

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



Trabajo de Suficiencia Profesional

Nivel de Burnout en trabajadores de una empresa privada de Call Center del  
distrito de Cercado de Lima

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Gabriela Calderón Mejía

Lima, Perú

2018

## **DEDICATORIA**

Le dedico esta tesis a mi mamá que siempre me apoya en todos mis proyectos  
para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la oportunidad en todos los sentidos de poder cumplir con  
mis objetivos propuestos.

Al Mg. Fernando Ramos por su dedicación y paciencia para el logro de esta  
tesis.

## **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, expongo ante ustedes mi investigación titulada: “ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE CALL CENTER DEL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA para obtener el título profesional de licenciatura.

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

Atentamente

Gabriela Calderón Mejía

## ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPITULO I: Planteamiento del problema	
1.1 Descripción de la realización problemática	13
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Objetivos	18
1.4 Justificación o importancia de la investigación	18
CAPITULO II: Marco teórico conceptual	
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Internacionales	20
2.1.2 Nacionales	23
2.2 Bases teóricas	26
2.2.1 Estrés	26
2.2.2 Historia del estrés	26
2.2.3 Causas del estrés	27
2.2.4 Consecuencias del estrés	28
2.2.5 Fases	29
2.2.5.1 Fase de alarma	29
2.2.5.2 Fase de resistencia	29

2.2.5.3 Fase de agotamiento	29
2.2.6 Tipos de estrés	30
2.2.7 Estrés laboral	31
2.2.8 Síndrome de Burnout	31
2.2.9 Estresores comunes en el trabajo	34
2.2.10 Teorías explicativas del Síndrome de Burnout	36
2.3 Definiciones conceptuales	38
2.3.1 Estrés	38
2.3.2 Agotamiento emocional	38
2.3.3 Despersonalización o cinismo	39
2.3.4 Realización personal	39
CAPITULO III: Metodología	
3.1 Tipo y diseño de investigación	41
3.1.1 Tipo	41
3.1.2 Diseño	41
3.2 Población y muestra	41
3.2.1 Población	41
3.2.2 Muestra	42
3.3 Identificación de la variable y su operacionalización	42
3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	43
3.4.1 Adaptación	44
3.4.2 Validez y confiabilidad	45
3.4.3 Elaboración de baremos	47
CAPITULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados	
4.1 Procesamiento de los resultados	53
4.2 Presentación de los resultados	53

4.3 Analisis y discusión de los resultados	62
4.4 Conclusiones	66
4.5 Recomendación	67
CAPITULO V: Propuesta de programa de intervención	
5.1 Denominación	67
5.1.1 Objetivo General	67
5.1.2 Objetivos específicos	67
5.2 Justificación del problema	68
5.3 Establecimiento de objetivo	68
5.4 Sector al que se dirige	71
5.5 Establecimiento de conducta problema/meta	75
5.5.1 Conducta problema	75
5.5.2 Conducta meta	77
5.6 Metodología de intervención	80
5.7 Instrumentos/Materiales a utilizar	83
5.7.1 Recursos Humanos	83
5.7.2 Recursos Materiales	83
5.8 Cronograma	84
Programa de intervención	84
Referencias bibliográficas	92
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	94
Anexo 2: Escala de MaslachBrunoutInventory	95
Anexo 3: Carta de presentación	96

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Identificación de la variable	42
Tabla 2. Análisis de Confiabilidad en la muestra total y submuestra	46
Tabla 3. Puntos de corte basados en puntajes estandarizados	47
Tabla 4. Algoritmo para clasificación de los niveles de Burnout	47
Tabla 5. Baremos para cansancio emocional	48
Tabla 6. Baremos para despersonalización	50
Tabla 7. Baremos para realización personal	51
Tabla 8. Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al estrés laboral	53
Tabla 9. Nivel de Burnout	54
Tabla 10. Nivel de Agotamiento emocional	56
Tabla 11. Nivel de Despersonalización	58
Tabla 12. Nivel de Realización personal	60



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resumen cronológico de teorías explicativas	37
Figura 2. Resultado de estrés laboral (Burnout)	55
Figura 3. Resultado de agotamiento emocional como factor del estrés laboral	57
Figura 4. Resultado de despersonalización como factor del estrés laboral	59
Figura 5. Resultado de realización personal como factor del estrés laboral	61

## RESUMEN

El estrés laboral o burnout, corresponde al síndrome de agotamiento profesional, es muy común y se caracteriza por un estado de fatiga extensa y de desmotivación que viene como resultado de un estrés crónico. El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima. La investigación es de tipo descriptiva no experimental, la muestra está conformada por 50 trabajadores de ambos sexos los cuales se caracterizan de acuerdo a la edad comprendido entre los 30 a 45 años de ambos géneros, pertenecientes al área de ventas con el cargo de Ejecutivo de Call Center. Los resultados indicaron que el 80% de la población no hay riesgo de burnout, y según los factores de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal los resultados indicaron encontrarse en un nivel medio.

