

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de Estrés de Trabajadores del Área Comercial de la Empresa Schroth
Corporación Papelera Del Distrito De San Isidro

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Martha Teresa Camacho Ortiz

Lima - Perú

2018

DEDICATORIA

Ésta investigación está dedicada a los dos pilares de vida; mi familia y mi madre. Y a todos los seres queridos que han estado cerca siendo de apoyo emocional.

Mi madre, porque ha sido quien no ha perdido la confianza en mí y desde siempre se ha esforzado tanto por ser el mejor ejemplo de perseverancia y lucha.

Mis hijos, porque son mi impulso a continuar, ser el mejor ejemplo de madre y mujer para ellos. ¡La vida no es sencilla hijos, pero sean positivos, perseveren y apasionense por lo que aman!

Mi esposo, por cederme el protagonismo en nuestra formación profesional y ser un compañero leal.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Asesor, Mg. Fernando Ramos Ramos, por ser un guía, por su dedicación y paciencia durante el proceso de este objetivo.

A mi familia y amigos porque siempre siento su apoyo constante en todas sus acciones.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, presento ante ustedes mi investigación titulado “Nivel de estrés de trabajadores del área comercial de la empresa schroth corporación papelera del distrito de San Isidro” bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA para obtener el título profesional de licenciatura.

Por ello espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente,

Martha Teresa Camacho Ortiz

ÍNDICE

Contenido

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
PRESENTACIÓN	iii
ÍNDICE	iv
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	9
ABSTRAC.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I	13
PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL.....	13
1.1.2 A NIVEL NACIONAL.....	15
1.1.3 A NIVEL LOCAL	16
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	17
1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL	17
1.2.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS	17

1.3 FORMULACION DE OBJETIVOS	17
1.3.1 GENERAL.....	17
1.3.2 ESPECÍFICOS.....	17
1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA.....	18
CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	19
2.1 ANTECEDENTES.....	19
2.1.1 INTERNACIONALES.....	19
2.1.2 NACIONALES.....	20
2.2 BASES TEORICAS	22
2.2.1 ESTRÉS LABORAL.....	22
2.2.2 TEORÍA.....	34
2.1.3 ENFOQUE.....	36
2.1.4 MODELO	37
2.3 DEFINICION CONCEPTUAL	38
CAPÍTULO III	40
METODOLOGÍA.....	40
3.1 TIPO Y DISEÑO UTILIZADO DE INVESTIGACION	40
3.1.1 TIPO	40
3.1.2 DISEÑO	40

3.2 POBLACION Y MUESTRA	40
3.3 IDENTIFICACION DE LA VARIABLE Y SU OPERACIONALIDAD	41
3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	42
3.4.1 CONFIABILIDAD	44
3.4.2 VALIDEZ	44
3.4.3 BAREMACIÓN.....	48
CAPÍTULO IV	54
PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
.....	54
4.1. PROCESAMIENTO DE LOS RESULTADOS.....	54
4.2 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	54
4.3 ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	62
4.4 CONCLUSIONES.....	67
4.5 RECOMENDACIONES.....	68
CAPITULO V.....	68
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE PREVENCION E INTERVENCION..	68
5.1 DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA.....	68
5.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	68
5.3 ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	70
5.4 SECTOR AL QUE SE DIRIGE	75

5.5 ESTABLECIMIENTO DE CONDUCTAS PROBLEMAS/ METAS	75
5.5.1 CONDUCTA META.....	76
5.6 METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN	79
5.7 INSTRUMENTOS / MATERIAL A UTILIZAR	82
5.8 CRONOGRAMA	83
5.9 ACTIVIDADES	91
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA	92
ANEXOS	95
ANEXO 1.	95
MATRIZ DE CONSISTENCIA	95
ANEXO 2.	97
CARTA DE PRESENTACIÓN A LA EMPRESA SCHROTH	97
ANEXO 3.	98
CUESTIONARIO BURNOUT DE MASLACH	98

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1. Factores causantes de estrés laboral (Síndrome de Burnout)	39
TABLA N°2. Operacionalización de la variable “burnout” mediante el instrumento Inventario Burnout de Maslach & Jackson (Llaja, V., Sarria, C. & García, P.2007)	43,44
TABLA N°3. Baremos Síndrome de Burnout – Perú)	46
TABLA N° 4. Análisis de Confiabilidad en la Muestra Total y Submuestras.....	46
TABLA N° 5. Puntos de corte basados en puntajes estandarizados S (m=50, de. = 20) y percentiles	48
TABLA N° 6. Algoritmo para clasificación de los niveles de burnout	49
TABLA N° 7. Baremos para cansancio emocional.....	50,51
TABLA N°8. Baremos para Despersonalización.....	52,53
TABLA N°9. Baremos para Realización Personal	54,55
TABLA N° 10. Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación estrés laboral	56
TABLA N° 11. Resultado del Estrés Laboral (Síndrome de Burnout)	58
TABLA N° 12. Resultado de Cansancio Emocional.....	60
TABLA N° 13. Resultado de Despersonalización.....	62
TABLA N°14. Resultado de Realización Personal	64

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1. Modelo de demandas- control	47
FIGURA N° 2. Resultado de estrés laboral (Síndrome de Burnout)	69
FIGURA N° 3. Resultado de Cansancio emocional.....	61
FIGURA N°4. Resultado de Despersonalización.....	63
FIGURA N° 5. Resultado de Realización Personal.....	65

RESUMEN

El trabajador es considerado el activo más valioso que tienen las empresas ya que es a través de él que muchas instituciones logran ser competitivas y reconocidas mundialmente, de ahí la necesidad de contar con trabajadores cada vez menos estresados. El Objetivo del presente trabajo de investigación es Determinar el nivel de estrés que presentan los trabajadores del área comercial de la empresa Schroth corporación papelería del distrito de San Isidro. La investigación es de tipo descriptiva no experimental, La muestra censal estuvo conformada por 30 trabajadores que conforman dicha área, de ambos sexos, 18 hombres y 12 mujeres; cuyas edades fluctúan entre los 24 y 51 años. Los Resultados indicaron que el 83.33% no presenta burnout o estrés laboral. De la misma forma el 66,67 presenta cansancio emocional ubicándose en un nivel "medio", 80,00 presenta despersonalización encontrándose en un nivel "Medio", y respecto a realización personal el 60,00% se encuentra en un nivel "Medio".

Palabras claves: Estrés laboral, trabajador, cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

ABSTRAC

The worker is considered the most valuable asset that companies have since it is through them that many institutions achieve to be competitive and worldwide recognized, hence the need for increasingly less stressed workers. The objective of this research work is to determine the level of stress that the workers of the commercial area of the company Schroth, a paper mill of the district of San Isidro, have. The research is of a non-experimental descriptive type. The census simple was conformed by 30 workers of that area, both sexes, 18 men and 12 women; whose ages fluctuate between 24 and 51 years. The results indicated that the 83.33% don't present burnout or work stress. In the same way, 66,67% present emotional tiredness standing at a "medium" level, 80,00% present depersonalization standing at a "medium" level, and about personal realization, the 60,00% are also standing at a "medium" level.

Key words: Work stress, worker, emotional tiredness, depersonalization, personal realization.

INTRODUCCIÓN

El concepto estrés inicialmente fue introducido en el ámbito de la salud por Hans Selye (1926) quien inició una investigación en la que quería comprender la forma en como el estrés influye en la capacidad de las personas para adaptarse a las consecuencias de lesiones o enfermedades. Logró hallar a diversos pacientes con diferentes dolencias, pero con manifestaciones similares, pudiendo ser atribuidas a una respuesta que mostraba el organismo para responder al estrés de encontrarse enfermo. Él llamó a este conjunto de síntomas Síndrome del estrés, o Síndrome de Adaptación General (GAS), el cual que disgrega en tres fases: la primera cuyo nombre es fase de alarma y es aquí que el organismo altera su orden tanto físico como psicológico y entra en un estado ansioso o de inquietud, siguiendo por la fase de resistencia, en donde frente a la situación que nos genera estrés el cuerpo se adapta y disminuye la resistencia siendo más tolerantes a la frustración; finalizando con la fase de agotamiento, aquí si el mecanismo de adaptación no funciona se inicia la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicosociales se vuelven crónicos e incluso irreversible.

A mediados del año 1950, Selye desarrollaba su teoría, ahora apoyándose en las respuestas, comprendía el estrés como una característica del ambiente que ejercía su impacto sobre el individuo; considerándose como una variable independiente, como algo que sucede en contraposición a algo que el ser humano provocaba. Es así como las situaciones estresantes se atribuían a una ausencia de dominio, la estimulación excesiva o deficiencia de los sentidos, el aislamiento, etc. Pero las dificultades que presentaba éste enfoque se veían radicadas en la dificultad de cuantificar el nivel de estrés en una situación específica.

A partir de estos postulados surge la perspectiva interactiva, Lazarus fue uno de los primeros en difundir e impulsar el enfoque interactivo en el que se postula que el estrés se desarrolla cuando un subconjunto de requerimientos ambientales exigentes concuerda con un subconjunto de características susceptibles del individuo.

Cox y Mackay en 1979 realizaron una variación en el modelo de Lazarus en donde el elemento fundamental era la interacción dinámica entre cuatro aspectos del individuo y el ambiente.

En 1989 Ivacecich y Matteson citan a Walter Cannon quien en 1932 recogió el término estrés y mencionó en sus estudios los “niveles críticos del estrés” y los definía como aquellos que generaban un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (para hacer referencia al mantenimiento del medio interno).

Dichas personas forman parte del grupo diversos investigadores que pusieron interés en el constructo estrés, las investigaciones y publicaciones sobre la materia no han dejado de crecer en los últimos años; Su aparente incremento y su incidencia entre los trabajadores podría ser una de las razones fundamentales que justifiquen la diversidad de investigaciones que existen sobre el tema. Cada vez resulta más importante entender y conocer los efectos que tiene en la salud de las personas y en concreto lograr la prevención para contar con una fuerza que convierta a los colaboradores en personas productivas, motivadas y saludables.

Es por ello que en esta investigación realizaremos un acercamiento al tema y describiremos de forma cualitativa y cuantitativa información del estado actual en el que se encuentran los trabajadores de una empresa papelera respecto al tema y los tomaremos como una muestra para la aplicación de un programa preventivo que sirva de ayuda a próximas investigaciones.

CAPÍTULO I

PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

1.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL

En la actualidad vemos que la magnitud de los problemas a fin con el estrés a causa del tipo de trabajo, se ha modificado con el pasar del tiempo. Diversas tareas, que normalmente precisaban de fuerza muscular; ahora, en muchas ocasiones, necesitan de un esfuerzo mental propiciado en la mayoría de veces por la informatización del proceso de producción. Como también, vemos como en algunas empresas reducen la cantidad de trabajadores y buscan obtener los mismos resultados o incluso superarlos manteniendo el mismo ritmo; Sin mediar en las consecuencias físicas, psicológicas y emocionales que genera la adaptación de sus cuerpos a estas nuevas exigencias, propiciando así, que se cree un ambiente de presión y estrés en los trabajadores.

Es así como vemos que la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2018 (EU - osha) manifestó que casi uno de cada cuatro trabajadores europeos (28%) sufre estrés en el trabajo. Menciona que en la Unión Europea hay 41 millones de colaboradores que sufren estrés y entre un 50 o 60% de las bajas laborales están relacionadas a ésta causa (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2002: 6-8. Por lo que la marca social y económica del estrés y su derivación en estrés crónico laboral burnout es enorme. Además, si a esto le sumamos que las empresas, actualmente, expresan que en la actualidad el sistema educativo no forma bien a sus alumnos (Mourshed, Patel y Suder, 2014).

En una pesquisa realizada por dicha agencia las razones para el desarrollo de estrés laboral más frecuentemente mencionadas fueron la reestructuración del trabajo o la escasez laboral (72 % de encuestados), las extensas jornadas laborales o un exceso en la carga laboral(66 %) y sentirse intimidado o acosado en el trabajo (59 %).La Asociación Mundial de Psiquiatría (WPA), hace referencia que aproximadamente el 45% de la población diagnostica con estrés en América Latina queda desatendida, por cada 100.000 habitantes hay solo tres psicólogos y dos psiquiatras, que junto con la

falta de infraestructura, política y personal apto para su atención hace que este sea un problema que requiera de más atención de la que se le da.

Según datos de EUROSTAT, a lo largo de un lapso de nueve años, el 28 % de los colaboradores europeos expuso estar expuesto a riesgos psicosociales que deteriora su bienestar mental. Campaign: Trabajos saludables 2014-2015 Trabajos saludables: Gestionemos el estrés agencia europeo para la seguridad y salud en el trabajo.

El especialista Renato D. Alarcón, a través de la revista Dinero, 2018 refiere: “Ocho países poseen institutos dedicados a la investigación de la salud mental, pero sólo uno (México) trabaja asiduamente hacia el logro de esa meta”

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) a través de la revista La Jornada ,2016. Indica que las condiciones de trabajo son perjudiciales para la salud de las personas y cada vez es más común que lo sufran. La Oficina para México y Cuba de la OIT refiere que en el país mexicano aproximadamente el cuarenta por ciento de los empleados padecen esta situación.

Aproximadamente el 30 por ciento de los trabajadores de la Unión Europea padecen de estrés laboral, ésta condición es la causante aproximadamente del 25 por ciento de las renunciaciones y bajas del empleo; esto a consecuencia del aumento de las exigencias en el entorno laboral, lo que genera saturación física o mental en los trabajadores. estreslaboral.INFO, 2018

Identifica también como grupos de riesgos psicosociales a la falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, esto es, cuando se trabaja sin el soporte de los superiores o compañeros, con las tareas mal definidas, sin información adecuada y tiempo, y las escasas recompensas del trabajo; es decir, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad establecida, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato improcedente e incluso violento o no se reconoce el trabajo y el sueldo es muy bajo. Por lo que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social atiende los factores de riesgo psicosocial, como el estrés laboral y sus consecuencias, a través del Programa Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo.

Aunque en termino generales la OIT menciona que en América Latina no se han dado las suficientes investigaciones sobre el estrés laboral con la finalidad de estudiar las diferencias culturales como conductuales que cambian de un país a otro, para conocer con exactitud el nivel de estrés laboral de los trabajadores de una determinada organización; trayendo como consecuencia un escaso conocimiento de las causas, efectos y consecuencias del estrés laboral, así como también existen escasos instrumentos de evaluación que son necesarios para su investigación (Psiquemag, 2015).

A través de la aseguradora RGA (2016) en una publicación que realizo en su blog en donde muestran referencias sobre el tema, mencionan que según los últimos datos del Instituto Nacional de Estadística (INE). El cincuenta por ciento de los trabajadores europeos considera el estrés un “factor habitual”. En España la cifra es alarmante, y lo padecen hasta el 59% de los empleados.

Por otro lado, la organización mundial de la salud (OMS), el estrés laboral ocasiona el 25% de 75 mil infartos al año registrados en México, hasta ahora el 75% de los trabajadores mexicanos padecen de este mal, lo que lo coloca al país como primeros en esta categoría, seguido de china con 73% y estados unidos con 59%. Jesús Valdés Palazuelos (PRI) mayo 2015.

1.1.2 A NIVEL NACIONAL

En la revista El Dinero, explican en el artículo con nombre: El estrés, “El mal del siglo XXI” que aminora la productividad de los empleados, explican: que Uno de los fenómenos más difíciles en América Latina está relacionado a la concepción del estrés como un tema problema en la vida cotidiana de los individuos. En Perú, por ejemplo, el 50% de la población que padece algún tipo de problema mental, atribuye que su condición o estado no tiene nada que ver con la salud, “debido a que no hay una concepción como enfermedad”. Esta afirmación la realizo el director general del Instituto Nacional de Salud Mental en ese país, quien además afirma que esas “Personas no buscan soporte profesional” y por ello “Disminuyen su capacidad para cooperar con la sociedad”. Humberto Castillo (2018).

1.1.3 A NIVEL LOCAL

Según la última encuesta del Instituto Integración (2015), realizada a 2,200 personas en diecinueve departamentos del Perú, se concluye que: Seis de cada diez peruanos afirman que su vida ha sido estresante en el último año.

El estudio señala que el mayor nivel de estrés lo presentan las mujeres (63%) a diferencia de los hombres (52%). Las peruanas no son las únicas; el Centro de Estudios sobre Estrés Humano de Canadá y la Asociación Americana de Psicología de EE.UU. indican la misma tendencia: Son las féminas quienes presentan mayor estrés subjetivo e incluso tiene una mayor impresión en su salud física y mental.

Para dos de cada tres, la situación económica ha sido causa de estrés en el último año. El 68% de los peruanos no han tenido suficientes ingresos para solventar sus gastos por lo menos alguna vez en los últimos 12 meses.

