios inversionistas junto con el Banco del Pacífico, constituyeron la primera empresa emisora y administradora de tarjetas de crédito del Ecuador, misma que nació con el nombre de Unicredit. Luego de 14 años de exitoso desempeño, su razón social cambió a MasterCard del Ecuador.

En los años 90 se consolidó su estructura, penetrando mucho más el mercado y durante los últimos años ha administrado con éxito la crisis bancaria. En el 2003 y fruto de los deseos de seguir desarrollando el mercado de medios de pago en el

Ecuador, se da su última transformación a PacifiCard S.A., incorporando la administración de la marca Visa.

Hoy, circulan en el Ecuador más de 490.000 tarjetas con su marca y facilitando una forma más segura y eficiente de vender a más de 30.000 establecimientos comerciales en el país, que gracias a la red de aceptación y pagos, pueden comercializar sus productos y servicios a millones de ecuatorianos y extranjeros recibiendo el pago de sus ventas en 24 horas sin problemas de cobro, ni riesgos por el manejo de efectivo.

Durante estos años en el mercado, han estado presentes en el día a día de las compras que realizan los ecuatorianos. Han podido ofrecer a sus tarjetahabientes la creación de historias, esas memorias que quedan detrás de la adquisición de bienes que se obtienen durante la vida. (Memoria de Sostenibilidad Pacificard, 2012)

2.1.2.1. Misión

En PacifiCard nuestra misión es ofrecer los mejores servicios financieros de medios de pago. Gracias a nuestro talento humano e infraestructura tecnológica tenemos la capacidad de operar eficientemente y brindar el mejor servicio para nuestros clientes, optimizando la rentabilidad y beneficiando a empleados, accionistas y la sociedad

2.1.2.2. Visión Estratégica

Todo ecuatoriano sujeto de crédito usando una PacifiCard

2.1.2.3. Valores Corporativos

- Compromiso

- Excelencia en el Servicio
- Respeto y Reconocimiento a las personas
- Responsabilidad y Honestidad
- Trabajo en Equipo
- Transparencia y Credibilidad
- Responsabilidad Social

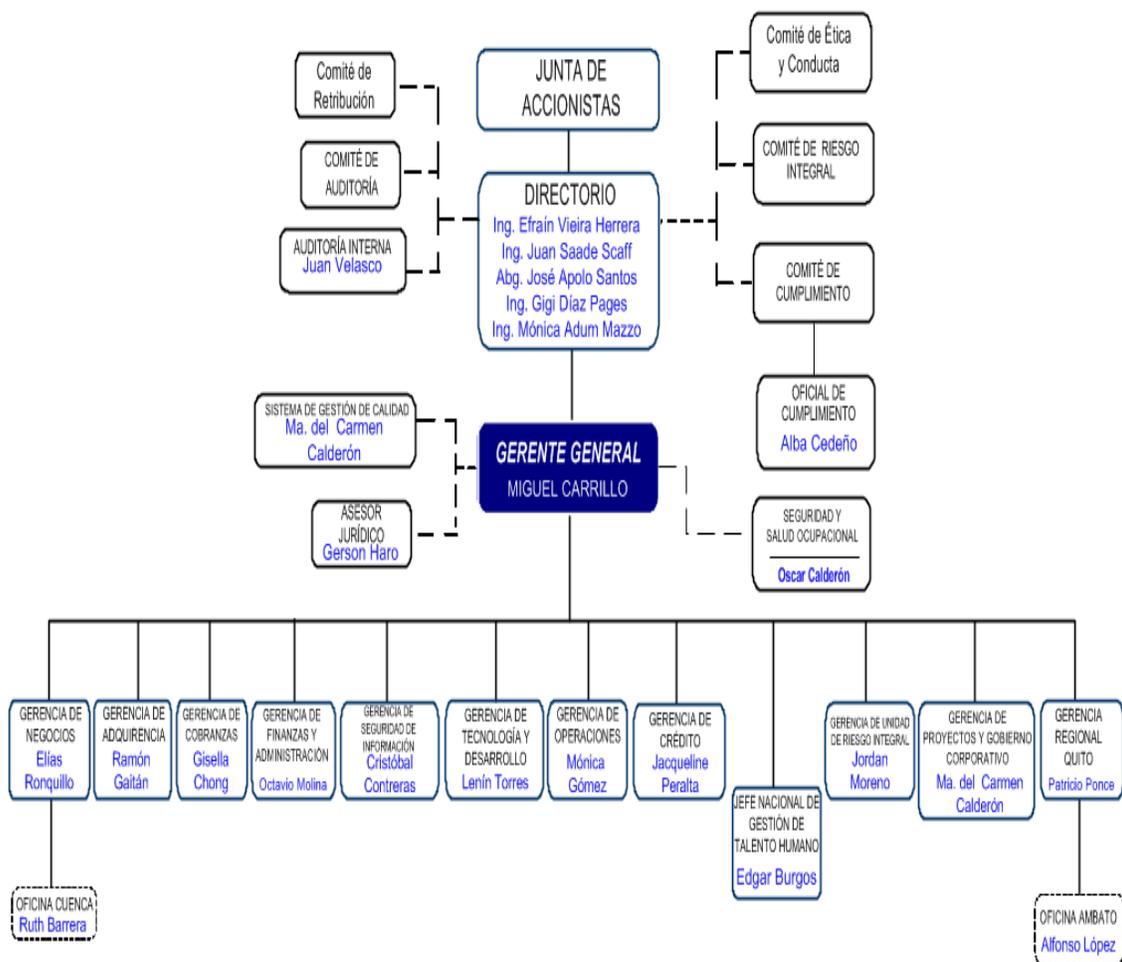
2.1.2.4. Objetivos Estratégicos

- Duplicar la Rentabilidad del negocio.
- Ser el Líder del mercado en cartera total.
- Ser número uno del Ecuador en Calidad de Servicio al cliente.
- Ser Reconocidos como uno de los diez mejores lugares para trabajar.
- Mejorar Continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

2.1.2.5 Organigrama estructural en Pacificard

En Pacificard la estructura organizacional se define como departamental como se puede visualizar en la siguiente figura:

Figura 1.1 Organigrama Estructural



FECHA DE REVISIÓN
DICIEMBRE DEL 2013

TOTAL PERSONAL 681

Fuente: Memoria de Sostenibilidad PacifiCard, 2012

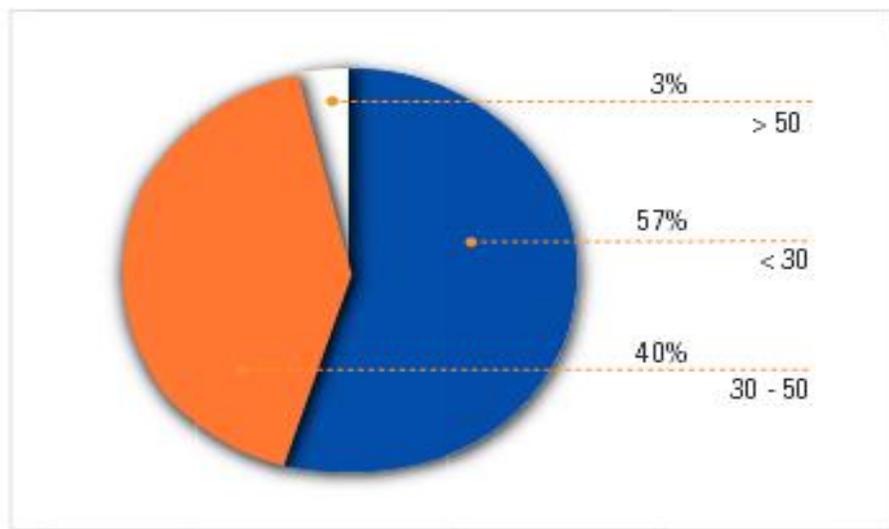
2.1.2.6. Colaboradores de PacifiCard por Área

Cada uno de los colaboradores tiene un contrato en relación de dependencia por lo que gozan de todos los beneficios sin distinción de ningún tipo. Al cierre del año 2012. Pacificard S.A. cuenta con una fuerza laboral de 670 empleados, de los cuales el 74% pertenece a la Regional Costa, Insular y Austro y el 26% corresponde a la Región Sierra. (Memoria de Sostenibilidad Pacificard, 2012)

2.1.2.7 Descomposición de la Nómina por Edad

Pacificard S.A. cuenta entre sus colaboradores, con un balance entre experiencia y juventud, apuntando a desarrollar el potencial de su personal más joven.

La estructura organizacional refleja la proclamación de derechos humanos en temas de igualdad de oportunidad, no discriminación por género, credo o religión, basándose en el profesionalismo y el mantener a sus colaboradores comprometidos y capacitados para el desarrollo de sus funciones. El 4% de la nómina corresponde a personal con algún tipo de discapacidad.

Gráfico 1.1 Descomposición de la nómina por edad

Fuente: Memoria de Sostenibilidad Pacificard, 2012

2.1.2.8. Satisfacción Laboral

Desde hace varios años la organización analizó la tendencia mundial de las grandes empresas de apostar por el desarrollo y el bienestar de quienes hacen posible el éxito de las mismas, los colaboradores. Pacificard se sumó a este grupo de élite dándole al estudio y mejora del Clima Laboral un lugar preferencial, a tal punto de incluir como uno de sus propósitos estratégicos en la planeación, lograr estar entre las 10 mejores empresas para trabajar en el país.

Después de algunos años de preparación en los cuales se apuntó a fortalecer competencias y habilidades gerenciales en los líderes, en propiciar nuevas oportunidades de crecimiento para los colaboradores, en mejorar continuamente aspectos inherentes a capacitación, salud, seguridad, equidad y competitividad

salarial, entre otras iniciativas que siempre tuvieron como eje central el genuino interés por el colaborador, la compañía logra al cierre del 2012 lo que se había propuesto apenas dos años atrás, estar en el top ten de empresas con mejores prácticas de Cultura y Clima Laboral obteniendo el 6to. Lugar en el ranking de empresas de más de 500 colaboradores que elabora el prestigioso Instituto Great Place to Work.

2.1.2.9. Capacitaciones en Pacificard

El giro de negocio de tarjetas de crédito y medios de pagos es muy dinámico, por lo que es imprescindible tener al personal capacitado y atento a las tendencias del mercado.

Pacificard al 31 de diciembre del 2012 ha invertido en Capacitación \$354.642,87 que representan 27.222 horas de capacitación, las mismas que corresponden a 3.412 capacitaciones impartidas al personal de la organización a nivel nacional.

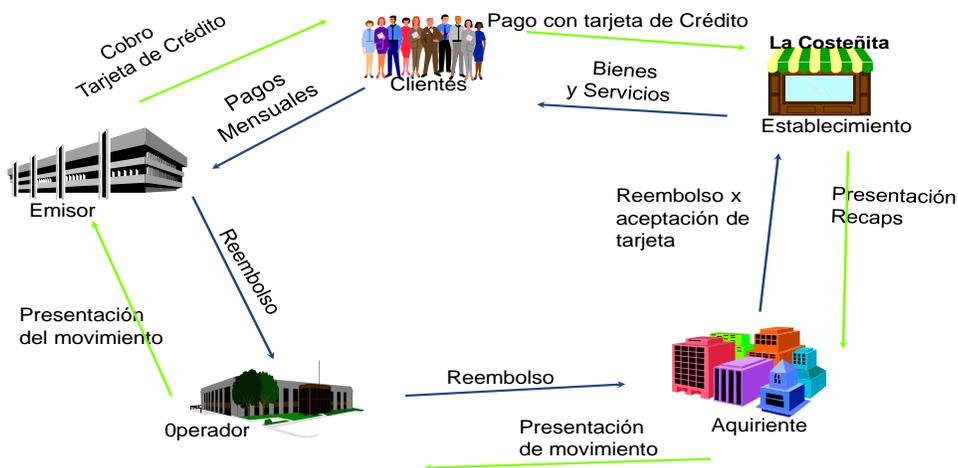
2.1.2.10. Estructura Operativa de la Organización

Para un mejor entendimiento de la parte operativa se presentará en este esquema:

2.1.2.11. Procesos en Pacificard S.A.

Los procesos en Pacificard se resume en las siguientes dos laminas:

Gráfico 1.2 Ciclo del Negocio Local



Fuente: Memoria de sostenibilidad Pacificard, 2012

Gráfico 1.3 Ciclo del Negocio Internacional



Fuente: Memoria de sostenibilidad Pacificard, 2012

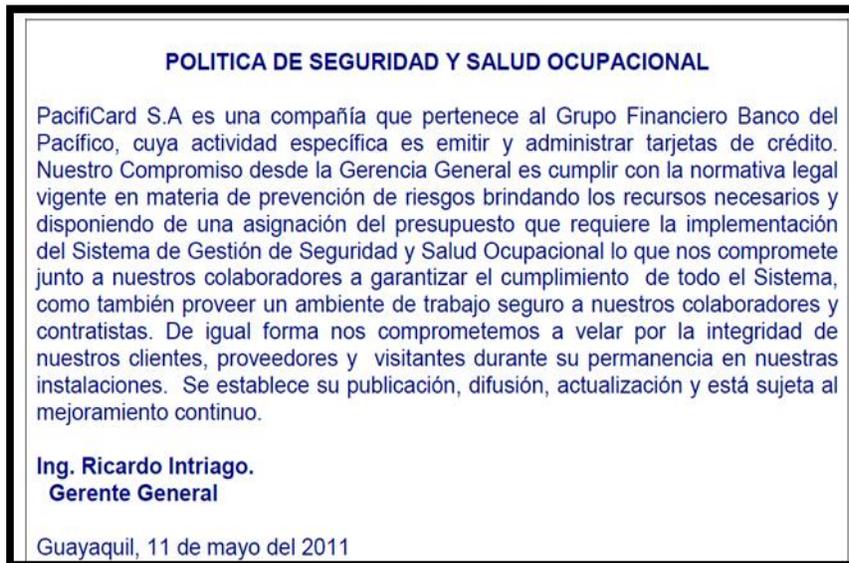
2.1.2.12 Seguridad Industrial En Pacificard

La Unidad de S&SO con el respaldo de la Gerencia General cumple con la gestión de prevención en materia de Seguridad y Salud, para el beneficio de los colaboradores con la finalidad de prevenir accidentes laborales, enfermedades profesionales y crear un ambiente saludable en todas las edificaciones de Pacificard y se ha llegado a un 87 % del cumplimiento de los requisitos técnicos legales de exigencias por parte del SART.

Entre sus principales funciones esta:

- Redactar y modificar el Manual de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SGS&SO).
- Redactar y modificar procedimientos e instrucciones de trabajo relativos al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SGS&SO).
- Llevar a cabo las auditorías internas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SGS&SO).
- Diseñar y ejecutar acciones correctivas y preventivas cuando sea necesario.
- Informar a la Gerencia General de funcionamiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SGS&SO), incluyendo las acciones que promuevan el mejoramiento continuo.

Figura 1.2 Política de Seguridad y Salud Ocupacional



Fuente: Manual de Funciones SGS&SO, 2013

2.1.2.13. Objetivos de SGS&SO

- a) Brindar un ambiente confortable en las áreas de trabajo.
- b) Minimizar las enfermedades profesionales.
- c) Minimizar la accidentabilidad.
- d) Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

2.1.2.14. Indicadores de SGS&SO

Los indicadores establecidos para el Sistema de Gestión de S&SO son los siguientes:

- a) **Control de accidentes/incidentes:** El objetivo de llevar el control estadístico de accidentes/incidentes en la empresa, es analizar las causas del accidente de trabajo y así poder tomar decisiones de manera correctiva o preventiva que aporten a la mejora continua del proceso.

- b) **Índice de frecuencia de pinchazos y heridas:** Expresa la cantidad de colaboradores que han sido afectados con materiales corto punzantes de los desechos del dispensario médico, en un período de un año por horas trabajadas.
- c) **Índice de frecuencia de enfermedad común:** Expresa la cantidad de colaboradores que han sido afectados por enfermedades comunes (gripes, malestares estomacales, dolores de cabeza, etc.), en un período de un año por horas trabajadas.
- d) **Índice de gravedad de enfermedad común:** La importancia del índice de gravedad radica no solo en las consecuencias de la enfermedad común, sino, en el tiempo perdido y el menor o mayor costo que esto significa. Este indicador es la relación existente entre el total de días perdidos, debido a enfermedades comunes y el total de horas de exposición al riesgo.
- e) **Índice de absentismo por enfermedad común:** Se refiere a la relación de las horas laborables perdidas por un colaborador a consecuencia de una enfermedad común y el número de horas trabajadas en un período de un año.
- f) **Índice de frecuencia por enfermedad profesional:** Expresa la cantidad de colaboradores que han sido afectados por enfermedades profesionales (las causadas de una manera por la labor que realiza el colaborador y que producen incapacidad), en un período de un año por horas trabajadas.
- g) **Índice de gravedad por enfermedad profesional:** Es la relación existente entre el total de días perdidos, debido a enfermedades profesionales y el total de horas de exposición al riesgo.

h) **Cumplimiento de inspecciones:** Este indicador permitirá llevar un control del cumplimiento de las inspecciones de seguridad realizadas y las programadas.

i) **Capacitación de seguridad y salud ocupacional:** Este indicador busca controlar el número de colaboradores que fueron programados para las capacitaciones de seguridad y salud ocupacional y los que efectivamente la recibieron. Para análisis de este indicador, los entrenamientos e inducciones también serán considerados.

2.1.2.15. Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

El Comité de S&SO cumple normal y periódicamente con las reuniones establecidas y con la revisión y aprobación de los Manuales que establecen el control para los contratistas y subcontratistas en todas las instalaciones de Pacificard S.A. cuando los trabajos sean considerados de alto riesgo solo se podrá ejecutarlos con la aprobación del respectivo permiso de trabajo

Por la actividad de Pacificard S.A. los datos de accidentabilidad son nulos, ya que en el período 2012 no existieron accidentes laborales, tampoco se identificaron enfermedades profesionales. En el plan de vigilancia a la salud se están considerando diversos estudios de ergonomía y de ellos se deriva una serie de factores como mobiliario, sillas, posicionamiento de luminarias para evitar enfermedades de tipo ergonómico que pueden surgir con el pasar de los años.

2.1.2.16. Evaluación de Riesgos en Pacificard S.A

En Pacificard S.A. se ha realizado en el año 2012 la primera evaluación de Riesgos Físicos, Mecánicos, Biológicos, Eléctricos con el método de Navarra, según se grafica a continuación:

Gráfico 1.4 Tipo de Riesgo

Fuente: Evaluación de Riesgos Pacificard, 2012

De la revisión de los resultados generales y por departamentos, tomando en cuenta las observaciones textuales registradas, nos permite identificar la presencia de factores potenciales de riesgo en las siguientes áreas: Crédito y Cobranza, Recursos Humanos, Administración obteniendo los siguientes puntajes:

Tabla 1.1 Puntuaciones Departamento Crédito y Cobranza

FACTOR: PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
25	61%	MUY INADECUADO
FACTOR: FORMACIÓN, INFORMACIÓN COMUNICACIÓN		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
14	40%	INADECUADO
FACTOR: GESTIÓN DEL TIEMPO		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
16	60%	INADECUADO
FACTOR: COHESIÓN DE GRUPO		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
11	36%	INADECUADO

Fuente: Evaluación de Riesgos Pacificard, 2012

Tabla 1.2 Puntuaciones Departamento Administrativo

FACTOR: PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
30	75%	MUY INADECUADO
FACTOR: FORMACIÓN, INFORMACIÓN COMUNICACIÓN		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
15	42,8%	INADECUADO
FACTOR: GESTIÓN DEL TIEMPO		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
14	50%	INADECUADO
FACTOR: COHESIÓN DE GRUPO		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
12	41,3%	INADECUADO

Fuente: Evaluación de Riesgos Pacificard, 2012

Tabla 1.3 Puntuaciones Departamento Recursos Humanos

FACTOR: PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
28	70%	MUY INADECUADO
FACTOR: FORMACIÓN, INFORMACIÓN COMUNICACIÓN		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
18	51,4%	INADECUADO
FACTOR: GESTIÓN DEL TIEMPO		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
18	64,2%	MUY INADECUADO
FACTOR: COHESIÓN DE GRUPO		
Puntuación	Porcentaje	Diagnóstico
15	51,7%	INADECUADO

Fuente: Evaluación de Riesgos Pacificard, 2012

2.2. Factores psicosociales en el trabajo

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor. (Mansilla, 2014, p.76).

Para el Comité Mixto OIT-OMS. Los Factores Psicosociales en el trabajo abarcan muchos aspectos, como son las experiencias y percepciones del trabajador, el medio ambiente y las condiciones del trabajo, factores económicos y sociales que pueden repercutir en el apareamiento de estos factores.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio, el trabajo crea sentimientos de confianza, la motivación y el rendimiento aumentan y la persona se siente satisfecha inclusive en el plano salud. Por otro lado, las necesidades aptitudes y aspiraciones del ser humano pueden variar notablemente así también sus capacidades y limitaciones lo que puede ocasionar un desequilibrio en la persona y dar lugar a reacciones de diversa índole. Las habilidades que posea el individuo para hacer frente a las situaciones negativas de la vida influirán radicalmente en la afectación del mismo en el plano emocional, fisiológico comportamental y cognoscitivo.

En resumen, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

2.2.1 Clasificación de los Factores Psicosociales en el Trabajo

Aunque se han propuesto diversas clasificaciones de los factores Psicosociales, siguiendo los criterios técnicos del INSHT se agrupara a los factores en: organización de tiempo de trabajo, de tarea y de estructura de la organización:

2.2.1.1. Organización del tiempo de trabajo.

Los factores aquí incluidos se refieren a la organización y al contenido del trabajo en función de aspectos temporales. Se incluyen el horario del trabajo, la turnicidad y la nocturnidad.

El horario: Se refiere a la forma de vida de la población activa. El número de días entre los cuales se reparte esta duración global del tiempo de trabajo, el número y la importancia de las pausas de cada día y el tipo de horario influyen de manera importante en la fatiga percibida por el empleado (Soler, 2008, p. 56)

El trabajo a turnos y nocturno: plantea un conjunto de problemas que se centran en las consecuencias que se derivan del cambio constante de horario, la incidencia que sobre la vida familiar y social tienen la jornada de tarde y las repercusiones directas que sobre la salud tiene el trabajo nocturno, ya que se sabe que afecta a los ritmos circadianos (contradicción entre el ritmo de la actividad biológica y el ritmo de su actividad profesional) a los hábitos alimenticios (la calidad de la comida no es la misma, se suelen tomar comidas rápidas y en un tiempo corto e inhabitual, los alimentos están mal repartidos a lo largo de la jornada, además suele haber un aumento en el consumo de café, tabaco y otros estimulantes), afecta también al sueño, tanto en cantidad como en calidad y por supuesto las alteraciones ya

mencionadas que se producen en la vida social y familiar. El tipo de organización del trabajo puede producir en el organismo diferentes trastornos ocasionados principalmente por la ruptura de sus ritmos biológicos (Soler, 2008, p. 56)

2.2.1.2. Tareas

Las tareas hacen referencia al conjunto de aspectos que son exigibles en el desempeño de la actividad laboral de una persona. Entre éstos se incluyen elementos como el ritmo de trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol, la monotonía y la repetitividad de la tarea, la autonomía, la carga mental, la cualificación y el estatus profesional.

Ritmo de trabajo, hace referencia al volumen de trabajo exigible en un determinado tiempo. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (1995) en su artículo 36, apartado 5, menciona que (...) “cuando se organice el trabajo en la empresa según un cierto ritmo deberá tener en cuenta el principio general de adaptación del trabajo a la persona, especialmente de cara a atenuar el trabajo monótono y repetitivo (...). Entre los factores que inciden sobre el ritmo de trabajo podemos mencionar aquellos que provienen de las demandas directas de personas (clientes, pasajeros, pacientes, etc.), los plazos de ejecución, el trabajo de compañeros, los topes o las cantidades de producción y el ritmo impuesto por las máquinas” (Soler, 2008, p. 58).

En este último caso, sobre todo los trabajos en cadena, se deja poco margen a la iniciativa del individuo. Como ya recogió Salvendy (2007) en un trabajo donde analizó 85 estudios y comparó el trabajo cuyo ritmo estaba marcado por una máquina frente al trabajo autónomo, las tareas con carga cognitiva elevada se prestaban más a los

sistemas autónomos, mientras que el trabajo en cadena provocaba una tensión excesiva si la situación se mantenía durante mucho tiempo o con velocidades máximas, lo cual debería ser corregido mediante la introducción de pausas o con otras actividades de distinta naturaleza.

Otro factor psicosocial incluido en la categoría de tareas, es el conflicto y la ambigüedad de rol. Se agrupa bajo el término rol el conjunto de comportamientos que se espera de un trabajador. El proceso de definición de rol debe realizarse de tal forma que el empleado tenga claro cuál es el suyo. Entre los principales problemas que afectan al rol laboral destaca el conflicto y la ambigüedad de rol.

El conflicto de rol: hace referencia a la existencia de demandas conflictivas o contrapuestas, o aquellas que el trabajador no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de exigencias que impiden a la persona una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer; cuando las demandas y exigencias de la tarea son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo (Ironson, 1992; Osca, González-Camino, Bardera y Peiró, 2003).

“En ocasiones, las exigencias que se reciben desde distintos puestos de un mismo sistema son imposibles de cumplir dentro del margen de tiempo de que dispone y el trabajador necesita priorizar sin tener un criterio adecuado en el que apoyarse para ello, lo que puede vivenciarse como una situación de conflicto” (Arquer y Nogareda, 1995, p,89)

La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante teniendo como efecto inmediato un descenso en el logro de los objetivos de la organización y

una disminución de la satisfacción del trabajador (Cuenca, 2002).

La ambigüedad de rol se define como la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de éste y el alcance de las responsabilidades. El empleado que presenta ambigüedad de rol vive con la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, y si se produce una situación de ambigüedad continuada conllevaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del individuo (Cifré et al., 2000).

La monotonía y la repetitividad: provocan en el sujeto la percepción de que la tarea tenga poco sentido y cierto desconocimiento sobre el lugar que ocupa en el proceso productivo y su importancia. El trabajo monótono y poco variado deriva en afecciones orgánicas, trastornos fisiológicos y psicosomáticos tales como dolores musculoesqueléticos de la espalda y de los miembros superiores, estrés y ansiedad (Moncada, 2000). De hecho, en la Directiva marco 89/391 de la Unión Europea en materia de salud y seguridad y en la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales (L.P.R.L. 31/1995 art. 15) se obliga a una protección de la seguridad y salud del trabajador en todos los aspectos relacionados con el trabajo y especialmente con miras a atenuar la monotonía y repetitividad, y sus efectos en la salud. La repetitividad significa además poca variedad de tareas, escasas oportunidades de aprendizaje, nulas oportunidades de toma de decisiones y aburrimiento (Johansson, 1989).