**Palabras claves:** *Estrés, estrés laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.*

## **ABSTRACT**

Work stress or burnout, corresponds to the syndrome of professional exhaustion, is very common and is characterized by a state of extensive fatigue and demotivation that comes as a result of chronic stress. The objective of this research work is to determine the level of work stress in workers of a private company of Call Center in the district of Cercado de Lima. The research is non-experimental descriptive, the sample consists of 50 workers of both sexes which are characterized according to the age between 30 to 45 years of both genders, belonging to the sales area with the position of Executive of Call Center. The results indicated that 80% of the population had no risk of burnout, and according to the factors of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, the results indicated that they were at a medium level.

**Keywords:** *Stress, work stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment*

## INTRODUCCIÓN

El estrés relacionado con el trabajo es una variable que contribuye al surgimiento de patologías y/o enfermedades en los individuos es por ello que el tema ha despertado interés en investigaciones y en la sociedad en general, en consecuencia de todo ello es la pérdida de productividad y en los resultados organizacionales.

El siguiente trabajo de investigación titulado: “ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE CALL CENTER DEL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA”, es de tipo descriptivo con diseño no experimental, teniendo como sujeto de estudio a trabajadores de call center.

En el capítulo I se describe la realidad problemática de cómo el estrés laboral afecta el rendimiento de los trabajadores a nivel internacional, nacional y local.

En el capítulo II se expone el marco teórico, donde se presentan antecedentes internacionales, nacionales y las bases teóricas de la investigación.

En el capítulo III se explica la metodología de la investigación, la variable, el tipo, el diseño, la población, la muestra y las técnicas e instrumentos de medición.

En el capítulo IV se explica la técnica de procesamiento de resultados, así mismo se muestra la tabla de los resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones.

En el capítulo V se presenta el programa de intervención de Psicología, con el fin de poder reforzar y modificar el estrés laboral dentro de la organización evaluada.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Con la llegada de la era tecnológica y la globalización, los rápidos cambios en las organizaciones han surgido considerablemente y las exigencias del mercado han aumentado. El ambiente de trabajo dejó de ser tan solo origen de motivación, satisfacción y realización profesional y pasó a ser también fuente de preocupación, sufrimiento y enfermedad para el ser humano. El estrés relacionado con el trabajo es una variable que contribuye al surgimiento de patologías en los individuos, de manera que el tema ha despertado interés en investigaciones y en la sociedad en general, en consecuencia de todo ello es la pérdida de productividad y en los resultados organizacionales.

##### **1.1.1 Internacional:**

Según la universidad del centro educativo latinoamericano de Argentina en (2013) indica que una de las principales fuentes de riesgo de estrés es el ambiente de trabajo. El estrés vinculado con el trabajo, también llamado laboral u ocupacional, se ha destacado en muchas investigaciones ya que el trabajo puede ser tanto una fuente de satisfacción de diversas necesidades humanas, como la autorrealización, el sostenimiento de relaciones interpersonales o la subsistencia como también fuente de enfermedad para los trabajadores.

Así mismo, la universidad del centro educativo enfatiza que el estrés laboral se define como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ambiente de trabajo.

Es por ello refiere que el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, pudiendo afectar el bienestar físico y psicológico, deteriora de alguna manera la salud mental de algunas organizaciones.

Actualmente la magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas.

Según el ministerio de trabajo y asuntos sociales de Madrid (2013) indica que los efectos negativos no sólo pueden perjudicar de cierta manera al individuo sino también que pueden producir un deterioro en el ambiente laboral, influyendo significativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Induciendo posteriormente a una enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Así mismo el ministerio de trabajo de Madrid refiere que en EEUU, los costos de estrés se calculan en 200.000 millones de dólares al año, en Reino Unido los datos oficiales elevan los costos del estrés al 3.5% del Producto Interior Bruto, aunque no se dispone de datos oficiales referentes a Europa, las estimaciones de asemejan a las del Reino Unido.