Uno de cada tres peruanos considera que la razón para desarrollar estrés son los problemas de salud. Lo que es preocupante por el peligro que significa estar enfermo para la propia vida, para continuar los estudios, trabajar y cuidar de la familia, junto con los gastos médicos que implica. Las personas de 40 a más años son las agrupaciones con mayor preocupación por la salud. En el caso de las mujeres, presentan mayor prevalencia de problemas en su salud mental.

Otra justificación de ser la causa de estrés en el centro de estudios, trabajo u hogar son las obligaciones. Según la Organización Mundial de la Salud, El 17% considera los problemas de pareja como motivo de estrés. Las personas desde los 18 hasta los 39 años de edad se encuentran más afectadas por problemas con sus parejas. En estas edades las relaciones suelen estar en una etapa más activa y se pueden generar conflictos por la adecuación de la pareja cuando se inicia la relación o cuando llegan los hijos.

El 17% también considera los problemas con los hijos como otra causa de estrés. Las mujeres son las más preocupadas por este aspecto. Cabe mencionar, que el 24% de las madres peruanas (1 millón 200 mil madres) se comprometen solas con la responsabilidad en la crianza de sus hijos.

De acuerdo a Luis Velásquez Aguilar, psicólogo clínico del hospital Guillermo Almenara de Lima (2017), en el diario La República comenta que el estrés en el entorno laboral es el resultado de la presión ejercen en dicho ambiente. Produciéndose frente la falta de capacidad del trabajador para responder a exigencias y 8 de 10 presenta tal cuadro. Las consecuencias son variadas, como las afecciones a la salud de las personas, los permisos o descansos médicos y las pérdidas económicas para el centro laboral.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera del distrito de San Isidro?

1.2.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS

¿Cuál es el nivel de cansancio emocional en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera del distrito de San Isidro?

¿Cuál es el nivel de despersonalización en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera del distrito de San Isidro?

¿Cuál es el nivel de realización personal en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera del distrito de San Isidro?

1.3 FORMULACION DE OBJETIVOS

1.3.1 GENERAL

Determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera del distrito de San Isidro.

1.3.2 ESPECÍFICOS

Determinar el nivel de cansancio emocional en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera del distrito de San Isidro.

Determinar el nivel de despersonalización en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera del distrito de San Isidro.

Determinar el nivel de realización personal en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera del distrito de San Isidro.

1.4 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

La siguiente investigación se justifica bajo las siguientes razones a explicar:

De primera instancia, vemos como actualmente el estrés laboral ha venido en aumento en las organizaciones, observamos que las exigencias a las que las empresas someten a sus empleados genera malestar ya sea físico psicológico o emocional que conlleva a poder crear un clima organizacional, familiar y personal negativo.

Lo que en algunas ocasiones resulta, a nivel organizacional, en obtener absentismo laboral, sinergias negativas (deterioro en las interacciones, falta de colaboración, etc.), incremento de accidentes laborales, bajo rendimiento y menor productividad de las tareas asignadas, clima laboral de tensión o renunciadas.

A nivel físico, el individuo puede desarrollar alteraciones cardiovasculares, dermatológicas, sexuales, musculo esqueléticas, digestivas, del sistema inmune o endocrino, entre otras que conllevarían a incapacitarlo de cualquier actividad a largo o corto plazo.

A nivel familiar o social, puede crear un estado de ánimo depresivo, irritabilidad, creando un estado de tensión en los miembros de la familia, sensaciones de poca comprensión sobre el problema, como también consecuencias a nivel conductual y física en los niños, ya que existen investigaciones que muestran que cuando los padres se encuentran bajo situaciones de estrés lo hijos perciben esto y desarrollan estrés en ellos.

Como segunda razón, investigar el tema en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera ayudará hacer de conocimiento a los empleadores de la existencia del nivel de estrés que tienen sus empleados, con lo que se podría trabajar y realizar un programa de intervención para tener trabajadores con mayor capacidad de desarrollo en sus actividades, un personal más saludable y un ambiente que no genere tensión a los mismos.

De la misma forma conoceríamos el nivel de cansancio emocional que les genera su trabajo, nivel de despersonalización (respuestas frías hacia los receptores de los servicios) que tienen los trabajadores; como también el nivel de realización personal (sentimiento de éxito) que mantiene cada individuo.

Es importante mencionar que hay empresas que en ocasiones no saben cómo intervenir y solucionar éste tema cuando se presenta en sus empleados, o no cuentan con un área o profesionales capaces de intervenir por lo que como última razón, aportaría al conocimiento de cómo se encuentran en la actualidad el nivel de estrés laboral según datos porcentuales y expondría cómo se puede intervenir realizando un programa que se tome como referencia a solucionar el tema en una empresa con características similares.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 INTERNACIONALES

Aranda Veltran, López Gonzales y Barraza Salas (2013), en su investigación “Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México”, plasman el vínculo entre el desarrollo del síndrome los factores psicosociales, identificando factores psicosociales negativos en el 18,3% y componentes del síndrome en el 79,8%. Mostrando que eran las variables que se comportaron como factor de riesgo; puntualmente, del área del sistema de trabajo con el agotamiento emocional.

Jiménez barrero, Caicedo Moreno, Joven arias, Pulido Gil (2015), en su estudio cuali-cuantitativo cuyo objetivo era determinar “Factores de riesgo psicosocial y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa dedicada a la recreación y el entretenimiento educativo infantil en Bogotá D.C.” aplicándola a 72 trabajadores, obtuvieron que en el cruce de variables los niveles de riesgo psicosocial intralaboral como extralaboral altos y muy altos se encuentran correlacionados con niveles críticos de la escala de culpa del CESQT(cuestionario de síndrome de quemado de gil monte) en el 33% y el 29% de los encuestados.

Olvera, Tellez, Gonzales (2015), en su estudio respecto a la “Prevalencia de Burnout en trabajadores de un centro de salud”, realizado a 53 trabajadores en México. Llegaron a concluir que se observó un nivel de Burnout alto y muy alto para “cinismo”; 20.6% en las mismas categorías para “ineficiencia personal” y 24.4% para “agotamiento”. Solo se encontró correlación con significancia entre “ineficacia laboral” y la variable “relación de pareja” ($p = 0.036$), así como “sensación de exigencia” y “agotamiento laboral” ($p = 0.012$). Siendo casi la cuarta parte de los trabajadores evaluados que presentan el síndrome.

Herran Peñafiel y Solis Luna (2015), investigaron el tema “El estrés laboral como influye en el comportamiento humano de los trabajadores del Inamhi en las áreas de recursos humanos y desarrollo organizacional” se adquirieron como resultado la existencia de una influencia al alta del estrés, ocasionando que el comportamiento de los trabajadores se encuentre en el factor regular.

Castillo Ávila, Irma Yolanda; norma torres llanos; Aldo ahumada Gómez; Karina Cárdenas tapia; Sharon Licon Castro. (2014), Desarrollaron una investigación sobre “Estrés laboral en enfermería y factores asociados. Cartagena (Colombia)”. Cuyos resultados se basaron en ciento cincuenta y siete trabajadores, y mostraron La prevalencia de nivel alto de estrés correspondió a 33.9% (53) de los encuestados. las variables relacionadas al estrés es ser menor de 30 años, estar con pareja, tener más de un hijo, laboral en la consulta externa, tener un contrato a término fijo, estar vinculado a la empresa por más de dos años y tener más de cinco años de experiencia en el cargo.

2.1.2 NACIONALES

Arias Gallegos (2012), realizó una investigación con la finalidad de determinar “El estrés laboral de los trabajadores desde el enfoque de sucesos vitales” realizado en la ciudad de Arequipa a una empresa dedicada a la asistencia y mantenimiento minero, obteniendo los siguientes resultados: de 100 trabajadores varones de tres grupos profesionales (administrativos, ingenieros y mecánicos) de acuerdo a los sucesos vitales más comunes encontró modificaciones en las rutinas de alimentación y de sueño, en las condiciones de vida, en la posición económica y gran logro personal. Los

administrativos marcaron, además, el variar de responsabilidades en el trabajo y los ingenieros, el matrimonio y el tiempo vacacional. Estos últimos fueron los que obtuvieron los puntajes más elevados en estrés.

Sabogal Silvestre, Herrera Frías, Farfán Rodríguez (2015), desarrollaron una investigación descriptiva- correlacional respecto al “Estilo de vida y síndrome de burnout en trabajadores de la salud de una clínica privada de Lima”, encontrando que existe relación significativa entre estilo de vida y síndrome estrés laboral de ($\chi^2 = 2,859$; $p > 0,05$). A diferencia de otros factores con los que lo relacionaron en dicha investigación.

Vasquez Manrique, Maruy Saito, Verne Martin (2014), cuyo objetivo de su investigación era determinar la “Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú”. Formaron parte 54 trabajadores entre médicos (25), enfermeras (16) y técnicos de enfermería (13). La frecuencia de SBO (síndrome de burnout) fue de 3,76% ($n = 2$), el 12,97% ($n = 7$) de los evaluados mostraron un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% ($n = 6$) mostro un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% ($n = 8$) obtuvo un bajo nivel de realización personal.

Arias Gallegos, Zegarra Valdivia (2015), realizaron una investigación cuyo objetivo era determinar el “Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa”. Fueron evaluados 93 trabajadores en edades que colindaban entre 19 y 62 años. Siendo el 63 % trabajadores administrativos. Ellos mostraron como resultado que el clima organizacional era óptimo y los síndromes de Burnout tenía un bajo nivel en la gran mayoría de trabajadores. Sin embargo, el reconocimiento y el sueldo fueron los aspectos con lo que menos satisfechos se encontraban.

Cazal Dueñas, Julia Elvira (2017), cuya investigación tiene como objetivo conocer el “Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia hospital nacional dos de mayo diciembre 2016”. Aplicado a 50 enfermeras de servicio

de emergencia; obteniendo, que del 100% (50) enfermeras(os) 60% (30) tienen nivel de estrés Medio, 22% (11) tiene nivel de estrés bajo y 18% (9) tiene nivel de estrés Alto.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 ESTRÉS LABORAL

«Síndrome caracterizado por el cansancio emocional, la alienación y una reducida capacidad laboral». (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2011).

«Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que se puede dar entre individuos que trabajan con personas». (Maslach y Jackson, 1986).

«Manifestación física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias». (OIT, 2016).

«El estrés resulta como consecuencia entre la relación existente entre las demandas laborales (exigencias físicas y psicológicas) y el control (basándose en dos conceptos: autonomía y desarrollo de habilidades) que puede ejercer la persona en su trabajo». (Robert Karasek, 1979)

«Respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales ocasionan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales». (Gil-Monte y Peiró, 1997).

A) TIPOS

El estrés siempre ha existido como parte de la realidad en nuestro mundo y lo padecen también los animales. Nuestro cuerpo está diseñado para enfrentar efectivamente amenazas y es precisamente éste uno de los mecanismos empleados para enfrentar esos peligros. Por tanto, mencionar que el estrés es malo es inapropiado, lo importante es que se canalice y utilice a favor propio. El problema del estrés moderno es principalmente de origen psicosocial y muchas ocasiones no podemos liberarnos de éste. La reacción del organismo ante un evento externo puede

manifestarse de dos maneras diferentes: De forma negativa, lo que ocasionará consecuencias nocivas para la salud física y mental Y De forma positiva, causando reacciones inversas:

Estrés Positivo o Eutrés: Es el porcentaje de estrés necesario que produce el estado de alerta fundamental para obtener un rendimiento físico y mental que nos facilite ser productivos y creativos. Es de mucha utilidad en nuestra vida pues va conectado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Según algunos autores, la persona con estrés positivo puede caracterizarse por ser creativo y motivado. Los estresores positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.

Estrés Negativo o Distrés: Si en un lugar de trabajo, nos encontremos frente a demandas crecientes o que se perciben como dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos lograr obtener una la forma de afrontarlas. Si no podemos hacer frente a estas exigencias, entonces la balanza del estrés se inclinará hacia un lado y siempre que mencionamos estrés nos estaremos refiriendo al negativo. Existen situaciones en el ámbito laboral que son muestras claras por las que se provoca el estrés negativo, como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tiene conocimiento suficiente, o, por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que promuevan al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado. El distrés o estrés negativo produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual ocasionalmente desencadena un desbalance fisiológico y psicológico que termina en una disminución en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. La vida cotidiana, se encuentra llena de estresantes negativos, como un mal ambiente de trabajo, el fracaso o una ruptura familiar.

B) CAUSAS

Entre las variables contextuales generadoras de estrés se subrayan el contexto laboral, el familiar y el social. Se Hará referencia particularmente consideraciones generales sobre el estrés laboral. A pesar de que muchas personas consideran que el

trabajo no es una ocupación que brinda satisfacción en sí misma, lo real es que su ausencia absoluta o el sólo temor de perderlo con todas las diversas consecuencias que ello incluye, genera la aparición de problemas psicológicos en el adulto. Existen estudios que evidencian cómo los individuos sin empleo muestran progresiva disminución de su implicación personal, progresivo proceso de desencanto y "desenganche social", fuertes sentimientos de humillación, resentimiento por la falta de apoyo, sentimiento de abandono por parte de los amigos y retraimiento social, al sentirse ciudadanos poco provechosos y dependientes (González Cabanach, 1998).

Sin embargo, el trabajo igualmente puede desarrollar efectos negativos en las personas cuando no se organiza o estructura atendiendo a las necesidades y capacidades reales de los encargados de llevarlo a cabo, considerando al hombre en su sentido genérico. Es entonces cuando puede haber presencia de estrés laboral.

Es así que el estrés se hace visible cuando como consecuencia de la intensidad de las demandas laborales o por problemas de naturaleza organizacional, el trabajador comienza a tener experiencias contrarias a las positivas que se encuentran asociadas al entorno laboral, entre las que destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a originar la aparición de ciertos trastornos psicofisiológicos, al igual insatisfacción laboral muy marcada. (Rowshan, 1997). En cualquier ocupación, puesto de trabajo o profesión los factores estresantes pueden ser visibles como en cualquier circunstancia a la que se somete a el individuo a una carga a la que no puede ajustarse con facilidad. Indiscutiblemente, el estrés en el trabajo es un fenómeno variado y engorroso como la propia vida. González Cabanach (1998) distingue algunas de los motivos primordialmente estresantes en el contexto laboral, destacando: Factores intrínsecos al propio trabajo, tales como: las condiciones físicas en que se realiza, la sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, el contenido de trabajo y otros. Factores relacionados con el desempeño de roles, por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc. Factores relacionados con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral. Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional, por ejemplo:

falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado. Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional, como son: falta de participación en la toma de decisiones, carencia de autonomía, etc.

Por otro lado, desde su perspectiva, Winnubst (1993) considera, que los métodos de trabajo estandarizados de forma excesiva y aceptación de normas muy rígidas crea un ambiente más predispuesto al burnout que aquel en el cual, aunque exista burocracia, se estandarizan las habilidades, y se incentiva la creatividad y la autonomía. También señala que ambientes que generan la rutina por su estructura y sistemas de procedimientos, la monotonía y la falta de control pueden igualmente llevar al burnout, aunque aquellos más libres enfocados en la estandarización de habilidades también pueden ocasionarlo en situaciones en las cuales se den ambigüedades de rol, conflictos personales o falta de un sistema realmente operativo que defina la dirección para la actuación. En cualquier sistema, el apoyo social entre compañeros es muy importante para el burnout, pero la ausencia de éste coopera al síndrome.

Como un primer elemento de riesgo, el síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que asocian al trabajador y sus funciones directas con clientes, en condiciones en las que el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. No significa que no pueda estar presente en otro tipo de labores, pero en términos generales doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición. Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios excesivos de trabajo, niveles altos de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde se han convertido en un hábito dichas características, generalmente inconsciente, con la intención de lograr las labores designadas o los objetivos impuestos de forma irreal. El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, etc.), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros). Por lo general, las condiciones anteriores pueden llegar a desarrollar burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o de la labor desarrollada,

trabajos en los que predomina la confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las obligaciones del centro de labores (Albee, 2000).

C) SINTOMATOLOGÍA

El instituto Ananda la sintomatología pueden abarcar diferentes áreas:

Emocionales: ansiedad, depresión, agresividad, hostilidad e ira, autoestima baja, sentimientos de culpa, aislamiento, explosiones emocionales.

Cognitivos: falta de control, confusión, incapacidad para tomar decisiones, problemas de atención, falta de concentración, olvido continuo, bloqueo mental, preocupación exacerbada, hipersensibilidad.