La autonomía: es otro de los factores considerados dentro de la categoría de tarea, y se considera un factor fundamental para la satisfacción laboral y el bienestar de los

trabajadores. La posibilidad de organizar el trabajo, regular su ritmo o determinar el orden en el que se han de realizar las tareas parecen elementos importantes que se deben considerar en el estudio de los factores psicosociales. La autonomía es la posibilidad del empleado para tomar decisiones relacionadas con su labor y de controlar sus propias actividades. El trabajo más estresante sería aquel donde hubiera unas elevadas demandas y una escasa capacidad de control, repercutiendo notablemente en la salud del trabajador.

En la Encuesta realizada en España (MTAS, 2004), este factor se valora a través de tres indicadores: en qué medida los trabajadores pueden elegir o modificar distintos aspectos de su trabajo, qué factores determinan el ritmo y la posibilidad de ausentarse del puesto. Los resultados muestran que el 51% podían elegir o modificar distintos aspectos de su trabajo, siendo los factores sobre los que se tiene menor influencia: el método de trabajo (29%), la distribución y/o duración de las pausas (26%) y el ritmo (25%). Sobre el indicador de ritmo de trabajo, el 43.7% opinaban que venía determinado por las demandas directas de personas (clientes, alumnos, pacientes, etc.), seguido por el cumplimiento de los plazos de ejecución o finalización de la tarea (19.2%). Por último, sobre la posibilidad de ausentarse del puesto, el 10.1% no tenía posibilidad de hacerlo cuando lo necesitaba.

La Carga Mental: se da en aquellos casos en los que los requerimientos de la tarea exceden la capacidad del trabajador para hacerles frente (González, Moreno y Garrosa, 2005). Se relaciona este fenómeno, desde el punto de vista del trabajo mental, con aspectos cognitivos y de procesamiento de la información.

En todas las definiciones acerca de la carga mental, el denominador común es el conjunto de requerimientos cognitivos que el desempeño de las tareas exige al trabajador en su desempeño profesional. Según otros autores se entendería como el “conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, nivel de actividad mental o esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo” (Sebastián y del Hoyo, 2004 p.6).

Nogareda (1986), destaca dos factores que inciden en la carga mental como son el número de procesos requeridos para realizar correctamente una tarea y el tiempo necesario para que el sujeto elabore las respuestas a una información recibida. En concreto:

- La cantidad y la calidad de la información. La mayor o menor complejidad de la información recibida condicionará la posibilidad de automatizar las respuestas.
- El tiempo. Si el proceso estímulo-respuesta es continuo, la capacidad de respuesta del individuo puede verse saturada; si existen períodos de descanso o de menor respuesta, el individuo puede recuperar su capacidad y evitar una carga mental excesiva.

Además, contribuyen a la carga mental de trabajo elementos que se encuentran relacionados con las exigencias de la tarea, la complejidad, la cantidad y la importancia que tiene el conjunto de actividades que deben desarrollar los empleados (de Arquer y Nogareda, 2004). También suele influir el entorno físico en

el que se trabaja (por ejemplo, un ambiente ruidoso o una temperatura inadecuada); la presencia de factores emocionales conflictivos (unas relaciones personales con compañeros o superiores negativas) o las exigencias de atención que requiere una tarea.

Cuando él sujeto está sometido a una situación de carga mental prolongada suele presentar, como consecuencia, fatiga mental, entendida como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo, después de haber realizado un trabajo durante un período de tiempo determinado (Sebastián y del Hoyo, 2004). En general, los síntomas de la fatiga mental están relacionados con la sensación de cansancio, la somnolencia, el bajo nivel de atención, la escasa precisión de movimientos, etc. Lo que se traducen en una serie de efectos con repercusiones negativas tanto personales, como económicas y materiales.

La carga mental se percibe de manera individual. Esto hace que se encuentren diferencias interpersonales e intrapersonales en lo referente a las formas en que se expresa y la intensidad en que se siente, en función de factores situacionales y características personal.

2.2.1.3. Estructura de la organización del trabajo.

La organización del trabajo se entiende como la forma en que se combina la tecnología, los sistemas, los materiales y el trabajo para la obtención de un producto o servicio determinado (Jódar, 1997). Unida al diseño de la organización formal, los procesos de trabajo, las normas, las prácticas de recursos humanos y la cultura interna tienen un considerable impacto en la productividad, la satisfacción y la salud

de los empleados. Entre los factores que pueden provocar estos efectos podemos señalar la comunicación, el estilo de dirección, la participación y otros elementos organizativos (promoción, estabilidad en el empleo, etc.).

La comunicación: es esencial para el funcionamiento eficaz de cualquier grupo u organización. Ésta cumple básicamente cuatro objetivos: control, motivación, expresión emocional e información (Robbins, 2004). Los problemas habituales de la comunicación como las distorsiones, las ambigüedades o las incongruencias suelen dar lugar a conflictos interpersonales, insatisfacción del empleado y la reducción de su bienestar. El proceso de comunicación en el trabajo constituye un factor de riesgo cuando se presenta como: incomunicación o comunicación inadecuada o negativa; pudiendo abusar del canal escrito en vez del verbal, lo que impide el contacto físico y las relaciones sociales entre los miembros de la organización (Isla, Hernández y Díaz, 2004).

El estilo de dirección: cumple una función central para comprender el funcionamiento de un grupo, puesto que es normalmente el encargado de elegir la dirección para conseguir una meta. El ejercicio de determinados estilos de dirección (como el autoritario y el evitativo) está en la base de numerosos problemas de relación en el trabajo. Bass (1992) y Misumi (1985) mostraron como los líderes basados exclusivamente en la producción provocaban mayores síntomas de estrés, ansiedad y hostilidad. Por el contrario, los líderes carismáticos contribuyen a reducir el nivel de estrés de los subordinados (Cooper y Smith, 2001). En resumen, es notable que cuando un líder muestra una mayor consideración para con sus

empleados permita la participación y autonomía a sus colaboradores influye en la satisfacción laboral entre los trabajadores

2.2.1.4. Consecuencias de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

En 1950, el comité formado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), estableció como objetivo en salud laboral la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores; la prevención de condiciones negativas del trabajo; la protección contra los riesgos derivados de factores adversos para la salud; y situar y mantener al trabajador en un ambiente de adaptado a sus capacidades psicológicas y fisiológicas. Así, la OMS define por salud un estado de bienestar o equilibrio físico, psíquico y social. La interacción del trabajador con el medio laboral puede dar como resultado un estado de “falta de salud”. Así la salud es descrita como la capacidad del organismo para mantener el equilibrio apropiado a su edad y a sus necesidades sociales, en la ausencia de enfermedad, incapacidad, malestar y comportarse de forma que sea posible la supervivencia, la realización personal y la satisfacción (Fidalgo y Pérez, 1996). Lo común de las descripciones encontradas sobre salud, es que recogen la idea de la satisfacción y la adaptación del sujeto al entorno social, laboral y familiar.

En esta línea, la relación entre trabajo y salud no es una preocupación reciente de la psicología (Rosen, 1972, Dejours, 1990). El Bienestar y la Salud del trabajador ha llegado en nuestros días a ser una disciplina desarrollada, cuyo campo de estudio es amplio e incluye numerosas variables relacionadas con el mundo laboral y la

prevención de riesgos: características y condiciones del trabajo, satisfacción, estrés, enriquecimiento de tareas y características de las organizaciones (Duro, 2005).

Según datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con las personas, especialmente en el sector servicios.(Mansilla, 2014) Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de desgaste profesional o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como estrés de rol, al producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol. (Miles y Perreault, 1976; Mansilla Izquierdo, 2006).

A partir de aquí, y como es el propósito principal de esta investigación se analizara a profundidad el estrés laboral y el síndrome de desgaste profesional.

2.3. Orígenes del Estrés

En estudios realizados por el fisiólogo norteamericano Walter Cannon, se utilizó en 1920 el término homeostasis para referirse al equilibrio del medio interno. En sus posteriores estudios se adoptó el término estrés, y se analizó sus niveles críticos refiriéndose a que estos producirían debilitamiento homeostático, de esa manera se construyó el concepto de estrés.

Actualmente el término estrés se lo debe al doctor Hans Selye de la universidad de Montreal, a quien se le llama el padre del concepto del estrés. Sus aportaciones han permitido realizar investigaciones en este ámbito.

En el año de 1936, realizaba estudios con animales, y mencionó que el estímulo que recibían ante cualquier estímulo nocivo se lo considera síndrome general de adaptación. Una década después Selye, comenzó a utilizar en sus escritos el término de estrés, refiriéndose a las fuerzas externas que actúan sobre el organismo, o al desgaste y deterioro que ocasiona la vida.

Selye observó que la secuencia de respuesta a casi cualquier enfermedad o trauma es casi idéntica. Y es aquí donde le da vida al modelo de SAG “Síndrome de Adaptación General” identificó tres fases temporales en las que se presenta el estrés; **una reacción inicial de alarma** que rápidamente da lugar a una **fase de resistencia** y termina en el **agotamiento**, estos temas se profundizarán más adelante.

A mediados de la década de 1950, Seyle desarrollaba su definición basada en respuestas y concebía el estrés como una característica del ambiente que ejercía sus efectos sobre el individuo. El estrés se consideraba una variable independiente, como algo que sucede, en contraposición a algo que el sujeto provocaba. Las situaciones estresantes se atribuían a la falta de control, la estimulación excesiva o deficiente de los sentidos, el aislamiento, etc. Los problemas más importantes con este enfoque radican en la dificultad de cuantificar el nivel de estrés en una situación determinada, además del grado en que diferían en su percepción de la amenaza y el estrés.

A partir de estos conceptos surgió la perspectiva interactiva, donde Lazarus fue uno de los primeros en promover este enfoque en la que se considera que el estrés ocurre cuando un subconjunto de exigencias ambientales coincide con un subconjunto de características individuales de susceptibilidad, además de integrar los estímulos y elementos de respuesta, el modelo interactivo se centraba especialmente en los mecanismos de evaluación por medio de los cuales una situación era calificada de estresante. El énfasis en la valoración es esencialmente una perspectiva psicológica, la cual sugiere que algunas características asociadas con las personas conducían a que percibieran que ciertos acontecimientos o factores del ambiente eran más amenazadores que otros.

En otros modelos se aumentado otros aspectos como exigencias, limitaciones y recursos para afrontar situaciones estresantes; sin embargo el modelo descrito anteriormente se acepta como uno de los más completos.

2.4. Definición Estrés

El estrés se ha convertido en un término coloquial, debido a la gran utilización que el mismo tiene para describir cualquier situación que debemos afrontar sin poderla controlar.

En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye, en 1956. El estrés ha sido entendido:

1. Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.).
2. Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés).
3. Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés

incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión. (Buendía, 1998).

Otros autores hablan del estrés como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

2.5. Fases del estrés. Síndrome General de Adaptación

Ante una situación que la persona viva como amenazante para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de adaptarse. Es lo que Selye define como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor. Este autor denominó Síndrome General de Adaptación a las fases de alarma, adaptación y de agotamiento.

1. Fase de alarma: Es la reacción ante el estresor en la que la resistencia habitual baja por debajo de lo normal. Ocurren una serie de procesos o reacciones encaminadas a preparar al organismo para la acción de afrontar un esfuerzo especial.

En esta fase se activa el eje hipofisopararrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque puede variar la intensidad: movilización de las defensas del organismo, aumento de

la frecuencia cardiaca, contracción del bazo liberando gran cantidad de glóbulos rojos, redistribución de la sangre que se agolpa en músculos, cerebro y corazón, aumento de la respiración, dilatación de las pupilas, y aumento del número de linfocitos.

2. Fase de resistencia: El organismo intenta en esta fase resistir o tolerar, en un intento de adaptarse a lo que percibe como una amenaza, produciéndose las siguientes reacciones: los niveles de corticosteroides se normalizan, y tiene lugar una desaparición de la sintomatología temporalmente.

3. Fase de agotamiento: Ocurre cuando la agresión sucede con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes. Se entra en la fase de agotamiento que conlleva: alteración tisular y patología psicosomática. La persona tiene más conciencia de que le puede la situación y es cuando más probablemente acuda en ayuda de los profesionales de la salud. (Secretaría de Acción Sindical, 2014)

2.6. Estrés Laboral

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de España en 1995, se ha impulsado los aspectos que afectan a la Salud Laboral deterioran las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad siendo uno de ellos el estrés laboral.

Los altos costes personales y sociales han generado que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS, insistan en la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

El estrés relacionado con el trabajo se define como «el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación. De esta definición se desprende que incluso unos altos niveles de exigencia en el trabajo, dentro de límites razonables, no necesariamente tienen que ser nocivos si se permite al trabajador, o incluso si se le anima, a influir en la manera de hacer frente a tal exigencia. (Comisión Europea, 1999).

Hoy en día uno de los principales problemas que afectan a la salud de los trabajadores es el estrés debido a que puede provocar incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales. El estrés en el ámbito laboral es percibido como un desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para realizarlas, al tener el trabajador presiones o tensiones excesivas en su trabajo se pueden dar respuestas inadecuadas por lo que se producen sufrimiento y deterioro en la salud del trabajador; sin embargo no todas las personas reaccionan de igual manera por lo que ante la misma situación otra persona puede afrontar exitosamente e inclusive progresar en su trabajo. Existen determinados tipos o niveles de estrés que cumplen funciones positivas de estímulo y desarrollo y

del mantenimiento de la buena forma ante las situaciones de cambio e incertidumbre en las que hay que desenvolverse.

2.6.1. Causas del Estrés Laboral

Existen personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, dejan en segundo plano la vida familiar y personal, por lo que a diario están sometidos a altos grados de estrés, vivenciando experiencias negativas en el contexto laboral.

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999) se considera como de naturaleza externa o interna por lo que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes leves le ocasionan trastornos.

El estrés laboral suele presentarse cuando el trabajador modifica en algo su rutina diaria generando desconfianza, y la sensación de no estar preparado para enfrentar nuevas circunstancias. Muchos trabajadores se acostumbran al trabajo rutinario sin dejar todo su potencial en el entorno organizacional.

El estrés laboral señala a los siguientes factores como estresores a corto plazo:

- La realización de tareas dentro de un tiempo señalado.
- La abundancia de estímulos en el lugar de trabajo
- El miedo a no poder realizar el trabajo en un tiempo deseado, ser criticado o sufrir daños físicos.

Las condiciones a largo plazo:

- Los agentes de riesgo físicos, químicos, biológicos, mecánicos, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, dolores e incomodidades a consecuencia del trabajo.
- Los trabajos rutinarios, monótonos que exigen atender a varios estímulos o implican realizar varias acciones.
- La exigencia de rapidez, de responsabilidad, el sobreesfuerzo físico y mental prolongado
- El exceso de horas laborales, los turnos rotativos, el trabajo adicional en otras empresas o actividades y los turnos nocturnos
- La inestabilidad laboral, el desempleo o su amenaza
- El insuficiente salario, la baja pensión por accidente de trabajo, por enfermedad profesional o por vejez.
- Los conflictos entre compañeros, la competencia entre los trabajadores, la mala relación entre patronos y trabajadores
- La falta de educación y preparación continuada y la escasa posibilidad de ascensos.
- El cambio de horario laboral.
- La poca oportunidad para desarrollar actividades diferentes de las laborales.
- Los trabajos que no corresponden a la edad, condiciones físicas,
- habilidades y manera de ser de los trabajadores.
- Los efectos negativos del trabajo tales como ausentismo, conductas destructivas y agresivas, huelgas, pérdidas de motivación por el trabajo y la

empresa, fatiga, alcoholismo, drogadicción, enfermedades orgánicas emocionales. (American Psychological Association , 2005)

2.6.2. Consecuencias del Estrés

El estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la vida de las personas, hoy en día se hace énfasis en la afectación del estrés a la parte fisiológica del individuo según se detalla a continuación:

- **Físicas**

El estrés puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos, y los riñones, incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel. En realidad todas ellas se dice que son psicosomáticas.

- **Psicológicas**

El estrés puede provocar una serie de alteraciones en el funcionamiento del sistema nervioso central, pudiendo afectar al cerebro. Algunas alteraciones son: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, falta de atención, mal humor, trastornos del sueño, ansiedad, miedos, fobias, depresión, intentos de suicidio, etc.

- **Conductuales**

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, explosiones emocionales, falta de apetito, risa nerviosa, etc.

- **Sociales**

Las consecuencias del estrés no solo afectan a la persona que lo padece sino a las personas que lo rodean: familiares, compañeros de trabajo, amigos, etc.

Cuando el estrés perdura en el tiempo provoca situaciones de irritabilidad, desesperanza y depresión, etc. Otras personas canalizan su frustración a través del abuso de alcohol u otras drogas, generando otras enfermedades o problemas de carácter psicosocial. (Secretaría de Acción Sindical, 2014)

En lo que respecta al estrés laboral, el estilo de vida es cada vez más demandante, lo que conlleva al hombre a aumentar su nivel de tensión dando lugar al apareamiento de diversas patologías las cuales son asimiladas de diferentes formas por los individuos. Según Villalobos (1999) Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

Enfermedades por Estrés Agudo: ulcera por estrés, estados de Shock, neurosis Post Traumática.

Patologías por estrés Crónico: gastritis, ansiedad, accidentes, frustración

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia sobre la organización por ejemplo: absentismo, rotación o fluctuación del personal, disminución del rendimiento físico. Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe poner atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima

organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

2.6.3. Modelos de Estrés Laboral

En las últimas décadas se ha aumentado el número de investigaciones acerca del estrés en general, y del estrés ocupacional en particular. Se han elaborado guías y protocolos de actuación frente al estrés a continuación se detallan las principales:

2.6.3.1. Modelo de interacción entre demandas y control

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.). La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su

grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

El modelo establece en las siguientes combinaciones:

1. Puesto con grandes exigencias y gran dominio. Los trabajadores pueden utilizar las competencias con toda tranquilidad y decidir personalmente sobre la solución de problemas. El estrés que soportan es alto pero a menudo es percibido como positivo.

Tiene buenos efectos sobre el aprendizaje y el crecimiento. Son generalmente empleos estimulantes e interesantes.

2. Puestos con poca exigencia y que precisan poco control. Se caracterizan por ser monótonos y repetitivos. Las personas con este tipo de tareas corren un elevado riesgo de “incapacidad adquirida”. Es decir, las situaciones de poca exigencia y escaso control provocan un entorno de trabajo muy poco motivador que conduce a un aprendizaje negativo o pérdida de capacidades adquiridas anteriormente. Las personas que trabajan en estas condiciones laborales corren más riesgo de distanciarse de las actividades de ocio y de las actividades de componente intelectual.

3. Puestos con pocas exigencias pero que permiten mucha influencia o control.

Puestos que se caracterizan por trabajo leve y corren menos riesgos que en otras tareas

4. Puestos con mucha exigencia pero que permiten poco control. Son puestos que causan estrés negativo con riesgo de enfermedad.

Aplicando este modelo los distintos trabajos se han agrupado en 4 categorías, que se diferencian por el grado de control y la exigencia de la tarea.

Trabajos pasivos: Son los trabajos de intensidad reducida con poca influencia en el ritmo y organización del trabajo. Corresponden fundamentalmente a trabajadores manuales no especializados.

Trabajos activos. Son los desarrollados por todos los directivos y mandos intermedios, así como los profesionales científicos e intelectuales.

Trabajos de poca tensión. Que son más frecuentes en administrativos y del sector servicios, en que existe un bajo nivel de exigencia y mucho control sobre el entorno de trabajo.

Trabajos de mucha tensión. Se caracterizan por mucha exigencia y escaso control (trabajadores del transporte, manuales especializados, restauración, metalurgia, etc.).

Los trabajos que llevan aparejada mucha tensión generan estrés.

2.6.3.2. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social

Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) amplían el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de tal forma que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta.

El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas

demandas o exigencias y el bajo control. Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros

El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés.

En todo caso, el apoyo social está integrado por cuatro factores: orientación directiva, ayuda no directiva, interacción social positiva y ayuda tangible (Barrera y Ainlay, 1983).

Por tanto, el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral.

2.6.3.3. Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones (Payne y Fletcher, 1983) establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las

demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades. La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones altas. Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel de las demandas, aumentando el nivel de apoyos y/o reduciendo el nivel de restricciones.

2.6.3.4. Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador

El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles trabajador para satisfacerlas (Harrison, 1978).

Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio percibido por el

trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador, y c) las demandas en sí mismas.

2.7. Síndrome de Desgaste Profesional

2.7.1. Delimitación histórica del síndrome de desgaste profesional

El concepto de desgaste profesional se ha ido desarrollando desde su origen hasta nuestros días de diversas perspectivas. Para facilitararlo, nos centraremos en las definiciones más significativas. Freudenberger (1974) define desgaste profesional 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. Maslach (1976) lo describe cómo el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Pines y Kafry (1978) hablan de una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal. Spaniol y Caputo (1979) definieron al desgaste profesional como el síndrome derivado de la falta de capacidad para afrontar las demandas laborales o personales. Edelwich y Brodsky (1980) plantean una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo. Por su parte, Freudenberger (1980) describe un estado de fatiga o frustración dado por la devoción a una causa, modo de vida o relación que no produce la recompensa deseada. Cherniss (1980) desde otra

perspectiva, lo muestra como un proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo. Pines, Aaronson y Kafry (1981) lo asemejan a 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. Maslach y Jackson (1981) más tarde lo definieron como respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actividades de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. Smith y Nelson (1983a y 1983b) concluyeron que no es posible ofrecer una definición concisa del fenómeno, reseñando la complejidad del síndrome que se intenta concretar. Brill (1984) conceptúa un estado disfuncional y disfórico 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 rendimientos objetivos como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa de ayuda, o por un reajuste laboral: y que está en relación con las expectativas previas. Cronin-Stubbs y Rooks (1985) proponen una respuesta inadecuada, emocional y conductual a los estresores ocupacionales. Moreno, Oliver y Aragoneses (1991) hablan de un tipo de estrés laboral que se da principalmente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficios del propio trabajo. Leiter (1992) lo asemeja a una crisis de autoeficacia. Distanciando así el desgaste profesional del estrés laboral. Burke y Richardsen (1993) proponen un proceso que ocurre a nivel individual como una experiencia psicológica envuelta de sensaciones, actitudes,

motivos y expectativas, y es una experiencia negativa que da lugar a problemas de discomfort. Schaufeli y Buunk (1996) interpretan el desgaste profesional en términos de comportamiento negativo en la organización, que afectaría no solamente al individuo, sino también a ésta. Gil-Monte y Peiró (2000) desde la perspectiva psicosocial, consideran el síndrome de desgaste profesional como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Peris (2002) enfatiza un trastorno caracterizado por la sobrecarga, y/o desestructura de tareas cognitivas por encima del límite de la capacidad humana. Cuando el estrés laboral sobrepasa las capacidades del individuo a la hora de afrontarlas, puede llegar un periodo de agotamiento extremo que impida realizar las tareas asignadas de un modo correcto. Si además de este bajo rendimiento ocurre un agotamiento emocional, un aumento del sentimiento de despersonalización o cinismo, y baja el sentimiento de eficacia profesional, estaríamos ante el denominado síndrome de desgaste profesional, “estar quemado” o “desgaste psíquico”. Más recientemente, el desgaste profesional se ha descrito como un síndrome defensivo (mecanismo de defensa) que se manifiesta en las profesiones de ayuda. Maslach y Leiter (2008) relacionan el desgaste profesional especialmente con las características del trabajo, incluyendo alto volumen de trabajo, conflicto y ambigüedad de rol, baja previsibilidad, falta de participación y apoyo social, y experiencia de injusticia. Con todo esto, se podría concluir que existe una inadecuada adaptación al estrés laboral, por cualquiera de los aspectos comentados anteriormente, como factor inherente al desarrollo del desgaste profesional. De ahí la importancia que adquiere la

descripción de los diferentes estresores laborales, de los que la presencia de unos u otros llevarán a la persona, dependiendo de factores individuales, especialmente cognitivos, y de la escasez de recursos de afrontamiento, a desarrollar el síndrome.

2.7.2. Definición Síndrome de Desgaste Profesional

Según se vio anteriormente existen diversas definiciones para el síndrome de deterioro profesional, sin embargo el primero en describirlo fue Freudenberg quien 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". (Freudenberg, 1974)

Según este autor las personas más dedicadas y comprometidas con el trabajo son las más propensas a padecer el síndrome de Desgaste profesional, especialmente las que trabajan en profesiones de ayuda a otras, este autor postula que estas personas "sienten una presión desde dentro para trabajar y ayudar, a veces de forma excesiva y poco realista, además de una presión desde el exterior para dar" (Freudenberg, 1974).

Otra condición que este autor describe para la aparición del síndrome es el aburrimiento, la rutina, y la monotonía en el trabajo que aparecerían una vez perdido el entusiasmo inicial por el mismo, generalmente, después de un año de haber estado laborando.

Y él mismo define tres aspectos característicos del síndrome: agotamiento emocional progresivo, pérdida de la motivación y disminución del compromiso.

Por otro lado Maslach define al síndrome de desgaste profesional como un constructo que consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal: “un síndrome compuesto por agotamiento emocional, despersonalización, y disminución de la realización personal que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas con cierta necesidad” (Grau, 1998)

También unos autores señalan, a diferencia de otros, que el síndrome de desgaste profesional se puede desarrollar en todo tipo de profesionales, no exclusivamente en aquellos que trabajan en contacto directo con los receptores de su trabajo. De hecho, en una gran parte de sus estudios utilizan como trabajadores muestras de directivos, vendedores o profesionales que no trabajan en servicios con personas.

El interés por este campo se acrecentó debido a tres factores que Perlman y Hartman señalan como fundamentales:

- a. La cada vez mayor importancia que los servicios humanos fueron adquiriendo como partícipes del bienestar individual y de la colectividad.
- b. La valoración y mayor exigencia que los pacientes, usuarios o alumnos hacían de los servicios sanitarios, sociales o educativos.
- c. Los conocimientos por parte de los investigadores, de los perjudiciales efectos del estrés en las personas y de los ambientes en los que participa el trabajador.

Es conveniente reservar el diagnóstico de síndrome de desgaste profesional cuando se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto directo y constante con personas, cuando entre ambos media una relación de ayuda o servicio y son beneficiarios del propio trabajo (docentes, sanitarios, trabajadores sociales, fuerzas del orden, personal de justicia, trabajadores de banca, árbitros y jueces

deportivos, trabajadores del sector turístico, etc.) y el diagnóstico de estrés laboral es el adecuado para las profesiones que carecen de contacto directo y constante con personas y que no tengan relación de ayuda o servicio.(Gil-Monte , 2007).

Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición del síndrome de desgaste profesional aunque de forma más completa podemos entender el mismo como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los pacientes, alumnos, usuarios o clientes.

2.7.3. Consecuencias del Síndrome de Desgaste Profesional

El síndrome de desgaste profesional puede tener resultados muy negativos tanto para el sujeto que lo padece como para la organización en la que desempeña su rol profesional.

a) Para el sujeto: puede afectar a su salud física y/o mental, dando lugar a alteraciones psicosomáticas (por ejemplo, alteraciones cardio-respiratorias, jaquecas, gastritis, úlcera, insomnio, mareos, etc.) o incluso estados ansiosos, depresivos, alcoholismo, etc.

b) Para la organización: puede dar lugar a un grave deterioro del rendimiento profesional del sujeto, y por tanto deterioro de la calidad asistencial o del servicio, absentismo laboral, rotaciones excesivas e incluso el abandono del puesto de trabajo; lo que va a repercutir en toda la organización.