Explica también que los costos evidentes que significan una enfermedad, el absentismo laboral, accidentes, suicidios y muertes hacen que representen un alto tributo pero también lo hacen los costos ocultos, como son la rotura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Referirse a hablar sobre un costo exacto de lo que significa el estrés hoy en día es relativo pero lo que si es cierto es que un tanto por ciento es por el absentismo elevado originados por el estrés que hoy por hoy demanda.

Sobre el caso, el nivel de estrés de una empresa no es más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación proporcionando un estrés positivo.

Explica también que el estrés se relaciona con una cadena de reacciones complejas a nivel biológico, psicológico y social, que comprende circunstancias en las cuales los recursos de cada individuo se pueden agotar hasta la extenuación. Los síntomas de estrés no se presentan de forma inmediata o dominante, existen fases en que esa perturbación persiste hasta llegar a una situación más aguda, con quiebre total de la resistencia y extenuación física y psicológica.

Explica Argueta (2013) en el artículo “el bajo desempeño laboral del periódico” en la inspección general de trabajo se reciben un promedio de 100 denuncias diarias de patronos que reportan la ausencia, abandono o llamadas de atención a los empleados. Un porcentaje de ausentismo se debe a problemas serios. En algunos casos, las personas no saben manejar sus emociones y se encierran en sí mismas, caen en depresión y recurren a algunas adicciones no favorables para su salud. El bajo desempeño laboral también es causa del ambiente que se vive dentro de su equipo de trabajo y como es el apoyo brindado a sus compañeros para rendir de la manera esperada.

Krell (2013) en el artículo “Desempeño laboral” que con frecuencia es notorio el bajo desempeño de los colaboradores en las instituciones y no se trabaja en los factores precipitantes por ende no se da un seguimiento como es debido. Hay un problema muy significativo en estos casos llamado burnout o cerebro quemado es el momento donde el estrés se introduce en el ser humano para ser un factor perjudicialmente afectante a la persona en todo su ambiente ya sea personal, social e importante en este caso laboral; se da origen a un agotamiento físico como mental y el rendimiento deseado en el

individuo no dará resultado y brindara una respuesta inesperada en cualquier momento.

### **1.1.2 Nacional:**

Según un estudio publicado por el MINSA (2004) “Prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales de la dirección de salud”. El Estrés Laboral es una enfermedad ocupacional representativa en la actualidad, la que tiene implicancias de tipos psicológicos, fisiológicos y de comportamiento, la misma que sugiere problemas en la satisfacción laboral. Esta enfermedad ocupacional repercute incluso en la modificación de los valores profesionales de las personas, además del comportamiento organizacional, lo cual dificulta la atención a los pacientes y/o usuarios y va en detrimento de la calidad de atención y del servicio en su conjunto. Es decir, el estrés laboral se convierte no sólo en un problema individualizado, sino en una enfermedad de la institución

Así mismo, estudios realizados sobre salud mental en el trabajo, señalan que la primera morbilidad ocupacional de casos de absentismo, abandono y accidentalismo laboral son debido a causas de tipo psicosocial, específicamente relacionados por casos de estrés laboral.

El diario Gestión(2018) indica que el estrés laboral suele producir síntomas físicos y psicológicos como dolores de cabeza, dificultades para dormir, dificultades para concentrarse, irritabilidad, y problemas digestivos, entre otros.

Estas manifestaciones tienen un efecto perjudicial o dañino para nuestro organismo y ocurren cuando los requerimientos del trabajo van más allá de las capacidades o recursos del trabajador.

También tiene consecuencias negativas para la organización porque repercute negativamente en el clima, suele asociarse con mayores índices de ausentismo



y tardanza, menores niveles de desempeño y productividad y mayores niveles de rotación.

Según el diario el comercio (2014) en su artículo “Trastornos por estrés aquejan a 1,2 millones de peruanos” indica que de acuerdo a los últimos reportes del MINSA esta cifra equivale al 5,9 de los adultos mayores de 18 años que padece de algún nivel de angustia por estrés. Es decir, casi el equivalente a toda la población de Ancash.

Así mismo el MINSA también refiere que si bien el estrés es un fenómeno físico y emocional natural del ser humano, que le permite desarrollar mecanismos para afrontar situaciones imprevistas de la vida cotidiana, cuando se convierte en un estado permanente y sobrepasa los límites considerados normales, se convierte en un asesino silencioso. Ello, porque puede desencadenar diversos trastornos de ansiedad, siendo los más frecuentes ataques de pánico, comportamientos obsesivos compulsivos, angustia generalizada y todo tipo de fobias.