Conductuales: accidentes, desarreglos alimenticios, consumo de alcohol y tabaco, habituación o dependencia a psicofármacos, conductas impulsivas, habla rápida e imprecisa, temblores, tartamudeo, precipitación a la hora de actuar, voz entrecortada, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

Fisiológicos: el estrés incrementa la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes, fatiga crónica, artritis, enfermedades crónicas como la diabetes, hipertensión, cefaleas y dolores de cabeza, dolores musculares, problemas gastrointestinales; (úlceras, colitisulcerosa, gastritis...), dificultades respiratorias; (opresión torácica, asma bronquial, hiperventilación), problemas dermatológicos; (prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia....), aumento del ritmo cardíaco y presión arterial.

Cooper (1983) señala en la siguiente tabla algunas de las razones primordiales por la que el estrés laboral se genera y las posibles consecuencias que ocasiona.

Tabla N°1: Factores causantes de Estrés laboral (Síndrome de Burnout)

Factores causantes del estrés laboral.		
Causas	Factores influyentes	Consecuencias posibles
Condiciones de Trabajo	Sobrecarga cuantitativa de trabajo.	Fatiga física o mental.
	Sobrecarga cualitativa de trabajo.	Agotamiento del sistema nervioso.
	Decisiones comunes.	Irritabilidad.
	Peligro Físico.	Tensión nerviosa.
	Trabajo por turnos.	
Papel desempeñado	Ambigüedad de los papeles.	
	Sexismo.	Ansiedad y tensión nerviosa.
	Hostigamiento sexual.	Disminución del rendimiento.
Factores interpersonales	Mal sistema de trabajo y falta de apoyo social.	Insatisfacción profesional.
	Rivalidades Políticas.	Tensión nerviosa.
	Celos profesionales.	Hipertensión.
	Falta de atención a los trabajadores por parte de la organización.	
Progresión profesional	Avance demasiado lento.	
	Avance demasiado rápido.	Baja de la productividad.
	Seguridad del empleo.	Pérdida de la confianza en si mismo.
	Ambiciones frustradas	Irritabilidad e ira.
Estructura orgánica	Estructura rígida e impersonal.	Insatisfacción profesional.
	Discusiones políticas.	Pérdida de motivación.
	Una supervisión o formación inadecuadas.	Baja productividad.
	Imposibilidad de participar en la toma de decisiones.	
Relación hogar-trabajo.	Repercusiones de la vida laboral en la familia.	Conflictos psicológicos y fatiga mental.
	Falta de apoyo del cónyuge.	Falta de motivación y disminución de la productividad.
	Peleas domésticas.	Recrudescimiento de las peleas domésticas.
	Estrés provocado por una doble carrera.	

Cuando se dice que una persona sufre del síndrome de estrés laboral (Burnout), por lo general, tanto dentro del ambiente laboral como a nivel de las personas en general, se comprende que el individuo está sufriendo cansancio o fatiga; sin embargo, dicho entendimiento tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se considera el serio problema que se presenta. Realmente, el Burnout es un padecimiento que significa más que solo cansancio común que puede ser recuperado con algunos días de descanso, y agrupa una serie de dolencias ya sean psicológicas, físicos, social y también en relación con el centro en el que se encuentran laborando, lo que conlleva a desarrollar éste síndrome. A nivel psicosocial, genera desgastamiento en las relaciones interpersonales, irritabilidad, cinismo, ansiedad, depresión, y dificultad de concentración. Es usual el alejamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar en dirección hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas dirigidas al suicidio, etc.). El cansancio que se menciona sucede a nivel emocional, a nivel del vínculo interpersonal y a nivel de sentimientos de autorrealización. Dentro de las afecciones físicas que pueden padecerse a causa del síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, disminución de peso, dolores musculares, dolores intensos de cabeza, dificultades con el sueño, dificultades gastrointestinales, alergias, asma, cansancio crónico, dificultades con el proceso menstrual o incluso daños cerebrales. El exceso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y visibilidad de enfermedades psicosomáticas son también razones referidas al síndrome. En el entorno laboral, afecta en cuanto a la disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les brinda servicio, deterioro de las relaciones con los compañeros de trabajo, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo soporte de la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores. (Roger Forbes Álvarez 2012).

D) ENFOQUES

Según Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, quien es el que introduce en fisiología el concepto de estrés (1936), postula tres enfoques para poder comprenderlo:

Enfoque fisiológico: El estrés es una agrupación de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a diferentes agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. Por tanto, considera a éste, como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales dañinos.

Siendo así que, en 1946, acuñó el concepto de “Síndrome General de Adaptación (S.G.A.)”, haciendo referencia al proceso en el que el cuerpo se adapta o afronta los síntomas físicos que se experimentan a causa de exponerse a un estímulo estresor; esto se desarrolla en tres fases:

A) Fase de reacción de alarma: ante un estímulo estresante, el organismo reacciona de forma automática acondicionándose para una respuesta, para la actividad, tanto para pelear como para huir del estímulo estresante. En esta fase el sistema nervioso simpático se activa teniendo signos como: pupilas dilatadas, resequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. De la misma forma existe una activación psicológica, que aumenta la capacidad de mantenerse atento y concentrado para focalizar y mantener la percepción del estímulo que genera estrés. Esta reacción momentánea es de corta duración y no resulta nociva cuando el organismo ocupa tiempo para lograr recuperarse.

B) Fase de resistencia: Inicia cuando el organismo no tiene tiempo de reponerse y continúa reaccionando para enfrentarse a la situación que nos está generando estrés. En esta etapa aparecen diferentes activaciones metabólicas que canalizan el proceso orgánico específico que sea más apropiado para resolverlo, enfrentándose a la presencia del estrés por un tiempo indeterminado.

C) Fase de agotamiento: si el estrés perdura de forma intensa, rebasando la capacidad de resistencia, el organismo ingresa finalmente en la etapa de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés. Apareciendo alteraciones psicosomáticas.

Enfoque "ingenieril": Considera el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, considerado en términos de nivel de demanda al que se somete al individuo por elementos poco saludables de ese entorno. Produciendo así una actitud tensa en el individuo que se puede revertir. Pero si estos elementos insanos continúan pueden ser perjudiciales e irreversibles.

Enfoque psicológico: El estrés no es únicamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial; no puede ser definido sólo en términos de presión de trabajo o de situaciones estresantes, mucho menos se puede determinar sólo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución. El estrés es un estado cognitivo que habita en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las exigencias de su entorno de trabajo, y depende de la estimación cognitiva que las personas hacen de su situación. Por lo tanto, el estrés está en función de las exigencias del entorno, y también de la impresión de los individuos de esas demandas y de su capacidad para acomodarse a ellas.

E) FACTORES

Según las menciona Martínez Selva (2004)

Factores ambientales: Las medidas preventivas y las inspecciones establece indicadores que permiten conocer el nivel de salud del empleo, el grado de riesgos que puede tener y su trascendencia en el tiempo. La asignación temporal del trabajo, como la durabilidad, su distribución a lo largo del día, el trabajo por turnos, y la velocidad a la que se completa, son factores de mucha importancia. La exigencia de cumplir tareas en un tiempo determinado.

Factores de personalidad: Desarrollan un importante papel, ya que hay individuos que prefieren llevar un ritmo de trabajo alto, pueden soportar encargos de tareas para

culminar, con límites de tiempo ajustados y se sienten cómodos realizando sus actividades así, como pueden ser los periodistas, controladores aéreos, entre otros. La carga de trabajo y, obviamente, la sobrecarga es una de las fuentes más habituales del estrés. El tipo de personalidad, los hábitos y costumbres de cada uno, van a modular la reacción al estrés y puede ser que ésta sea superior o inferior. Los rasgos personales más estudiados han sido los ansiosos o neuróticos, debido a que estos se encuentran en casi cualquier cosa una fuente de estrés.

Factores de razón social de carácter general: por ejemplo, al aspirante a un puesto se le exige mayores habilidades y destrezas. La extrema competencia y la inseguridad en el puesto llevan a exigir más al empleado y que éste abandone tareas más satisfactorias, como el tiempo que se pasa con su familia, con los amigos o actividades deportivas. La dificultad de armonizar entre la vida familiar y laboral en la actualidad es una muestra de estrés laboral. Otro origen de estrés proviene del nivel ocupacional y de las tareas que ejecuta el trabajador. La escasa definición de las funciones a realizar conlleva a que exista ambigüedad del rol que desarrolla cada trabajador, de forma tal que el empleado no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque tiene escasa información. El conflicto del rol surge cuando hay desigualdad entre la descripción del trabajo y de cómo lo perciben los demás o cuando no se cumple con las expectativas del candidato frente a la realidad del empleo. Afectando a los escalones inferiores de la organización.

Las relaciones sociales: el apoyo social y las relaciones sociales generan recursos para acoplarse a las situaciones generadoras de estrés, propiciando afinidad emocional y generando habilidades para afrontar el estrés. El factor social más relevante es la falta de comunicación, también se manifiesta en la falta de reconocimiento o de valoración de las tareas realizadas, en otros casos la fuente es un entrometimiento excesivo o juicios realizados a las tareas del trabajador. Los lazos conflictivos con los compañeros, el acoso contribuye al mal ambiente laboral. Puede que no sea responsabilidad directa de la empresa, pero los directivos deben saber cuál es el ambiente de trabajo, dónde se encuentran los conflictos y cómo se deben afrontar.

Según el Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral (Madrid 19 noviembre):

Factores Individuales: Se ha demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés. No se tiene que interpretar como que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadenan solas el estrés, sino que aumenta la fragilidad de esos sujetos el sujeto sea más propenso de padecer una situación de estrés cuando se encuentren enfrentando situaciones determinadas.

Personalidad tipo A: Hace referencia a un tipo de personalidad que se manifiesta en ciertos sujetos con un interés exacerbado por realizar las cosas de forma perfecta y por conseguir metas elevadas, implicándose profundamente con su profesión que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, constante tensión, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación permanente por el tiempo. Siendo activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.

Dependencia: Las personas poco autónomas aceptan mejor un estilo de autoridad y un ambiente laboral normalizado y administrativo. Sin embargo, tienen más dificultad en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de ambigüedad que las personas más independientes.

Ansiedad: Las personas nerviosas perciben mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.

Introversión: Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan con mayor intensidad que los extrovertidos, ya que son poco receptivos al apoyo social.

Rigidez: Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto que las personas flexibles.

Formación, destrezas, experiencia y capacidad intelectual y física: Tienen relevante importancia como fuente de estrés, por la posible incoherencia que se existe entre la posición ocupada y la capacitación del trabajador.

La mala condición física y los malos hábitos de salud: Pueden aminorar de alguna forma la capacidad afrontar los problemas de trabajo.

Las necesidades del individuo: Necesidad de contacto social, de intimidad, de identificación personal, de autorrealización.

Las aspiraciones: Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar el trabajo.

Las expectativas: Esperanzas que el individuo tiene de conseguir en su trabajo ciertos beneficios personales, sociales.

Los valores: La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del estatus.

Demandas de Trabajo: Hacen alusión a toda exigencia y característica del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Entre los estresores externos se destacan los siguientes:

Sobrecarga de trabajo: La cantidad o complejidad de la tarea, está por sobre la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.

Infracarga de trabajo: La magnitud de trabajo está muy por debajo del necesario para conservar un mínimo nivel de activación en el colaborador.

Infrautilización de habilidades: Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del colaborador.

Repetitividad: No existe una gran diversidad de tareas a realizar, suelen ser rutinarias y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.

Ritmo de trabajo: El tiempo para realizar el trabajo está señalado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.

Ambigüedad de rol: Existe una inapropiada información al colaborador sobre su rol laboral y organizacional.

Conflicto de rol: Existen requerimientos conflictivos o que el trabajador no desea cumplir.

Relaciones personales: Problemática procedente de las relaciones que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.

Inseguridad en el trabajo: desasosiego acerca del futuro en el puesto de trabajo.

Promoción: La organización dificulta o no ofrece vías claras a las expectativas del trabajador de promoverse en la escala jerárquica.

Falta de participación: La empresa no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas concernientes a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.

Control: Riguroso control por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los colaboradores.

Formación: carencia de preparación previo al desempeño de una tarea.

Cambios en la organización: Que consideren por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.

Responsabilidad: Tareas peligrosas, responsabilidad sobre las personas.

2.2.2 TEORÍA

Por otro lado, tenemos a Hans Selye (1926), quien con su teoría “Síndrome de adaptación general o síndrome de estrés” muestra cómo algunos de sus pacientes con dolencias presentaban síntomas físicos similares que podían atribuirse a un esfuerzo del cuerpo para responder al estrés de estar con alguna enfermedad. Por ello éste proceso conllevaba a atravesar tres etapas:

A) Fase de alarma: aquí el cuerpo empieza a experimentar síntomas físicos y psicológicos (ansiedad, inquietud, etc.), estos síntomas se encuentran influidos por factores ambientales (intensidad de ruido, etc.) Factores personales, grado de amenaza, grado de control, entre otros; que nos predisponen a experimentarlos en distintos niveles o grados.

- B) Fase de resistencia: los individuos tratamos de adaptarnos a la situación e intervienen procesos físicos, cognitivos, psicológicos para lograr conseguir manejarlo de forma menos dañina; sin embargo, este proceso conlleva a que se experimente disminución de la resistencia general del organismo, del rendimiento, poca tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos.
- C) Fase de agotamiento: si la parte adaptativa no funciona, en esta fase de agotamiento los síntomas se vuelven crónicos o irreversibles.

Sin embargo, Lazarus y Folkman (1986), en su “Teoría interaccionista” menciona que las personas tienen formas determinadas para afrontar el estrés y estas se ven influenciadas por factores internos o externos; por ejemplo, tenemos el estado de salud o la resistencia física con la que se cuenta; pero también pueden intervenir creencias existenciales o religiosas, las creencias sobre el control que podamos ejercer sobre el medio y nosotros. La motivación también juega un rol importante ya que nos ayuda a favorecer el afrontamiento, así como las capacidades para solucionar problemas o las habilidades sociales. Es importante también para el autor que el apoyo social y los recursos materiales se tengan presente. Por tanto, la interacción de estos factores hace que la persona valore la situación estresante como algo que puede agravar o exceder sus propios recursos. Concluyendo así, en que es importante la forma en cómo se percibe la situación estresante.

Meurs y su Teoría de la “Activación Cognitiva del Estrés” con la que pretende incorporar los modelos existentes hasta la fecha tomando desarrollos realizados en el estudio del estrés ajenos al entorno organizacional. El modelo inicial decreta que no es necesario investigar cuatro distintos niveles de estrés. Por un lado, el estrés como estímulo, los estresores, que toman ese papel en la medida en que el sujeto recibe el estímulo y lo califica como amenaza. Su valoración dependería de las experiencias anticipadas o anteriores y las expectativas del resultado que obtenga la persona. En segundo lugar, la experiencia de estrés, es decir, la percepción subjetiva cognitiva y emocional de sentirse estresado. Posteriormente la respuesta de estrés, que se

comprende desde éste modelo como el incremento de activación cerebral o como proceso de activación por estrés. En este sentido, la evaluación de la respuesta de estrés se realiza a través de registros psicofisiológicos, neuroendocrinos, psicoimmunológicos, comportamentales y de bioquímica cerebral. Y, por último, el feedback de la respuesta de estrés, en el que la persona logra ver cambios ocasionados por la respuesta de estrés, o lo también, la propia experiencia de la respuesta de estrés. A causa de incluir este paradigma en las investigaciones del constructo estrés laboral, aún no constan estudios experimentales en las bases de datos.

2.1.3 ENFOQUE

Y por último tenemos a Maslach (1982), Desde una “Perspectiva psicosocial” quien desarrolla el estrés como la finalidad de tres componentes: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal en el colaborador. Desarrollando una escala que mide estos tres componentes, y concluyendo que si se presenta síntomas bajos en los niveles de realización personal en el trabajo y hay altos niveles de agotamiento emocional y de despersonalización existe presencia de estrés laboral.

De igual manera define La falta de realización personal (RP), como una respuesta negativa hacia sí mismo y el trabajo; el agotamiento emocional (CE), como la pérdida progresiva de energía, la persona siente desgaste, agotamiento y cansancio, los trabajadores sienten que ya no pueden continuar dando de sí mismos a nivel afectivo, sus recursos están al límite; y la despersonalización (DP), se manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, etc.)

Finalmente, desde el inicio de la investigación de esta variable se ven muchos intentos de validar y crear pruebas que logren evaluar todos los síntomas que la conforman, complicando la delimitación de todos los síntomas que contiene el estrés, lo que lleva a crear la sensación de que en su mayoría los problemas psicofisiológicos y conductuales en el ámbito laboral están relacionados con Burnout o estrés laboral. (Gil-Monte, 2005).

2.1.4 MODELO

Robert Karasek (1979), con su “Modelo de demanda control” logra explicar que el estrés resulta como consecuencia entre la relación existente de las demandas laborales (exigencias físicas y psicológicas) y el control (basándose en dos conceptos: autonomía y desarrollo de habilidades) que puede ejercer la persona en su trabajo.