Parece demostrado que los individuos afectados por el síndrome sufren un deterioro significativo de su calidad de vida personal y social (Schwab, 1986, Burke y

Richardsen, 1991). Las consecuencias del síndrome de desgaste profesional para el individuo que lo padece, para su entorno más próximo y para la organización a la que pertenecen, tienen una enorme relevancia, entre ellos están: desmotivación, negativismo, pasividad, indiferencia, muchos errores, indecisión, consumo abusivo de alcohol, de fármacos, de drogas, absentismo, bajas laborales, mayor probabilidad de accidentes, descenso del rendimiento, retrasos horarios, trabajo de poca calidad, incumplimiento de tareas, insatisfacción laboral.

2.7.4. Fases del Síndrome de desgaste Profesional

Edelwich y Brodsky (1980) han establecido varias etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al síndrome de desgaste profesional:

2.7.4.1. Fase inicial de entusiasmo

Cuando un profesional inicia una actividad cuyo fin es prestar un servicio a la gente, por lo general se lleva a cabo con entusiasmo, expectativas positivas, y algún grado de altruismo.

Aunque el trabajo sea muy exigente nos aporta mucho (siendo esto mismo un aliciente y un reto). Los contra tiempos son vividos como pasajeros, parece que cuando lo hemos solucionado, todo irá bien. Además, nos identificamos intensamente con las personas con las que trabajamos, con el equipo de trabajo y, en general, con toda la organización. Cuando es necesario, no importa incluso prolongar la jornada laboral. No es extraño que el profesional se marque objetivos por encima de los que se exponen en los programas.

Una persona que se encuentra en esta fase y que se comporta de esta manera puede ser considerada como una amenaza por otros compañeros de trabajo, que llevan ya mucho tiempo en la empresa y están acomodados.

2.7.4.2. Fase de estancamiento

Poco a poco se va comprobando que nuestras expectativas no se cumplen y que a pesar de poner mucha energía no logramos todos los objetivos, lo que da lugar al estancamiento, es el momento en que se pone en todo en crisis, empezamos a dudar y a sentir una cierta sensación de derrota, pero no está claro el motivo. No se ven los resultados que se esperaba conseguir. Las expectativas poco realistas se convierten en un lastre. El entusiasmo oscila, a veces se actúa de forma eficaz porque invaden las dudas. Se va instaurando el negativismo, aunque se intente controlar. Es más probable que la persona se aísle para protegerse del reengaño.

2.7.4.3. Fase de frustración

Se pone en duda la eficacia propia, aunque existe todavía la posibilidad de afrontar la situación y encauzar el malestar hacia una nueva fase de entusiasmo. La falta de recursos personales y organizacionales puede condicionar el tránsito a una fase de apatía.

El trabajo se siente como algo carente de sentido. Continuamente la pregunta es ¿qué sentido tiene mi trabajo?, ¿me habré equivocado de profesión?, ¿la formación que recibí era inadecuada? Se siente miedo a que todo vaya a seguir siendo igual hasta que llegue la jubilación. El humor cambia, se ven trabas en el camino y en las personas con las que se trabaja, pensando que el esfuerzo ha sido vano.

Con el paso del tiempo, cada vez el sentimiento es de más impotencia. Todo lo que se hace parece que no sirva de nada. Cualquier cosa puede irritar y provoca conflictos en el equipo de trabajo. Se discute más con el equipo de trabajo. Los síntomas psicossomáticos ahora se vuelven crónicos. Todavía la persona se encierra más en sí misma.

2.7.4.4. Fase de la hiperactividad y de apatía

Nos olvidamos de nosotros mismos. Decimos que “sí” a demasiadas cosas. Siempre estamos trabajando. No escuchamos, estamos acelerados.

Queremos hacer tantas cosas que no hacemos nada. Después se produce el colapso. La apatía surge a partir de un sentimiento creciente de distanciamiento de lo laboral, que conlleva evitación e incluso inhibición de la actividad profesional. La esperanza nos abandona. Nos sentimos resignados tanto por lo que se refiere al trabajo como por las posibilidades de poder cambiar algo. Aumenta la distancia entre nosotros y las personas a las que atendemos, actuamos como si fueran robots, lo mismo ocurre con los compañeros de trabajo y la familia.

Nos despreocupamos del trabajo. Nos dedicamos a “hacer el vago” por los pasillos. Resolvemos algunos asuntos privados, huimos y esperamos a que se produzca la catástrofe o nos volvemos totalmente apáticos.

2.7.4.5. Fase de estar quemado

Ya no se puede más y todos los pensamientos van alrededor de cambiar de trabajo, pedir traslado, etc. Hay un colapso físico, emocional y cognitivo.

Así pues, podemos considerar el síndrome de desgaste profesional como un proceso en el que el trabajador se desentiende (“pasa”) de su trabajo como respuesta al estrés y agotamiento que experimenta en él. El proceso empieza cuando el trabajador no logra aliviar su situación con las técnicas de solución de problemas adecuadas.

Los cambios en sus actitudes y conducta son una desafortunada e ineficaz válvula de escape ante una situación que probablemente a largo plazo resultará insostenible. Podríamos preguntarnos si hay un perfil de persona que favorezca la aparición de los síntomas asociados al síndrome o qué características profesionales puedan favorecerlo. Se han hecho diversos estudios al respecto, pero no hay unanimidad en las conclusiones. Por ejemplo, Chernis clasifica cuatro estilos de profesionales:

- Los “activistas sociales”, que quieren cambiar el mundo.
- Los “centrados en sus carreras”, siendo su promoción el objetivo a conseguir.
- Los “artesanos”, motivados por la naturaleza de su trabajo.
- Los “esforzados”, que consideran el trabajo como un mal inevitable.

Cherniss subraya que se llega al desgaste profesional desde el estrés laboral por un proceso de acomodación psicológica entre un trabajador estresado y un trabajo estresante, y distingue entre:

- a. **Fase de estrés**, que se caracteriza por un desajuste entre demandas laborales y los recursos del trabajador.
- b. **Fase de agotamiento**, en la que llegan a producirse de forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

c. **Fase de agotamiento defensivo**, en la que se aprecian cambios en las actitudes y en la conducta, como la robotización y el cinismo.

2.7.5. Variables Facilitadoras del Desgaste Profesional

En muchos estudios se analizan a profundidad las variables relacionadas al contexto laboral, sin embargo, es importante considerar las actitudes individuales, las creencias personales, los factores de personalidad que pueden jugar un papel importante en el inicio y desarrollo del síndrome.

2.7.5.1. Variables personales

Elliot y Smith (1984), parten de que el síndrome de desgaste profesional puede ser un rasgo de personalidad, y entienden que en el proceso del síndrome hay que buscar el equilibrio que se ha perdido, planteando que la reconocimiento del cambio es la fórmula para afrontarlo, presentando la siguiente ecuación como punto de partida para el tratamiento de esta patología:

$$\text{Susceptibilidad Individual} + \text{Sobrecarga} = \text{Desgaste profesional.}$$

En términos generales, se ha señalado que hay personalidades más susceptibles ante el síndrome de desgaste profesional como son las personalidades emotivas, la de aquellos que tienen más desarrollada la sensibilidad para los temas relacionados con el trato humano, los llamados “activistas sociales” que ofrecen ayuda a los demás y que son calificados de visionarios porque toman su labor más como una

cruzada que como una tarea para ganarse la vida; además suelen ser personas autoexigentes, perfeccionistas y con baja tolerancia al fracaso. (Chermis, 1980)

Pero existe una gran disparidad de características de personalidad del trabajador predispuesto al síndrome de desgaste profesional, ya que unos han planteado la empatía, sensibilidad, delicadeza, idealismo y orientación hacia los demás; y otros sin embargo, han señalado características tales como ansiedad, ideación obsesiva, entusiasmo y susceptibilidad a identificarse con otros, lo que pone de relieve la dificultad para identificar un patrón tipo del trabajador con síndrome de desgaste profesional, así se ha afirmado que la relación entre las dimensiones de personalidad neuroticismo y extraversión, entre otras y el desgaste profesional es equivocada.” (Gil-Monte, 2005).

Además se ha hecho referencia a un locus de control externo, a un patrón de conducta tipo A, al autoconcepto negativo y a la falta de autoconfianza en la propia eficacia laboral son variables que están vinculadas a la aparición del síndrome de desgaste profesional. En sentido contrario, se ha afirmado que hay personalidades positivas o resistentes, que se caracterizan por un sentimiento de compromiso, es decir de creer en el valor de lo que uno mismo es y de aquello que hace, por una percepción de control, es decir, la tendencia a pensar y a actuar con la convicción de la influencia personal en el curso de los acontecimientos, y por la tendencia al reto, lo que hace referencia a la creencia de que la característica de la vida es el cambio frente a la estabilidad, que podrían afrontar o moderar los efectos del síndrome. También se ha afirmado que trabajadores con sentido del humor resisten al síndrome de desgaste profesional y personas con habilidades emocionales tienen menor

probabilidad de resultar afectados, así como que la autoeficacia personal es una variable con efectos moduladores en el proceso de desgaste profesional. A continuación se analizan algunos de estos factores:

- **Patrón de conducta tipo A**

Cooper (1988) considera que el estudio de Friedman y Rosenman, realizado en 1959, es el primer trabajo que analiza el Patrón de conducta tipo A, quienes resaltan la importancia del perfil psicológico de los individuos para la configuración del patrón de respuesta al estrés.

Los sujetos con un Patrón de Conducta Tipo A, con una mayor predisposición a padecer patologías cardiovasculares, se corresponden con perfiles psicológicos donde predomina una respuesta excesiva, es decir manifiestan hiperactividad, irritabilidad, agresividad, hostilidad, impulsividad, competitividad, impaciencia, urgencia temporal; esfuerzo de logro, habla y gesticulación bruscas y compromiso excesivo de trabajo. A largo plazo este patrón conductual puede provocar deterioros importantes en la salud de las personas y considerables déficit en su rendimiento (Parkes, 1998).

- **Personalidad resistente**

Es un término atribuido a Kosaba, Maddi y Courington (1981) quienes consideran la personalidad resistente como un rasgo modulador que reduce la probabilidad de estrés. Propusieron que la resistencia (hardiness) es un estilo de personalidad que desempeña un papel (fuerzas saludables) que facilita el afrontamiento de situaciones estresantes. Este estilo de personalidad está definido por tres características:

- Compromiso: Predisposición a implicarse en las diferentes situaciones de la vida (trabajo, familia, relaciones interpersonales.)
- Control: Convencimiento de que uno mismo puede influir sobre el curso de las cosas, poniendo el énfasis en su propia responsabilidad.
- Reto: Propensión a buscar cambios y nuevas experiencias; aproximándose a ellos con flexibilidad cognitiva. Se anticipa e interpreta el cambio como un reto para el crecimiento personal.

- **Locus de control**

Otra de las variables personales que se ha mostrado asociada al desgaste profesional es el locus de control. Rotter (1966) formuló el concepto de locus de control interno para referirse a la creencia de que los acontecimientos son contingentes con la conducta del individuo, y locus de control externo para la creencia de que esos acontecimientos no dependen de la conducta del individuo, sino de la suerte, la casualidad, el destino o el poder de los demás. Estas creencias suelen ser relativamente estables y tienen importantes implicaciones en el rendimiento y el bienestar en el trabajo.

Las personas con locus de control interno, al percibir que tienen control sobre las situaciones, tienen expectativas de afrontamiento más favorables y se enfrentan a los problemas realizando acciones que contrarrestan los efectos de las situaciones adversas. Su experiencia, por tanto, resulta menos amenazante ante los estresores que la de las personas con locus de control externo, más propensas al desamparo, la vulnerabilidad y la insatisfacción laboral.

2.7.5.2. Otras variables personales

Existen estudios que analizan las relaciones entre el síndrome de desgaste profesional y variables personales como el autoconcepto, la autoeficacia, la competencia profesional percibida, el interés social y expectativas personales.

Así, Sarros y Friese (1987) recogen que un autoconcepto negativo de sí mismo predispone al sufrimiento del desgaste profesional. Friedman y Farber (1992) encuentran resultados parecidos.

En cuanto a la autoeficacia, entendida como la percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza, según Leiter (1992) existe mayor probabilidad de sufrir síndrome de quemado en aquellos sujetos con una percepción negativa de autoeficacia.

Gil-Monte y Peiró (1999), realizan un análisis de anteriores estudios suyos (Gil-Monte 1994; y Gil-Monte y Peiró, 1996) y concluyen que la competencia profesional percibida se asocia significativamente con el síndrome de desgaste profesional, especialmente con la dimensión Realización personal en el trabajo.

Los autores mantienen que estos resultados ratifican el contenido cognitivo aptitudinal de la Realización personal en el trabajo. Ansbacher (1956) define el interés social como el interés en promover el bienestar humano. Según Smith, Watstein y Wuehler (1986) conforme decrece el interés social en la persona aumenta la probabilidad de padecer desgaste profesional.

2.7.5.3. Variables del contexto organizacional

Maslach y Leiter (1997) insisten rotundamente en el predominio decisivo de las variables organizacionales en la generación, desarrollo y mantenimiento del síndrome del desgaste profesional.

Las variables del contexto organizacional que se han relacionado con el síndrome de desgaste profesional, como son: estrés de rol, clima laboral negativo, satisfacción laboral, realización de las expectativas laborales, toma de decisiones, grado de autonomía, apoyo social y otras variables del contexto laboral, algunas de ellas ya se han tratado anteriormente, por lo que se especificará las que no se abordado:

- **Clima laboral negativo**

A pesar de la falta de delimitación del concepto clima laboral, se incluye este el mismo porque existe un amplio consenso en cuanto a la utilidad del término para la investigación en torno al síndrome del desgaste profesional. Silva (1994) advierte que en la actualidad no se encuentra una definición de clima laboral que esta aceptada por todos los autores. En algunos trabajos el clima laboral está más relacionado con la estructura organizacional, en otros más con los procesos que en ella se dan. Puede estar más relacionado con lo subjetivo (las percepciones que el individuo tiene de él) o con lo objetivo (predominando factores observables de la organización).

- **Satisfacción laboral**

Entendemos la satisfacción laboral como una actitud generalizada ante el trabajo que incluye las creencias, emociones y reacciones de un miembro de la organización frente a su trabajo. La satisfacción laboral es una evaluación positiva de las múltiples dimensiones del trabajo (Hulin, 1965). Numerosos trabajos han encontrado

asociaciones significativamente entre desgaste profesional y satisfacción laboral. (Ursprung 1986, Etzion y Pines, 1986)

Montalbán, Bonilla e Iglesias (1996), en un estudio realizado sobre las actitudes laborales y estrés asistencial, muestran que la satisfacción laboral incide de manera causal sobre el desgaste profesional, confirmando el carácter mediador de esta variable.

García Izquierdo, Castellón, et al. (1993) analizan las relaciones entre síndrome de desgaste profesional y la satisfacción laboral, encontrando relaciones significativas entre ambas variables. También Sáenz (1997) localiza correlaciones negativas significativas entre desgaste profesional y satisfacción laboral que se mantienen a lo largo del tiempo.

- **Realización de las expectativas laborales**

Partiendo de estos estudios parece probable que cuando no se cumplen las expectativas que el individuo se plantea hacia el trabajo aumenta la vulnerabilidad al síndrome de desgaste profesional. Así lo han puesto de manifiesto los trabajos de (Gann, 1979, Meier, 1983, Maslach y Jackson, 1984, Ursprung, 1986, Friedman 1991 Cordes y Dougherty 1993).

Merín, Cano y Miguel (1995) han comprobado que aquellos individuos que valoran más negativamente las situaciones problemáticas del trabajo, presentan una mayor predisposición al cansancio emocional. Esta valoración que el trabajador realiza de los problemas laborales está estrechamente relacionada con las expectativas laborales.

2.7.5.4. Otras variables del contexto laboral

Pades, Oliver, Gil, Fornes y Ferrer (1998) exponen que la variable status laboral ha sido citada en la literatura científica como un modulador importante del síndrome de desgaste profesional. Para analizar esta hipótesis trabajan con una muestra de 132 profesionales de la enfermería, incluyendo grupos con diferente estatus laboral dentro de la organización (auxiliares de clínica, enfermeros y profesionales de la dirección de enfermería). En esta investigación no se encontró diferencias significativas en los niveles de desgaste profesional atendiendo al estatus o a la categoría profesional.

Sefert, Jayaratne y Chess (1991) plantean que los bajos sueldos son uno de los principales predictores de la aparición de despersonalización y desgaste profesional así como la falta de recompensas, tanto económicas como sociales (falta de reconocimiento social de la profesión), facilitan la aparición del desgaste profesional

Según Wade, Cooley y Savicki (1986) la inseguridad económica (contrato inestable, ausencia del mismo, insuficiencia económica, etc.) facilita la aparición del síndrome.

Nagy y Davis (1985) describieron que los profesionales adictos al trabajo (que presentan una absoluta dedicación al trabajo) son más propensos a padecer desgaste profesional.

Sarros y Densten (1989) encuentran que aquellos profesionales que manifiestan más desafío en el trabajo, que tienen que estar continuamente demostrando su capacidad laboral alcanzan mayores niveles de desgaste profesional. En concreto desarrollan más despersonalización y menos realización personal.

2.8. Modelos Explicativos del Síndrome de Desgaste Profesional

No existe un modelo único que explique el fenómeno del síndrome de desgaste profesional, sino que cada modelo se ha centrado y analizado algunas variables.

La necesidad de explicar el síndrome de desgaste profesional e integrarlo en marcos teóricos más generales, que permitiesen explicar su etiología de manera satisfactoria, ha dado lugar a la aparición de diversos modelos teóricos. La característica fundamental de estos modelos es que han sido elaborados para explicar la etiología del síndrome de desgaste profesional desde marcos teóricos más amplios o diferentes a la propia teoría del síndrome. Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome, y discuten a través de qué procesos los trabajadores llegan a sentirse quemados.

Un primer grupo de modelos se ha desarrollado en el marco de la teoría sociocognitiva del Yo, un segundo grupo ha elaborado los modelos desde las teorías del intercambio social, un tercer grupo se ha basado en la teoría organizacional y un cuarto grupo ha considerado la teoría estructural. (Martínez, A. 2010).

2.8.1. Modelos etiológicos elaborados desde la teoría sociocognitiva del

Yo

Según esta teoría existe una serie de procesos de asociación mediante los que las representaciones simbólicas se traducen en acciones adecuadas. Se han considerado los siguientes modelos:

- a) El modelo de Harrison;
- b) El modelo de Charniss, y

c) El modelo de Thompson, Page y Cooper

2.8.1.2. Modelo de competencia social de Harrison

Harrison (1983) “asume que el síndrome de desgaste profesional es fundamentalmente una función de la competencia percibida y en base a ello elabora el modelo de competencia social.”

2.8.1.3. Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993)

Según Cherniss (1993) “el logro independiente y exitoso de las metas aumenta la eficacia del sujeto. No obstante, la no consecución de esas metas lleva al fracaso psicológico; es decir, a una disminución de la autoeficacia percibida y, por consiguiente, al desarrollo del síndrome de desgaste profesional. Por otra parte, los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida tienen menos probabilidad de desarrollar el síndrome, debido a que experimentan menos estrés en situaciones amenazadoras; y piensan que pueden afrontarlas con éxito”.

2.8.1.4. Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)

Según Thompson, Page y Cooper (1993) cuatro factores estarían implicados en la aparición del Desgaste profesional, y señalan que la autoconfianza juega un papel primordial en ese proceso. Estos cuatro factores son:

- 1) Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto
- 2) El nivel de autoconciencia;
- 3) Las expectativas de éxito personal,
- 4) Los sentimientos de autoconfianza.

Estos autores plantean que tras repetidos fracasos en el logro de las metas laborales junto con altos niveles de autoconciencia, de las discrepancias percibidas o anticipadas entre las demandas y recursos, se tiende a utilizar la estrategia de afrontamiento de "retirada mental o conductual" de la situación amenazadora.

2.8.2. Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social

Estos modelos parten de la teoría de la seguridad y de la teoría de la conservación de recursos. Proponen que el síndrome de desgaste profesional tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. Cuando los sujetos perciben que aportan más que lo que reciben y no son capaces de resolver los problemas, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo. Los modelos elaborados desde este enfoque son:

- a) El modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli y,
- b) El de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy.

2.8.2.1. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993)

Este modelo surgió con la finalidad de explicar la aparición del Síndrome de quemarse en el trabajo en enfermeras. A partir de este contexto plantea dos tipos de causa: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes, y pone el énfasis en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo. Según estos autores, existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social los cuales se detallan en el siguiente cuadro:

2.8.2.2. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993)

La proposición del modelo Conservación de Recursos es de tipo motivacional, se basa en la idea de que cuando la motivación básica del trabajador se ve amenazada o negada conduce al estrés que a su vez puede producir el síndrome de desgaste Profesional. Según esta teoría, para reducir los niveles de desgaste profesional se deben aumentar los recursos de los empleados, eliminando de este modo la vulnerabilidad a perderlos. Las estrategias de afrontamiento que recomiendan estos autores para prevenir el desarrollo del desgaste profesional son las de tipo "activo". La idea esencial de este modelo es que los trabajadores se esfuerzan por aumentar y mantener sus recursos, que es lo que ellos valoran.

2.8.3. Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional

Todos ellos incluyen el síndrome de desgaste profesional como una respuesta al estrés laboral. Ponen énfasis en la importancia de los estresores del contexto de la organización (estructura organizacional, clima organizacional, disfunciones, apoyo social percibido, etc.) y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse.

Aquí encontramos los siguientes modelos:

- a) Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter,
- b) Modelo de Cox, Kuk y Leiter, y
- c) Modelo de Winnubst

2.8.3.1. Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988)

Este modelo plantea una progresión secuencial en el tiempo, cuando se produce un componente del síndrome de desgaste profesional, este se concatenará al siguiente. En un proceso en el que los trabajadores disminuyen el grado de responsabilidad laboral ante la tensión del estrés. En la primera fase, se desencadena el estrés por la sobrecarga laboral y pobreza del rol, provocando sentimientos de pérdida de autonomía y de control. En la segunda fase, la persona desarrolla estrategias de alejamiento para afrontar la situación amenazante del contexto laboral. Este tipo de estrategia puede ser constructiva o no, dependiendo de su naturaleza (sin eliminar la empatía o con cinismo). Si se desarrollan actitudes de despersonalización (cinismo), surge el desgaste profesional. Las fases siguientes se caracterizarán por baja realización personal, lo cual conlleva al agotamiento emocional del sujeto.

2.8.3.2. Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Desde un enfoque transaccional del estrés laboral, manifiestan que el Síndrome de desgaste profesional es un acontecimiento exclusivo que se da en las profesiones humanitarias, y que el Agotamiento Emocional es la dimensión principal de este síndrome. La despersonalización por su parte es considerada una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal sería el resultado de la evaluación cognitiva del estrés al que se enfrenta el trabajador. Aquí también intervienen los distintos significados que el individuo le atribuye al trabajo o sus posibilidades frustradas en el ámbito laboral.

2.8.4. Modelo de Winnubst (1993)

Winnubst, propone que el síndrome de desgaste profesional, surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Lo que significa que la etiología del mismo estaría influida por los problemas derivados de la estructura, el clima y cultura organizacional. Este autor, al igual que Golembiewski y Cols (1983; 1986) plantea que el Desgaste profesional puede afectar a todo tipo de profesionales, y que el síndrome no era exclusivo en áreas de salud o de servicios de ayuda humanitaria.

2.8.5. Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural

Estos modelos consideran los antecedentes personales, interpersonales y organizacionales para explicar la causa del síndrome de desgaste profesional de manera integral.

Estos modelos plantean que el estrés es resultado de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del individuo, el principal modelo dentro de la Teoría Estructural tenemos el modelo de Gil-Monte y Peiró, el cual se lo describe a continuación:

2.8.6. Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997)

Para entender el síndrome este modelo considera las variables de tipo organizacional, personal y estrategias de afrontamiento.

Propone que el desgaste profesional es una respuesta al estrés laboral percibido y aparece como producto de un proceso de reevaluación cuando la forma de afrontamiento a la situación amenazante no es la correcta. Esta respuesta involucra

una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias, por ejemplo, la falta de salud, baja satisfacción laboral, pasividad, evitación, etc.

2.8.7. Modelo Maslach y Leiter.

El modelo Maslach y Leiter, es el más aceptado por la comunidad científica internacional y recopila las experiencias y estudios elaborados por Maslach, Jackson y Leiter en los últimos veinte años. Este modelo cuenta con tres componentes:

1. La experiencia de estrés.
2. La evaluación de los otros.
3. La evaluación de uno mismo

Utilizan como instrumento de evaluación el Maslach Desgaste profesional Inventory (MBI), para medir la frecuencia e intensidad del síndrome de desgaste profesional.

Aseguran que el desgaste profesional es un síndrome psicológico constituido por el agotamiento emocional (componente de estrés que implica una incapacidad para obtener de uno mismo los suficientes recursos emocionales necesarios para afrontar el trabajo); la despersonalización (este concepto está asociado a la evaluación de los demás en la que afloran sentimientos negativos de distanciamiento y cinismo con respecto a los demás) y una baja realización personal (aspecto relacionado con la evaluación negativa de uno mismo y con sentimientos de insatisfacción sobre el resultado de su trabajo). Lo primero que aparece en el sujeto es el cansancio emocional dando paso posteriormente a la despersonalización y a la baja realización personal.

2.9. Técnicas de Afrontamiento

El afrontamiento se define como el esfuerzo, tanto cognitivo como conductual, que hace el individuo para hacer frente al estrés, para manejar las demandas tanto externas como internas y los conflictos entre ambas.

Lazarus y Folkman (1984) definieron el afrontamiento como “los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes para manejar las demandas específicas interna y/o externas que son evaluadas como excesivas en relación con los recursos de que dispone la persona”. Para ello manejar el estrés incluiría no sólo el dominio sino la aceptación, la tolerancia la evitación o la reducción de las condiciones estresantes. No sólo importaría el resultado sino que englobaría todos los intentos para manejar estas situaciones.

2.10. Teorías de afrontamiento

Dentro de la psicología cognitiva y centrándonos en el ser humano, hay dos formas de entender las estrategias de afrontamiento:

1. Como un estilo cognitivo consistente de aproximación a los problemas, entendiendo estilo cognitivo como el modo habitual de procesar la información y de utilizar los recursos cognitivos, como son la percepción, la memoria, el procesamiento.
2. Como un estado o proceso dependiente de la situación. Se analizan las estrategias o acciones llevadas a cabo por una persona ante las distintas situaciones o problemas. Esta segunda forma de entender las estrategias de afrontamiento indicaría que hay poca consistencia en las estrategias ante distintas situaciones e,

incluso, puede cambiarse de estrategia ante un mismo problema en dos momentos temporales distintos.