Según el diario el comercio (2014), en una entrevista realizada a la especialista Martina Gomez, sostiene: “El estrés bien encaminado puede motivarnos a cumplir metas y objetivos, solo hay que saber manejarlo, aprendiendo técnicas de relajación a enfrentar los problemas sin agobiarnos y teniendo un estilo de vida saludable”.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal:**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima?

### **1.2.2 Problemas específicos:**

¿Cuáles es el nivel de agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima?

¿Cuál es el nivel de despersonalización en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima?

¿Cuál es el nivel de realización personal en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar el nivel de agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima

Determinar el nivel de despersonalización en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima

Determinar el nivel de realización personal en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima

### **1.4 Justificación o importancia de la investigación**

Según la Organización del trabajo y el estrés (2000) indica que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan.

Así mismo, un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral, además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

Según Yedid Cedeño Chavez (2016) indica que cada día son más organizaciones que se ocupan por la salud y el bienestar emocional de su

personal, debido a que este es un factor determinante que se ve reflejado en su desempeño y por ende en la competitividad de la empresa.

Es por ello que sabiendo que las empresas hoy en día buscan que el personal esté satisfecho en la organización en donde se desenvuelve, esta investigación busca determinar el nivel de estrés existente en la empresa a desarrollar la investigación.

El determinar el nivel de estrés es de vital importancia para detectar las debilidades que se tienen dentro de la organización, es así donde vamos a determinar también qué factores obstaculizan el logro de objetivos empresariales y plantear alternativas de solución en el área que se desea aplicar el estudio.

Es importante conocer los factores del estrés que influyen significativamente en el rendimiento de los trabajadores, impactando significativamente en las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Finalmente, es importante para una organización privada conocer el nivel de estrés que tiene sus colaboradores y ante ello realizar un análisis de sus resultados, pudiendo utilizar el presente trabajo como guía.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Internacionales

(Gonzales Acabal, 2014) en su investigación titulada **“Estrés y desempeño laboral”** tuvo como objetivo determinar la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de ServitecaAltense S.A. la investigación fue de tipo de investigación explicativo. La escala aplicada es de Apreciación del Estrés, EAE. Los autores de esta prueba son J.L. Fernandez y M. Mielgo Robles con adaptación a Guatemala del Instituto de Psicológica y antropología. La muestra fue obtenida mediante la empresa ServitecaAltense que cuenta con 100 personas de ambos sexos, con un promedio de 60% ubicado en la tienda principal, con escolaridad a nivel diversificado y oscilan entre los 25 y 50 años de edad, con cargos de gerente, jefes de departamento, administrativos, contadores, mecánicos y vendedores. Los resultados de la investigación indicaron que existe niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada por la prueba sobre el estrés la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que estén por encima de este manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos. En conclusión la investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma; cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa y a una mayor productividad.

(Suarez Ramon, Zapata Vidales, Cardona – Arias; 2013) en su artículo **“Estrés laboral y actividad física en empleados”** tuvo como objetivo

correlacionar la actividad física y el estrés laboral en trabajadores universitarios de Medellín. La investigación fue de tipo correlacional transversal. La escala aplicada fue como fuente de información primaria una encuesta individual y autodiligenciada, con variables sociodemográficas, el IPAQ versión corta y test de estrés laboral de Maslach Burnout Inventory. La muestra fue obtenida mediante una población de 120 empleados de una Universidad Privada de Medellín, seleccionados mediante muestreo estratificado con asignación proporcional. El tamaño de muestra obedece a una población de referencia de 235 empleados, prevalencia del 16%, confianza 95% error de muestreo 5% y corrección del 10% al muestreo. Los resultados del trabajo fue que se hallaron sedentarismo al 71%, alto agotamiento emocional del 29%, despersonalización al 38% y baja realización personal al 91%; se observó correlación inversa para la actividad física y el agotamiento emocional y directo para despersonalización con agotamiento emocional y realización personal. En conclusión la inactividad física y el estrés laboral presentaron prevalencias elevadas; la actividad física presenta un efecto protector sobre el estrés.

( Sanchez Florencia , 2011) en su investigación titulada “ **Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera**” tuvo como objetivo identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. La investigación fue de tipo correlacional. La escala aplicada fue el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá que indaga sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado y BIEPS-A de M que evalúa el bienestar psicológico en adultos. La muestra fue obtenida de 64 trabajadores hombres y mujeres. Los resultados de la investigación fue que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. En conclusión, la relación entre las variables estrés laboral y

satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

(García Alvear , 2016) en su investigación **“Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, Cuenca 2015”** tuvo como objetivo estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. La investigación fue de tipo descriptivo - transversal. La escala aplicada fue la encuesta, la técnica de entrevista, y el instrumento el cuestionario del modelo demanda – control de Karasek con 14 preguntas cerradas y cuatro opciones de respuesta. La muestra fue obtenida 240 personas de una población de 607 individuos. Los resultados obtenidos fueron el 14.58% desarrollan trabajo activo; el 43.75% trabajo pasivo, el 23.75% trabajo de alta tensión laboral y trabajo de baja tensión laboral el 17.92%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo; a igual que entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo. Y las conclusiones de la investigación fue que existen dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal administrativo que en los trabajadores.