Tomando en cuenta dicha afirmación, si tenemos un trabajo con alta demanda y el trabajador tiene bajo control (corto margen de decisión) experimentará altos niveles de estrés.

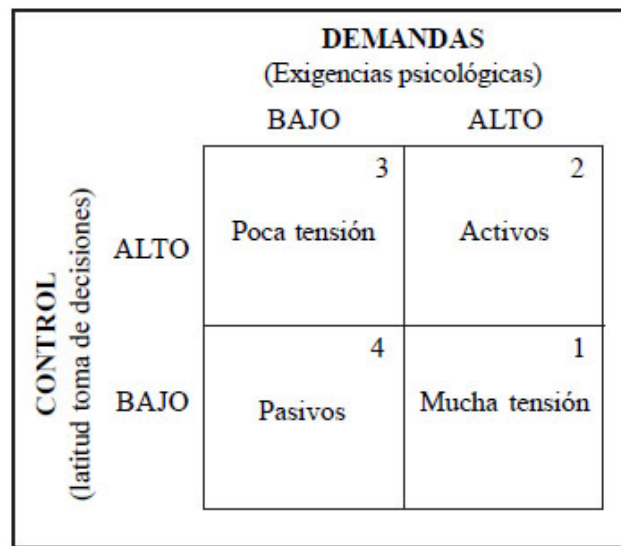


Figura 1. Modelo de demandas-control de Karasek (1979).

Figura N° 1: modelo de demandas- control

Bajo esta misma teoría Johnson y Hall (2013), introdujeron el concepto de apoyo social como la tercera dimensión de este modelo (configurando el modelo demanda – control – apoyo social) consiguiendo que este tenga un doble efecto; es decir, Un apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, además poder modificar el efecto de la tensión alta, que aumentaría en situación de bajo apoyo social.

De la misma manera, en los posteriores años hubo estudios en los que este modelo se relacionó con las reacciones físicas de las personas cuando no tienen control frente a las demandas altas a nivel laboral y obtuvieron como resultado que la base de todo

es el “control” ya que teniéndolo o no, la persona se estresa. Pero esto dio apertura a poder hablar de Eutres (estrés positivo) y al estrés propiamente dicho. (Selye, 1960; Arias, 2012).

Holmes y Rahe (1967), plantea un modelo llamado “Modelo de los procesos vitales”, en el que describe estos procesos como acontecimientos que aparecen en un momento en específico de la vida y que afecta la salud física y mental de quien lo experimenta. También hace referencia a una diferencia entre procesos vitales y procesos cotidianos, siendo así que los primeros suceden eventualmente y son generadores de niveles de estrés altos, los últimos son parte de la rutina y no se ven relacionados con un estrés significativo.

El autor estableció una lista de 43 sucesos vitales, organizándolo según el grado de reajuste requerido por el organismo a la hora de recuperar la estabilidad una vez aparecido la situación estresante; siendo el primer lugar la muerte del esposo(a), cabe mencionar que estos no son generadores de enfermedades inevitables, pero si aumentan el riesgo de contraer alguna porque las defensas descienden.

2.3 DEFINICION CONCEPTUAL

Estrés laboral

«Síndrome caracterizado por el cansancio o agotamiento emocional, la alienación y una reducida capacidad laboral». (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2011).

«Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que se puede dar entre individuos que trabajan con personas». (Maslach y Jackson, 1986).

«Respuesta física y emocional a un daño ocasionado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para afrontar las esas exigencias». (OIT, 2016).

«El estrés resulta como consecuencia entre la relación existente entre las demandas laborales (exigencias físicas y psicológicas) y el control (basándose en dos conceptos:

autonomía y desarrollo de habilidades) que puede ejercer la persona en su trabajo». (Robert Karasek, 1979)

«Respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales propician alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales». (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Cansancio emocional

«Cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto a nivel personal como psicológico». (Maslach, 1977).

«Respuesta más destacada a los estímulos estresantes del ambiente ocupacional y la primera etapa del proceso del burnout». (Greenlass, Burke y Konarski (1998, en Ramos, Manga y Moran, 2005).

Despersonalización

«Manifestación de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Considerar que éstas personas son algo o bastantes merecedoras de sus problemas y aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional». (Maslach, 1977).

Realización personal

«Tendencia a evaluarse negativamente, sentirse infeliz y descontento consigo mismo y con su labor». (Maslach, 1977).

Trabajador

Persona que realiza un trabajo retribuido, persona que trabaja, persona que desempeña un empleo. (RAE 2017).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO UTILIZADO DE INVESTIGACION

3.1.1 TIPO

La investigación es de tipo descriptiva, Según Tamayo (1999), tiene como objetivo describir las características de una población, situaciones o eventos, no las comprueba, sólo recolecta la información mediante cuestionarios, entrevistas, encuestas, etc., posterior a ello informar de manera apropiada sobre los resultados.

3.1.2 DISEÑO

El diseño es no experimental debido a que se ha realizado manipulación alguna sobre las variables ni se les ha expuesto a estímulos. Es básicamente la observación de los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente analizarlos (Dzul, 2013).

3.2 POBLACION Y MUESTRA

Población:

La población que conforma esta investigación está compuesta por 30 trabajadores del área comercial de la empresa Schroth corporación papelera, de los cuales 12 son del género femenino y 18 son del género masculino; las edades colindan entre los 24 y 51 años.

Muestra:

La empresa Schroth, es una corporación del rubro papelerero que desarrolla actividades de importación, conversión, comercialización y distribución de una amplia gama de productos papeleros.

La muestra es censal porque se seleccionó al 100% de la población, es decir a los 30 trabajadores del área comercial, considerándolo manejable de individuos. También es probabilístico intencional, según Ramírez (como se citó en Pardo, 2017), señala que la muestra censal; es donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

3.3 IDENTIFICACION DE LA VARIABLE Y SU OPERACIONALIDAD

Tabla N° 2: Operacionalización de la variable “burnout” mediante el instrumento Inventario Burnout de Maslach & Jackson (Llaja, V., Sarria, C. & García, P.2007)

Variables	Dimensiones	N° de ítems	Indicadores	Niveles
Burnout Es un síndrome psicológico de experiencias interrelacionadas: primero es el agotamiento, una respuesta al estrés. Pero, además, en segundo lugar, también una modificación negativa sobre cómo se siente uno con el trabajo y las demás personas, cuando hablamos de ellas con indiferencia ¹ (cinismo), y tercero; cuando las personas se empiezan a sentir nocivas sobre sí	Cansancio emocional describen los sentimientos de una persona emocionalmente agotada por el propio trabajo. Maslach, C. & Jackson, E. (1997). Despersonalización describen una respuesta impersonal y fría hacia los destinatarios de los servicios o cuidados del profesional. Maslach, C. & Jackson, E. (1997)	9	Cansancio emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)	Alto
				Medio
				Bajo
	Despersonalización describen una respuesta impersonal y fría hacia los destinatarios de los servicios o cuidados del profesional. Maslach, C. & Jackson, E. (1997)	5	Despersonalización (5, 10, 11, 11, 15, 22)	Alto
				Medio
				Bajo
	Realización Personal describen	8	Realización Personal (4, 7, 9, 12, 17, 18,	Alto
				Medio

mismas, sobre su sentimientos de competencia, su competencia y éxito capacidad, sus en el trabajo propio deseos y su con personas. motivación para Maslach, C. & laborar. Maslach 2014 Jackson, E. (1997) (citado por Juarez, A. (2014)	19, 21)	Bajo
--	---------	------

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS

La técnica para seleccionar los datos será la de encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será el inventario de Burnout de Maslach & Jackson – MBI, este inventario evalúa tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial y puede aplicarse a nivel individual o grupal. El tiempo promedio de desarrollo es de 10 a 15 minutos. Este inventario está conformado por 22 items agrupados en 3 dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Ficha técnica:

Autoras: c. Maslach y s. E. Jackson, 1981

Adaptación: n. Seis dedos, departamento de i + d de tea ediciones, s. A.
(Madrid)

Procedencia: consulting psychologists press, inc, palo alto, california, usa.

Aplicación: individual y colectiva, adultos.

Tiempo: variable, 10 a 15 minutos.

Material: manual (1997) y ejemplar autocorregible; es posible la utilización de los servicios de corrección automatizada con ayuda de una hoja de respuestas.

Tipificación: baremos en puntuaciones centiles y típicas, en cada sexo y en el total de una muestra de población general, y estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

Finalidad: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Los componentes que evalúa la prueba son:

Cansancio emocional (CE – 9 items)

«Cuando la fuerza emocional va disminuyendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto a nivel personal como psicológico». (Maslach, 1977).

Despersonalización (DP – 5 items)

«Aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Considerar que éstas personas son algo o bastantes merecedoras de sus problemas y aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional». (Maslach, 1977).

Realización personal (RP – 8 items)

«Tendencia a evaluarse negativamente, sentirse infeliz y descontento consigo mismo y con su labor». (Maslach, 1977).

Cada ítem contiene una frase que se debe contestar eligiendo una de las opciones asignadas a cada valor de 0 a 6 en la escala de Lickert donde:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

La puntuación total se obtiene con la suma de todos los grados de frecuencia apuntados en los elementos de su correspondencia con las Escalas del MBI.

Se califica clasificando el puntaje total según los siguientes niveles:

Tabla N°3: Baremos Síndrome de Burnout - Perú

PUNTAJE	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización personal	CATEGORÍA
67 a 99	27 a +	10 a +	40 a +	Alto
34 a 66	19 a 26	6 a 9	31 a 39	Medio
1 a 33	18 a -	5 a -	0 a 30	Bajo

3.4.1 CONFIABILIDAD

se han realizado estadísticos de confiabilidad con 2 submuestras, Salud y no Salud, haciendo correlación por sexo, y con las 3 escalas del Burnout.

Tabla N° 4: Análisis de Confiabilidad en la Muestra Total y Submuestras

	Total	Salud	No salud	Varón	Mujer
CE	,80	,80	,80	,79	,80
DP	,56	,47	,64	,60	,53
RP	,72	,73	,70	,77	,70

3.4.2 VALIDEZ

En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, se ha observado que los elementos que constituye el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es respaldado por estudios de validez convergente, realizados por Maslach y Jackson (1986), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con:

Las evaluaciones del comportamiento elaboradas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo).

La presencia de algunas características laborales que usualmente provocan estrés.

Las medidas en otras variables que, por hipótesis, guardan relación con este estrés.

En los tres tipos de análisis se encontraron índices relevantes al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

En el Perú, los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se realizaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, pudiendo apreciar que se logra una medida de adecuación del muestreo de Káiser-MeyerOlkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que ratifican la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Desarrollando el análisis a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la presencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. concluyendo que los aspectos evaluados por las tres subescalas guardan correspondencia con un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que haya validez en la prueba.

Niveles de Burnout

Tabla N° 5: Puntos de corte basados en puntajes estandarizados S (m=50, de. = 20) y percentiles

	Cansancio Emocional	Despersonalización	Realización Personal
Basado en Puntajes S			
Bajo	≤ 8	0	≥ 48
Medio	9 – 27	1 – 11	36 – 47
Alto	≥ 28	≥ 12	≤ 35
Basado en Percentiles			
Bajo	≤ 11	≤ 2	≥ 44
Medio	12 – 20	3 – 6	40 – 43
Alto	≥ 21	≥ 7	≤ 39

Tabla N° 6: Algoritmo para clasificación de los niveles de burnout

	CE	DP	RP
Riesgo	<u>Alto</u>	Medio o Bajo	Alto o Medio
	Medio o Bajo	<u>Alto</u>	Alto o Medio
	Medio o Bajo	Medio o Bajo	<u>Bajo</u>
Tendencia	<u>Alto</u>	Medio o Bajo	<u>Bajo</u>
	Medio o Bajo	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>
	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	Alto o medio
Burnout	<u>Alto</u>	<u>Alto</u>	<u>Bajo</u>

3.4.3 BAREMACIÓN

Tabla N° 7: Baremos para cansancio emocional

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E. m=100 d.e=3
47	99.7	3.23	82	118	9	148	20
45	99.2	3.02	80	114	9	145	19
44	98.7	2.92	79	111	9	144	19
40	98.2	2.5	75	103	9	138	18
38	97.9	2.29	73	98	9	134	17
35	97.4	1.98	70	92	9	130	16
34	95.8	1.88	69	90	9	128	16
33	94.4	1.77	68	87	8	127	15
32	93.4	1.67	67	85	8	125	15
31	91.8	1.57	66	83	8	124	15
30	89.6	1.46	65	81	8	122	14
29	87.5	1.36	64	79	8	120	14
28	86.4	1.25	63	76	7	119	14
27	85.4	1.15	62	74	7	117	13
26	84.1	1.04	60	72	7	116	13
25	82.7	0.94	59	70	7	114	13
24	81.1	0.84	58	68	7	113	13
23	78.8	0.73	57	65	6	111	12
22	76.4	0.63	56	63	6	109	12
21	72.8	0.52	55	61	6	108	12
20	68.8	0.42	54	59	6	106	11
19	65.5	0.32	53	57	6	105	11
18	63.1	0.21	52	54	5	103	11

17	61.1	0.11	51	52	5	102	10
16	56.6	0	50	50	5	100	10
15	51.4	-0.1	49	48	5	99	10
14	47.3	-0.2	48	46	5	97	9
13	43.3	-0.31	47	43	4	95	9
12	38.8	-0.41	46	41	4	94	9
11	34.6	-0.52	45	39	4	92	8
10	29.8	-0.62	44	37	4	91	8
9	25.6	-0.72	43	35	4	89	8
8	23.4	-0.83	42	33	3	88	8
7	19.9	-0.93	41	30	3	86	7
6	15.7	-1.04	40	28	3	84	7
5	11.7	-1.14	39	26	3	83	7
4	8	-1.24	38	24	3	81	6
3	5	-1.35	37	22	2	80	6
2	3	-1.45	36	19	2	78	6
1	1.8	-1.56	34	17	2	77	5
0	0.5	-1.66	33	15	2	75	5

Tabla N°8: Baremos para Despersonalización

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E. m=10 d.e=3
25	99.8	3.73	87	129	9	156	21
24	99.5	3.53	85	124	9	153	21
22	99.2	3.15	82	116	9	147	19
20	98.6	2.76	78	108	9	141	18
19	97.8	2.57	76	104	9	139	18
18	97.3	2.37	74	100	9	136	17
17	96.8	2.18	72	96	9	133	17
16	95.2	1.99	70	92	9	130	16
15	92.9	1.8	68	88	9	127	15
14	91.3	1.6	66	84	8	124	15
13	90.2	1.41	64	80	8	121	14
12	88.3	1.22	62	76	7	118	14
11	84.6	1.02	60	71	7	115	13

10	80.9	0.83	58	67	7	112	12
9	76.6	0.64	56	63	6	110	12
8	71.3	0.44	54	59	6	107	11
7	65.7	0.25	53	55	5	104	11
6	58.2	0.06	51	51	5	101	10
5	51	-0.14	49	47	5	98	10
4	46	-0.33	47	43	4	95	9
3	39.3	-0.52	45	39	4	92	8
2	31.1	-0.71	43	35	4	89	8
1	21.8	-0.91	41	31	3	86	7
0	8	-1.1	39	27	3	84	7

Tabla N°9: Baremos para Realización Personal

Score	Rango percentil	Z	Puntaj e T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E m=10 d.e=3
48	92.6	1.07	61	73	7	116	13
47	80.3	0.93	59	70	7	114	13
46	72.9	0.78	58	66	7	112	12
45	68.6	0.64	56	63	6	110	12
44	63.8	0.5	55	61	6	108	12
43	57.4	0.36	54	58	6	105	11
42	49.8	0.22	52	55	5	103	11
41	43.9	0.08	51	52	5	101	10
40	38.9	-0.07	49	49	5	99	10
39	33.5	-0.21	48	46	5	97	9
38	28.4	-0.35	47	43	4	95	9
37	24	-0.49	45	40	4	93	9
36	22	-0.63	44	37	4	91	8
35	19.9	-0.77	42	34	3	88	8
34	17.3	-0.91	41	31	3	86	7

33	14.9	-1.06	39	28	3	84	7
32	12.7	-1.2	38	25	3	82	6
31	10.7	-1.34	37	22	2	80	6
30	8.5	-1.48	35	19	2	78	6
29	6.7	-1.62	34	16	2	76	5
28	5.6	-1.76	32	13	2	74	5
27	4.8	-1.9	31	10	1	72	4
26	3.8	-2.05	30	7	1	69	4
25	2.9	-2.19	28	4	1	67	3
24	2.4	-2.33	27	1	1	65	3
23	2.1	-2.47	25	1	1	63	3
21	1.8	-2.75	23	1	1	59	2
19	1.4	-3.04	20	1	1	54	1
16	1.1	-3.46	15	1	1	48	1
15	0.8	-3.6	14	1	1	46	1
10	0.5	-4.31	7	1	1	35	1
7	0.2	-4.73	3	1	1	29	1

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE LOS RESULTADOS

Para lograr obtener los resultados, realizamos los siguientes procedimientos:

Se inició recopilando y tabulando la información para trasladar a la base de datos con el sistema computarizado Excel 2016 e IBM SPSS 22.