2.11. Estrategias de afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento (a veces llamadas con el término inglés coping) hacen referencia a los esfuerzos, mediante conducta manifiesta o interna, para hacer frente a las demandas internas y ambientales, y los conflictos entre ellas, que exceden los recursos de la persona. Estos procesos entran en funcionamiento en todos aquellos casos en que se desequilibra la transacción individuo-ambiente. Se trata de un término propio de la psicología y especialmente vinculado al estrés.

El tipo de conducta de afrontamiento es importante porque, además de servir para dominar las demandas de la situación de estrés, determina la forma en que se activa el organismo. El organismo se activa de muy distintas maneras, según la persona trate de controlar la situación o adopte una actitud pasiva ante ésta. Las conductas motoras realizadas para hacer frente a una situación estresante son conductas específicas para una situación concreta o conductas más generales para una amplia gama de situaciones, dependiendo de qué conductas se han aprendido en ocasiones anteriores. Las consecuencias de estas conductas determinarán que sean consideradas como correctas o incorrectas por la persona. Lo que determina que una conducta se repita o no en un futuro, no es la supuesta corrección e incorrección moral de ésta, sino su eficacia para cambiar la situación.

Entre las posibles técnicas de afrontamiento tenemos: confrontación, distanciamiento, autocontrol, buscar apoyo, aceptación de la responsabilidad, escape, evitación,

planificar soluciones, reevaluación positiva, pensamientos positivos, búsqueda de apoyo social, búsqueda de soluciones, etc. (Sánchez, 2005).

2.12. El estrés laboral y el desgaste profesional en relación con el apoyo social

La teoría que concibe el apoyo social se concibe como una manera de ayudar a las personas que padecen de estrés, se basa en el hecho de que el apoyo social es uno de los recursos más importantes para manejar y enfrentar estrés. Su ausencia genera eventos estresantes o contribuye a deteriorar la salud y el bienestar y tiene relaciones significativas con la depresión. Se clasifican en dos niveles de análisis del apoyo social: el estructural y el funcional.

El estructural está formado por la red social del individuo, y el funcional que está dado por la evaluación subjetiva del apoyo social, especialmente, en las conductas de apoyo –percepción y recepción de apoyo– y en las funciones implicadas en esas conductas.

“Los cuatro ejes que el conjunto de investigaciones ha permitido identificar como más importantes son los siguientes: (a) para la gente es importante la ayuda percibida como disponible, tanto como la ayuda percibida como efectivamente recibida; (b) el apoyo social puede producirse en tres ámbitos diferentes: la comunidad, las redes sociales y las relaciones íntimas; (c) la ayuda puede ser principalmente de dos tipos: instrumental (como medio para conseguir otros objetivos) o expresiva (como fin en sí misma); y (d) desde el punto de vista del bienestar y la salud, tanto el apoyo cotidiano como el que se recibe en situaciones de crisis son importantes “ (Lin, et al., 1981)

En relación al estrés laboral y desgaste profesional, al no existir apoyo se estaría facilitando la aparición de estos fenómenos y por consiguiente el desarrollo de enfermedades. También se ha encontrado que los compañeros de trabajo y el jefe inmediato constituyen fuentes de apoyo importantes.

2.13. Definición de apoyo social

El apoyo social se considera un constructo multidimensional con multitud de acepciones que no pueden intercambiarse entre sí.

En un sentido amplio, el apoyo social es el conjunto de recursos humanos y materiales con que cuenta un individuo o familia para superar una determinada crisis (enfermedad, malas condiciones económicas, rupturas familiares, etc.).

2.14. Modelos explicativos del Apoyo Social

Los sistemas de apoyo social se pueden constituir en forma de organizaciones interconectadas entre sí, lo que favorece su eficacia y rentabilidad. Por ello hablamos de redes de apoyo social. Las principales son (Gallar, 2006):

a) Redes de apoyo social natural

La familia.

Amigos y allegados.

Compañeros de trabajo.

Vecinos.

Compañeros espirituales (ej.: parroquias).

Estas redes de apoyo tienen como ventaja el hecho de que la ayuda que prestan es inmediata, y, dada la afinidad de sus componentes, ofrecen un apoyo emocional y

solidario muy positivo para el paciente. El inconveniente radica en que estas redes son improvisadas: dependen básicamente de la cercanía de sus miembros y del tipo de relación afectiva previa. Así, por ejemplo, un sujeto que viva solo, sin familia cercana y que se lleve mal con sus vecinos, contará con un apoyo social natural precario o inexistente que además propiciará un mal afrontamiento de su enfermedad.

b) Redes de apoyo social organizado

Organizaciones de ayuda al enfermo.

Seguridad Social.

Empresa para la que se trabaja: muchas cuentan con sistemas organizados de ayuda al empleado.

Instituciones de acogida.

Organizaciones de voluntariado.

A diferencia de las redes de apoyo natural, el apoyo organizado tiene como ventajas la solidez de sus estructuras y funcionamiento; no depende de relaciones afectivas previas; y son accesibles para casi todos los individuos. Los inconvenientes son: la posible lentitud de su actuación (precisa estudios previos, trámites burocráticos), la obligada relación con personas ajenas al entorno del enfermo, y, en muchos casos, el escaso desarrollo de tales recursos.

2.14.1. Apoyo Social Percibido

Hay que tener en cuenta que no todo el apoyo proporcionado puede ser percibido como suficiente y adecuado para el sujeto. El apoyo social percibido es más

importante que el recibido, ya que es el que determina el bienestar físico y psicológico del sujeto. El apoyo percibido actúa a un nivel global aumentando los sentimientos de autovalía y eficacia y por tanto, incrementa la autoconfianza a nivel general, ésta se relaciona con un mejor afrontamiento de las situaciones que se dan para la presencia del desgaste profesional. Sin embargo, el apoyo recibido es efectivo en periodos puntuales de experimentación del estrés o desgaste y no a un nivel general.

2.14.2. Apoyo social Estructural

Hace referencia tanto a las características cuantitativas u objetivas de la red de apoyo social, tales como tamaño, densidad, dispersión geográfica, etc., como a las características de los contactos que tienen lugar dentro de ella (homogeneidad, reciprocidad o multiplicidad de contactos, entre otras (Ortego, 2008)

2.15. Otras estrategias para para superar el estrés son:

a) Relajación muscular progresiva de Jacobson: es un método para el tratamiento del control de la reactividad cuya finalidad es disminuir la ansiedad y provocar un estado de tranquilidad mental al suprimir progresivamente todas las tensiones musculares asociadas a la ansiedad (Rodelgo, 2012).

b) Entrenamiento autógeno: es una especie de auto hipnosis aplicable en diversas situaciones vitales que pretende crear un equilibrio entre tensión y relajación.

Las personas que dominan esta técnica pueden influir sobre determinadas funciones corporales involuntarias como, por ejemplo, las reacciones cardiovasculares, respiratorias y digestivas (Rodelgo, 2012).

c) Terapia de movimiento con ejercicios isométricos de la región cervical, dorsal y lumbar: estos ejercicios se caracterizan por no variar la elongación del músculo a pesar de cambiar la tensión muscular, por ejemplo, enganchar los dedos a la altura del pecho y hacer fuerza con ambos codos hacia fuera (Rodelgo, 2012).

d) Yoga

e) Meditación

Además se recomienda reservar tiempo y espacio para las cosas que le hacen disfrutar a uno mismo, como las aficiones, los paseos en la naturaleza o la práctica de deportes. Renovar las relaciones con amigos y familiares que se han desatendido en el pasado también es muy positivo. Mantener los contactos sociales y aceptar la ayuda de amigos o familiares ya que refuerza la autoestima y le muestran a uno que no está solo (Rodelgo, 2012)

METODOLOGIA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION (Capítulo III)

En esta investigación la metodología utilizada es cualitativa ya que usa la recolección de datos para probar las diferentes hipótesis con base a la medición de tipo numérica y el análisis estadístico mediante correlaciones (Pearson) y tablas de contingencia, para establecer relaciones entre las variables dependientes e independientes.

Entre varias alternativas de instrumentos se escoge la encuesta de Estrés Laboral de la OIT y el Maslach Desgaste profesional Inventory- Human Service Professionals (MBI-HS) Maslach y Jackson (1986) para medir el desgaste profesional además de ello se recoge información sobre datos de la muestra de tipo laboral y sociodemográfico.

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Hernández Sampieri, 1991). Así mismo estos estudios miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar (Desde el punto de vista científico describir es medir).

3.2. Justificación de la Metodología Seleccionada

Para esta investigación la metodología seleccionada es la más adecuada ya que de acuerdo con las preguntas de investigación e hipótesis el método descriptivo puede sacar resultados de manera numérica y por medio del análisis estadísticos (SPSSV22) se puede comparar las diferentes relaciones que existen entre las variables independiente para esta investigación se ha definido que se estudiarán : género, estado civil, escolaridad, antigüedad en la empresa y antigüedad en el puesto de trabajo, con la variables dependientes que es el estrés laboral y el síndrome de deterioro profesional . De este modo se da respuesta a las diferentes preguntas de investigación del estudio.

3.3. Limitaciones del estudio

De acuerdo con esta investigación no existe un número limitado de personas ya que se puede utilizar dentro de organizaciones pequeñas y grandes. La edad dentro de la cual el participante puede ser tomado en cuenta dentro de la investigación es a personas mayores de edad y no tener ningún problema cognoscitivo mental.

También el participante debe trabajar a tiempo completo dentro de la organización y que lleve laborando más de un mes dentro de la empresa ya que así el participante se encuentra más relacionado con el ambiente o clima laboral.

La información obtenida puede limitarse a contextos en empresas financieras. Al ser llevada la investigación en Ecuador se podría limitar el alcance de los resultados a países latinoamericanos sobre todo por el tipo de cultura. El cuanto al contexto temporal la información encontrada en la actualidad no tienen por qué perpetuarse en el tiempo. Por lo tanto, los resultados encontrados se han de circunscribir al momento en el que se ha desarrollado la presente tesis y no se puede saber hasta qué momento temporal pueden extenderse.

Finalmente, la metodología utilizada, específicamente los instrumentos empleados en la recogida de datos, también determinan el alcance de los resultados obtenidos. El uso exclusivo de encuestas con preguntas cerradas puede limitar a profundizar los aspectos individuales o situaciones en que los empleados enfrentan estrés o desgaste profesional.

3.4. Herramienta de Investigación Utilizada

Para medir el nivel de estrés Laboral se utilizó el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT OMS validado para medir el nivel de Estrés Laboral. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

Tabla 1.4 Categorías del Test Estrés Laboral

1)	Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
2)	Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
3)	Estilos de dirección y liderazgo.
4)	Gestión de recursos humanos.
5)	Nuevas tecnologías.
6)	Estructura organizacional.
7)	Clima organizacional.

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

La interpretación se hace en base a la siguiente tabla:

Tabla 1.5 Interpretación niveles de estrés Laboral

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra

El síndrome de deterioro profesional se lo va a medir por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Puntuación máxima 54

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

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

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre desgaste profesional. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional.

3.5. Descripción de participantes

3.5.1. Número.

El universo investigado, en el proceso de identificación y evaluación de desgaste profesional, corresponde al personal de Pacificard S.A de la ciudad de Quito, cuyo número es de 170 personas.

La fórmula seleccionada, para calcular el tamaño de la muestra es la de la proporción,

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{B^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Los parámetros considerados para determinar el tamaño de la muestra son:

$N = 170$ (número de elementos de la población a estudiar)

$\alpha = 0,05 = 5\%$, ya que el nivel de confianza buscado es del 95%

$B = 0.05$; que equivale al 5% considerado como error muestral

Para tener la seguridad de que el tamaño de la muestra es el adecuado (suficientemente grande), para aplicar eficientemente la fórmula de n para proporciones se usa: $p=0.5$ y $q=1-p$, por lo que se tiene que $q=0.5$.

El valor p es la probabilidad de selección del elemento muestral y q es la probabilidad de no selección del elemento muestral.

El valor de Z se obtiene por medio de la tabla Z para la distribución normal.

Desarrollando se obtiene que N=119, para realizar la selección final de la muestra se envió la encuesta a todo el personal de la ciudad de Quito de lo cual se cumplimentaron 126 encuestas de las cuales fueron descartadas siete debido a que no llenaron ambas encuestas.

3.5.2. Género.

En esta investigación es importante el género ya que es una de las variables que se pretende estudiar. El género de esta investigación está dado por el número total de hombres y mujeres que se encuentran en la organización. En este caso fueron 67 hombres y 52 mujeres.

3.5.3. Nivel socioeconómico.

En este estudio no se preguntó el estado socioeconómico ya que las únicas variables a estudiar son el género, escolaridad, estado civil, antigüedad en el puesto de trabajo, antigüedad en la empresa.

3.5.4. Características especiales relacionadas con el estudio (problemas de aprendizaje, etc.).

No se presentó ninguna persona con características especiales en el estudio.

3.5.5. Fuentes y Recolección de Datos

La información para conseguir la muestra salió de una lista completa de los empleados de Pacificard S.A. Durante el mes de Abril del 2014 y por el lapso de dos semanas se procedió a enviar de manera online y simultanea los cuestionarios de Estrés Laboral de la OIT y Maslach Desgaste profesional Inventory a los

trabajadores de la sucursal Quito de Pacificard, junto con una encuesta preliminar donde se incluía las preguntas sociolaborales y sociodemográficas de los encuestados.

Para que la información de la encuesta sea clara y al tomar en cuenta las barreras que pueden presentar una encuesta online, se visitó a cada una de las áreas junto con el departamento de seguridad y salud laboral para explicar cómo estaban compuestas las encuestas y aclarar que el objetivo final de las mismas es el de mejorar las condiciones de trabajo y la relaciones entre empleador - empleados y compañeros en general. Además se recalcó la importancia de la libertad que tienen los empleados para cumplimentar las mismas y que sobretodo la garantía del anonimato para evitar que la información dada sea falsa por temor a represalias.

Se mantuvo un control permanente del proceso realizando visitas durante el lapso de tiempo en el que estuvo cargada la encuesta, así como también recibiendo el maestrante preguntas por parte de los empleados para clarificar la información.

ANALISIS DE DATOS (Capítulo IV)

Para realizar el análisis de datos se procedió con la tabulación de las encuestas para lo cual se realizó en primera instancia el análisis descriptivo de la muestra para conocer las características sociodemográficas y sociolaborales.

En la parte estadística se procede a calificar cada una de las encuestas según las indicaciones de cada test, con lo cual se obtienen resultados generales del nivel de estrés laboral y desgaste profesional dentro de Pacificard, para ello se calcula la desviación estándar con el afán de conocer también la desviación que representan los datos en su distribución.

Se decide trabajar con los resultados de cada uno de los enunciados agrupados según las categorías de cada test estrés laboral para lo cual se elaboran tablas de frecuencia con lo cual se permite ordenar y organizar los datos estadísticos y conocer la frecuencia relativa que es el porcentaje con el cual trabajaremos para poder interpretar y comparar los datos.

Después de ello se procede a calcular la correlación existente entre las variables sociodemográficas y laborales según las categorías de cada test para ver cuál es la que tiene mayor correlación considerando para ello los resultados entre 0,70 y 0,80 como los positivamente significantes según la escala de Pearson. De entre todas las variables sociodemográficas y laborales estudiadas (ausentismo, estado salud, nivel de estudios, tipo de contrato, duración de la jornada, número de hijos, estado civil, antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa edad y género), se seleccionan cuatro de ellas con correlación alta las cuales son género como eje principal, antigüedad en el puesto, antigüedad en la empresa, y estado civil. Con esta información se procede a realizar tablas de contingencia entre las variables mencionadas anteriormente y cada una de las categorías del test.

Finalmente con la información de las tablas de contingencia se saca la media de las frecuencias más altas para poder interpretar de manera general al estrés laboral y desgaste profesional con las variables sociodemográficas y laborales seleccionadas.

Adicional a ello se elabora el análisis por departamentos de Pacificard, para evidenciar donde se presentan con mayor frecuencia estos fenómenos psicosociales.

A continuación se describirán los resultados de los análisis estadísticos realizados:

4. Análisis descriptivo

4.1. Características sociodemográficas:

Se describe como se distribuye las variables: Género, estado civil, número de hijos, lugar de trabajo.

4.1.1. Género

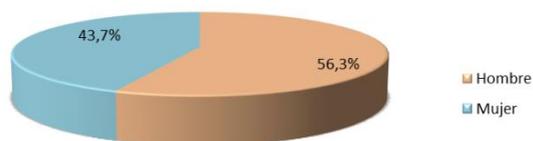
Hay una mayor participación masculina según se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 1.6 Distribución en función al género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	67	56,3	56,3	56,3
	Mujer	52	43,7	43,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.6 Distribución de frecuencias en función de género



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

4.1.2. Edad

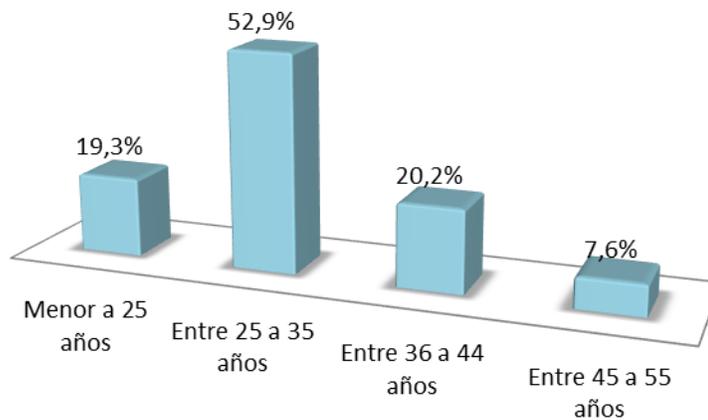
Se ha dividido la muestra en grupos de edades de acuerdo a 4 estamentos: menor a 25 años, de 25 a 35 años, de 36 a 44 años de 45 a 55 años. Ubicándose la mayor cantidad de participantes en el segundo grupo con un 52,9%. Declina la participación entre las personas más jóvenes y las con mayor edad véase la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 1.7 Distribución en función de edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor a 25 años	23	19,3	19,3	19,3
	Entre 25 a 35 años	63	52,9	52,9	72,3
	Entre 36 a 44 años	24	20,2	20,2	92,4
	Entre 45 a 55 años	9	7,6	7,6	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.7 Distribución de frecuencias en función de edad



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

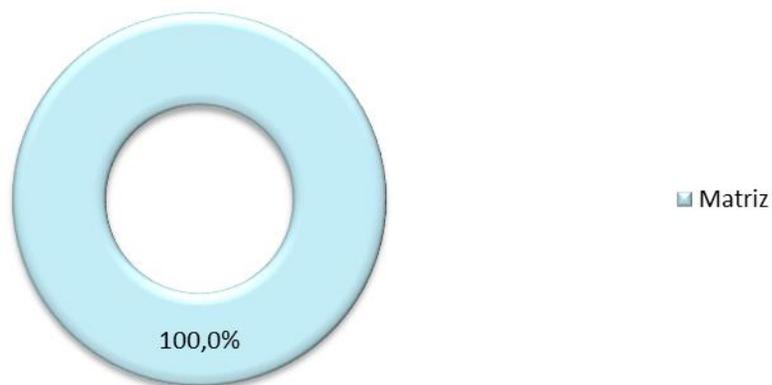
4.1.3. Lugar de trabajo:

Hay una mayor participación de los colaboradores que trabajan en la matriz de la empresa según se observa en la siguiente tabla y gráfico.

Tabla 1.8 Distribución en función de lugar de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Matriz	119	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.8 Distribución de frecuencias en función de lugar de trabajo

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

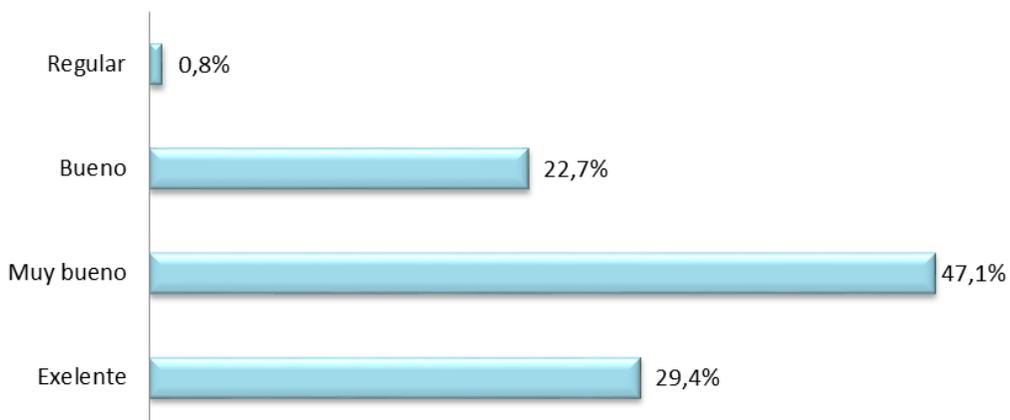
4.1.4. Estado de salud

Los resultados sobre este ítem demuestran que en general el estado de salud de los trabajadores es muy bueno con un porcentaje de 47,1% de acuerdo a la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 1.9 Distribución en función de estado de salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Excelente	35	29,4	29,4	29,4
	Muy bueno	56	47,1	47,1	76,5
	Bueno	27	22,7	22,7	99,2
	Regular	1	,8	,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.9 Distribución de frecuencias en función de estado de salud

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

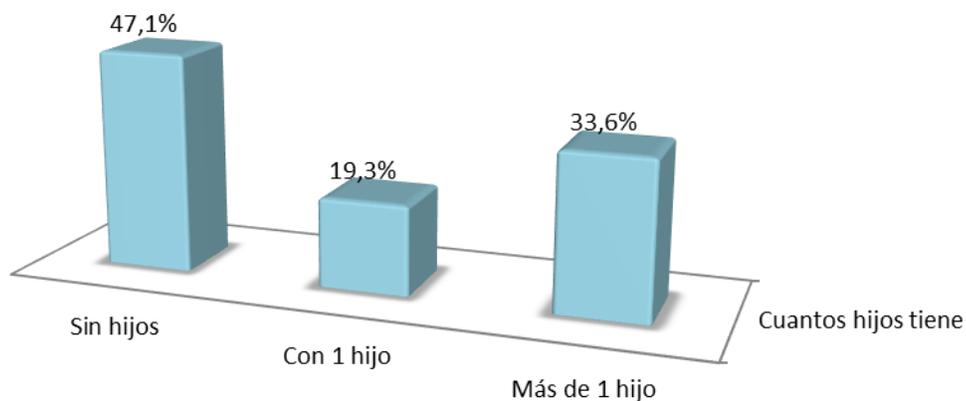
4.1.5. Número de hijos

En lo referente a la descendencia el 47,1 % de los trabajadores de la muestra no tiene ningún hijo y el 33,6% son padres según la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 1.10 Distribución en función de número de hijos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sin hijos	56	47,1	47,1	47,1
	Con 1 hijo	23	19,3	19,3	66,4
	Más de 1 hijo	40	33,6	33,6	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.10 Distribución de frecuencias en función de número de hijos

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

4.1.6. Estado civil

El 52,9% de los trabajadores que colaboran en nuestro estudio están casados o en unión libre y el 45,4% está soltero de acuerdo a la siguiente tabla y gráfico:

Tabla 1.11 Distribución en función de estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero	54	45,4	45,4	45,4
	Unido o casado	63	52,9	52,9	98,3
	Divorciado o separado	2	1,7	1,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.11 Distribución de frecuencias en función de estado civil

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

4.2. Variable Sociolaborales

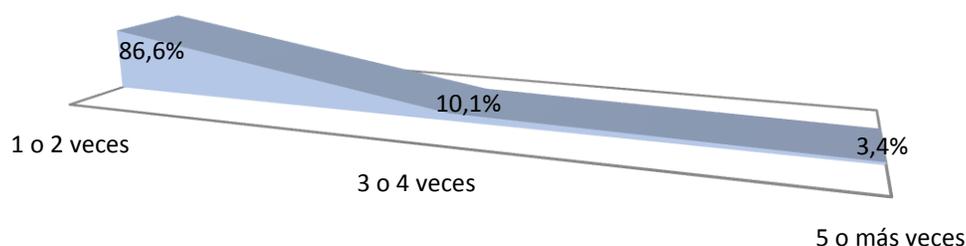
4.2.1. Ausentismo

Según las repuestas de los colaboradores el nivel de ausentismo es bajo, de la muestra de 119 colaboradores 103 manifiestan que han faltado entre 1 o 2 veces al año según se indica en la tabla y grafico siguientes:

Tabla 1.12 Distribución en función de ausentismo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 o 2 veces	103	86,6	86,6	86,6
	3 o 4 veces	12	10,1	10,1	96,6
	5 o más veces	4	3,4	3,4	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.12 Distribución de frecuencias en función de ausentismo

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

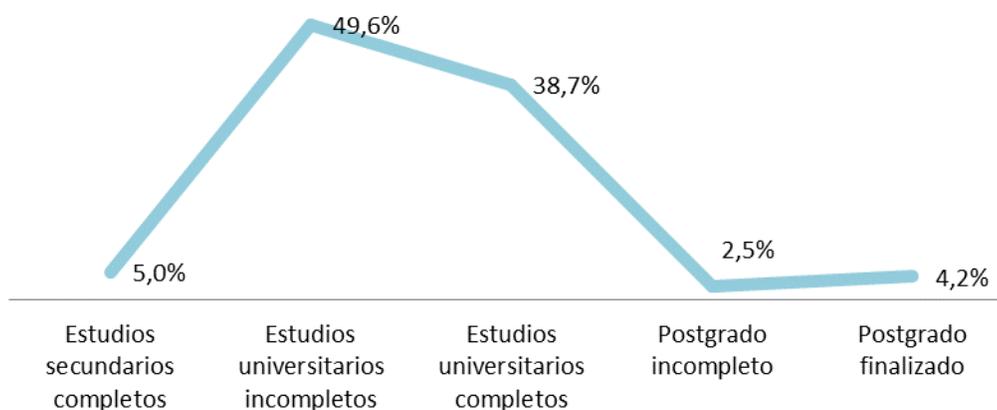
4.2.2 Nivel de estudios

El 49 % de los trabajadores posee estudios universitarios incompletos, en la siguiente escala le sigue con un 38% estudios universitarios completos, son pocos los trabajadores que tienen estudios de cuarto nivel de acuerdo se visualiza en la tabla y grafico siguientes:

Tabla 1.13 Distribución en función de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Estudios secundarios completos	6	5,0	5,0	5,0
	Estudios universitarios incompletos	59	49,6	49,6	54,6
	Estudios universitarios completos	46	38,7	38,7	93,3
	Postgrado incompleto	3	2,5	2,5	95,8
	Postgrado finalizado	5	4,2	4,2	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.13 Distribución de frecuencias en función de estudios