(AlvarezHerly, 2015) en su investigación **“El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”** tuvo como objetivo establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo. La investigación fue de tipo correlacional de campo, no experimental. La escala aplicada fue cuestionario de: Factores psicosociales Test Navarra, el de estrés laboral fue de la Organización Internacional del trabajo y los resultados de la evaluación de desempeño de la institución. La muestra de fue presentada por 41 trabajadores administrativos. Los resultados obtenidos permitieron indicar

que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0.062. En conclusión en líneas generales los bajos niveles intermedios de estrés evidenciados junto con los altos niveles inadecuados de factores de riesgo psicosocial presente en el ambiente de trabajo no deben ser ignorados puesto que están íntimamente relacionados con la aparición de enfermedades ocupacionales donde el estrés laboral figura como número 1, afectando la salud física, emocional y laboral.

### **2.1.2 Nacionales**

(Guerrero Castañeda, 2015) en su investigación titulada **“Estrés laboral y riesgo psicosocial en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno”** tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y riesgos polipropileno. La investigación fue de tipo descriptivo con diseño no experimental transaccional correlacional. La escala aplicada fue Escala de Estresores laborales en colaboradores con 48 ítems y Percepción del Riesgo Laboral con 30 ítems. La muestra fue obtenida mediante una población conformada por 170 colaboradores, de la cual se tomó como muestra toda la población por ser pequeña. Los resultados de la investigación indicaron que los colaboradores de la fábrica presentan un nivel de estrés elevado, luego con un mínimo nivel estrés y un bajo porcentaje presentan ausencia de estrés. En conclusión la investigación demostró que si existe relación entre el estrés laboral y riesgos psicosociales en colaboradores de una fábrica de envases industriales de polipropileno Chiclayo, demostrando fehacientemente que existe relación entre los contextos de los jefes, preparación, conflicto, sobrecarga de trabajo, incertidumbre, vulnerabilidad, satisfacción, autoestima; con la participación, implicación, responsabilidad, formación, comunicación, información, gestión del tiempo, cohesión de grupo y hostigamiento, que constituyen las dimensiones de las dos variables correspondientes.

(PelayzaSalvador, 2015) en su investigación titulada **“La relación del estrés y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de**

**transportes niño Jesús Milagroso**” tuvo como objetivo determinar cómo es la relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso. La investigación fue de tipo aplicada con nivel descriptivo y correlacional. La escala aplicada fue una encuesta elaborada a los trabajadores de la empresa a evaluar, realizada por la misma autora de la tesis denominado “Cuestionario de Estrés Laboral” . La muestra fue obtenida mediante una población conformada por 12 conductores que laboran en la empresa de la investigación. Los resultados de la investigación indicaron que la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral, según la correlación de Spearman es de 0.735, lo cual indica que existe una relación positiva media, con un nivel de significancia de 0.006; con respecto al nivel de estrés laboral en un 100% no es favorable ni desfavorable en los conductores de la empresa de transporte. En conclusión existe una relación positiva media con un nivel de significancia de 0.006- .

(Iparraguirre Santillan, 2016) en su investigación titulada **“El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016”** tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016, determinando las implicaciones de las dimensiones como son: respuestas fisiológicas, respuestas psicológicas y ambiente laboral presentes en cada colaborador de la empresa. La investigación fue de tipo descriptivo – correlacional, de campo, no experimental – transversal. La escala aplicada fue de recolección de datos en el cual representada por una encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. La muestra estuvo representada por 22 trabajadores de las áreas de administración, mantenimiento, conductores y seguridad de la empresa. Los resultados de la investigación demostraron según estadística del tipo descriptivo e inferencial para los 27 items de las variables estrés laboral y desempeño laboral donde se obtuvo un Alfa Cronbach del 0.951 que indicó una confiabilidad significativa. Se concluyó que los resultados obtenidos del CHI-cuadrado permitieron concluir que existe una relación significativa con un P valor de 0.048 entre estrés laboral y desempeño laboral.