Se definió la asignación de las frecuencias e indicadores de las incidencias de porcentajes de las referencias del instrumento de investigación.

Se ejecutó las técnicas estadísticas de la siguiente manera: Valor máximo, valor mínimo y Media aritmética

4.2 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

Tabla N° 10: Medidas estadísticas descriptivas de los factores correspondientes a la variable de investigación estrés laboral.

Estadísticos		Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
N	Válido	30	30	30
	Perdidos	0	0	0
Media		15,80	7,27	35,37
Mínimo		1	0	17
Máximo		35	24	42

Respecto a los tres factores que corresponden a la variable estrés laboral, obtenemos los siguientes resultados:

En el factor cansancio emocional

- La media obtuvo un 15,10 que corresponde a un “Nivel medio”
- El puntaje mínimo se obtuvo una puntuación de 1 ubicándose en un “Nivel bajo”

- El puntaje máximo se obtuvo un 35 cuya puntuación corresponde a un “Nivel alto”.

En el factor despersonalización

- La media obtuvo un 7,27 que corresponde a un “Nivel medio”
- El puntaje mínimo se obtuvo una puntuación de 0 ubicándose en un “Nivel bajo”
- El puntaje máximo se obtuvo un 24 cuya puntuación corresponde a un “Nivel alto”.

En el factor realización personal

- La media obtuvo un 35,37 que corresponde a un “Nivel Alto”
- El puntaje mínimo se obtuvo una puntuación de 17 ubicándose en un “Nivel Alto”
- El puntaje máximo se obtuvo un 42 cuya puntuación corresponde a un “Nivel medio”.

En relación a los resultados que se mencionaron, mostraremos a continuación una vista a las tablas para poder observar los porcentajes correspondientes de acuerdo a la variable estrés laboral (Burnout) y sus factores:

Tabla N° 11: Resultado del Estrés Laboral (Síndrome de Burnout)

BURNOUT					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO HAY BURNOUT	25	83,3%	83,3%	83,3%
	RIESGO	3	10,0%	10,0%	93,3%
	TENDENCIA	2	6,7%	6,7%	
	Total	30	100,0%	100,0%	100,0%

Comentario

El nivel de Burnout en los trabajadores del área comercial de la Empresa Schroth Corporación papелera del Distrito de San Isidro, se considera “No hay Burnout”, teniendo como resultado:

El 83,33%, se considera categoría “No hay Burnout”

El 10,00%, se considera categoría “Riesgo a Burnout”

El 6,67%, se considera categoría “Tendencia a Burnout”

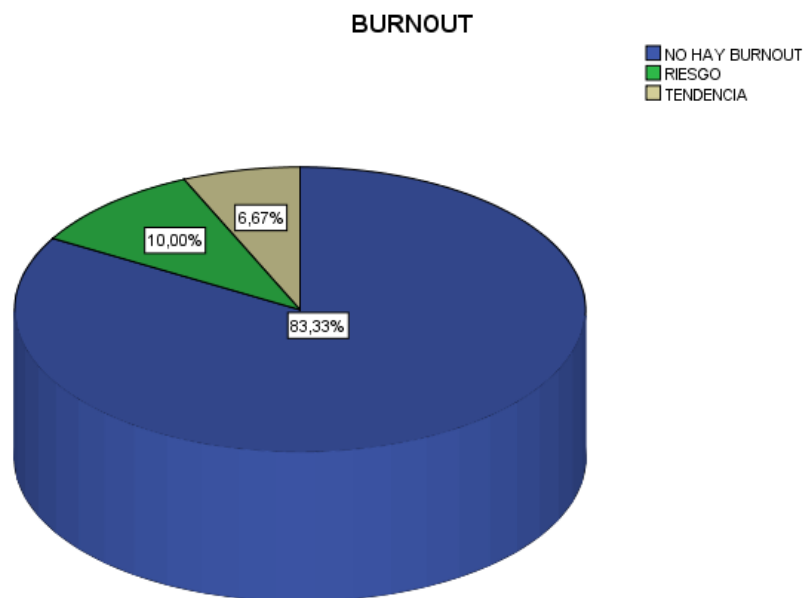


Figura N° 2: Resultado de estrés laboral (Síndrome de Burnout)

Comentario:

El nivel de Burnout en los trabajadores del área comercial de la Empresa Schroth Corporación papелera del Distrito de San Isidro, se considera “No hay Burnout”, teniendo como resultado:

El 83,33%, se considera categoría “No hay Burnout”

El 6,67%, se considera categoría “Tendencia a Burnout”

Tabla N° 12: Resultado de Cansancio Emocional

NIVEL DE CANSANCIO EMOCIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	23,3%	23,3%	23,3%
	Medio	20	66,7%	66,7%	90,0%
	Alto	3	10,0%	10,0%	
	Total	30	100,0%	100,0%	100,0%

Comentario

El nivel de Cansancio Emocional en los trabajadores del área comercial de la Empresa Schroth Corporación papelera del Distrito de San Isidro, se considera “Medio”, teniendo como resultado:

El 10,00%, se considera categoría “Alto”

El 66,67%, se considera categoría “Medio”

El 23,33%, se considera categoría “Bajo”

CAANSANCIO EMOCIONAL

■ Bajo
■ Medio
■ Alto

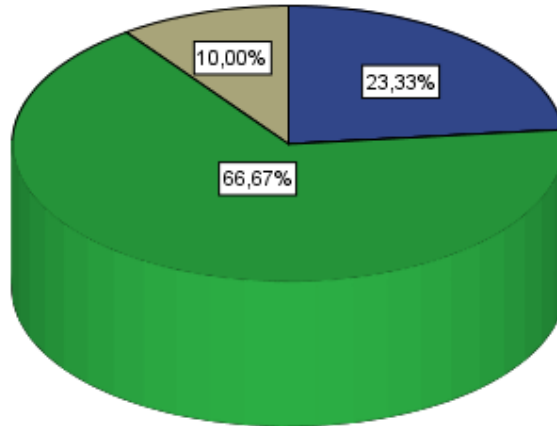


Figura N° 3: Resultado de Cansancio emocional

Comentario

El nivel de Cansancio Emocional en los trabajadores del área comercial de la Empresa Schroth Corporación papelera del Distrito de San Isidro, se considera “Medio”, teniendo como resultado:

El 10,00%, se considera categoría “Alto”

El 23,33%, se considera categoría “Bajo”

Tabla N°13: Resultado de Despersonalización

NIVEL DE DESPERSONALIZACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6,7%	6,7%	6,7%
	Medio	24	80,0%	80,0%	86,7%
	Alto	4	13,3%	13,3%	
	Total	30	100,0%	100,0%	100,0%

Comentario

El nivel de Despersonalización en los trabajadores del área comercial de la Empresa Schroth Corporación papelera del Distrito de San Isidro, se considera “Medio”, teniendo como resultado:

El 13,33%, se considera categoría “Alto”

El 80,00%, se considera categoría “Medio”

El 6,67%, se considera categoría “Bajo”

DESPERSONALIZACIÓN

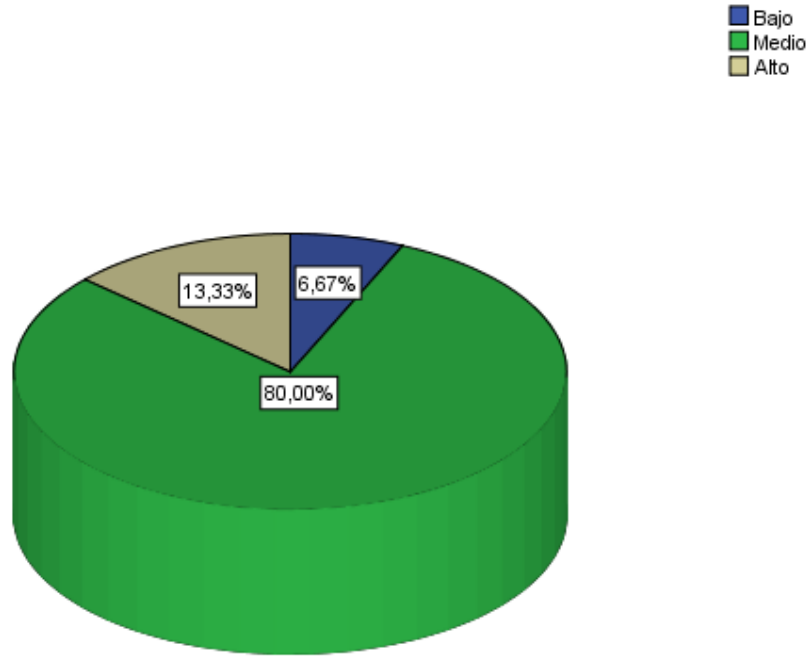


Figura N°4: Resultado de Despersonalización

COMENTARIO:

De todos los trabajadores evaluados obtenemos que el mayor porcentaje de despersonalización se encuentra en un “nivel medio”, Teniendo como resultado:

80,00% se considera categoría “Medio”

13,33% se considera categoría “Alto”

6,67% se considera categoría “Alto”

Tabla N°14: Resultados de Realización Personal

NIVEL DE REALIZACION PERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Medio	18	60,0%	60,0%	60,0%
Válido	Alto	12	40,0%	40,0%	
	Total	30	100,0%	100,0%	100,0%

Comentario

El nivel de Realización personal en los trabajadores del área comercial de la Empresa Schroth Corporación papelera del Distrito de San Isidro, se considera “Medio”, teniendo como resultado:

El 40,00%, se considera categoría “Alto”

El 60,00%, se considera categoría “Medio”

REALIZACION PERSONAL

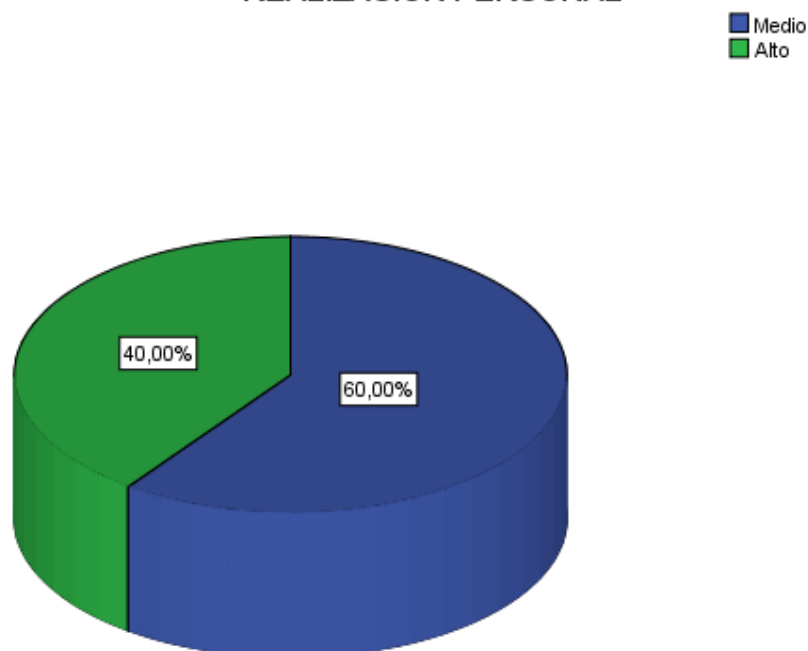


Figura N° 5: Resultado de Realización Personal

Comentario

El nivel de Realización personal en los trabajadores del área comercial de la Empresa Schroth Corporación papelerera del Distrito de San Isidro, se considera “Medio”, teniendo como resultado:

El 40,00%, se considera categoría “Alto”

El 60,00%, se considera categoría “Medio”

4.3 ANALISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

En este trabajo el objetivo era determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores del área comercial de la empresa SCHROTH CORPORACIÓN PAPELERA del distrito de San Isidro. Por ello se procedió a recabar la información con ayuda del instrumento Inventario Burnout de Maslach (Maslach & Jackson - Llaja, V., Sarria, C. & García, P.2007), en cuya aplicación se obtuvo que el 83,33% de trabajadores encuestados se encuentra en un nivel “No hay Burnout”, considerándose favorable a diferencia del

porcentaje restante. Sin embargo, aunque es un grupo importante el que evidencian niveles bajos de estrés laboral, no deja de no existir presencia de éste con el porcentaje restante.

Similarmente encontramos en la investigación realizada por Arias Gallegos, Zegarra Valdivia (2015), cuando en su investigación cuyo objetivo era determinar el “Clima organizacional, síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa” y fueron evaluados 93 trabajadores en edades que colindaban entre 19 y 62 años. Siendo el 63 % trabajadores administrativos. Ellos mostraron como resultado que el clima organizacional era óptimo y los síndromes de Burnout tenían un bajo nivel en la gran mayoría de trabajadores.

De igual forma Vásquez Manrique, Maruy Saito, Verne Martin (2014), cuyo objetivo de su investigación era determinar la “Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú”. Evaluando a 54 trabajadores entre médicos, enfermeras y técnicos de enfermería; obtuvieron que La frecuencia de SBO (síndrome de Burnout) fue de 3,76%, un porcentaje muy bajo.

Según la autora Leiter y Maslach, 1988 El Burnout al parecer es respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, en el que el contacto excesivo con los individuos receptores de servicios, produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas. Actualmente, Maslach define al Burnout como una respuesta dilatada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que se origina de la tensión crónica consecuente de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo.

Comentario: Aquí podemos concluir y visualizar que el síndrome Estrés Laboral no se ha desarrollado en el mayor porcentaje de los trabajadores, deduciendo que la empresa desarrolla actividades y genera un ambiente propicio para que sus trabajadores trabajen en óptimas condiciones y no sean entes generadores del síndrome el cual concluiría en desventajas tanto para el empleador y el empleado. Maslach menciona que el exceso de contacto con las personas a las que se les brinda

el servicio de venta podría ser un generador del síndrome; sin embargo, en esta ocasión la empresa dentro del área comercial, dispone de cierta cantidad de trabajadores cuya función es únicamente el seguimiento y control de las ventas realizadas (sin fueren bien distribuidas, llegaron a tiempo, satisfacción del cliente, entre otros.) ha generado que la carga laboral sea menor, organizada y que aquellos que realizan las ventas se encarguen plenamente de esa función sin ninguna otra actividad adicional que les genere tensión, lo que ha traído beneficios.

Respecto al factor “Cansancio Emocional” observamos en los resultados que el 66,67% de los trabajadores presentan un nivel “medio”, esto puede interpretarse como que las causas sean internas o externas al centro laboral logra que el trabajador se agote causando en él emociones probablemente negativas.

Según la autora Leiter y Maslach, 1988 el Cansancio Emocional se debe al agotamiento de los propios recursos emocionales y presencia de sentimientos de estar muy agotado emocional, psicológicamente e incluso esto conllevar a un agotamiento físico.

Por lo que tenemos a Vásquez Manrique, Maruy Saito, Verne Martin (2014), con su investigación en la que tenía que determinar la “Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú”. Obteniendo de 54 trabajadores el 12,97% de los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, pudiendo tener porcentajes significativos al igual a esta investigación.

De igual forma Aranda Veltran, López Gonzales y Barraza Salas (2013), y su investigación “Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México”, encontraron que factores del síndrome en el 79,8% eran las variables que se comportaron como factor de riesgo; en específico, la del área del sistema de trabajo con el agotamiento emocional.

Comentario: Se concluye que si bien por un lado vemos que el mayor porcentaje de los trabajadores no presenta ni desarrolla el síndrome de estrés laboral, existe la

presencia con porcentajes de importancia en el cansancio emocional que ellos puedan sentir, las causas pueden deberse a diversas razones, ya sean internas o externas al centro de labores; por ejemplo una de ellas puede deberse a que en la empresa el ritmo y la rutina diaria que ellos mantienen es desgastante, ya que tienen que estar realizando seguimiento a los clientes y en muchas ocasiones estar a disposición de sus horarios; así como, debido a que gran parte de los evaluados se encuentran cerca a los 50 años, varios años laborando dentro de la empresa teniendo la sensación de ser personal permanente y estable los lleva a encontrarse en una zona de confort de la que les cuesta salir cuando su empleador ingresa nuevas formas de trabajo, actualizando sistemas; por otro lado en el último trimestre han percibido el ingreso de nuevo capital humano, percibiéndolos como posible competencia ya que es un personal más joven y más adaptados a los cambios actuales de la forma de trabajo. Así mismo, otras razones colaterales pueden estar relacionadas a razones externas como problemas familiares, problemas económicos, situaciones físicas que puedan aquejar por la edad o el sexo, tomando a las féminas como ejemplo, los cambios hormonales de la edad (menopausia), conllevando a que sus emociones se encuentren involucradas; todo ello puede ocasionar sensación de agotamiento, desajuste, frustración, sentimiento de ineficiencia o debilitamiento en sus emociones.