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

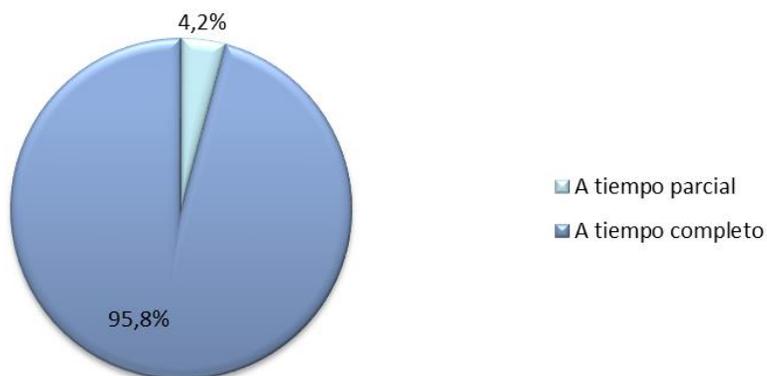
4.2.3. Jornada de Trabajo

La mayor parte de la muestra estudiada trabaja a tiempo completo esta información se visualiza de mejor manera en la tabla y grafico siguiente:

Tabla 1.14 Distribución en función de jornada de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A tiempo parcial	5	4,2	4,2	4,2
	A tiempo completo	114	95,8	95,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.14 Distribución de frecuencias en función de jornada de trabajo

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

4.2.4. Composición de Jornada de trabajo

El 95,8 de las personas manifiesta trabajar en un turno fijo de lunes a viernes

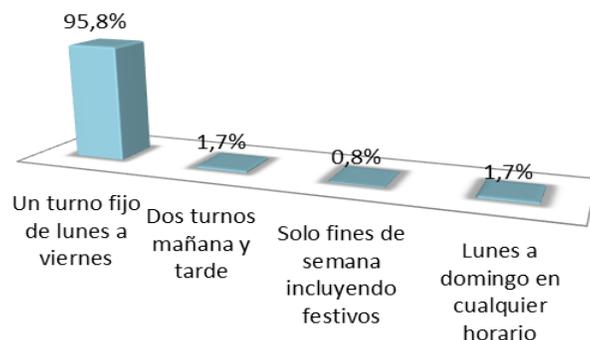
verificar información en la tabla y grafico siguientes:

Tabla 1.15 Distribución en función de composición jornada de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Un turno fijo de lunes a viernes	114	95,8	95,8	95,8
	Dos turnos mañana y tarde	2	1,7	1,7	97,5
	Solo fines de semana incluyendo festivos	1	,8	,8	98,3
	Lunes a domingo en cualquier horario	2	1,7	1,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.15 Distribución de frecuencias en función de composición jornada de trabajo



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

4.2.5. Antigüedad en el puesto de trabajo

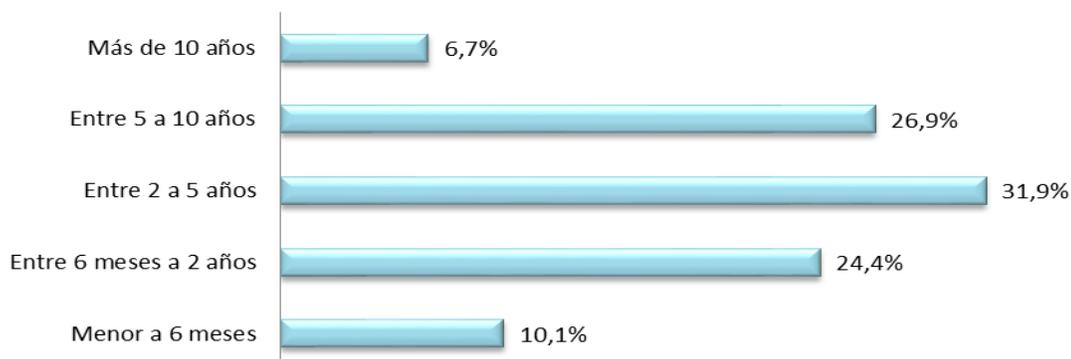
En esta investigación predominan fundamentalmente los trabajadores que tienen una experiencia en su puesto de 2 a 5 años 31,9%. Un porcentaje similar 26,9% encontramos en los trabajadores que cuentan con una experiencia en el mismo centro de 5 a 10 años según se detalla en la tabla y gráfico siguientes:

Tabla 1.16 Distribución en función de antigüedad en el puesto de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor a 6 meses	12	10,1	10,1	10,1
	Entre 6 meses a 2 años	29	24,4	24,4	34,5
	Entre 2 a 5 años	38	31,9	31,9	66,4
	Entre 5 a 10 años	32	26,9	26,9	93,3
	Más de 10 años	8	6,7	6,7	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.16 Distribución de frecuencias en función de antigüedad en el puesto de trabajo



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

4.2.6. Antigüedad en la empresa

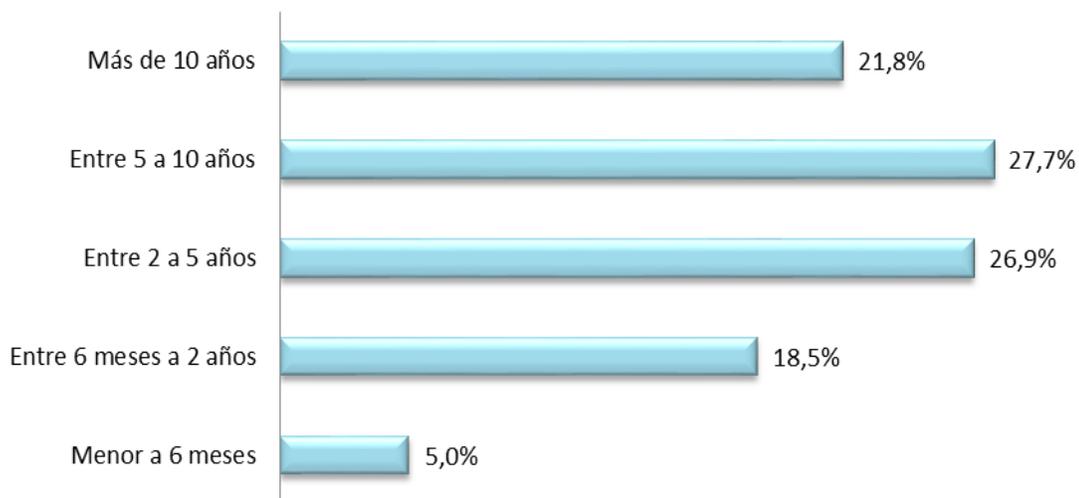
De igual manera que en la tabla anterior se resalta las personas que tienen antigüedad en la empresa de 5 a 10 años con un 27,7 %y con un resultado muy parecido 26,9% los trabajadores con 2 a 5 años de experiencia de acuerdo al gráfico y tabla siguiente:

Tabla 1.17 Distribución en función de antigüedad en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor a 6 meses	6	5,0	5,0	5,0
	Entre 6 meses a 2 años	22	18,5	18,5	23,5
	Entre 2 a 5 años	32	26,9	26,9	50,4
	Entre 5 a 10 años	33	27,7	27,7	78,2
	Más de 10 años	26	21,8	21,8	100,0
	Total	119	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Gráfico 1.17 Distribución de frecuencias en función de antigüedad en la empresa



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

4.3. Análisis Estadístico

A continuación se presentará los resultados encontrados e ilustrados por medio de gráficas y tablas respectivas. Para clarificar de una mejor forma la información obtenida se comenzará por indicar los resultados de forma general y luego se procederá a revisar los resultados según las variables sociodemográficas y laborales con las de cada test. Se comenzara con los resultados de la Encuesta de Estrés Laboral de la OIT y posterior a ello los resultados de Maslach Desgaste profesional Inventory.

Tabla 1.18 Resultado nivel de estrés laboral

Categorías	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE MAXIMO POR OBTENER	PUNTAJE PROPORCIONAL
Clima Organizacional	2158	833	18,13
Estructura Organizacional	1949	833	16,38
Territorio Organizacional	1623	833	13,64
Tecnología	1413	833	11,87
Influencia del Líder	2088	833	17,55
Falta de cohesión	2089	833	17,55
Respaldo del grupo	1505	833	12,65
Resultado			107,77
Desviación Estandar			2,61

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

De acuerdo a la tabla nos indica que el nivel de estrés dentro de la muestra es intermedio ($x = 107.77$). De forma general según se observa en los puntajes proporcionales las áreas donde se presenta mayor nivel de estrés es en Clima Organizacional, Falta de Cohesión e Influencia del Líder.

Con los resultados obtenidos se procedió a calcular la medida de tendencia central mediana y moda en cada una de las categorías del test con lo cual dentro de la categoría de clima organizacional la tendencia va hacia la calificación de frecuentemente donde dos de los ítems coinciden en altos puntajes. En el enunciado 11 (las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño), el 51,26% de personas reflejó sentirlo frecuentemente frente a un 10,92% en la escala de nunca haberlo sentido. De igual forma en el ítem 20 (La organización carece de dirección y objetivo) el 69,74% lo sintió frecuentemente en contraste con 5,04% de personas que se refirieron a la escala de nunca.

Tabla 1.19 Frecuencias estrés laboral por enunciado # 11

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	13	10,92%	13
RARAS VECES es fuente de estrés	2	16	13,45%	32
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	3	2,52%	9
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	3	2,52%	12
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	61	51,26%	305
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	23	19,33%	138
SIEMPRE es fuente de estrés	7	0	0,00%	0
			61,10%	509

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.20 Frecuencias estrés laboral por enunciado # 20

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	6	5,04%	6
RARAS VECES es fuente de estrés	2	14	11,76%	28
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	7	5,88%	21
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	2	1,68%	8
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	83	69,75%	415
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	6	5,04%	36
SIEMPRE es fuente de estrés	7	1	0,84%	7
			62,55%	521

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En estructura organizacional en el ítem 12 (una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo) las respuestas continuaron en su mayoría en frecuentemente donde

un 40,33% lo refirió de esa forma frente a un 8,40% en la escala menor .En el enunciado 24 (La cadena de mando no se respeta), fue respondido con el 58,02% en frecuentemente, por el contrario con un 10,08 en la tendencia de nunca.

Tabla 1.21 Frecuencias estrés laboral por enunciado # 12

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	10	8,40%	10
RARAS VECES es fuente de estrés	2	19	15,97%	38
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	8	6,72%	24
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	5	4,20%	20
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	48	40,34%	240
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	29	24,37%	174
SIEMPRE es fuente de estrés	7	0	0,00%	0
		60,74%		506

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.22 Frecuencias estrés laboral por enunciado# 14

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	19	15,97%	19
RARAS VECES es fuente de estrés	2	14	11,76%	28
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	3	2,52%	9
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	3	2,52%	12
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	49	41,18%	245
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	29	24,37%	174
SIEMPRE es fuente de estrés	7	2	1,68%	14
		58,19%		501

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la categoría de Territorio organizacional coinciden en la escala de frecuentemente los ítems 3 (no estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo) y 15 (no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo) donde el 51,26% de la muestra lo percibe de esa manera frente a un 7,56%. mientras que en el enunciado 22 (me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades del trabajo), el 76,47% frecuentemente demuestra sentirse así en contraste con un 5,04%

Tabla 1.23 Frecuencias estrés laboral por enunciado# 3

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	9	7,56%	9
RARAS VECES es fuente de estrés	2	15	12,61%	30
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	0	0,00%	0
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	0	0,00%	0
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	61	51,26%	305
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	32	26,89%	192
SIEMPRE es fuente de estrés	7	1	0,84%	7
		65,19%		543

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.24 Frecuencias estrés laboral por enunciado #15

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	9	7,56%	9
RARAS VECES es fuente de estrés	2	18	15,13%	36
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	5	4,20%	15
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	8	6,72%	32
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	61	51,26%	305
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	16	13,45%	96
SIEMPRE es fuente de estrés	7	2	1,68%	14
			60,86%	507

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.25 Frecuencias estrés laboral por enunciado # 4

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	6	5,04%	6
RARAS VECES es fuente de estrés	2	4	3,36%	8
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	0	0,00%	0
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	2	1,68%	8
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	91	76,47%	455
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	16	13,45%	96
SIEMPRE es fuente de estrés	7	0	0,00%	0
			68,79%	573

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la categoría de Tecnología en el ítem 14 (no se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo) los resultados reflejan que el 41,17% frecuentemente lo siente así al igual que un 24,37% de personas que generalmente lo aprecian de

esa manera, el puntaje de nunca alcanza un 15,96%. Al igual ocurre en el enunciado 4 (El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo es limitado) 28,57%

Tabla 1.26 Frecuencias estrés laboral por enunciado # 14

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	19	15,97%	19
RARAS VECES es fuente de estrés	2	14	11,76%	28
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	3	2,52%	9
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	3	2,52%	12
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	49	41,18%	245
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	29	24,37%	174
SIEMPRE es fuente de estrés	7	2	1,68%	14
58,19%				501

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.27 Frecuencias estrés laboral por enunciado # 4

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	26	21,85%	26
RARAS VECES es fuente de estrés	2	20	16,81%	40
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	10	8,40%	30
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	1	0,84%	4
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	25	21,01%	125
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	34	28,57%	204
SIEMPRE es fuente de estrés	7	3	2,52%	21
54,02%				450

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la categoría de Influencia del líder el enunciado 6 (Mi supervisor no me respeta) adquiere un puntaje del 58,82% paralelamente a un 7,55% en la escala menor. Al

igual se encuentran resultados significativos en el ítem 17 (Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo) con un 48,74% y un 8,40% en la escala nunca.

Tabla 1.28 Frecuencias estrés laboral por enunciado # 6

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	9	7,56%	9
RARAS VECES es fuente de estrés	2	8	6,72%	16
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	7	5,88%	21
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	8	6,72%	32
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	70	58,82%	350
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	16	13,45%	96
SIEMPRE es fuente de estrés	7	1	0,84%	7
			63,75%	531

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.29 Frecuencias estrés laboral por enunciado # 17

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	10	8,40%	10
RARAS VECES es fuente de estrés	2	7	5,88%	14
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	9	7,56%	27
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	7	5,88%	28
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	58	48,74%	290
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	27	22,69%	162
SIEMPRE es fuente de estrés	7	1	0,84%	7
			62,49%	538

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

La categoría falta de cohesión presenta coincidencia en los resultados obtenidos siendo en el ítem 7 (No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha) y

9 (Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización) con un puntaje de 47,05% en la escala de frecuentemente en contraste con un 9,24% en la escala menor.

Tabla 1.30 Frecuencias estrés laboral por enunciado # 7

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	11	9,24%	11
RARAS VECES es fuente de estrés	2	15	12,61%	30
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	7	5,88%	21
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	5	4,20%	20
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	56	47,06%	280
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	25	21,01%	150
SIEMPRE es fuente de estrés	7	0	0,00%	0
			61,46%	512

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.31 Frecuencias estrés laboral enunciado por enunciado # 9

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	11	9,24%	11
RARAS VECES es fuente de estrés	2	9	7,56%	18
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	12	10,08%	36
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	7	5,88%	28
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	56	47,06%	280
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	23	19,33%	138
SIEMPRE es fuente de estrés	7	1	0,84%	7
			62,18%	518

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

La última categoría hace referencia a Respaldo del grupo donde la mayor puntuación se obtiene en el enunciado 8 (mi equipo no respalda mis metas profesionales el porcentaje mayor lo obtiene el 48,73% y el 10,92 en la escala menor.

Tabla 1.32 Frecuencias estrés laboral por enunciado # 8

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
NUNCA es fuente de estrés	1	13	10,92%	13
RARAS VECES es fuente de estrés	2	15	12,61%	30
OCASIONALMENTE es fuente de estrés	3	7	5,88%	21
ALGUNAS VECES es fuente de estrés	4	4	3,36%	16
FRECUENTEMENTE es fuente de estrés	5	58	48,74%	290
GENERALMENTE es fuente de estrés	6	22	18,49%	132
SIEMPRE es fuente de estrés	7	0	0,00%	0
		60,26%		502

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

4.4. Análisis por área

Con respecto a los datos obtenidos se pueden mencionar al analizar en cada área que:

4.4.1. Clima Organizacional, Falta de Cohesión

- Las dimensiones Clima Organizacional, y Falta de Cohesión demuestran que estos son estresores laborales importantes para esta población de estudio, se puede concluir que en la mayoría de las áreas de la empresa donde se trabaja por medio de metas mensuales a cumplir por lo que la presión por el trabajo en corto tiempo y el trabajo individualizado generan competitividad entre

compañeros creando tensión y diferencia entre ellos, causando un inadecuado clima laboral y evidentemente una falta de Cohesión grupal.

- Al ser una empresa con capital del estado se debe regir por las disposiciones gubernamentales es por ello que se puede asumir como falta de dirección y objetivo por parte de la gerencia observa que las políticas gerenciales contribuyen a un desempeño profesional adecuado. La mayoría de la muestra consideran que la organización no posee dirección y objetivos a seguir y lograr.

4.4.2. Estructura Organizacional

- En cuanto a Estructura Organizacional se puede concluir que la mayor cantidad de colaboradores tienen un trabajo operativo por lo que se evidencia la falta de empoderamiento hacia la realización de su trabajo, el cual es supervisado continuamente.
- Existe receptividad por parte de los mandos generales de los criterios u opiniones planteadas
- Además la muestra reconoce que la estructura formal de la institución tiene demasiado papeleo, evidenciándose el burocratismo, constituyendo así esta situación un proceder administrativo generador de estrés en el personal.

4.4.3. Influencia del Líder

- La falta de influencia del líder se puede asociar a que la empresa debe cumplir las metas fijadas por lo que el líder está más enfocado en el cumplimiento de metas que en busca el bienestar del trabajador.

- La falta de influencia del líder no permite modificar e intervenir en los atributos de la tarea, en el clima y en el esquema estructural de la organización, para así poder disminuir la ocurrencia de estrés en la empresa

En menor valoración se encontraron las áreas de Territorio Organizacional, Tecnología y Respaldo del grupo de forma que se concluye:

4.4.4. Territorio Organizacional

- La muestra en esta área indica que el no poder tener control de sus actividades laborales representa un aspecto estresante.
- En cuanto a la existencia de espacios privados de trabajo, se refiere que no se cuenta con ese espacio privado de trabajo para realizar sus tareas, la mayor parte de las áreas son lugares abiertos donde los colaboradores tienen poca privacidad al estar rodeado de más personas esto puede ocasionar incomodidad y ser una fuente de estrés para los trabajadores.
- Por último, los colaboradores se sienten incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo de la misma institución.

4.4.5. Tecnología

- La falta de herramientas que permitan llevar a cabo las tareas de una mejor manera optimizando tiempo y recursos influye sin duda en la aparición del estrés laboral.
- Los trabajadores indican que existe falta de capacitación de la parte técnica para realizar el trabajo de forma competente.

- La tecnología utilizada en Pacificard es obsoleta los sistemas que se utilizan deben ser cambiados para mejorar el desarrollo de las tareas, por el alto costo que ello implica es una medida que se ha ido dejando a un lado.

4.4.6. Respaldo del grupo

- Existe un bajo nivel de respaldo brindado por parte del grupo de trabajo ya que no hay una colaboración estrecha por parte del equipo.
- El trabajo individualizado se hace presente sobre todo en los colaboradores que cumplen objetivos individuales que van ligados a la parte remunerativa hace que no exista un respaldo entre compañeros sino más bien se genere competitiva entre ellos, por lo que el trabajo en equipo se ve totalmente limitado.

A continuación se muestran los resultados obtenidos de la correlación entre las variables sociodemográficas y laborales con las categorías del test:

Para seis de las siete categorías que componen la encuesta de estrés Laboral de la OIT, la significación es positiva alta ya que los coeficientes oscilan entre 0,70 y 0,80 a excepción de las variables relacionadas a jornada de trabajo donde los coeficientes son de medios a bajos.

Tabla 1.33 Correlación clima laboral

Variabales Sociodemograficas y Laborales	Coefficiente de Correlación
Tiene hijos	0,78
Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	0,78
Indique su edad	0,86
Que tipo de contrato tiene	0,84
Indique su antigüedad en la empresa	0,78
Cual es su estado de salud actual	0,82
Cual es su estado civil	0,71
Indique su genero	0,73
Indique su nivel de estudios	0,84
Cuántas veces ha faltado en el año	0,82
Como esta compuesta su jornada de trabajo	0,16
Cuanto dura su jornada de trabajo	0,16
Desviación típica	
0,25	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.34 Correlación respaldo grupo

Variabales Sociodemograficas y Laborales	Coefficiente de Correlación
Cuántas veces ha faltado en el año	0,81
Cual es su estado de salud actual	0,82
Indique su nivel de estudios	0,89
Que tipo de contrato tiene	0,87
Cuanto dura su jornada de trabajo	0,16
Como esta compuesta su jornada de trabajo	0,56
Cuántos hijos tiene	0,83
Cual es su estado civil	0,75
Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	0,82
Indique su antigüedad en la empresa	0,81
Indique su edad	0,88
Indique su genero	0,78
Desviación típica	
0,21	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra

Tabla 1.35 Correlación falta de cohesión

Variables Sociodemograficas y Laborales	Coefficiente de Correlación
Cuántas veces ha faltado en el año	0,82
Cual es su estado de salud actual	0,83
Indique su nivel de estudios	0,88
Que tipo de contrato tiene	0,86
Cuanto dura su jornada de trabajo	0,16
Como esta compuesta su jornada de trabajo	0,56
Cuántos hijos tiene	0,83
Cual es su estado civil	0,77
Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	0,83
Indique su antigüedad en la empresa	0,81
Indique su edad	0,87
Indique su género	0,75
Desviación típica	
0,20	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.36 Correlación estructura organizacional

Variables Sociodemograficas y Laborales	Coefficiente de Correlación
Cuántas veces ha faltado en el año	0,76
Cual es su estado de salud actual	0,86
Indique su nivel de estudios	0,86
Que tipo de contrato tiene	0,87
Cuanto dura su jornada de trabajo	0,19
Como esta compuesta su jornada de trabajo	0,50
Cuántos hijos tiene	0,84
Cual es su estado civil	0,75
Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	0,86
Indique su antigüedad en la empresa	0,84
Indique su edad	0,89
Indique su género	0,77
Desviación típica	
0,20	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.37 Correlación influencia del líder

Variables Sociodemograficas y Laborales	Coefficiente de Correlación
Cuantas veces ha faltado en el año	0,82
Cual es su estado de salud actual	0,8
Indique su nivel de estudios	0,87
Que tipo de contrato tiene	0,88
Cuanto dura su jornada de trabajo	0,15
Como esta compuesta su jornada de trabajo	0,55
Cuantos hijos tiene	0,82
Cual es su estado civil	0,71
Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	0,82
Indique su antigüedad en la empresa	0,79
Indique su edad	0,86
Indique su genero	0,76
Desviación típica	
0,2	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.38 Correlación tecnología

Variables Sociodemograficas y Laborales	Coefficiente de Correlación
Cuantas veces ha faltado en el año	0,76
Cual es su estado de salud actual	0,87
Indique su nivel de estudios	0,88
Que tipo de contrato tiene	0,84
Cuanto dura su jornada de trabajo	0,20
Como esta compuesta su jornada de trabajo	0,47
Cuantos hijos tiene	0,85
Cual es su estado civil	0,77
Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	0,88
Indique su antigüedad en la empresa	0,86
Indique su edad	0,90
Indique su genero	0,81
Desviación típica	
0,21	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En lo que concierne a Territorio organizacional la significación es positiva alta para ausentismo, estado de salud, escolaridad, tipo de contrato, número de hijos,

antigüedad en el puesto y empresa en los cuales los coeficientes están entre 0,70 y 0,80, los coeficientes bajos y medios se hallan en las variables de estado civil y jornada de trabajo respectivamente.

Tabla 1.39 Correlación organizacional

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y LABORALES	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN
Cuántas veces ha faltado en el año	0,85
Cual es su estado de salud actual	0,78
Indique su nivel de estudios	0,83
Que tipo de contrato tiene	0,83
Cuanto dura su jornada de trabajo	0,14
Como esta compuesta su jornada de trabajo	0,61
Cuántos hijos tiene	0,75
Cual es su estado civil	0,68
Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	0,76
Indique su antigüedad en la empresa	0,74
Indique su edad	0,83
Indique su género	0,69
Desviación típica	
0,19	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra

Para correlacionar las variables sociodemográficas y laborales con las variables dependientes, se trabajara con las variables género como eje principal, antigüedad en el puesto, antigüedad en el trabajo y estado civil las cuales fueron seleccionadas por el área de Seguridad y Salud de Pacificard.

Mediante tablas de contingencia se procedió a elaborar matrices en las cuales se representa por medio de tablas frecuencia el número de casos observados para cada una de las diferentes categorías del Test de estrés Laboral de la OIT.

Empezaremos con la variable de estado civil en la categoría falta de cohesión se evidencia que la mayoría de personas solteras y de género masculino (x=216) nunca han sentido estrés por falta de cohesión dentro de su grupo de trabajo, la tendencia

más alta la encontramos en la frecuencia raras veces donde las mujeres unidas o casadas ($x=75$) indican raras veces sentir falta de cohesión en su equipo de trabajo frente a la puntuación masculina ($x=43$)

Tabla 1.40 Resultado tabla cruzada falta de cohesión

Cual es su estado civil	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Soltero	Hombre	216	0	0	0	0	0	0
Unido o casado	Hombre	9	43	0	0	0	0	0
	Mujer	0	76	53	44	13	14	0
Divorciado o separado	Mujer	0	0	0	0	0	13	5
Total	Hombre	225	43	0	0	0	0	0
	Mujer	0	76	53	44	13	17	5

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En respaldo del grupo la mayor puntuación radica en la frecuencia generalmente donde las mujeres unidas o casadas($x=56$) generalmente sienten falta de apoyo en el equipo de trabajo mientras que los hombres indican un menor puntuación en este ítem ($x=19$).

Tabla 1.41 Resultado tabla cruzada respaldo del grupo

Estado Civil	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Unido o casado	Hombre	0	0	0	0	20	19	0
	Mujer	46	30	11	7	0	56	0
Divorciado o separado	Mujer	0	0	0	4	0	0	2
Total	Hombre	0	0	0	0	182	19	0
	Mujer	46	30	11	11	0	56	2

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En estructura organizacional se indica que raras veces es fuente de estrés para las mujeres unidas o casadas obtienen ($x=52$) paralelamente al género masculino ($x=13$) con una notoria diferencia. Cabe indicar que puntuaciones de igual significancia la tienen la escala de generalmente donde mujeres unidas o casadas ($x=41$) y hombres en el mismo rango anterior ($x=14$)

Tabla 1.42 Resultado tabla cruzada estructura organizacional

Estado Civil	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Unido o casado	Hombre	12	13	0	0	13	14	0
	Mujer	39	52	32	29	6	41	1
Divorciado o separado	Mujer	0	0	0	2	0	2	4
Total	Hombre	45	34	0	0	147	42	0
	Mujer	39	52	32	31	6	43	5

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la categoría clima laboral la mayor puntuación la obtienen los hombres solteros ($x=158$) en frecuentemente, mientras que se mantienen las puntuaciones altas en mujeres unidas o casadas ($x=56$) en contraste con el género masculino unido o casado ($x=19$).

Tabla 1.43 Resultado tabla cruzada clima laboral

Estado Civil	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Soltero	Hombre	0	0	0	0	158	26	32
Unido o casado	Hombre	7	0	0	0	26	19	0
	Mujer	56	42	12	3	22	56	9
Divorciado o separado	Mujer	0	0	1	4	0	0	3
Total	Hombre	7	0	0	0	184	45	32
	Mujer	56	42	13	7	22	56	12

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En lo que respecta a Territorio Organizacional al igual la mayor puntuación se encuentran en los hombres solteros ($x=112$), mientras las mujeres unidas o casadas ($x=50$) y hombres unidos o casados ($x=15$).