(CáceresCacho, 2016) en su investigación **“Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la clínica Santa Ana, Cajamarca 2016”** tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental – transversal. La escala aplicada fue el test usado por la Organización Internacional del trabajo cuyo Alfa de Cronbach es de 0.979- Ambos instrumentos tienen un alto nivel de confiabilidad. La muestra estuvo representada por 55 trabajadores del área asistencial, seguridad, admisión y mantenimiento. Los resultados fueron que el 49% de los trabajadores tiene estrés laboral, el 10% tiene un bajo nivel de estrés y un 12% tiene un alto nivel de estrés. En referencia a la variable el desempeño laboral el 45% de los colaboradores tiene un desempeño laboral regular, el 29% tiene un desempeño laboral bueno y el 25% tiene un desempeño laboral malo. Se concluyó que existe una relación significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica Santa Ana de la ciudad de Cajamarca en el periodo comprendido entre los meses de Enero a Agosto del año 2016.

(Portocarrero Apaza, 2013) en su investigación titulada **“Estrés laboral y personalidad en trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo”** tuvo como objetivo Establecer la relación entre personalidad con los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Uchumayo. La investigación fue de tipo descriptivo – Relacional de la cual consta de establecer una relación entre dos categorías de variables: el nivel de estrés laboral y los rasgos de personalidad observado. La escala aplicada fue : Escala de estrés laboral elaborada por FernándezSeara y Mielgo Robles y la Escala de personalidad EPQ forma adultos elaborado por Hans J. Eysenck – Sybul B. G. Eysenck. La muestra constaba de 98 trabajadores pertenecientes al área administrativa. Los resultados generales mostraron una relación significativa entre el estrés laboral y la personalidad, en la que se obtuvo relaciones con mayor significancia entre el estrés laboral y los tipos de personalidades sanguínea y flemática. Se concluyó finalmente que se encontró una predominancia de bajos niveles de estrés laboral a nivel general en la

organización, siendo personalidades sanguínea y colérica las que obtuvieron puntajes más bajos con relación al estrés laboral, por lo que se pudo comprobar la hipótesis de la investigación de manera parcial.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Estrés**

El termino estrés es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress, la cual hace referencia a “énfasis”, “tensión” o “presión”, unas veces en sentido negativo u otras positivo. El estrés es la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda y circunstancias en la vida, o un estado de fuerte tensión fisiológica o psicológica que puede llevar a la enfermedad física.

El estrés hace provocar enfermedades que a la larga pueden convertirse en físicas como la preocupación y angustia, y desembocan en trastornos mentales; desórdenes familiares y sociales; así como la pérdida de la dimensión espiritual, tan necesaria para salir a flote en las dificultades

### **2.2.2 Historia del estrés**

Estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez alrededor del siglo XIV, y a partir de ese entonces, se emplearon en textos ingleses numerosos variantes de la misma. Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del medio interior. Este puede ser uno de los primeros conceptos que se hicieron para explicar las consecuencias potenciales del rompimiento del equilibrio en el organismo causado por agentes externos, dando los primeros pasos para un concepto sobre estrés.

Se inicia en la década de 1930 cuando el austrohúngaro Hans Selye, estudiante de medicina, observó que los pacientes que analizaba presentaban síntomas comunes y de manera general como el cansancio, pérdida de apetito

y de peso. Esto llamó mucho la atención de Selye, quien en un inicio lo denominó "Síndrome de estar enfermo".

Selye realizó varios experimentos como fisiólogo y concluyó que el estrés, sufrido de forma prolongada, provocaba desordenes de origen desconocido como enfermedades cardíacas, hipertensión arterial y trastornos emocionales o mentales.

Luego se hizo extenso su trabajo de investigación y determinó que no solo los agentes físicos eran nocivos para la salud sino también amenazas de carácter social o del entorno en que se desenvuelve.

### **2.2.3 Causas del estrés**

Conde (2009), dice que, se tiende a creer que el estrés es consecuencia de situaciones externas a la persona, pero en realidad se trata de un proceso en el que interaccionan agentes del entorno y respuestas cognitivas, emocionales y físicas. Es decir, que suele ser una percepción lo que potencia una reacción negativa de estrés, más que la situación que se enfrenta.

Se puede comprobar que existen infinidad de agentes externos e internos capaces de producir una reacción en el sistema nerviosos y hormonal; no es necesario que el agente desencadenante sea muy fuerte, basta que la respuesta al mismo lo sea.