Referente al factor “Despersonalización” vemos como en los resultados obtenemos un 80,00% de trabajadores obtienen un nivel “Medio” frente a este factor. Lo que muestra que existen cambios actitudinales en ellos a causa del cansancio emocional que experimentan.

Paralelamente Vásquez Manrique, Maruy Saito, Verne Martin (2014), investigando la “Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú”. habiendo evaluados a empleados entre médicos (25), enfermeras (16) y técnicos de enfermería (13); obtuvo que el 11,12% de ellos presentó un nivel alto de despersonalización.

Al igual que Arias Gallegos (2012), realizó una investigación con la finalidad de determinar “El estrés laboral de los trabajadores desde el enfoque de sucesos vitales”

en la ciudad de Arequipa a una empresa dedicada a la asistencia y mantenimiento minero, obteniendo los siguientes resultados: de 100 trabajadores varones de tres grupos profesionales (administrativos, ingenieros y mecánicos) de acuerdo a los sucesos vitales más frecuentes encontró cambios en los hábitos de alimentación y de sueño, en las condiciones de vida.

Según la autora Leiter y Maslach, 1988 La Despersonalización, el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, entre otros.

Comentario: Concluimos frente a estos resultados que como consecuencias del cansancio emocional que presentan estos trabajadores, han llegado a desarrollar ciertas conductas propias del estrés a que ligeramente puedan estar presentando, por ejemplo, durante los días de cierre de ventas de los productos que la empresa fabrica, como equipo tienen que llegar a una meta o porcentaje de productos colocados a los clientes, por lo que en días finales al mes el clima es de tensión, y esta presión ocasiona que ellos se muestren herméticos, poco comunicativos, no ríen, pueden mostrar cierta apatía cuando se ven interrumpidos, en ocasiones cuando el área de Gerencia del desarrollo humano ha querido realizar alguna breve pausa, a lo que ellos llaman “pausas activas” de una duración de 5 min. Y realizar algunos estiramientos y puedan tener un poco de movimiento, han mostrado resistencia y ha ocasionado que realicen comentarios negativos porque se han sentido atacados y han percibido esto como una pérdida de tiempo.

También es importante mencionar que no todos tienen un buen control de la frustración ni un buen control de situaciones que le generen estrés.

Frente al factor “Realización Personal” se han obtenido resultados de un 60,00% de trabajadores con presencia de ésta, colocándose en un nivel “Medio” y pudiendo percibir que en un mayor porcentaje de ellos ha logrado satisfacción en sus proyectos.

Es Así como tenemos nuevamente a Vásquez Manrique, Maruy Saito, Verne Martin (2014), cuyo objetivo de su investigación era determinar la “Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de

emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú”. Observando que el 14,81% presentó un bajo nivel de realización personal.

La autora Leiter y Maslach, 1988 la Realización Personal Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen se encuentran dentro de la capacidad para poder entenderlas de forma competente. obteniendo respuestas positivas hacia uno mismo y hacia su trabajo, manteniéndola buenas relaciones personales y profesionales, rendimiento laboral óptimo, capacidad para soportar la presión y una alta autoestima.

Comentario: Observamos que los resultados muestran que la realización personal de los trabajadores es óptima, por lo general vemos como a diferencia de otras investigaciones encontradas, aquí la empresa apuesta por invertir en actividades que generan en los trabajadores un buen clima laboral y les brindan opciones de poder tener crecimiento y una línea de carrera que les permita sentirse realizados; por ejemplo, realizan convocatorias internas para los puestos disponibles, es ocasiones han desarrollado talleres cortos para afianzas sus conocimientos ya sea en administración, manejo de clientes, entre otros. De la misma forma permiten que empresas (bancos, constructoras, etc.). ingresen y puedan evaluar a los trabajadores apoyando a que puedan acceder a créditos hipotecarios u otros para poder realizar proyectos personales (concluir estudios) o familiares (obtener una casa propia). Es así como logran que los trabajadores sientan que sus empleadores muestran interés por ellos y así esto contribuya a su satisfacción recayendo en obtener trabajadores más comprometidos con su trabajo con un buen clima laboral.

4.4 CONCLUSIONES

- i. El mayor nivel de Estrés Laboral en los trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera se considera “No hay Burnout”.
- ii. El mayor nivel de Cansancio Emocional en los trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera presentan un nivel “medio”.
- iii. El mayor nivel de despersonalización en los trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera presentan un nivel “medio”.
- iv. El mayor nivel de realización personalidad de los trabajadores del área comercial de la empresa Schroth Corporación Papelera se considera “medio”.

4.5 RECOMENDACIONES

Se recomienda diseñar y desarrollar un programa de intervención en el que se incluyan actividades para disminuir los porcentajes de cansancio emocional; y así, optimizar sus funciones, sean de apoyo o fuerza para lograr que el equipo sea óptimo en su totalidad.

Se recomienda diseñar y desarrollar un programa de intervención en el que se trabajen actividades para mejorar la sensación de realización personal a esos trabajadores que presentan tendencia y riesgo de desarrollar el síndrome.

CAPITULO V

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN

5.1 DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA

“Taller Manejo de Cansancio Emocional”

Objetivo general

- Implementar técnicas para el manejo de cansancio emocional en los trabajadores.

Objetivo Especifico

- Reconocer las causantes de situaciones estresantes.
- Desarrollar técnicas de relajación.
- Fomentar hábitos alimenticios saludables.
- Mejorar la técnica de resolución de problemas.

5.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Maslach & Jackson (1981), entrevistaron a un amplio grupo de trabajadores de servicios humanos con la finalidad de establecer el nivel de estrés emocional en las posiciones de trabajo, hallaron que las tácticas de afrontamiento tenían implicaciones importantes en la identidad del profesional y el comportamiento del centro laboral, este contexto interpersonal del trabajo significó que desde el comienzo, se estudió el cansancio o desgaste emocional no como resultado al estrés del individuo, sino como conductas transaccionales que se establece entre la persona y el lugar de trabajo

(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Durante esta primera fase la investigación efectuada por Maslach & Jackson (1981, citado por Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) se enfocaron en dos aspectos, las implicaciones psicológicas/clínicas y las sociales. En las actividades clínicas, la atención se centró en los síntomas de cansancio o agotamiento emocional y temas de salud mental, mientras que, en el aspecto social, se buscó la relación entre el enfermo (paciente) y la persona que lo cuida. Desde los primeros estudios el cansancio o agotamiento emocional se formalizó como una dimensión esencial y central en el desarrollo de burnout.

Se ha demostrado que el cansancio o agotamiento emocional anticipa el desarrollo de las otras dimensiones de burnout (Knudsen, Ducharme & Roman, 2009), generando consecuencias negativas para la salud del trabajador y para los centros laborales o empresas, ya que se relaciona con bajo rendimiento laboral y aumento de niveles de insatisfacción laboral (percepción de mal clima laboral) sentimiento que puede propagar a otros miembros de la organización (Bakker, Schaufeli, Sixma, & Bosveld, 2001; Halbesleben & Buckley, 2004, citado por Knudsen, Ducharme & Roman 2009).

En la actualidad el estrés laboral viene siendo uno de los problemas mayores que aquejan las empresas, observamos que las exigencias a las que las empresas someten a sus empleados genera malestar ya sea físico psicológico o emocional que conlleva a poder crear un clima organizacional, familiar y personal negativo. Se han realizado estudios y propuesto estrategias para disminuir los efectos de las enfermedades que se derivan del estrés laboral. Lo que en muchas ocasiones se confundía con pereza, desgano o falta de voluntad, se le denominó como: Cansancio o Agotamiento Laboral.

El cansancio o agotamiento emocional es el elemento clave, de inicio para que se desarrolle el estrés y hacía referencia a que los individuos presentan sentimientos de estar emocionalmente cansados o agotados y rebasado en cuanto a sus recursos emocionales. (Maslach y Jackson, 1981b; Maslach et al., 2001). Es un problema que afecta a personas en cualquier nivel o actividad laboral, sin importar el tipo de trabajo que se realiza, los trabajadores pueden experimentar crisis relacionadas con la energía, el grado de compromiso y la efectividad de su trabajo.

Hastings, Horne & Mitchell, 2004). También coincide al mencionar que dentro de la conceptualización de estrés laboral el cansancio o agotamiento emocional constituye una principal característica que se presenta en los trabajadores que han sido expuestos de manera constante y durante largos periodos a factores que generan estrés.

En el tiempo, la historia de la enfermedad se puede dividir en tres etapas: En la antigüedad, el médico romano Galeno suponía que la abundancia de bilis negra ocasionaba que la circulación sea lenta y obstaculizaba las vías cerebrales, ocasionando letargo, apatía, cansancio, pereza y melancolía. En la época en que el cristianismo se había apropiado de la cultura occidental, el cansancio o agotamiento emocional era percibido como un signo espiritual débil, como falta de fe. Cuando aparece la medicina moderna, los doctores diagnosticaron síntomas de fatiga (Anna Katharina Schaffner, 2016).

Dicha autora menciona también que la tecnología y los correos electrónicos pueden ser generadores del agotamiento de nuestras reservas de energías y que, aunque inicialmente éstas estaban enfocadas en ahorrar tiempo y energía, se han convertido en factores de estrés por sí mismos.

Por tanto el cansancio o agotamiento emocional se ha convertido en un asunto de importancia en las empresas, ya que sus empleados requieren el máximo esfuerzo y no tienen tiempo para recuperar la energía creativa que pierden al padecer desgaste laboral; por tanto, en la actualidad son las mismas empresas quienes se interesan por desarrollar talleres o proyectos en donde sus trabajadores aprendan técnicas en las que se apoyen para lidiar con esas situaciones que les provoca cierto desgaste y al mismo tiempo puedan seguir siendo empleados óptimos y proactivos.

5.3 ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

❖ SESION N°1 DÍA DE LA FRUTA

Objetivo: Conseguir que los trabajadores cambien sus hábitos alimenticios.

En la siguiente actividad tendrán que una vez a la semana (día viernes), por la tarde, dejar una canasta en cada oficina con frutas de la estación, para que al llegar los trabajadores la tomen, la consuman y lean el mensaje positivo que se les colocará a cada una. La actividad tendrá una duración de cuarenta y cinco minutos aproximadamente. Y los materiales a utilizar estarán compuestos por una canasta, frutas y hojas con mensajes positivos.

❖ **SESION N°2** **DÍA DE LA SONRISA**

Objetivo: Conseguir que los trabajadores tomen minutos para relajarse, sonrían y ayude a mejorar su ánimo.

En esta actividad se realizará la entrega a los trabajadores de un dulce saludable y un chiste escrito en una hoja de papel una vez por semana (día martes o jueves), por la tarde; A quien se encuentre de mal humor se les colocará un accesorio de humor y lo tendrá que tener puesto durante los siguientes quince minutos. La entrega de los dulces tendrá una duración de cuarenta y cinco minutos aproximadamente y los materiales a utilizaras serán: canasta, dulce saludable (cupcakes, frutos se cos, barras energéticas, etc.), hojas con chistes, accesorios de humor (nariz roja, vinchas, lentes de payaso, etc.)

❖ **SESION N°3** **PAUSA ACTIVA**

Objetivo: Movilizar el organismo y liberar tensiones a través del estiramiento.

Se realizará una actividad en la que dos veces por semana (lunes y miércoles) un moderador se acercará a las oficinas y de acuerdo a la cantidad de trabajadores que se encuentre en ellas les solicitará que detengan sus actividades y se pongan de píe, posterior a ello se les pedirá que suelten sus extremidades y realicen movimientos circulares de brazos, piernas, cuello, hombros, cintura (guiarlos con el ejemplo); acompañarlo con música instrumental y comentarios agradables; el desarrollo de los ejercicios de estiramiento tendrá un duración aproximada de cuarenta y cinco minutos y

se ocuparan materiales como: música instrumental, reproductor de música o celular y el ambiente.

❖ **SESION N°4 MINUTO DE OXIGENACION**

Objetivo: Relajarse, desconectarse unos minutos de la actividad estresante.

En la siguiente actividad se realizarán tres tipos de ejercicios de respiración por lo que dos veces por semana (lunes y miércoles) posterior al estiramiento el moderador continúa indicando:

- 1) Respiración diafragmática:** Pedir que tomen aire profundamente por la nariz, a su vez coloquen su mano en el vientre y observen como es que se alza con su respiración. Se pide realizar una pequeña pausa y posterior a ellos se suelte el aire por la boca lentamente. Realizarlo tres veces consecutivas.
- 2) Respiración alterna:** Pedir que tomen asiento, tapar con su pulgar derecho la fosa nasal derecha e inhalar lenta y profundamente. Para soltar el aire, tapa la fosa nasal izquierda y expúlsalo por la fosa nasal derecha. Repite el mismo mecanismo a la inversa y realizar 3 repeticiones.
- 3) Respiración completa:** Pedir que coloquen las manos como en la respiración abdominal. Inspira lentamente por la nariz, llevar el aire hacia el abdomen, posterior a ello la zona de las costillas intentando que éstas se expandan y por último hacia la clavícula. Indicar que retengan el aire unos segundos y comiencen la expulsión en el sentido inverso. Primero clavícula, luego las costillas y por último la zona abdominal hasta quedar sin aire. Realizar 3 repeticiones.

La duración estimada para su desarrollo será de aproximadamente de cuarenta y cinco minutos requiriéndose de materiales como la música instrumental, el reproductor de música o celular y el ambiente en el que se pondrá en práctica los ejercicios.

❖ **SESION N°5** **HABITOS POSITIVOS**

Objetivo: Disminuir ansiedad y hábitos negativos (fumar, ingerir comida chatarra, entre otros).

En esta actividad una vez por semana se realizará la venta de alimentos saludables en un carrito a precios económicos; esto les brindará energías y a su vez calmará su ansiedad a realizar hábitos como fumar, ingerir comida chatarra, entre otros. La actividad tendrá una duración de cuarenta y cinco minutos aproximadamente y puede ir acompañado de un seguimiento nutricional mensual. Los materiales a utilizar serán, el carrito de alimentos, personal que realice la venta, alimentos saludables.

❖ **SESION N°6** **RELAJACION MENTAL**

Objetivo: Controlar los pensamientos negativos y conseguir la concentración en el objetivo diario.

La actividad se realizará dos veces por semana en cualquier horario del día, se realizará una pausa en las actividades que durará cuarenta y cinco y en la que tendrán que realizar ejercicios de vaciado mental y visualización, esto será guiado por un moderador que tendrá que guiarlos logrando que puedan desconectarse de la actividad que estaba haciendo (ya sea con un ejercicio de conteo, mencionando los números de su DNI y pueda verlo en su mente, entre otros); posterior a ellos, pedirá que con los ojos cerrados se visualice en un lugar de su agrado (donde les gustaría estar) para después mencionarles “que piensen en los objetivos a los que han llegado en el día, lo que les gustaría conseguir para concluir su jornada (sin dejar de ser realista) para finalizar con una respiración profunda y lenta; esto puede ir acompañado de una música de fondo que ayude a la relajación. Los materiales que se necesitaran será un reproductor de música o celular, música de relajación, moderador.

❖ **SESION N°7 RESOLUCION DE PROBLEMAS**

Objetivo: Resolver los conflictos que se presenten en sus actividades de manera más eficiente

En la siguiente actividad se dotará al trabajador de un listado con alternativas para reorganizar y manejar el tiempo y sus actividades de forma apropiada; se les solicitará que lo coloquen en su espacio de trabajo y que logren aplicarlo en sus actividades de forma diaria. El tiempo que se tomará para su aplicación será de forma constante y los materiales a utilizar para su desarrollo serán una hoja de papel que contendrá las siguientes alternativas:

1. Determinar objetivos y prioridades.
2. Tomar decisiones de qué hacer y qué no hacer.
3. Dejar márgenes de tiempo para imprevistos.
4. Anticipar tareas para evitar posterior aglomeramiento.
5. Dedicar unos minutos para programar diariamente.
6. Aprovechar sus horas al máximo rendimiento.
7. Ser realista al calcular tiempo para actividades.

❖ **SESION N°8 RETROALIMENTACION**

Objetivo: Crear consciencia del tiempo utilizado en actividades y sus avances, analizar las dificultades.

En esta actividad Cada dos semanas el jefe de área deberá realizar una revisión de las actividades que se encuentran pendientes y los avances de los objetivos planteados en el mes, los trabajadores deberán mencionar las dificultades que vienen experimentando, brindar opciones de solución y dar espacio para replantear alguna actividad que no esté caminando como se había estipulado, de la misma forma se deberá recalcar que es importante que aquellos que hayan logrado pronto sus objetivos mensuales sean de apoyo para aquellos que aún no lo consiguen. EL tiempo en que desarrollara el taller serán de cuarenta y cinco minutos y los materiales de los que se requerirán son: ambiente, sillas, pizarra, plumones, moderador.