Tabla 1.44 Resultado tabla cruzada territorio organizacional

Estado Civil	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Soltero	Hombre	0	0	0	50	112	0	0
Unido o casado	Hombre	0	0	0	0	24	15	0
	Mujer	33	31	5	7	23	50	1
Divorciado o separado	Mujer	0	0	0	3	0	0	3
Total	Hombre	0	0	0	0	186	15	0
	Mujer	33	31	5	10	23	50	4

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En Tecnología las puntuaciones altas se observan en hombres solteros ($x=92$), en tanto que existe dispersión con las tablas anterior donde se puede ver que los hombres unidos o casados ($x=37$) puntúan más alto en esta categoría, frente a mujeres($x=9$).

Tabla 1.45 Resultado tabla cruzada tecnología

Estado Civil	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Soltero	Hombre	0	0	29	0	92	41	0
Unido o casado	Hombre	2	0	0	0	0	37	0
	Mujer	62	42	14	14	0	9	9
Divorciado o separado	Mujer	0	0	0	2	0	0	4
Total	Hombre	2	0	0	0	121	78	0
	Mujer	62	42	14	16	0	9	13

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Al igual que se ha podido observar en las anteriores tablas los hombres solteros ($x=162$) frecuentemente indican tener fuente de estrés en lo que respecta a influencia del líder, las mujeres unidas o casadas ($x=59$), reflejan también alta puntuación mientras que los hombres de esta categoría lo perciben en un puntaje menor ($x=20$).

Tabla 1.46 Resultado tabla cruzada influencia del líder

Estado Civil	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Soltero	Hombre	0	0	0	54	162	0	0
Unido o casado	Hombre	0	0	0	0	32	20	0
	Mujer	58	41	15	16	10	59	1
Divorciado o separado	Mujer	0	0	0	2	0	0	6
Total	Hombre	0	0	0	0	248	20	0
	Mujer	58	41	15	18	10	59	7

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En lo que respecta a antigüedad en el puesto en correlación con las categorías de Respaldo al grupo según se indica la mayor puntuación la tienen los hombres de entre 6 meses a 2 años ($x=87$), seguida por la categoría de entre dos a cinco años donde mujeres ($x=36$) y hombre ($x=19$) en la escala de generalmente.

Tabla 1.47 Resultado tabla cruzada respaldo del grupo

Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	0	0	0	0	36	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	0	0	0	87	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	0	0	0	0	59	19	0
	Mujer	0	0	0	0	0	36	0
Entre 5 a 10 años	Mujer	46	28	2	0	0	20	0
Más de 10 años	Mujer	0	2	9	11	0	0	2
Total	Hombre	0	0	0	0	182	19	0
	Mujer	46	30	11	11	0	56	2

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En estructura organizacional de igual manera los hombre de entre 6 meses a dos años ($x=96$) presentan el mayor puntaje, de igual forma en la escala de generalmente el género masculino de entre dos a cinco años presentan un puntaje de ($x=56$), frente al género femenino ($x=26$).

Tabla 1.48 Resultado tabla cruzada estructura organizacional

Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	0	0	0	0	48	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	0	0	0	96	20	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	12	0	0	0	36	56	0
	Mujer	16	0	0	0	6	26	0
Entre 5 a 10 años	Mujer	38	60	13	3	0	14	0
Más de 10 años	Mujer	0	2	4	21	0	0	5
Total	Hombre	12	0	0	0	180	76	0
	Mujer	54	62	17	24	6	40	5

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la categoría de Clima Laboral los hombres de entre seis meses a dos años sienten que frecuentemente encuentran inconformidad en el Clima Laboral ($x=87$), mientras que los hombres de entre dos a cinco años dan un puntaje de ($x=61$) en contraste de las mujeres ($x=12$).

Tabla 1.49 Resultado tabla cruzada clima laboral

Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	0	0	0	0	36	0	12
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	0	0	0	87	9	20
Entre 2 a 5 años	Hombre	7	0	0	0	61	36	0
	Mujer	12	0	0	0	12	24	0
Entre 5 a 10 años	Mujer	44	32	4	3	10	32	3
Más de 10 años	Mujer	0	10	9	4	0	0	9
Total	Hombre	7	0	0	0	216	45	0
	Mujer	56	42	13	7	22	56	12

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En lo que concierne a Territorio Organizacional los resultados obtenidos son similares a lo expuesto anteriormente donde hombres de seis meses a dos años

(x=87) y en el rango de dos a cinco años el género masculino indica frecuentemente sentir estrés en lo que respecta a territorio organizacional (x=63) y mujeres (x=12).

Tabla 1.50 Resultado tabla cruzada territorio organizacional

Indique su antigüedad en su puesto de trabajo		Genero	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre		0	0	0	0	36	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre		0	0	0	0	87	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre		0	0	0	0	63	15	0
	Mujer		0	0	0	0	12	24	0
Entre 5 a 10 años	Mujer		33	21	5	0	11	26	0
Más de 10 años	Mujer		0	10	0	10	0	0	4
Total	Hombre		0	0	0	0	186	15	0
	Mujer		33	31	5	10	23	50	4

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En tecnología los hombres de seis a dos años perciben estrés frecuentemente (x=75) y con resultados representativos en la escala de generalmente donde hombres de entre dos a cinco años (x=66) y mujeres (x=9).

Tabla 1.51 Resultado tabla cruzada influencia del líder

Indique su antigüedad en su puesto de trabajo		Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre		0	0	0	0	36	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre		0	0	0	0	75	12	0
Entre 2 a 5 años	Hombre		2	0	0	0	10	66	0
	Mujer		27	0	0	0	0	9	0
Entre 5 a 10 años	Mujer		35	42	11	7	0	0	1
Más de 10 años	Mujer		0	0	3	9	0	0	12
Total	Hombre		2	0	0	0	121	78	0
	Mujer		62	42	14	16	0	9	13

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En influencia al líder los resultados coinciden nuevamente en los hombres de seis meses a dos años ($x=116$) y de 2 a cinco años ($x=84$).

Tabla 1.52 Resultado tabla cruzada influencia del líder

Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	0	0	0	0	48	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	0	0	0	116	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	0	0	0	0	84	20	0
	Mujer	0	0	0	0	10	38	0
Entre 5 a 10 años	Mujer	58	40	9	0	0	21	0
Más de 10 años	Mujer	0	1	6	18	0	0	7
Total	Hombre	0	0	0	0	248	20	0
	Mujer	58	41	15	18	10	59	7

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En falta de cohesión los hombres de entre seis meses a dos años presentan puntuación ($x=58$) y los hombres de dos a cinco años ($x=43$).

Tabla 1.53 Resultado tabla cruzada falta de cohesión

Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	0	0	0	24	24	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	0	0	58	58	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	0	0	0	35	43	26	0
	Mujer	0	0	0	0	24	24	0
Entre 5 a 10 años	Mujer	53	42	5	0	10	18	0
Más de 10 años	Mujer	0	2	8	8	0	9	5
Total	Hombre	0	0	0	117	125	26	0
	Mujer	53	44	13	8	34	51	5

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En lo que respecta a antigüedad en la empresa con Respaldo al grupo la mayor valoración la obtiene el género masculino de entre dos a cinco años ($x=96$), seguido

en la escala de generalmente por mujeres de entre cinco a diez años ($x=56$) y hombres ($x=19$).

Tabla 1.54 Resultado tabla cruzada respaldo del grupo

Indique su antigüedad en la empresa	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	0	0	0	0	18	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	0	0	0	66	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	0	0	0	0	96	0	0
Entre 5 a 10 años	Hombre	0	0	0	0	2	19	0
	Mujer	22	0	0	0	0	56	0
Más de 10 años	Mujer	24	30	11	11	0	0	2
Total	Hombre	0	0	0	0	182	19	0
	Mujer	46	30	11	11	0	56	2

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En estructura organizacional los hombres de entre seis meses a dos años presentan una valoración de ($x=88$) en segundo orden se encuentra los hombres de entre dos a cinco años en la empresa que generalmente perciben el estrés dentro de esta categoría siendo ($x=62$).

Tabla 1.55 Resultado tabla cruzada estructura organizacional

Indique su antigüedad en la empresa	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	0	0	0	0	24	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	0	0	0	88	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	5	0	0	0	61	62	0
Entre 5 a 10 años	Hombre	7	0	0	0	7	14	0
	Mujer	45	13	0	0	6	40	0
Más de 10 años	Mujer	9	49	17	24	0	0	5
Total	Hombre	12	0	0	0	180	76	0
	Mujer	54	62	17	24	6	40	5

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En cuanto a clima laboral los hombres de entre dos a cinco años frecuentemente indican tener un puntaje de ($x=90$), inclusive es también significativa las puntuaciones de entre cinco a diez años en mujeres ($x=50$) y hombres apenas ($x=7$).

Tabla 1.56 Resultado tabla cruzada clima laboral

Indique su antigüedad en la empresa	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	0	0	0	0	18	0	6
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	0	0	0	66	0	22
Entre 2 a 5 años	Hombre	0	0	0	0	90	38	0
Entre 5 a 10 años	Hombre	7	0	0	0	14	7	0
	Mujer	23	9	0	0	22	50	0
Más de 10 años	Mujer	33	33	13	7	0	6	12
Total	Hombre	7	0	0	0	216	45	0
	Mujer	56	42	13	7	22	56	12

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En Territorio organizacional las valoraciones más altas radican en la escala de frecuentemente en los hombres de dos a cinco años ($x=94$), y el mismo género de entre seis meses a dos años ($x=66$).

Tabla 1.57 Resultado tabla cruzada territorio organizacional

Indique su antigüedad en la empresa	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	0	0	0	0	18	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	0	0	0	66	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	0	0	0	0	94	2	0
Entre 5 a 10 años	Hombre	0	0	0	0	8	13	0
	Mujer	14	0	0	0	23	41	0
Más de 10 años	Mujer	19	31	5	10	0	9	4
Total	Hombre	0	0	0	0	186	15	0
	Mujer	33	31	5	10	23	50	4

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la categoría de Tecnología se aprecia que el género masculino con antigüedad en la empresa de entre seis meses a dos años ($x=44$) perciben estrés en esta categoría, mientras que con similar puntuación los hombres de dos a cinco años ($x=36$).

Tabla 1.58 Resultado tabla cruzada tecnología

Indique su antigüedad en la empresa	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	6	0	0	0	12	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	22	0	0	0	44	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	1	31	0	0	36	28	0
Entre 5 a 10 años	Hombre	1	6	1	0	0	13	0
	Mujer	35	8	26	0	0	9	0
Más de 10 años	Mujer	0	19	10	30	5	1	13
Total	Hombre	30	37	1	0	92	41	0
	Mujer	35	27	36	30	5	10	13

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En influencia del líder con respecto a antigüedad en la empresa los hombres de entre seis meses a dos años ($x=88$) presentan más rasgos de estrés, seguido por el mismo género masculino con antigüedad de dos a cinco años ($x=127$).

Tabla 1.59 Resultado tabla cruzada influencia del líder

Indique su antigüedad en la empresa	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	0	0	0	0	24	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	0	0	0	88	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	0	0	0	0	127	1	0
Entre 5 a 10 años	Hombre	0	0	0	0	9	19	0
	Mujer	35	0	0	0	10	59	0
Más de 10 años	Mujer	23	41	15	18	0	0	7
Total	Hombre	0	0	0	0	248	20	0
	Mujer	58	41	15	18	10	59	7

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Con respecto a Falta de cohesión los hombres entre seis meses a dos años presentan una puntuación de ($x=88$) en frecuentemente y los hombres de dos a cinco años ($x=113$) en la misma escala.

Tabla 1.60 Resultado tabla cruzada falta de cohesión

Indique su antigüedad en la empresa	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Menor a 6 meses	Hombre	0	0	0	0	24	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	0	0	0	88	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	0	0	0	0	113	15	0
Entre 5 a 10 años	Hombre	0	0	0	0	0	28	0
	Mujer	28	0	0	0	0	76	0
Más de 10 años	Mujer	25	44	13	17	0	0	5
Total	Hombre	0	0	0	0	225	43	0
	Mujer	53	44	13	17	0	76	5

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la correlación con la variable de escolaridad y respaldo al grupo se encontró que los hombres con estudios universitarios incompletos frecuentemente ven una fuente de estrés en esta categoría ($x=164$) y las mujeres con estudios universitarios completos ($x=56$) frente a hombres ($x=6$).

Tabla 1.61 Resultado tabla cruzada respaldo del grupo

Indique su nivel de estudios	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Estudios secundarios completos	Hombre	0	0	0	0	18	0	0
Estudios universitarios incompletos	Hombre	0	0	0	0	164	13	0
Estudios universitarios completos	Hombre	0	0	0	0	0	6	0
	Mujer	46	28	2	0	0	56	0
Postgrado incompleto	Mujer	0	2	7	0	0	0	0
Postgrado finalizado	Mujer	0	0	2	11	0	0	2
Total	Hombre	0	0	0	0	182	19	0
	Mujer	46	30	11	11	0	56	2

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En estructura organizacional se muestra que es fuente frecuente de estrés para los hombres con estudios universitarios incompletos ($x=154$), con igual significancia y en

mayor escala las mujeres con estudios universitarios completos ($x=40$) perciben generalmente estrés en estructura organizacional, mientras que hombres ($x=4$).

Tabla 1.62 Resultado tabla cruzada estructura organizacional

Indique su nivel de estudios	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Estudios secundarios completos	Hombre	0	0	0	0	24	0	0
Estudios universitarios incompletos	Hombre	10	0	0	0	154	72	0
Estudios universitarios completos	Hombre	2	0	0	0	2	4	0
	Mujer	54	60	13	3	6	40	0
Postgrado incompleto	Hombre	0	2	3	7	0	0	0
Postgrado finalizado	Mujer	0	0	1	14	0	0	5
Total	Hombre	12	0	0	0	180	76	0
	Mujer	54	62	17	24	6	40	5

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En Clima Laboral los hombres de estudios universitarios incompletos reflejan una puntuación en la escala frecuentemente ($x=188$) y en generalmente es una fuente de estrés las mujeres estudios universitarios completos ($x=56$) y hombres ($x=2$).

Tabla 1.63 Resultado tabla cruzada clima laboral

Indique su nivel de estudios	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Estudios secundarios completos	Hombre	0	0	0	0	24	0	0
Estudios universitarios incompletos	Hombre	5	0	0	0	188	43	0
Estudios universitarios completos	Hombre	2	0	0	0	4	2	0
	Mujer	56	32	4	3	22	56	3
Postgrado incompleto	Mujer	0	8	1	0	0	0	3
Postgrado finalizado	Mujer	0	2	8	4	0	0	6
Total	Hombre	7	0	0	0	216	45	0
	Mujer	56	42	13	7	22	56	12

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la categoría de territorio organizacional los hombres con estudios universitarios incompletos obtuvieron ($x=166$), en la escala de generalmente las mujeres con estudios universitarios completos($x=50$) y hombres ($x=4$).

Tabla 1.64 Resultado tabla cruzada territorio organizacional

Indique su nivel de estudios	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Estudios secundarios completos	Hombre	0	0	0	0	18	0	0
Estudios universitarios incompletos	Hombre	0	0	0	0	166	11	0
Estudios universitarios completos	Hombre	0	0	0	0	2	4	0
	Mujer	33	21	5	0	23	50	0
Postgrado incompleto	Mujer	0	6	0	3	0	0	0
Postgrado finalizado	Mujer	0	4	0	7	0	0	4
Total	Hombre	0	0	0	0	186	15	0
	Mujer	33	31	5	10	23	50	4

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En Tecnología el género masculino con estudios universitarios incompletos con puntuaciones altas ($x=103$) al igual que en la escala de generalmente ($x=74$).

Tabla 1.65 Resultado tabla cruzada tecnología

Indique su nivel de estudios	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Estudios secundarios completos	Hombre	0	0	0	0	18	0	0
Estudios universitarios incompletos	Hombre	0	0	0	0	103	74	0
Estudios universitarios completos	Hombre	2	0	0	0	0	4	0
	Mujer	62	42	11	7	0	9	1
Postgrado incompleto	Mujer	0	0	3	3	0	0	3
Postgrado finalizado	Mujer	0	0	0	6	0	0	9
Total	Hombre	2	0	0	0	121	78	0
	Mujer	62	42	14	16	0	9	13

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la categoría de influencia al Líder los hombres con estudios universitarios incompletos puntúan más alto ($x=222$) al igual que se mantienen las mujeres con estudios universitarios completos ($x=59$) y hombres ($x=6$)

Tabla 1.66 Resultado tabla cruzada influencia del líder

Indique su nivel de estudios	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasional	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Estudios secundarios completos	Hombre	0	0	0	0	24	0	0
Estudios universitarios incompletos	Hombre	0	0	0	0	222	14	0
Estudios universitarios completos	Hombre	0	0	0	0	2	6	0
	Mujer	58	40	9	0	10	59	0
Postgrado incompleto	Mujer	0	1	6	5	0	0	0
Postgrado finalizado	Mujer	0	0	0	13	0	0	7
Total	Hombre	0	0	0	0	248	20	0
	Mujer	58	41	15	18	10	59	7

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En falta de cohesión presentan mayor fuente de estrés los hombres con estudios universitarios incompletos ($x=201$) y las mujeres con estudios universitarios completos ($x=76$) y hombres ($x=8$).

Tabla 1.67 Resultado tabla cruzada falta de cohesión

Indique su nivel de estudios	Genero	Nunca	Raras veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
Estudios secundarios completos	Hombre	0	0	0	0	24	0	0
Estudios universitarios incompletos	Hombre	0	0	0	0	201	35	0
Estudios universitarios completos	Hombre	0	0	0	0	0	8	0
	Mujer	53	42	5	0	0	76	0
Postgrado incompleto	Mujer	0	2	8	2	0	0	0
Postgrado finalizado	Mujer	0	0	0	15	0	0	5
Total	Hombre	0	0	0	0	225	43	0
	Mujer	53	44	13	17	0	76	5

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

4.5. Análisis según variables

Con respecto a las variables sociodemográficas y laborales estudiadas se presenta el siguiente análisis.

4.5.1. Estrés laboral en correlación con el género y estado civil

- De acuerdo a los resultados obtenidos según las puntuaciones medias más altas se concluye que los hombres solteros tienen más estrés en este estudio en las áreas de Clima laboral, Territorio Organizacional, Tecnología e Influencia del Líder ($x=74,85$)
- Sin embargo, las mujeres casadas o en unión libre presentan puntuaciones medias altas en todas las categorías de la encuesta siendo la media ($x=56,16$), se debe considerar también que dentro del estudio existió mayor participación masculina.
- Las mujeres, por las condiciones de género y el tipo de profesión u oficio que desempeñan mayoritariamente, ligadas al rol de cuidadoras, están más expuestas a sufrir estrés laboral.
- La participación femenina en la fuerza laboral ha ido creciendo rápidamente en la mayoría de los países, pero, al mismo tiempo, han ocurrido relativamente pocos cambios en las responsabilidades de la mujer en el hogar y la familia; es por ello que en este grupo se presenta mayor estrés.
- Refiriéndonos a los resultados de estrés en hombres solteros al relacionarlo con la variable edad encontramos que son personas menores a 25 años y entre 25 y 35 años por lo que se puede concluir que los jóvenes muestran

menos satisfacción con el trabajo y mayor nivel de aburrimiento que el resto de trabajadores debido a sus ganas de lograr metas de forma rápida lo cual puede hacer que su evaluación sea negativa en las áreas antes mencionadas.

- Según V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (2003), el estrés es la tercera causa por la que acuden a la consulta médica los trabajadores de 25 a 34 años de edad, y la quinta causa para los trabajadores de 18 a 24 años.
- Con respecto al área de Tecnología, es entendible que sean los hombres jóvenes y solteros quienes sientan mayor estrés ante la falta de la misma, debido a que hoy en día la innovación tecnológica es parte fundamental de la vida de estas personas.

4.5.2. Estrés laboral en correlación con el género y antigüedad del puesto

- De acuerdo a las medias obtenidas en lo que respecta a antigüedad en el puesto, los hombres de entre seis meses a dos años presentan mayor estrés laboral ($x=86,57$) en las áreas de respaldo al grupo, estructura Organizacional, clima laboral, territorio organizacional
- Los hombres de entre dos a cinco años de igual forma presentan media de ($x=58,42$) en las áreas de Clima laboral, Territorio Organizacional, Tecnología.
- Se puede interpretar que los hombres con poco tiempo en la empresa aún no están adaptados a sus nuevas funciones, no conocen la organización y su forma de dirección, la falta de conocimiento acerca de cómo llevar a cabo las tareas y además la falta de confianza en los compañeros de trabajo de no

permite crear un vínculo de respaldo por lo que generan estrés en las personas involucradas.

- Además la falta de compromiso se hace evidente en las personas relativamente nuevas debido a que aún no tienen un sentido de pertenencia hacia lo que están realizando y el cumplimiento de las metas de su lugar de trabajo.
- Al haber pasado el proceso de adaptación las personas por lo general buscan crecimiento dentro de la organización la falta de ello y los trabajos monótonos la sobrecarga laboral, el conflicto de rol en el puesto de trabajo, pueden reflejar la causa de estrés en los trabajadores de dos a cinco años lo cual se deberá investigar a futuro.
- La antigüedad en el puesto de trabajo puede provenir de un sentido general de vulnerabilidad de permanecer o mantenerse en el mismo e incluso ser promocionado.

4.5.3. Estrés laboral en correlación con el género y antigüedad en la empresa

- Las medias muestran los hombres presentan mayores rasgos de estrés con respecto a la antigüedad en la empresa; los hombres de entre seis meses a dos años tienen una puntuación media de ($x=74,88$) en las áreas con mayor puntuación son Falta de Cohesión, Respaldo al grupo e Influencia del Líder y los hombres de dos a cinco años presentan una puntuación de ($x=88,28$) en las áreas con mayor valoración son Falta de Cohesión, Influencia del Líder,

- Al igual que en lo mencionado en antigüedad en el puesto, los trabajadores de menor antigüedad tienen falta de pertenencia y entendimiento de la organización genera estrés en los colaboradores, por lo que muchos de ellos se enfrentan a la disyuntiva quedarse en la empresa o mantener abiertas sus opciones laborales.
- Los trabajadores pasan por fases distintas de desarrollo en una organización, las cuales causan más estrés que otras, conforme maduran y se generan lazos de estabilidad, crecimiento y compromiso los niveles de estrés van disminuyendo y la persona se adapta mejor a la organización sin embargo es importante considerar que si el líder no genera compromiso se mantienen los niveles de estrés.

4.5.4. Estrés laboral en correlación con el género y escolaridad

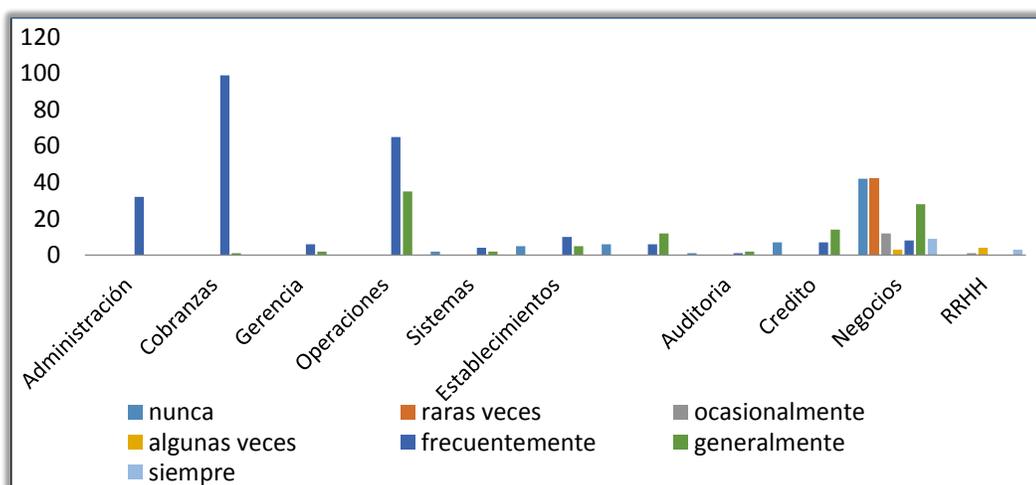
- Las medias indican que existe mayor estrés en los hombres con estudios universitarios incompletos ($x=171,14$) en las mujeres con estudios universitarios completos ($x= 56,16$) en ambos casos se presenta con mayor frecuencia en las áreas de Falta de Cohesión e Influencia del Líder.
- Las exigencias de alta instrucción es una de las principales demandas de la empresa donde se busca tener personal altamente cualificado es por ello que de acuerdo al tipo de cargo que ocupe la persona debe cumplir con los requisitos de escolaridad requeridos al igual que para optar por un ascenso, por ello se puede observar un mayor grado de estrés en los trabajadores con estudios aún no concluidos.

4.6. Análisis Departamental

Con respecto al análisis departamental se hallaron los siguientes resultados:

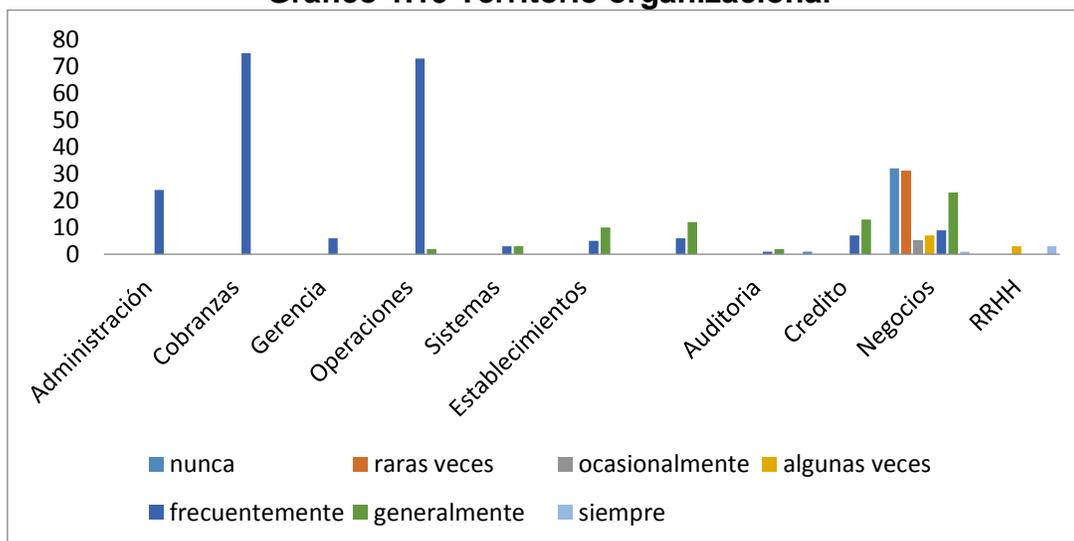
En Clima Organizacional se observa mayores puntajes en las áreas de Cobranzas (x=99), Operaciones (x=65).