Es por ello que las causas del estrés pueden dividirse en:

- **Fisiológicas:** Refiere a ser los procesos relacionados con desgaste físico que afectan al ser humano el cual se hacen visibles con el paso del tiempo y estos aumentarán la predisposición al estrés ya que disminuyen la capacidad de adaptación y exigen mayor esfuerzo al organismo para realizar cualquier tarea. Cabe señalar que la hormona que provoca el estrés es la hormona que se llama cortisol.
- **Psicológicas:** Crisis vitales por acontecimientos importantes, relaciones personales conflictivas, condiciones laborales frustrantes, etc.

- **Sociales:** A nivel social el estrés dependerá del entorno local en que se encuentre y de la propia personalidad, quedará determinado por lo que sucede y como se interpreta, cada cultura tiene un patrón de respuestas en relación a la muerte, la enfermedad, el dinero o la familia, ello determinará las respuestas y el nivel de adaptación posible. (Herrera, 2012).

#### **2.2.4 Consecuencias del estrés**

Cano (2002), menciona que, el estrés puede dinamizar la actividad del individuo, y provoca un incremento de recursos como, atención, memoria, rendimiento, que hacen aumentar la productividad, pero cuando este proceso, es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio. Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero se destacan las que se dan en la salud, a nivel cognitivo y en el rendimiento. Los hábitos relacionados con salud son modificados a causa del estrés, de modo que con la tensión y las presiones, aumentan las conductas no saludables, y se reducen las saludables; estos cambios, pueden afectar de forma negativa la salud, desarrollar una serie de adicciones, con consecuencias negativas para la persona en las diferentes áreas de su vida. Asimismo puede producir, una alta activación fisiológica, que a través del tiempo puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas y psicosomáticas, así como también cambios en otros sistemas, y puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones, y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer. El estrés puede desbordar al individuo, de manera que comience a desarrollar una serie de conductas, que lo lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, que son los llamados trastornos de ansiedad, que deterioran la salud de una manera considerable.

El estrés también, puede ocasionar una serie de perturbaciones, sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, etc). Se ha estudiado como el estrés influye en los procesos cognitivo-superiores, a través de una perspectiva cognitivo-emocional, y se ha encontrado que la emoción, con la que más se ha trabajado es la ansiedad. (Herrera, 2012).

### **2.2.5 Fases**

Las fases del estrés laboral son 3: la “fase de alarma”, la “fase de resistencia” y la “fase de agotamiento”. Estas etapas del estrés fueron identificadas por primera vez en 1975 por el médico e investigador Hans Selye (1907-1982). La duración de las distintas fases dependerá de muchos factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo.

#### **2.2.5.1 Fase de alarma**

Esta es la primera de las fases del estrés laboral. Refiere de una reacción natural del organismo frente a un factor o causa estresante. Nuestro organismo comienza a prepararse para hacer frente a lo que considera una agresión externa que exige un esfuerzo extra. Es entonces cuando comienza a liberarse cortisol, adrenalina y otras hormonas que pueden provocar síntomas como aceleración del ritmo cardíaco y la respiración, mayor presión arterial y ansiedad. Es generalmente una fase de corta duración.

#### **2.2.5.2 Fase de Resistencia**

Si la situación o agresión externa se prolonga en el tiempo, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente a dicho estrés para evitar el agotamiento. El cuerpo se estabiliza o se “normaliza” y los síntomas tienden a reducirse cuando la situación empieza a estar bajo control. Sin embargo, durante esta fase, el trabajador consume una mayor cantidad de recursos (recursos que no son ilimitados). La duración de ésta fase puede ser muy variable, dependiendo de la resistencia al estrés del empleado, en la que influyen tanto factores biológicos como psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

#### **2.2.5.3 Fase de Agotamiento**

Se trata de la última fase del estrés laboral y se caracteriza por un agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es una fase de agotamiento físico y mental, en la que el organismo ya no puede seguir resistiendo las agresiones del entorno y que puede ocasionar consecuencias serias para la salud si se da

de modo repetitivo y prolongado. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades tanto física como mentalmente y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación. Además, una exposición excesiva a ésta fase de agotamiento puede terminar por reducir la resistencia natural al estrés del empleado, como ocurre en el Síndrome de Burnout.

### **2.2.6 Tipos de estrés**

Lyle, Miller y Dell (2010) citan los diferentes tipos que manifiesta el estrés, los cuales son:

Estrés agudo: Este surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. La mayoría de las personas logran reconocer los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir. Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo.

Estrés agudo episódico: Las personas que sufren este tipo de estrés, asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

Estrés crónico: Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la

persona abandona la búsqueda de soluciones. El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí.