5.4 SECTOR AL QUE SE DIRIGE

El sector al que se dirige el programa se encuentra conformado por trabajadores del área comercial de la empresa Schroth corporación papelera en el distrito de San Isidro y se encuentra conformado por 30 personas de las cuales 18 varones y 12 mujeres en las edades que fluctúan entres los 24 y 51 años.

5.5 ESTABLECIMIENTO DE CONDUCTAS PROBLEMAS/ METAS

Lo que se requiere trabajar y que genera que el trabajador no rinda de forma óptima ni desarrolle sus actividades laborales apropiadamente es el cansancio o agotamiento emocional que la presión ya sea interna o externa al centro laboral les genera, esto ocasiona que ellos manifiesten conductas como irritabilidad, comunicación no asertiva, hábitos negativos (ingerir por ansiedad productos poco saludables, fumar, entre otros), pensamientos pesimistas, distanciamientos.

Para la RAE (Real Academia española) 2017, Irritar, es la capacidad de un ser o de para reconocer una modificación negativa en el medio ambiente y reaccionar; principalmente es la capacidad homeostática que tienen los seres vivos de responder ante estímulos que perjudican su estado y que genera sentimiento de ira.

Por otro lado, vemos que los autores Neidharet, Weinstein y Conry,1989, definen el asertividad como la capacidad de reconocer e identificar nuestras necesidades y hacérselas saber a otras personas con firmeza y claridad. A su vez, aceptan que éstas tienen el mismo derecho de hacerse valer. Por esta razón, expresan sus ideas de forma Cortez y escuchan con respeto las ideas que manifiestan las demás personas. Por tanto, la comunicación no asertiva haría referencia a la ausencia de lo ya mencionado.

Vemos también, que en psicología los hábitos son definidos como actos que se adquieren por la experiencia y se regulan de forma automática (gestos, forma de mover las manos, hablar, aquellas que se realizan para satisfacer las ansias personales como comer en exceso o fumar, etc.), Es así que definimos a los hábitos negativos como aquellos actos de los que se tiene poco control y que impiden o alteran el bienestar de

las personas pudiendo evitar que funcionemos de forma creativa y productiva, e incluso puede perjudicar nuestra salud. (Microsoft Encarta, 2008).

El francés Francois Marie Arouet, 1759, menciona que el pesimismo es la tendencia de las personas a juzgar las cosas por su aspecto más negativo, lo opuesto a optimismo que se refiere al análisis de las situaciones a partir de dimensiones más favorable. Para la psicología puede ser un síntoma de enfermedades como la depresión y las manifestaciones pueden reflejar la presencia de un trastorno emocional que se presenta con abatimiento y la infelicidad.

La RAE (Real Academia española) define el constructo distancia como un alejamiento, desvío, desafecto entre personas; esto suele ser una actitud usual o común en momentos en el que los trabajadores se encuentran sometidos a situaciones que les genera estrés, ya que se ensimisman en sus actividades por la preocupación que puedan estar experimentando.

5.5.1 CONDUCTA META

La meta es Implementar técnicas para el manejo de cansancio emocional en los trabajadores, y así conseguir colaboradores con un nivel alto de satisfacción laboral, que conlleve a que exista un clima laboral positivo con relaciones interpersonales apropiadas, que les permita resolver conflictos de forma asertiva; De la misma forma que a través del desarrollo de taller se sientan más motivados, comprometidos, concentrados en sus tareas, con mejor estado de ánimo y con mayor productividad en sus actividades. Al lograr estos objetivos el nivel de absentismo y de rotación de puestos será menor ya que sus actitudes mostraran mayor lealtad, compromiso puntualidad y responsabilidad con sus actividades que cada uno tiene designado.

Todo ello hará que la empresa desarrolle incrementos en sus ventas, que se logre llegar a los objetivos pautados por mes, y a su vez tendrán que brindarle al trabajador bienestar y comodidad en el lugar en el que desarrollan sus funciones; como también, los líderes se sentirán y verán la necesidad en ser mejores guías para el grupo.

Locke, 1976 define satisfacción laboral como una respuesta positiva hacia el trabajo en general o hacia algún aspecto o, como un estado emocional placentero que resulta de la impresión subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Dormann & Zapf, 2001, lo define como el factor mediador entre las condiciones del trabajo y las consecuencias organizacionales e individuales de ahí la consideración de que las instituciones ajusten las necesidades de las mismas con las propias de los individuos que laboran en ellas.

Guillen y Guil (2000), agrupa conceptos de satisfacción laboral y la definen como: a) un estado emocional placentero que es resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona (Locke, 1976) b) una actitud generalizada frente al trabajo considerando que las actitudes responden a un modelo tridimensional: dimensión afectiva, cognitiva y comportamental (Peiró, 1984); y c) una actitud afectiva diferenciando dos modelos: el modelo unidimensional que aborda la actitud hacia el trabajo de manera general y modelo multidimensional que contempla diversas dimensiones concretas del trabajo.

Davis & Newstrom, 1993). Barraza y Ortega (2009) señalan que la satisfacción laboral se define como la actitud que evidencia el colaborador frente a su trabajo, y que esa actitud se base en creencias y valores que el colaborador desarrolla de su propia labor y que necesariamente intervendrá de forma relevante en sus comportamientos y en sus resultados.

Respecto al constructor Absentismo laboral, según Taylor (1983) sólo se considera absentismo las ausencias que determinan pérdidas para la empresa que se derivan de la no asistencia al centro de labores por parte de un trabajador del que se pensaba que asistiría.

Martín & Sabaté (1983) definen el absentismo como aquella conducta social que consiste en la ausencia al centro de labores por parte del trabajador, sea de manera justificada o por razones aparentes, cuyas motivaciones deben enmarcarse, como hecho social, dentro de su correspondiente contexto sociológico.

La Organización Internacional del Trabajo [OIT] (1991) menciona que el absentismo es “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado del que se pensaba asistiría, excluyendo los periodos vacacionales y las huelgas.

En cuanto al termino motivación, Diego González Serra (1995, 2001) hace referencia a que la motivación determina, regula, la dirección (el objeto-meta) y el grado de activación o intensidad de la forma de comportarse de las personas.

Herzberg, 2000 define la motivación como la característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona ocasionando que la ésta se active, oriente dinamicamente y mantenga comportamientos.

Robbins, 2004, considera todavía no queda del todo claro el constructo motivación dado que tiene un significado distinto para cada persona. Se puede concebir como aquellos “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y constancia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta en el transcurso del trabajo”.

El compromiso es definido por la Real academia española (RAE) como una obligación contraída o palabra dada.

Mowday, en Lagomarsino, 2003; p.79), identifica el constructo compromiso como una fuerza de identificación y de involucramiento que presenta un individuo con la organización.

Productividad es conceptualizado por la Real academia española (RAE) como la capacidad de producción por unidad de trabajo, etc.

Levitan, 1984, define el concepto productividad como una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos en el que se nota la eficiencia con la que los recursos - humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son utilizados para producir bienes y servicios en el mercado.

Concentración según la RAE (real academia española), logra conceptualizarla como la acción de encontrarse muy atento pendiente de una actividad.

5.6 METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN

La metodología Según Julián Pérez Porto y Ana Gardey, 2016, mencionan que la metodología es un plan de investigación que permite a través de procedimientos lograr objetivos en el marco de la ciencia; a través del ámbito social, la metodología se enfoca en la realidad de una sociedad para llegar a la conclusión acerca de algún episodio por la que recurre a la observación y el trabajo práctico.

Sánchez Roldan, 2001 la explica como un concepto total referido al estudio del método desde un proceso sistemático en el cual se adquiere formas de conocimiento, para ello la definición de método hace referencia al camino para obtener un fin de manera ordenada, a partir de un conjunto de reglas.

La Real Academia Española, la conceptualiza como el conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

Desarrollaremos un taller en el que se trabajaran actividades para mejorar la alimentación saludable, lograr disminuir tensiones físicas y mentales a través de técnicas de relajación y estiramiento, disminuir ansiedad y hábitos negativos (fumar, comer chatarra, etc.), como también se pondrá en práctica la toma de decisiones y la técnica de retroalimentación.

El concepto Taller se encuentra definido por la RAE (Real academia española) como un seminario de ciencias o de artes.

Para Melba Reyes 2000-2014, plantea que el taller es una realidad que integra la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso pedagógico.

Piaget, 1975 hace mención de que el taller necesita alta creatividad y que exista experiencia teórica o práctica de los participantes en su desarrollo de aprendizaje para poder abordar la realidad estudiada, relaciones interdisciplinarias de forma efectiva, de manera tal que sirva de retroalimentación y de fundamento para su mejora profesional en forma de equipo de trabajo.

Addine en 1996 hace referencia al concepto taller como la integración de conocimientos, habilidades, valoraciones y experiencias en la actividad profesional creadora desde la integración grupal.

Calzado, 1998 quien define el constructo taller como un espacio para construir conocimiento a partir de la práctica y que es importante se encuentre delineadas las funciones del proceso.

EL taller que será aplicado en trabajadores del área comercial en la empresa SCHROTH CORPORACION PAPELERA del distrito de San Isidro consta de 8 sesiones, cada una compuesta por el nombre que la define, su objetivo principal, el desarrollo o metodología, los materiales a utilizar y el tiempo que dispondrá para su ejecución. La primera sesión tiene como nombre: El día de la fruta, su objetivo es conseguir que los trabajadores inicien el día con una alimentación y se motiven con la frase de la que viene acompañada la fruta; su desarrollo tiene un tiempo aproximado de diez minutos y los materiales están compuestos por una canasta, fruta y hojas con mensajes positivos.

La segunda sesión lleva como nombre el día de la sonrisa, su objetivo es conseguir que el trabajador se relaje, sonría y esto ayude a mejorar su estado de ánimo; su desarrollo tiene un tiempo aproximado de diez minutos en el que los colaboradores recibirán una vez por semana un dulce saludable el cual estará acompañado de un chiste y a aquel trabajador que se le encuentre de mal humor se le colocará un accesorio de humor que deberá llevar puesto durante los siguientes quince minutos; la actividad requerirá utilizar materiales como: canasta, dulce saludable (cupcakes, frutos secos, barras energéticas, etc.), hojas con chistes, accesorios de humor (nariz roja, vinchas, lentes de payaso, etc.).

La tercera sesión llamada pausa activa, tiene como objetivo generar que los trabajadores se movilicen y liberen tensiones a través del estiramiento corporal; la duración de esta actividad es de cinco minutos y durante dos días a la semana un moderador se acercará a las oficinas para guiarlos y solicitar que detengan sus actividades para llevar a cabo estiramientos en varias partes del cuerpo, esto lo

acompañaran de música relajante siendo necesario utilizar materiales como: música instrumental, reproductor de música o celular y el ambiente.

La sesión cuatro denominada Minuto de oxigenación, cuyo objetivo será conseguir la relajación y que los trabajadores se desconecten de su actividad actual; La duración de su ejecución será aproximadamente de diez minutos y se llevará a cabo ejercicios de respiración diafragmática, respiración alterna y respiración completa en el que se emplearán materiales como: la música instrumental, el reproductor de música o celular y el ambiente en el que se pondrá en práctica los ejercicios.

La sesión número cinco, llamada hábitos positivos, tiene como objetivo disminuir ansiedad y hábitos negativos (fumar, ingerir comida chatarra, entre otros); la actividad tendrá una duración de quince minutos, se efectuará una vez por semana la venta de alimentos saludables en un carrito que recorrerá las oficinas ofreciendo los productos a precios módicos y que irá acompañado de un seguimientos nutricional mensual; Los materiales a utilizar serán: el carrito de alimentos, personal que realice la venta, alimentos saludables.

En la sesión número seis la actividad lleva por nombre relajación mental, el objetivo es lograr el control de pensamientos negativos y conseguir la concentración en el objetivo diario; Dos veces a la semana durante cuarenta y cinco minutos se realizarán pausas en las actividades para realizar ejercicios de vaciado mental y visualización, esto tendrá que ir acompañado de música de fondo que ayude a la relajación; los materiales de los que se requerirá son: reproductor de música o celular, música de relajación, moderador.

La sesión siete, denominada resolución de problemas tiene como objetivo resolver los conflictos que se presenten en sus actividades de manera más eficiente.; en esta actividad el tiempo que se tomará para su aplicación será de forma constante y los materiales a utilizar para su desarrollo serán una hoja de papel que contendrá las siguientes alternativas:

1. Determinar objetivos y prioridades.
2. Tomar decisiones de qué hacer y qué no hacer.

3. Dejar márgenes de tiempo para imprevistos.
4. Anticipar tareas para evitar posterior aglomeramiento.
5. Dedicar unos minutos para programar diariamente.
6. Aprovechar sus horas al máximo rendimiento.
7. Ser realista al calcular tiempo para actividades.

Finalmente se concluye con la sesión ocho que lleva por nombre Retroalimentación, la cual tiene como objetivo crear consciencia del tiempo utilizado en sus actividades y sus avances, analizar las dificultades que se han presentado y buscar opciones para solucionar o reestructurar los procesos con apoyo de todo el grupo. En esta actividad Cada dos semanas el jefe de área deberá realizar una revisión de las actividades que se encuentran pendientes y los avances de los objetivos planteados en el mes, los trabajadores deberán mencionar las dificultades que vienen experimentando, brindar opciones de solución y dar espacio para replantear alguna actividad que no esté caminando como se había estipulado, de la misma forma se deberá recalcar que es importante que aquellos que hayan logrado pronto sus objetivos mensuales sean de apoyo para aquellos que aún no lo consiguen.

5.7 INSTRUMENTOS / MATERIAL A UTILIZAR

Los materiales a utilizar serán:

- Canasta
- Fruta de estación
- Dulce o alimentos saludables
- Carrito dispensador
- Música relajante
- Reproductor de música o celular
- Hojas de papel
- Mensajes positivos
- Chistes
- Lista de alternativas para La toma de decisiones.
- Sillas
- Ambiente

- Pizarra
- Plumones

5.8 CRONOGRAMA

TALLER SOBRE MANEJO DE CANSANCIO EMOCIONAL	
N° DE SESION	1 / “Día de la Fruta”
OBJETIVO	Conseguir que los trabajadores inicien un alimentación saludable y se motiven con la frase
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Entrega de fruta y mensaje positivo
RECURSOS	Canasta, fruta de la estación, hojas con mensajes impresos
TIEMPO	45 minutos
Evaluación al final de la sesión	
LA SESION	En la siguiente actividad tendrán que una vez a la semana (día viernes), por la tarde, dejar una canasta en cada oficina con frutas de la estación, para que al llegar los trabajadores la tomen, la consuman y lean el mensaje positivo que se les colocará a cada una.

N° DE SESION	2 / “Día de la sonrisa”
OBJETIVO	Conseguir que los trabajadores inicien un alimentación saludable y se motiven con la frase
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Entrega de fruta y chiste
RECURSOS	Canasta, fruta de la estación, hojas con mensajes impresos
TIEMPO	45 minutos
Evaluación al final de la sesión	
LA SESION	En la siguiente actividad tendrán que una vez a la semana (día viernes), por la tarde, dejar una canasta en cada oficina con frutas de la estación, para que al llegar los trabajadores la tomen, la consuman y lean el mensaje positivo que se les colocará a cada una.