Gráfico 1.18 Clima organizacional



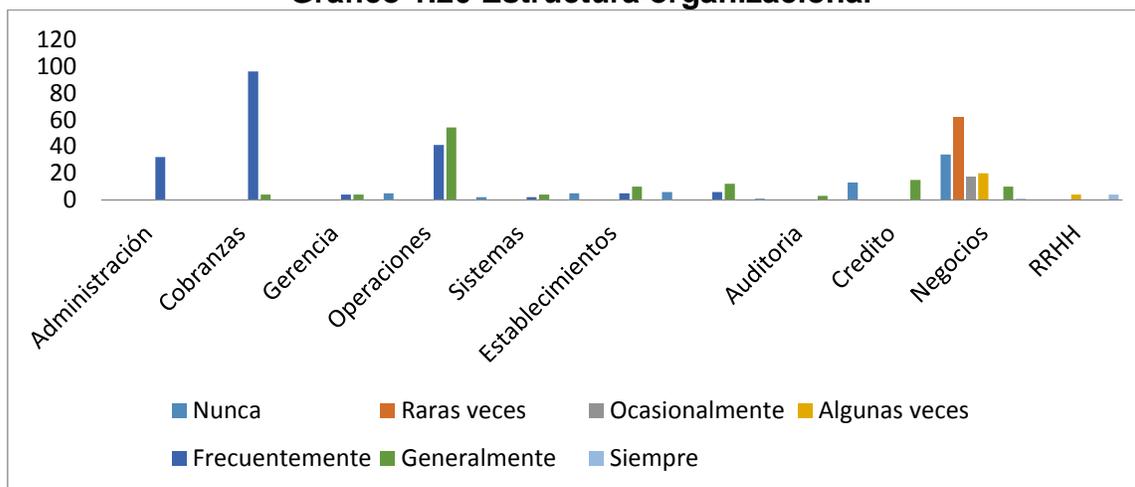
Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En territorio organizacional se puede observar que las áreas donde se presentan mayores puntajes son Cobranzas (x=75) y Operaciones (x=73).

Gráfico 1.19 Territorio organizacional

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

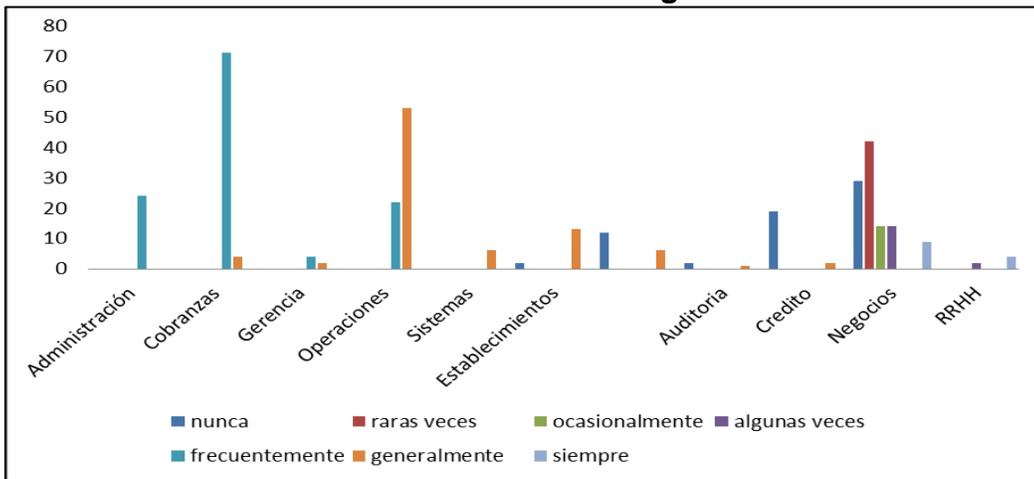
En Estructura Organizacional se presenta como mayores resultados los obtenidos por el área de Cobranzas ($x=92$) Operaciones ($x=41$) y Administración ($x=32$).

Gráfico 1.20 Estructura organizacional

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En lo que respecta al área de Tecnología coinciden con mayores puntajes las dos áreas de Cobranzas ($x=71$), y en segundo lugar pero con mucha diferencia Operaciones ($x=2$)

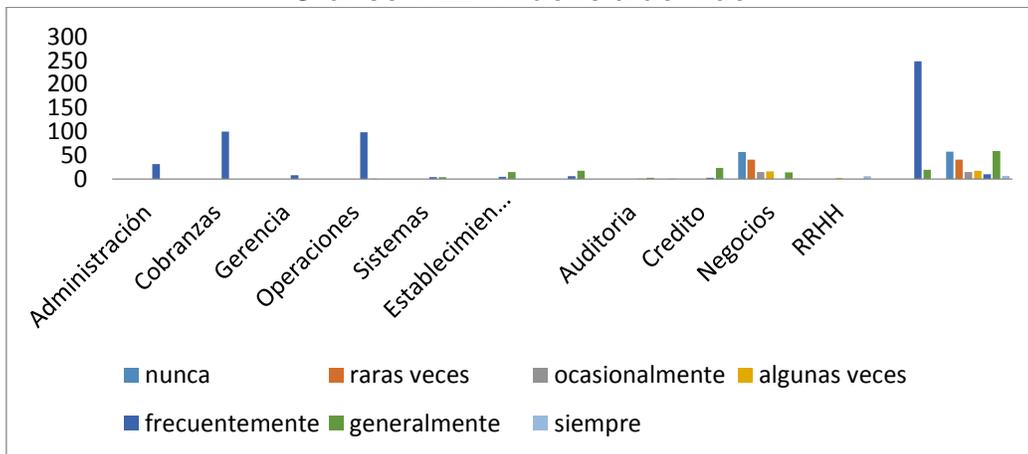
Gráfico 1.21 Tecnología



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En el área de Influencia del Líder de igual forma coinciden las áreas de Cobranzas (x=100) y con puntaje muy similar Operaciones (x=99)

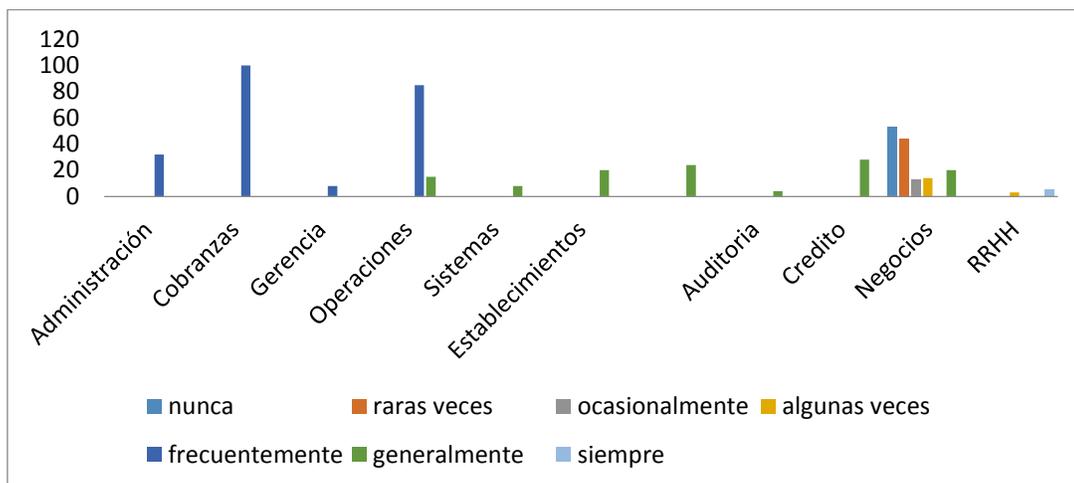
Gráfico 1.22 Influencia del líder



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En el área de Falta de Cohesión se presenta con mayor puntaje el área de Cobranzas (x=100) y Operaciones (x=85)

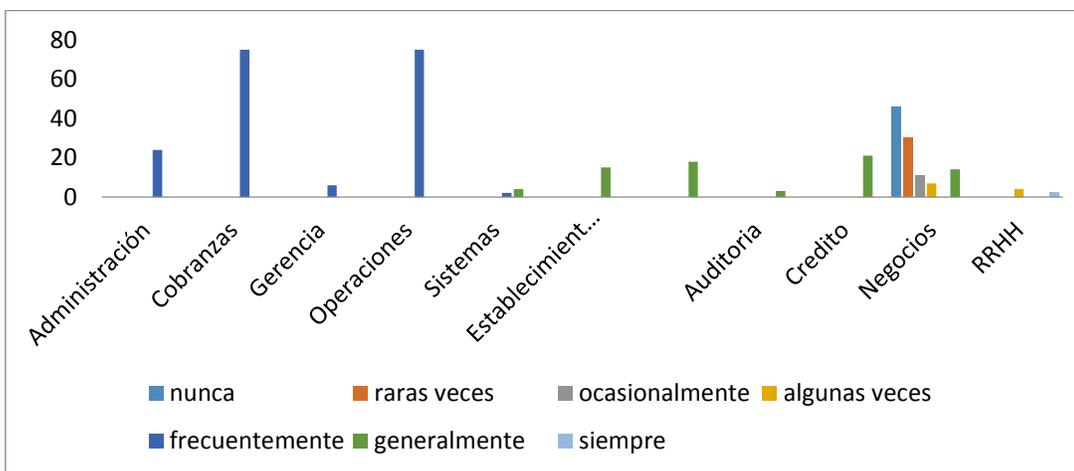
Gráfico 1.23 Falta de cohesión



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Con respecto a la categoría de Respaldo al grupo, obtienen el mismo puntaje las áreas de Cobranzas y Operaciones ($x=75$)

Gráfico 1.24 Respaldo del grupo



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

4.7. Análisis de Desgaste Profesional

Los resultados generales después de haber aplicado la encuesta de MBI indican que:

Tabla 1.68 Resultado desgaste profesional

CATEGORIA	PUNTAJE OBTENIDO	PUNTAJE MAXIMO POR OBTENER	PUNTAJE PROPORCIONAL
Agotamiento emocional	1880	595	15,80
Despersonalizacion	886	595	7,45
Realizacion personal	3959	595	33,27

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

La escala de agotamiento emocional presenta un puntaje de 15,80 indicando que el agotamiento en general se encuentra en un nivel bajo. En despersonalización se alcanza una valoración de 7,45 indicando que existe una mediana aparición de este fenómeno, mientras que en el caso de realización personal el puntaje es de 33,27 con lo cual se indica que el puntaje es medio.

Según estos resultados y la interpretación que se hace del síndrome de desgaste profesional donde las puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas (agotamiento emocional y despersonalización) y baja en realización personal definen la presencia el síndrome, por lo cual se podría indicar que hay un bajo desgaste profesional en el personal de Pacificard pero al tener por una mediana puntuación en despersonalización y baja realización personal son factores a tener en cuenta para su prevención y no apareamiento del síndrome.

Con los datos obtenidos se procedió a calcular las medidas de tendencia central (mediana y moda) para cada uno de los ítems que componen las tres escalas del desgaste profesional. Comenzando con la escala de agotamiento emocional tres ítems que la componen coincidieron en el valor de algunas veces al año. En el ítem

uno (me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo) se observó (x= 31.69%) refirió sentirlo algunas veces al año, y solo un(x= 1.68%,) algunas veces a la semana; el ítem 2 (Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado) alcanzó un porcentaje de respuestas del(x=31,09%) en algunas veces al año, en contraste a un (x=5,04%) en la frecuencia mayor y por último en el ítem 20 (me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades), se obtuvo un puntaje de (x=10,92%)en la misma escala frente a un(x= 0,29%) en la frecuencia diariamente.

Tabla 1.69 Frecuencias agotamiento emocional

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
Nunca	1	13	10,92%	13
Algunas veces al año	2	37	31,09%	74
Algunas veces al mes	3	35	29,41%	105
Algunas veces a la semana	4	28	23,53%	112
Diariamente	5	6	5,04%	30
Totales		56,13%		334

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.70 Frecuencias agotamiento emocional

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
Nunca	1	62	31,09%	62
Algunas veces al año	2	37	10,92%	74
Algunas veces al mes	3	13	2,52%	39
Algunas veces a la semana	4	3	3,36%	12
Diariamente	5	4	0,29%	20
Totales		34,79%		207

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Continuando con la escala de despersonalización de igual manera el ítem 10 (siento que me hecho más duro con la gente) y 11 (me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente), obtuvieron puntuaciones algunas veces al año ($x=21,01$) y ($x=8,40$) en la frecuencia de algunas veces al año respectivamente.

Tabla 1.71 Frecuencias despersonalización

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
Nunca	1	51	27,73%	51
Algunas veces al año	2	33	21,01%	66
Algunas veces al mes	3	25	6,72%	75
Algunas veces a la semana	4	8	1,68%	32
Diariamente	5	2	0,36%	10
		43,33%		234

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Tabla 1.72 Frecuencias despersonalización

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
Nunca	1	78	21,85%	78
Algunas veces al año	2	26	8,40%	52
Algunas veces al mes	3	10	4,20%	30
Algunas veces a la semana	4	5	0,00%	20
Diariamente	5	0	0,28%	0
		33,33%		180

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la escala de realización personal por el contrario en los ítems 4 (siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender) y 7 (Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender) se obtuvo un 83,19% en la frecuencia de diariamente frente a un 5,88% en la frecuencia de algunas veces a la semana.

Tabla 1.73 Frecuencia realización personal

Respuestas	Puntuación	Cantidad de respuestas de los empleados	Porcentaje	Calificación
Nunca	1	2	5,88%	2
Algunas veces al año	2	7	3,36%	14
Algunas veces al mes	3	4	5,88%	12
Algunas veces a la semana	4	7	83,19%	28
Diariamente	5	99	0,86%	495
Totales		102,04%		551

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Como se ha podido observar dentro de las tres escalas que conforman el síndrome de deterioro profesional se obtienen los siguientes porcentajes.

4.7.1. Agotamiento Emocional

- El agotamiento emocional se presenta en un nivel bajo dentro de la organización, los puntajes más altos se enfocan al agotamiento después de la jornada, sentirse defraudados del puesto y sentirse al límites de mis posibilidades.
- La mayoría de los colaboradores presentaron un nivel bajo, es decir que no han perdido sus recursos emocionales, lo que indicaría que su trabajo en términos generales produce una baja tensión y frustración, esto debería ser en gran parte a que estos profesionales cuentan con apoyo social, siendo este uno de los recursos más importantes para manejar y enfrentar estrés.
- Según las áreas en las cuales se obtuvo mayores puntajes, los colaboradores se sienten tensionados y frustrados frente al trabajo que realizan; considerando que la mayor parte de actividades está dedicada a brindar servicios al cliente se podría mencionar que algunos de los empleados se implican excesivamente en los problemas de los usuarios, y convierten en un reto personal la solución de los problemas. Consecuentemente, se sienten culpables de los fallos, tanto propios como ajenos.

El trabajo en servicios tiene una connotación bastante emocional, que implica expresar emociones positivas y controlar las negativas.

4.7.2. Despersonalización

- En despersonalización el puntaje general es medio y los resultados con mayor puntaje son siento que me hecho más duro con la gente y me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
- En lo que respecta a la despersonalización, la mayor parte de los profesionales la presentan en un nivel medio, lo que indicaría que estos profesionales presentan actitudes negativas hacia los demás, pues su trabajo no les resulta motivador.
- Regularmente los colaboradores que presentan una despersonalización media, son aquellos profesionales, que en ocasiones cuando el trabajo se torna muy fuerte, se comportan un poco distantes con los demás, pero normalmente si presentan buena atención a los clientes, esto se debería a que estos profesionales, presentan síntomas psicossomáticos y ansiedad debido a su manera de afrontamiento al estrés, culpándose a sí mismos por su situación estresante.
- Según los ítems en que los trabajadores presentan mayor puntaje , los empleados pueden presentar rasgos de tratar de una manera muy fría, y dura a las personas con quienes trata por lo tanto no tienen una implicación positiva hacia las tareas que realiza.

4.7.3. Realización Personal

- En cuanto a la realización personal, los profesionales presentaron resultados bajos, lo que indicaría que no se sienten satisfechos con el trabajo, además no sienten motivación de realizarlo cada vez mejor, debido a la falta de vitalidad
- La falta de realización puede resultar de varios factores, como son la parte económica, el apoyo social, el reconocimiento entre otros factores importantes.
- Si bien en general existen algunos ítems con altos puntajes altos en cuanto a realización personal esto puede deberse a que los empleados temían responder con sinceridad a este tipo de preguntas ya que pudiesen sentir temor de perder sus puestos de empleo al decir que no se sentían realizados personalmente.

Para cumplir con los objetivos específicos se analizó la correlación entre las variables sociodemográficas y laborales tales como escolaridad, número de hijos, estado de salud, edad, , estado civil, Género antigüedad en su puesto de trabajo, tipo de contrato, antigüedad en la empresa, ausentismo, composición y duración de jornada de trabajo con las tres escalas del síndrome de desgaste profesional. Todos los ítems de la dimensión de agotamiento correlacionaron significativamente y de forma positiva, los coeficientes de correlación oscilaron entre los valores 0.7 y 0.8, excepto para composición y duración de la jornada de trabajo, con 0.30 en promedio y con una desviación estándar de 0,22 de acuerdo a la escala de Pearson utilizada.

Tabla 1.74 Correlaciones agotamiento emocional con variables sociodemográficas y sociolaborales

Variab	Sociodemográficas y Coeficiente de
Laborales	Correlación
Tiene hijos	0,83
Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	0,83
Indique su edad	0,82
Que tipo de contrato tiene	0,82
Indique su antigüedad en la empresa	0,80
Cual es su estado de salud actual	0,80
Cual es su estado civil	0,79
Indique su genero	0,77
Indique su nivel de estudios	0,76
Cuántas veces ha faltado en el año	0,73
Como esta compuesta su jornada de trabajo	0,52
Cuanto dura su jornada de trabajo	0,06
Desviación estándar	
0,22	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la escala de despersonalización existió un nivel de correlación medio con coeficientes entre 0,60 y 0,70, al igual que en la otra escala el coeficiente de relación no tiene significancia con composición y duración de la jornada de trabajo.

Tabla 1.75 Correlaciones despersonalización con variables sociodemográficas y sociolaborales

Variables Sociodemograficas y Laborales	Coefficiente de Correlacion
Tiene hijos	0,69
Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	0,74
Indique su edad	0,77
Que tipo de contrato tiene	0,72
Indique su antigüedad en la empresa	0,71
Cual es su estado de salud actual	0,72
Cual es su estado civil	0,63
Indique su genero	0,62
Indique su nivel de estudios	0,75
Cuántas veces ha faltado en el año	0,69
Como esta compuesta su jornada de trabajo	0,49
Cuanto dura su jornada de trabajo	0,25
Desviación típica	
0,15	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Todos Los resultados indican que la correlación es significativa con las variables demográficas y laborales antes mencionadas al igual que coinciden con los resultados de realización personal cuyos coeficientes oscilan entre 0,60 y 0,80 se vuelve a corroborar la información de coeficientes bajos en los ítems de jornada de trabajo.

Tabla 1.76 Correlaciones despersonalización con variables sociodemográficas y socio laborales

Variables Sociodemograficas y Laborales	Coefficiente de Correlacion
Tiene hijos	0,63
Indique su antigüedad en su puesto de trabajo	0,78
Indique su edad	0,69
Que tipo de contrato tiene	0,44
Indique su antigüedad en la empresa	0,81
Cual es su estado de salud actual	0,7
Cual es su estado civil	0,66
Indique su genero	0,58
Indique su nivel de estudios	0,61
Cuántas veces ha faltado en el año	0,25
¿Cómo está compuesta su jornada de trabajo	0,1
Cuánto dura su jornada de trabajo	0,55
Desviación típica	
0,21	

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Al igual que con la encuesta de Estrés Laboral se procedió a trabajar con las variables sociodemográficas y laborales seleccionada, mediante tablas de contingencia para cada una de las diferentes categorías del MBI (agotamiento emocional despersonalización y realización personal) vs las variables sociodemográficas y laborales seleccionadas.

Se comenzara el análisis según el género y escolaridad de la muestra; en la tabla se analizan el mayor número de casos dentro de los ítems de frecuencia (algunas veces al año, al mes, a la semana , diariamente) ya que estos representan presencia de desgaste profesional, por lo cual se encuentra que la mayoría de mujeres con estudios universitarios completos ($x=246$) poseen mayor agotamiento emocional ya

que indican sentirse así algunas veces al año mientras que en el caso de los hombres ($x=11$), demuestra que según la tabla la frecuencia en este género va hacia la escala de nunca.. En términos generales se puede analizar que en todas las frecuencias el género femenino presenta mayores puntuaciones en la escala de agotamiento emocional.

Tabla 1.77 Tabla cruzada agotamiento emocional

Indique su nivel de estudios	Genero	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Estudios secundarios completos	Hombre	54	0	0	0	0
	Mujer	6	0	0	0	0
Estudios universitarios incompletos	Hombre	434	85	12	0	0
	Mujer	59	0	0	0	0
Estudios universitarios completos	Hombre	5	11	2	0	0
	Mujer	24	246	105	21	0
Postgrado incompleto	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	19	8	0
Postgrado finalizado	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	15	16	14
Total	Hombre	493	96	14	0	0
	Mujer	24	246	139	45	14

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En Despersonalización al igual en el grupo de estudios universitarios completos se evidencia en la escala diariamente mujeres ($x=44$), frente a hombre ($x=2$), y en el rango de algunas veces al año mujeres con estudios universitarios completos ($x=85$) hombres ($x=2$) con ello se corrobora con ello la información obtenida en agotamiento emocional.

Tabla 1.78 Tabla cruzada despersonalización

Nivel de Estudios	Genero	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Estudios secundarios completos	Hombre	29	1	0	0	0
Estudios universitarios incompletos	Hombre	223	17	8	6	41
Estudios universitarios completos	Hombre	6	2	0	0	2
	Mujer	50	85	39	2	44
Postgrado incompleto	Mujer	0	2	7	3	3
Postgrado finalizado	Mujer	0	0	6	10	9
Total	Hombre	258	20	8	6	43
	Mujer	50	87	52	15	56

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la escala de Realización personal se muestra de igual manera una mayoría de mujeres con estudios universitarios completos ($x = 334$) frente al género masculino ($x = 14$). Sin embargo los hombres con estudios universitarios completos presentan un puntaje de ($x = 188$) en la frecuencia diariamente por lo que se podría decir que existe en general una mediana realización personal en ambos géneros.

Tabla 1.79 Tabla cruzada realización personal

Indique su nivel de estudios	Genero	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Estudios secundarios completos	Hombre	21	26	1	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Estudios universitarios incompletos	Hombre	25	72	80	107	188
	Mujer	0	0	0	0	0
Estudios universitarios completos	Hombre	0	0	2	0	14
	Mujer	0	0	2	16	334
Postgrado incompleto	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	24
Postgrado finalizado	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	40
Total	Hombre	46	98	83	107	202
	Mujer	0	0	2	16	398

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Con respecto al factor antigüedad en la empresa se verifica que las mujeres ($x=34$) con entre cinco a diez años de antigüedad en la empresa presentan mayor agotamiento emocional que el género masculino($x= 7$). Se muestran valores representativos en algunas veces al año donde mujeres ($x= 173$) y hombres($x= 33$).

Tabla 1.80 Tabla cruzada agotamiento emocional

Indique su antigüedad en la empresa	Genero	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Menor a 6 meses	Hombre	54	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	183	15	0	0	0
	Mujer	22	0	0	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	233	48	7	0	0
	Mujer	32	0	0	0	0
Entre 5 a 10 años	Hombre	23	33	7	0	0
	Mujer	24	173	34	3	0
Más de 10 años	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	73	105	42	14
Total	Hombre	493	96	14	0	0
	Mujer	24	246	139	45	14

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

La escala de despersonalización según la antigüedad en la empresa identifica que las mujeres de cinco a diez años ($x=26$) poseen mayor despersonalización que hombres($x=7$), también muestra resultados considerables en la escala de algunas veces al año mujeres ($x=51$) hombres ($x=7$)

En lo que respecta a realización personal la tendencia va a la frecuencia más alta donde notablemente los hombres ($x = 143$) con antigüedad de entre seis meses a dos años indican estar realizados personalmente frente al género femenino ($x= 12$). Cabe recalcar que las mujeres con más de 10 años de antigüedad en la empresa son las reflejan mayores puntuaciones en este factor.

Tabla 1.81 Tabla cruzada realización personal

Indique su antigüedad en la empresa	Genero	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Menor a 6 meses	Hombre	0	26	1	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	0	47	53	42	12
Entre 2 a 5 años	Hombre	0	25	22	63	143
	Mujer	0	0	7	2	47
Entre 5 a 10 años	Mujer	0	0	2	16	190
Más de 10 años	Mujer	0	0	0	0	208
Total	Hombre	0	98	83	107	202
	Mujer	0	0	2	16	398

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la variable de antigüedad en el puesto de trabajo se puede observar en la gráfica que las personas de entre dos a cinco años en su puesto de trabajo presentan similares puntuaciones en agotamiento emocional siendo hombres ($x=68$) y mujeres ($x=74$) en la escala de algunas veces al año y mujeres de entre cinco a diez años ($x=172$).

Tabla 1.82 Tabla cruzada agotamiento emocional

Indique su antigüedad en la empresa	Genero	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Menor a 6 meses	Hombre	108	0	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	233	28	0	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Entre 2 a 5 años	Hombre	152	68	14	0	0
	Mujer	22	74	12	0	0
Entre 5 a 10 años	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	2	172	93	21	0
Más de 10 años	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	34	24	14
Total	Hombre	493	96	14	0	0
	Mujer	24	246	139	45	14

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En despersonalización se nota una dispersión hacia la puntuación en el género masculino que tienen una antigüedad en el puesto de dos a cinco años donde presentan mayor rasgo de despersonalización ($x=26$) frente a las mujeres ($x=12$), por otro lado las mujeres de entre cinco a diez años presentan mayor despersonalización algunas veces al año ($x=68$)

Tabla 1.83 Tabla cruzada despersonalización

Antigüedad en el puesto	Genero	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Menor a 6 meses	Hombre	53	5	2	0	0
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	116	0	6	6	17
Entre 2 a 5 años	Hombre	89	15	0	0	26
	Mujer	31	17	0	0	12
Entre 5 a 10 años	Mujer	19	68	39	2	32
Más de 10 años	Mujer	0	2	13	13	12
Total	Hombre	258	20	8	6	43
	Mujer	50	87	52	15	56

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la escala de realización personal y antigüedad en el puesto se manifiesta al igual que en agotamiento emocional que las personas de dos a cinco años presentan puntuaciones significativas siendo hombre ($x=164$) y mujeres ($x=84$), le siguen las mujeres de entre cinco a diez años. ($x=250$)

Tabla 1.84 Tabla cruzada realización personal

Indique su antigüedad en el puesto	Genero	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Menor a 6 meses	Hombre	27	55	11	3	24
Entre 6 meses a 2 años	Hombre	19	28	56	70	109
Entre 2 a 5 años	Hombre	0	15	16	34	164
	Mujer	0	0	2	10	84
Entre 5 a 10 años	Mujer	0	0	0	6	250
Más de 10 años	Mujer	0	0	0	0	64
Total	Hombre	46	98	83	107	297
	Mujer	0	0	2	16	398

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En lo que concierne a estado civil y las variables de agotamiento emocional se observa que en la escala de algunas veces al mes los hombres en unión de hecho o casados ($x=13$) presentan menos rasgos de agotamiento que las mujeres ($x=137$) de esta misma clasificación, de igual manera en la escala de algunas veces al año las mujeres obtuvieron ($x= 246$) frente a ($x=51$) del género masculino.

Tabla 1.85 Tabla cruzada agotamiento emocional

Estado civil	Genero	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Soltero	Hombre	440	45	1	0	0
	Mujer	0	0	0	0	0
Unido o casado	Hombre	53	51	13	0	0
	Mujer	24	246	137	38	5
Divorciado o separado	Hombre	0	0	0	0	0
	Mujer	0	0	2	7	9
Total	Hombre	493	96	14	0	0
	Mujer	24	246	139	45	14

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En la categoría de Despersonalización se identifica que las mujeres unidas o casados ($x=50$) presentan mayores rasgos de despersonalización frente a los hombre ($x=13$), lo cual claramente se asocia con la variable de agotamiento emocional, donde antes ya se había mencionado los puntajes significativos en este grupos de mujeres.

Tabla 1.86 Tabla cruzada despersonalización

Estado civil	Genero	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Soltero	Hombre	219	7	8	6	30
Unido o casado	Hombre	39	13	0	0	13
	Mujer	50	87	51	12	50
Divorciado o separado	Mujer	0	0	1	3	6
Total	Hombre	258	20	8	6	43
	Mujer	50	87	52	15	56

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En realización personal de igual manera las mujeres en unión de hecho o casadas (x=332) superan con gran diferencia a los hombres (x=70).

Tabla 1.87 Tabla cruzada realización personal

Estado civil	Genero	Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	Diariamente
Soltero	Hombre	56	94	79	105	98
Unido o casado	Hombre	0	2	11	21	70
	Mujer	0	0	2	66	332
Divorciado o separado	Mujer	0	0	0	2	14
Total	Hombre	56	96	90	126	168
	Mujer	0	0	2	68	346

Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

Se presenta el siguiente análisis con relación a las variables sociodemográficas y laborales:

4.8. Análisis según variables

4.8.1. Desgaste profesional en correlación con el género y estado civil

- En cuanto a los resultados de la relación del síndrome de deterioro profesional, el género y estado civil se obtuvo que existe una diferencia significativa en que las mujeres casadas o en unión libre poseen más síndrome de deterioro profesional que los hombres. Esto se pudo medir por medio de las dos subescalas del síndrome de deterioro profesional que son el agotamiento emocional, despersonalización en donde la media es ($x=93,50$) en cuanto a realización personal las puntuaciones son contradictorias a esta información, esto se puede deber a lo analizado anteriormente.
- Las mujeres tienden a ser más emotivas que los hombres, además al igual que en el análisis del estrés laboral se acentúa aún más las diferencia del hecho de que las mujeres poseen responsabilidades adicionales, dado que trabajan en casa y experimentan una sobrecarga de trabajo mayor que los hombres (O'Driscoll, 1996). Esta sobrecarga se relaciona positivamente con el agotamiento emocional (Schaufeli y Enzmann, 1998).
- La mayoría de las áreas de servicio están ocupadas por mujeres por esto ellas se pueden sentir más afectadas en las dimensiones de agotamiento y despersonalización.

4.8.2. Desgaste profesional en correlación con el género y antigüedad del puesto

- En general las mujeres que están con una antigüedad de entre dos a cinco años y de cinco a diez años presentan mayor desgaste profesional que los hombres sin embargo el género masculino de dos a cinco años presenta más puntajes en despersonalización.
- Por los años que se lleva en el puesto el desgaste profesional se puede presumir que aparece ante la monotonía en las tareas a desempeñar, el entusiasmo y la visión idealista que se tiene al empezar en el cargo se va perdiendo al no existir una adecuada motivación.
- La falta de cumplimiento de expectativas, competencia y objetivos laborales propuestos puede desencadenar desgaste profesional en las mujeres que ya llevan algún tiempo en la empresa.

4.8.3. Desgaste profesional en correlación con el género y antigüedad en la empresa

- Las mujeres trabajadoras de entre 5 a 10 años presentan mayor síndrome de desgaste profesional al por lo regular esto puede reflejar una mala relación con el líder, sobre carga de trabajo y poca promoción de ascenso.
- Por los años de antigüedad se podría decir que estos empleados tienen una filiación inadecuada con la empresa es decir no se encuentran identificados con la institución lo cual se debía haber generado en los primeros años de trabajo.

4.8.4. Desgaste profesional y el nivel educativo.

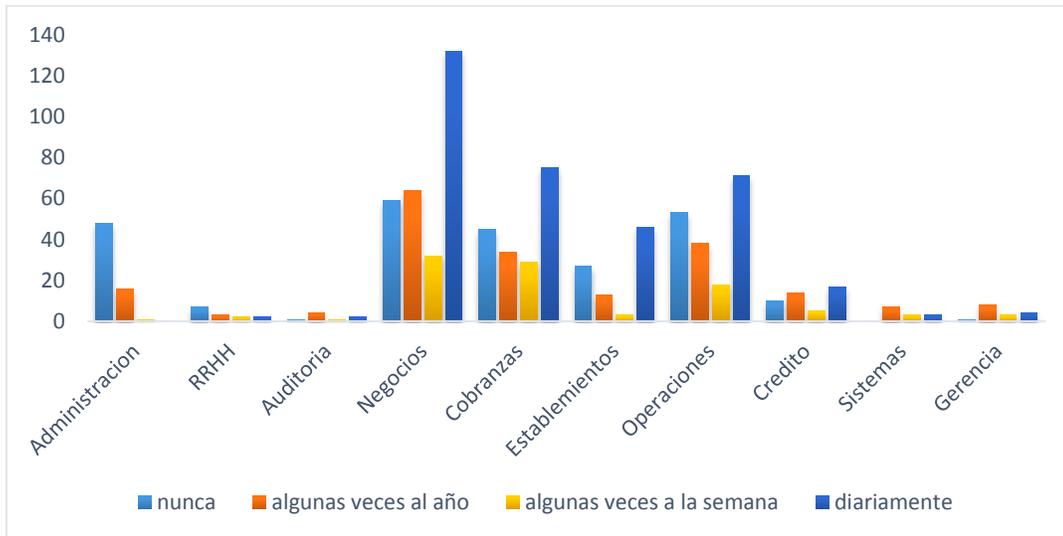
En relación con la escolaridad las mujeres con estudios universitarios completos desarrollan con mayor frecuencia el síndrome de deterioro profesional. Las Mujeres con nivel de universitario presentan niveles de cansancio emocional representadas por las demandas en el trabajo, lo cual se refleja en la pérdida progresiva de energía, desgaste, agotamiento, fatiga debida a la alta demanda laboral y bajos o nulos reforzamientos.

En cuanto a los estudios de la relación del síndrome de deterioro profesional y el nivel educativo se obtuvo que las personas las cuales poseen un nivel educativo universitario poseen mayor síndrome de deterioro esto puede estar relacionado con los diferentes tipos de responsabilidades que desempeñan en el trabajo.

4.9. Análisis por Departamentos

Para profundizar más en la investigación se analizó que departamentos son los que tienen más incidencia de las tres variables de desgaste profesional lo cual se muestra en los gráficos adjuntos:

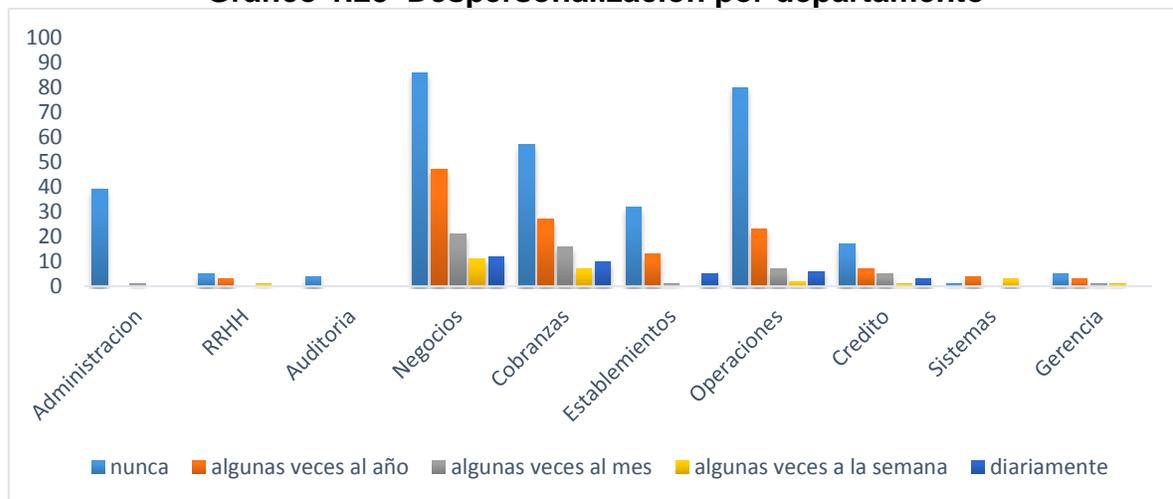
Gráfico 1.22 Agotamiento emocional por departamento



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

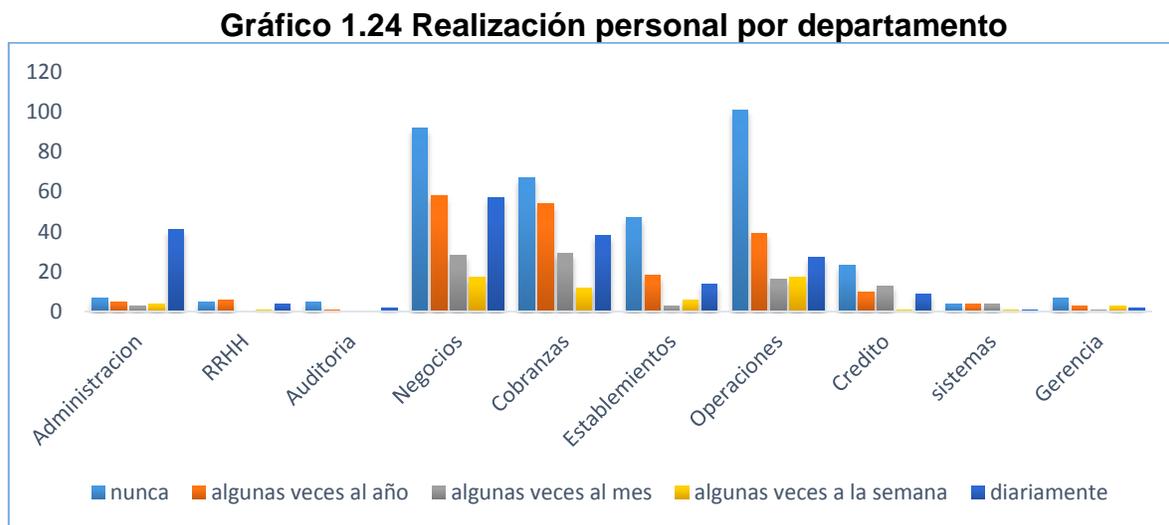
Los valores más altos en esta categoría los refieren las áreas de Negocios (x=132), Cobranzas (x=75) y Operaciones (x=71)

Gráfico 1.23 Despersonalización por departamento



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

En Despersonalización los valores coinciden en las áreas de Negocios ($x=12$) y Cobranzas ($x=10$).



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

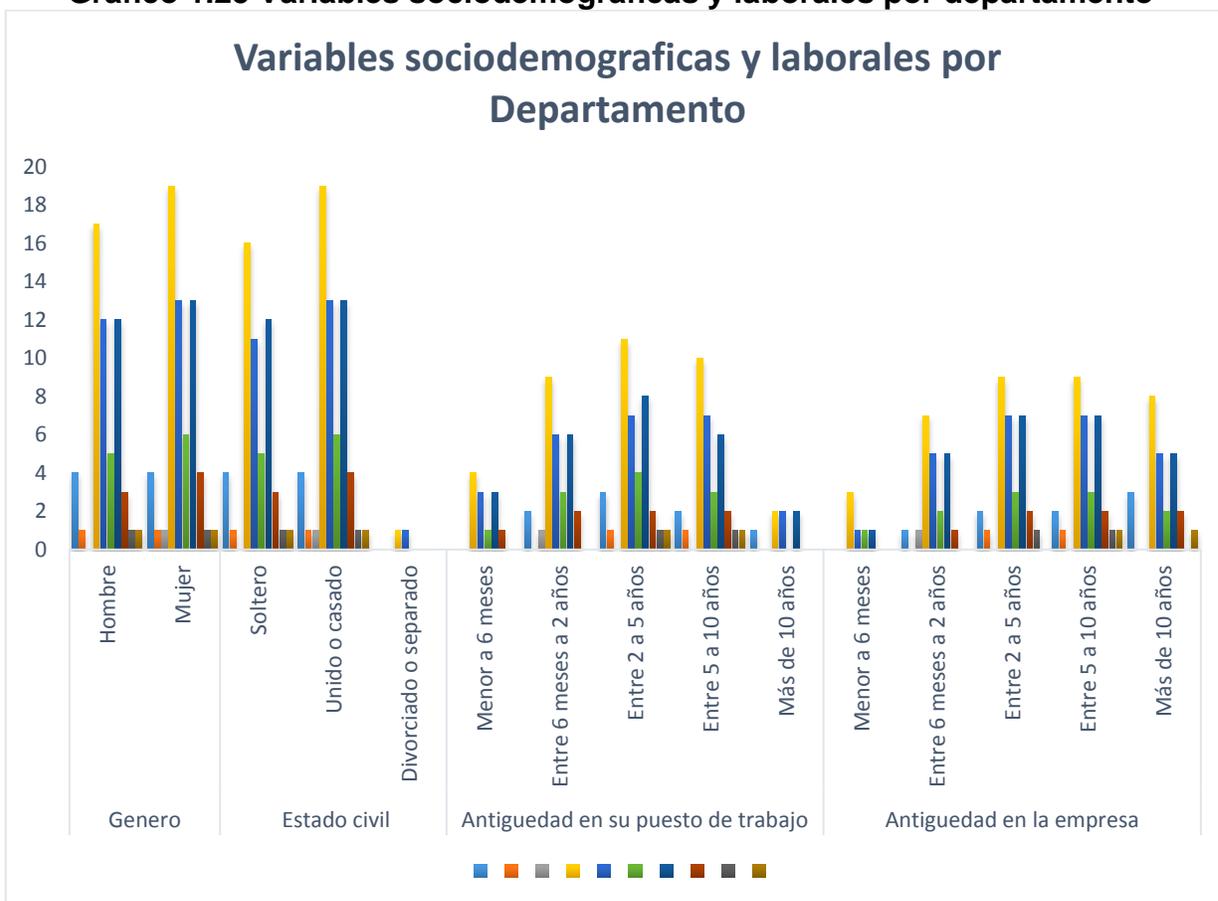
En Realización Personal se repiten las áreas de Negocios ($x= 57$) y Cobranzas ($x=38$) y Administración ($x=41$).

Tanto en el análisis departamental por Estrés Labora y por desgaste profesional los resultados coinciden en las áreas de Cobranzas y Operaciones y ocasionalmente en el área de Administración. Estas áreas están en contacto con atención al cliente, y mantienen por lo general relaciones conflictivas a más de ello en esta área los colaboradores deben cumplir con alcanzar metas establecidas por lo que el trabajo llega a ser rutinario e individualizado incluso en estas áreas el crecimiento profesional es limitado al ser cargos de tipo operativo. Según Gil-Monte (2004), las relaciones con los clientes y con los compañeros de igual o diferente categoría, cuando son tensas y conflictivas, o existe la falta de apoyo en el trabajo por parte de

los compañeros y supervisores, o por parte de la dirección o de la administración de la organización, aumentan los sentimientos de deterioro profesional.

Los resultados obtenidos con respecto a la correlación entre variables sociodemográficas y laborales con el estrés laboral y el síndrome de deterioro profesional se asocian al área de Negocios y Cobranzas según se muestra en esta gráfica:

Gráfico 1.25 Variables sociodemográficas y laborales por departamento



Fuente: Elaborado por Paulina Guerra.

4.10. Resumen de sesgos del autor

De acuerdo a las limitaciones del suscrito, las expectativas que tenía del estudio fueron cumplidas no hubo ningún sesgo a considerar por parte del autor.

CONCLUSIONES (Capítulo V)

En base a las preguntas de investigación planteadas se concluye:

- Se logró identificar la presencia de estrés laboral en un nivel medio además el nivel de desgaste profesional fue bajo pero se debe considerar que existió un mediano nivel de despersonalización y una baja realización personal por lo que si no se detiene a tiempo se incrementarían los índices de este fenómeno.
- Se comprueba la hipótesis planteada debido a que se pudo comprobar que Las variables sociodemográficas y laborales si tienen una relación directa con el síndrome de desgaste profesional y estrés laboral; las diferencias individuales pueden desencadenar estos fenómenos unas en mayor grado que otras.
- En la identificación de las variables sociodemográficas y laborales de los profesionales, lo que más destaca es que el género masculino soltero prevalece en el caso de estrés laboral y las mujeres en el caso de desgaste profesional, por lo que se concluye que se puede deducir que el género masculino posee mejores estrategias de afrontamiento para no llegar al deterioro profesional, es importante considerar que según se revisó la multiplicidad de roles femeninos influye en que las mujeres padezcan desgaste profesional.

- La antigüedad en el puesto y en la empresa, pueden ser determinantes de la presencia del estrés laboral y desgaste profesional, pues para los hombres se observó que las personas con menos tiempo en la empresa sienten la falta de adaptación como una fuente generadora de estrés, mientras que en el caso de desgaste profesional este se hizo presente en las personas que ya tenían más años en la compañía por lo que se puede inferir que la falta de motivación, expectativas no cumplidas y muchas veces la monotonía son agentes que propician la aparición de síntoma del desgaste profesional.
- La escolaridad se presentó tanto para estrés laboral y desgaste profesión, en el nivel universitario incompleto para los hombres y completo para las mujeres deduciendo que según el análisis por áreas estas personas desempeñan las funciones de servicio al cliente por lo cual que se enfrentan a diario con los inconvenientes que presentan los clientes teniendo que siempre demostrar un trato cordial y positivo.
- Según se pudo analizar por medio de la Encuesta de Estrés Laboral los principales estresores se encuentran en las áreas de Clima Organizacional Estructura Organizacional, Influencia del Líder y Falta de Cohesión.
- De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que si existe relación entre el estrés laboral y el aparecimiento del desgaste profesional como se pudo observar y según los estudios las mujeres que atraviesan por procesos de estrés laboral pueden desencadenar el deterioro profesional como se pudo ver en este estudio sin embargo se debe realizar más estudios para verificar al relación directa entre estos dos fenómenos.

5.1. Recomendaciones para futuros estudios

- Se sugiere, que los profesionales fomenten sus relaciones interpersonales, debido a que cuando se presenta una situación estresante, el apoyo social actúa dando soporte, permitiendo al sujeto percibir la situación estresante como menos dañina o amenazante; al disponer de los recursos aportados por su red (tanto emocionales, como instrumentales o de información) aumentará en el profesional la percepción de que posee capacidad para hacer frente a la situación, lo cual se verá reflejado en la auto-eficacia, y así ejercer el control sobre su ambiente, predecir experiencias negativas y evitarlas de manera eficiente, incrementando su bienestar y evitando su deterioro profesional.
- Es importante que el personal de atención al cliente donde se genera la mayor fuente de estrés esté capacitado en técnicas de afrontamiento ante situaciones conflictivas para que de esa manera no se sienta afectado por los problemas cotidianos.
- La institución debe realizar programas de inducción previa al ingreso del personal, con un carácter preventivo, para que el profesional palpe la realidad de la empresa en que trabajará antes de que comience su vida laboral, adquiriendo habilidades para desarrollar su actividad, siendo como un programa de acogida laboral previo y necesario a su contratación.
- Es sumamente necesario que se realicen programas de evaluación al cumplir cierto tiempo en la empresa y en el puesto de trabajo y se analice las necesidades que tienen los colaboradores y las expectativas de los mismos para que no pierdan su motivación ante el trabajo.

- Se recomienda que la institución despliegue programas de desarrollo organizacional para mejorar la organización a través de esfuerzos sistemáticos y planificados a corto y largo plazo, focalizados en la cultura organizacional, y en los procesos sociales y humanos de la organización, para que de esta manera su afrontamiento hacia el estrés se dé con una mejor actitud.
- Se sugiere además, involucrar dentro del trabajo espacios de recreación así como la práctica de pausas activas continuas, que permitan a los empleados un momento de relajación y por lo tanto una mejora en el desempeño de sus actividades.
- A partir de la literatura revisada puede recomendarse para los estudios posteriores un grupo de apoyo dentro del ambiente laboral dirigido por un psicólogo, en donde principalmente los empleados sientan confianza y encuentren un apoyo social para poder sentirse protegidos manteniendo otras relaciones sociales.
- Es muy importante que se incentive a los líderes de áreas conocer las necesidades de sus empleados, para que estos se sientan seguros y logren desarrollar un compromiso con la organización y su rendimiento no se ve afectado. En el aspecto social podría crear también un espacio de tiempo con el fin de retroalimentar al personal, conocer las necesidades de cada empleado, estimular la comunicación para evitar la sobrecarga laboral y los conflictos, capacitar al personal en nuevas tecnologías y formas de realizar tareas para evitar las rutinas.

REFERENCIAS

Adams, J. 2000. Estrés. Buenos Aires, Argentina: Kier S.A.

Buendía, J. (1998) *Estrés Laboral y Salud*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
Madrid

Chermis, C. (1980).El Desgaste profesional o Síndrome De Estar Quemado
En Los Profesionales Sanitarios: Revisión y Perspectivas. Madrid, España:
ISSN.

Feldman, R. Psicología con Aplicaciones a los Países de Habla Hispana.
México DF, Mexico: Mc Graw Hill.

Gil-Monte, P., Moreno, B. (2007). EL Síndrome De Quemarse Por El Trabajo.
Madrid, España: Piramides.

Gil-Monte, P., Peiro, J. y Valcarcel, P. (1995) A model of burnout process
development: An alternative from appraisal models of stress. Madrid, España:
Piramides.

Goldberger, L. Breznitz, S (1993). Handbook of Stress. Estados Unidos, New
York: Macmillan

Gordon, R. (1997). Comportamiento organizacional. México, Mexico DF:
Prentice Hall

Ivancevich, J y Matesson, M (1989) Estrés y Trabajo una perspectiva gerencial. Mexico, Mexico D. F: Trillas.

Lazarus, R. (1996) Psychological Stress and coping process. Estados Unidos, New York: Mc Graw-Hill.

Leiter, M. Maslach, C. Estrés De Rol Y Su Influencia Sobre El Bienestar Psíquico Y Físico En Soldados Profesionales. Madrid, España: ISSN,

Losada, J. (2004). Gestión de la Comunicación en las organizaciones. Madrid, España. Ariel, S.A

Maier, R. (1984). Psicología Industrial. Madrid, España: Rialp.

Melia, J. (2008) Factor Humano En La Seguridad Laboral Psicología De La Seguridad. Madrid, España: Lettera

Melgosa, J, (1994) Sin Estrés, Madrid España, SAFEIIZ,

Morales, G. Gallego, L. Rotger, D. (2004) La incidencia y relaciones de la ansiedad y el Burnout en los profesionales de intervención en crisis y servicios sociales. Madrid, España: Revista Interpsiquis

Moreno, C, Oliver, A, Aragoneses, M. (2006). El Burnout: una forma específica de estrés laboral. Madrid, España: Seas

Muchinsky, P. (2007). Psicología Aplicada al Trabajo. México DF, Mexico: Thomson S.A

Ordax, I, Campo, A, López, J. (2001) Trastornos de Ansiedad. Madrid, España: Océano S.A.

Peiró, J. (1992) Desencadenantes del Estrés Laboral. Madrid-, España: UDEMA S. A

Peiro, J. Salvador, A., Control del Estrés Laboral. Madrid, España: UDEMA S.A.,

Peiró, J. M (1992) Desencadenantes del Estrés Laboral España: UDEMA S. A.

Perez, B. (2001) Violencia En El Lugar De Trabajo. Madrid, España: ISBN: 84- 95859-20-3,

Rodríguez, A. (2008) Introducción a la Psicología del trabajo y de las organizaciones. Madrid, España: Pirámides

Teobaldo Llosa (1999). Guía del estrés ejecutivo. Lima, Perú: DESA

WEB

Agencia europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2002).El estrés relacionado con el trabajo. Obtenido de <http://www.agency.osha.eu.int>

American Psychological Asociation. (2005). Los distintos tipos de Estrés. Obtenido de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Comisión Europea. (1999). Guía sobre el Estrés relacionado con el Trabajo:

14. Obtenido de <http://pendientedemigracion.ucm.es>

Competencias Laborales. (2010).Estrés Laboral. Obtenido de:

<http://www.competenciaslaborales.net>

Davila, M. (2011). Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura. Obtenido de: www.tescopdf.tescoatl32.com

Eivazi, M., Alilou, A., Fereidounnia, S., y Zaki, Z. (2013). Factors associated with desgaste profesional syndrome in physiotherapy staff: A questionnaire study. Obtenido de: <http://www.healthmed.edu>.

Gil-Monte, P. (2010). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional. Obtenido de: <http://www.ugtcai.org/portada/manual.pdf>

Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., León, A. (2007). El Síndrome de Desgaste profesional: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes. Modelos explicativos y de medición. Obtenido de: <http://dgsa.uaeh.edu.mx>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2014). *Estrés Laboral*. Obtenido de <http://www.insht.es>

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2001). Estrés Laboral (documento divulgativo). Obtenido de <http://www.comisionnacional.insht.es>

Martínez Pérez, Anabella. (2010). El síndrome de Desgaste profesional. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Obtenido de <http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>

Mansilla, F. (s,f) Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Obtenido de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_2.shtml

Organización Internacional del trabajo [OIT]. (2013). *Seguridad y Salud en el trabajo*. Obtenido de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work.com.es>

Petkovic, N., Macesic, D., Balos, V., Misic, M., & Djordjevic, M. (2012). Desgaste profesional syndrome among special education professionals. Obtenido de: <http://www.healthmed.edu>.

Smith, M, Segal, J. (2014) R. Preventing Burnout Obtenido de <http://www.helpguide.org>

Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C. Burnout: 35 years of research and practice. (2009). Obtenido de. <http://www.healthmed.edu>.

Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. (s,f). Manual de Riesgos Psicosociales en el mundo Laboral: 90. Obtenido de <http://www.ugtcai.org/portada/manual.pdf>

UGT- Aragon. (2009). Manual de Riesgos Psicosociales en el mundo Laboral. Obtenido de <http://www.ugtcai.org/portada/manual.pdf>

Universia Chile (2009). En *Estrés Laboral, un problema que va en aumento*. Obtenido de <http://noticias.universia.cl>