N° DE SESION	3 / “Pausa activa”
OBJETIVO	Movilizar el organismo y liberar tensiones a través del estiramiento.
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Estiramientos corporales
RECURSOS	música instrumental, reproductor de música o celular y el ambiente
TIEMPO	45 minutos
Evaluación al final de la sesión	
LA SESION	Se realizará una actividad en la que dos veces por semana (lunes y miércoles) un moderador se acercará a las oficinas y de acuerdo a la cantidad de trabajadores que se encuentre en ellas les solicitará que detengan sus actividades y se pongan de pie, posterior a ello se les pedirá que suelten sus extremidades y realicen movimientos circulares de brazos, piernas, cuello, hombros, cintura (guiarlos con el ejemplo); acompañarlo con música instrumental y comentarios agradables

N° DE SESION	4 / “Momento de oxigenación”
OBJETIVO	Relajarse, desconectarse unos minutos de la actividad estresante.
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Ejercicios de respiración
RECURSOS	Música instrumental, el reproductor de música o celular y el ambiente en el que se pondrá en práctica los ejercicios.
TIEMPO	45 minutos
Evaluación al final de la sesión	
LA SESION	<p>En la siguiente actividad se realizarán tres tipos de ejercicios de respiración por lo que dos veces por semana (lunes y miércoles) posterior al estiramiento el moderador continúa indicando:</p> <p>Respiración diafragmática: Pedir que tomen aire profundamente por la nariz, a su vez coloquen su mano en el vientre y observen como es que se alza con su respiración. Se pide realizar una pequeña pausa y posterior a ellos se suelte el aire por la boca lentamente. Realizarlo tres veces consecutivas.</p> <p>Respiración alterna: Pedir que tomen asiento, tapar con su pulgar derecho la fosa nasal derecha e inhalar lenta y profundamente. Para soltar el aire, tapa la fosa nasal izquierda y expúlsalo por la fosa nasal derecha. Repite el mismo mecanismo a la inversa y realizar 3 repeticiones.</p> <p>Respiración completa: Pedir que coloquen las manos como en la respiración abdominal. Inspira lentamente por la nariz, llevar el aire hacia el abdomen, posteriormente a la zona de las costillas intentando que éstas se expandan y por último hacia la clavícula. Indicar que retengan el aire unos segundos y comiencen la expulsión en el sentido inverso. Primero clavícula, luego las costillas y por último la zona abdominal hasta quedarse sin aire. Realizar 3 repeticiones.</p>



N° DE SESION	5 / “Hábitos positivos”
OBJETIVO	Disminuir ansiedad y hábitos negativos (fumar, ingerir comida chatarra, entre otros).
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Venta de alimentos saludables
RECURSOS	Los materiales a utilizar serán, el carrito de alimentos, personal que realice la venta, alimentos saludables.
TIEMPO	45 minutos
Evaluación al final de la sesión	
LA SESION	En esta actividad una vez por semana se realizará la venta de alimentos saludables en un carrito a precios económicos; esto les brindará energías y a su vez calmará su ansiedad a realizar hábitos como fumar, ingerir comida chatarra, entre otros. La actividad tendrá una duración de. Irá acompañado de un seguimiento nutricional mensual.

N° DE SESION	6 / "Relajación mental"
OBJETIVO	Controlar los pensamientos negativos y conseguir la concentración en el objetivo diario.
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Ejercicios de vaciado mental y visualización
RECURSOS	Los materiales que se necesitaran será un reproductor de música o celular, música de relajación, moderador.
TIEMPO	45 minutos
Evaluación al final de la sesión	
LA SESION	Se tendrán que realizar ejercicios de vaciado mental y visualización, esto será guiado por un moderador que tendrá que guiarlos logrando que puedan desconectarse de la actividad que estaba haciendo (ya sea con un ejercicio de conteo, mencionando los números de su DNI y pueda verlo en su mente, entre otros); posterior a ellos, pedirá que con los ojos cerrados se visualice en un lugar de su agrado (donde les gustaría estar) para después mencionarles "que piensen en los objetivos a los que han llegado en el día, lo que les gustaría conseguir para concluir su jornada (sin dejar de ser realista) para finalizar con una respiración profunda y lenta; esto puede ir acompañado de una música de fondo que ayude a la relajación.

N° DE SESION	7 / “Resolución de problemas”
OBJETIVO	Resolver los conflictos que se presenten en sus actividades de manera más eficiente
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Entrega de listado
RECURSOS	Hoja de papel que contendrá alternativas para priorizar actividades
TIEMPO	45 minutos
Evaluación al final de la sesión	
LA SESION	<p>En la siguiente actividad se dotará al trabajador de un listado con alternativas para reorganizar y manejar el tiempo y sus actividades de forma apropiada; se les solicitará que lo coloquen en su espacio de trabajo y que logren aplicarlo en sus actividades de forma diaria. El tiempo que se tomará para su aplicación será de forma constante y las alternativas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar objetivos y prioridades. -Tomar decisiones de qué hacer y qué no hacer. -Dejar márgenes de tiempo para imprevistos. -Anticipar tareas para evitar posterior aglomeramiento. -Dedicar unos minutos para programar diariamente. -Aprovechar sus horas al máximo rendimiento. -Ser realista al calcular tiempo para actividades.

N° DE SESION	8 / “Retroalimentación”
OBJETIVO	Crear consciencia del tiempo utilizado en actividades y sus avances, analizar las dificultades.
ESTRATEGIA	Taller
ACTIVIDAD	Reunión
RECURSOS	ambiente, sillas, pizarra, plumones, moderador.
TIEMPO	45 minutos
Evaluación al final de la sesión	
LA SESION	<p>En esta actividad Cada dos semanas el jefe de área deberá realizar una revisión de las actividades que se encuentran pendientes y los avances de los objetivos planteados en el mes, los trabajadores deberán mencionar las dificultades que vienen experimentando, brindar opciones de solución y dar espacio para replantear alguna actividad que no esté caminando como se había estipulado, de la misma forma se deberá recalcar que es importante que aquellos que hayan logrado pronto sus objetivos mensuales sean de apoyo para aquellos que aún no lo consiguen.</p>

5.9 ACTIVIDADES

DÍA 	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
SESION 	12/07/18	21/07/18	29/07/18	23/07/18	17/07/18	01/08/18
Sesión 1					X	
Sesión 2		X				
Sesión 3	X		X			
Sesión 4				X		
Sesión 5				X		
Sesión 6						X
Sesión 7	X	X	X	X	X	X
Sesión 8						X

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, R. F. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4.

Apiquian, A. (2007). El síndrome de burnout en las empresas. *Yucatan, México*.

Cazal Dueñas, J. E. (2017). Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia Hospital Nacional Dos de Mayo diciembre 2016.

De Vera Estevez, M. D. (2004). La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y los moldes cognitivos. *Recuperado de <http://www.moldesmentales.com/otros/mar.htm>*.

El 58% de los peruanos sufre de estrés. (30 de enero de 2015). *rpp noticias*. *Recuperado de <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>*

Gallegos, W. L. A. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 525-535.

Gallegos, W. A., & Valdivia, J. Z. (2015). CLIMA ORGANIZACIONAL, SÍNDROME DE BURNOUT Y AFRONTAMIENTO EN TRABAJADORES DE UN HOSPITAL ONCOLÓGICO DE AREQUIPA.

Gil Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2).

Gonzales, R. R., Doval, Y. R., & Pérez, O. M. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista internacional de Psicología*, 3(01).

Hernández Chacareño, C. L., Rodríguez García, M. E., & Arévalo Paz, N. A. (2004). Factores causantes de estrés en los trabajadores de la recolección de desechos sólidos de la alcaldía municipal de Ciudad Delgado.

Merino Tejedor, E., & Lucas Mangas, S. (2016). La autoeficacia y la autorregulación como variables moderadoras del estrés laboral en docentes de educación primaria. *Universitas Psychologica*, 15(1).

Montero, G. (2010). Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. *Informe de investigación. Vicerrectorado Académico, Universidad*.

Monte, P. R. G. (2013). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: la Psicología de la Salud Ocupacional. *Informació psicológica*, (100), 68-83.

Olvera-Islas, R., Téllez-Villagra, C., & Avilés, A. G. P. (2015). Prevalencia de Burnout en trabajadores de un centro de salud. *Atención Familiar*, 22(2), 46-49.

Paris, L., SANCHEZ, F. C., & Lagos, S. R. C. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Universidad Abierta Interamericana*.

Quiceno, J. M., & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT).

Ratto Dattoli, A., García Pérez, R. C., Silva, M. I., & González, M. D. C. (2015). El síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales en docentes de primaria de la ciudad de Montevideo. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), 273-281.

Rodríguez Carvajal, R., & Rivas Herмосilla, S. D. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 72-88.

Rodríguez, M. (2014). El estrés en el ámbito laboral. El estrés y sus causas. *Jornadas sobre Seguridad y Salud Ocupacional*.

Styles, c. síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en psicólogos de la ciudad de arequipa, Perú.

Tunanñaña, A. S. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1).

Valera, S., Pol, E., & Vidal, T. (2006). Elementos básicos de psicología ambiental. *Barcelona, Universitat de Barcelona*.

Vásquez-Manrique, J. F., Maruy-Saito, A., & Verne-Martin, E. (2014). Frecuencia del síndrome de burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014: Lima, Perú. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 77(3), 168-174.

Zaldúa, G., Lodieu, M. T., & Koloditzky, D. (2000). La salud de los trabajadores de la salud. Estudio del síndrome de Burnout en hospitales públicos de la ciudad autónoma de Buenos Aires. *Revista del Hospital Materno Infantil Ramón Sardá*, 19(4).

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth corporación papelerera del distrito de San Isidro?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de cansancio emocional en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth corporación papelerera del distrito de San Isidro?</p> <p>¿Cuál es el nivel de despersonalización en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth corporación papelerera del distrito de San Isidro?</p> <p>¿Cuál es el nivel de</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth corporación papelerera del distrito de San Isidro.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de cansancio emocional en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth corporación papelerera del distrito de San Isidro.</p> <p>Determinar el nivel de despersonalización en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth corporación papelerera del distrito de</p>	<p>Población:</p> <p>30 trabajadores del área comercial de los cuales 12 son del género femenino y 18 son del género masculino; las edades fluctúan entre los 24 y 51 años.</p> <p>Muestra:</p> <p>El tipo de muestreo es censal porque se seleccionó al 100% de la población.</p> <p>Delimitación temporal:</p> <p>Febrero - agosto 2018</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Investigación descriptiva</p>

<p>realización personal en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth corporación papelera del distrito de San Isidro?</p>	<p>San Isidro.</p> <p>Determinar el nivel de realización personal en trabajadores del área comercial de la empresa Schroth corporación papelera del distrito de San Isidro.</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Variable:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Instrumento:</p> <p>Inventario de Burnout de Maslach & Jackson – MBI</p>
---	---	--

ANEXO 2.

CARTA DE PRESENTACIÓN A LA EMPRESA SCHROTH



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas
Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 28 de Marzo del 2018

Carta N° 805-2018-DFPTS

Señorita
JUANA LUCIO ZAMORA
GERENTE DE GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO
SCHROTH CORPORACIÓN PAPELERA S.A.C.
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Martha Teresa CAMACHO ORTIZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 71-737314-0 quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS
Decano (e)
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/crh
Id. 851005

Av. Petit Thouars 248, Lima
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

ANEXO 3.

CUESTIONARIO BURNOUT DE MASLACH

EDAD:.....

SEXO:

FECHA:.....

INSTRUCCIONES: En la siguiente página encontrará 22 frases, las cuales tendrá que leer y responder anotando la numeración que considere apropiada en los espacios, según la frecuencia con la que ha experimentado ese sentimiento. Habrá que tomar en cuenta la siguiente escala:

Escala de frecuencia de los sentimientos

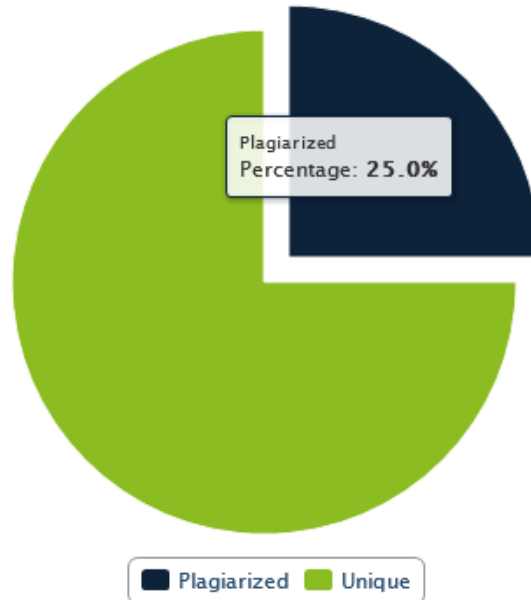
0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS

CONTESTE LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTOS.

1. Me siento emocionalmente agotado	
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas	
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales	
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo	
7. Trato muy eficazmente los problema de las personas	
8. Me siento "agotado" por mi trabajo	
9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajado en las vidas de los demás	

10.Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	
11.Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12.Me siento muy activo	
13.Me siento frustrado en el trabajo	
14.Creo que estoy trabajando demasiado	
15.Me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio	
16.Trabajar directamente con personas me produce estrés	
17.Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio	
18.Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas	
19.He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	
20.Me siento acabado	
21.En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
22.Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas	

PlagiarismCheckerX Summary Report

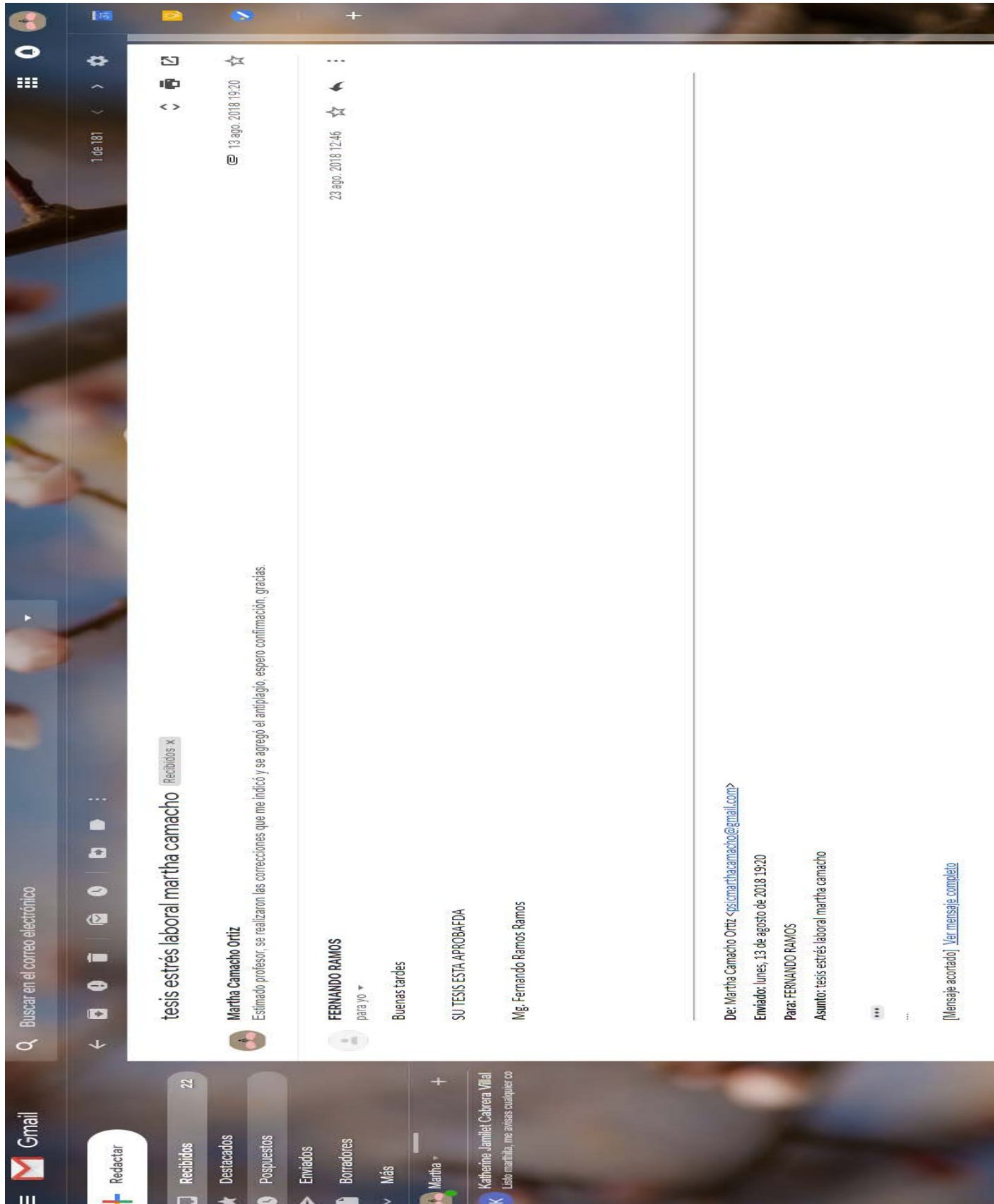


Plagiarism Checker X Originality Report



Plagiarism Quantity: 25% Duplicate

Date	jueves, Setiembre 27, 2018
Words	5412 Plagiarized Words / Total 21508 Words
Sources	More than 682 Sources Identified.
Remarks	Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.



tesis estrés laboral martha camacho Recibidos x

Martha Camacho Ortiz

Estimado profesor, se realizaron las correcciones que me indicó y se agregó el antiplagio, espero confirmación, gracias.

FERNANDO RAMOS

para yo

Buenas tardes

SU TESIS ESTÁ APROBADA

Mig. Fernando Ramos Ramos

23 ago. 2018 12:46

De: Martha Camacho Ortiz <psicmarthacamacho@gmail.com>

Enviado: lunes, 13 de agosto de 2018 19:20

Para: FERNANDO RAMOS

Asunto: tesis estrés laboral martha camacho

[Mensaje aortado] [Ver mensaje completo](#)