### **2.2.7 Estrés laboral**

Perez, Frenis y Toca (2009), lo definen como, las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren, cuando las exigencias del trabajo, no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Muchas veces se confunde el estrés en el trabajo con el desafío, pero el último es el que da vigor, físico y psicológico, y da motivación para aprender habilidades nuevas, y llegar a dominar el trabajo, por lo tanto el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo; cuando éste se convierte en exigencias, que no se pueden satisfacer, se convierte en agotamiento, y la satisfacción se convierte en estrés; las diferencias entre características personales como la personalidad y el estilo de sobrellevar el estrés son más importantes para pronosticar si ciertas condiciones de trabajo resultarán en el estrés decir que, lo que está estresante para una persona podría no ser problema para otra. (Herrera, 2012).

### **2.2.8 Síndrome de Burnout**

Se definió como un estado característico por el agotamiento, decepción y pérdida de interés, como consecuencia del trabajo cotidiano desarrollado por profesionales dedicados al servicio y la ayuda, que no logran alcanzar las expectativas depositadas en su trabajo.

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. Entre ellos, podemos encontrar:

- Cambios en el estado de ánimo: Se trata de uno de los síntomas principales del Síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar

a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros.

- Desmotivación: El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.

- Agotamiento mental: El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.

- Falta de energía y menor rendimiento: Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

Pero el Síndrome de Burnout no sólo afecta a nivel psíquico, entre los síntomas a nivel físico que produce, podemos encontrar:

- Afecciones del sistema locomotor: Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.

- Otras alteraciones psicosomáticas: como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.



A lo largo del tiempo, se han realizado estudios en donde se puede identificar algunas de las principales causas que este síndrome origina especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

- Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios: Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.

- Acoso laboral: El acoso por parte de compañeros o superiores en el lugar de trabajo también puede favorecer la aparición de este síndrome. El acoso laboral o "mobbing" consiste principalmente en el maltrato psicológico de la víctima para destruir su autoestima, muchas veces con el objetivo de que abandone el puesto por propia voluntad. Si lo desea puede saber más en nuestra sección sobre el acoso laboral.

- Elevado nivel de responsabilidad: Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.

- Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos: Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.

- Trabajos muy monótonos: Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes

realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

### **2.2.9 Estresores comunes en el trabajo**

Estresores físicos/ de la tarea: El ruido incontrolable en el área de trabajo es uno de los principales estresores físicos que existen, la exposición al ruido de bajo nivel está asociada con niveles elevados de las hormonas del estrés y la reducción del desempeño, la importancia del aumento en los niveles hormonales es que los estresores pueden existir aun cuando el trabajador no se dé cuenta. Las demandas de un determinado puesto, también pueden contribuir a la experiencia del estrés y a predisposiciones subsecuentes.

Estresores psicológicos: Como con cualquier estresor, la percepción de control o previsión del individuo, determina su respuesta a la situación y tal percepción se ve afectada por las características del trabajo y del ambiente laboral. La percepción de control en el escenario laboral también se relaciona con la autonomía, el grado, en el que el empleado puede controlar, cómo y cuándo realizar las tareas de su puesto, en general las intervenciones que mejoran la percepción de control sobre el trabajo, como la toma de decisiones o los horarios flexibles, tienden a reducir el estrés y las predisposiciones subsecuentes.

Conflicto interpersonal: Los conflictos interpersonales pueden ir desde discusiones, hasta incidentes poco agradables, estos muchas veces ocurren cuando los recursos en el trabajo son escasos, cuando los empleados tienen intereses incompatibles, o cuando sienten que no son tratados de manera justa. Los conflictos pueden distraer a los trabajadores de las tareas importantes del puesto, y tener consecuencias en la salud. Otras consecuencias que pueden tener los empleados en el trabajo son, depresión, insatisfacción laboral, agresión, sabotaje, etc.

Estresores del rol: Se conoce como tal a la ambigüedad de roles, los conflictos de roles y la carga excesiva de un rol, todo esto se da cuando los puestos tienen tareas y responsabilidades múltiples, por lo que es más probable que un puesto sea estresante, si estos roles están en conflicto o no están claros. La

ambigüedad de roles ocurre, cuando los empleados carecen de conocimiento claro acerca del comportamiento esperado en su trabajo, los individuos, experimentan incertidumbre sobre las acciones que deben realizar para desempeñarse correctamente. Por otro lado, el conflicto de roles se produce cuando las demandas de diferentes líneas son incompatibles, asimismo la sobrecarga de rol, ocurre cuando se espera que un individuo cumpla con demasiados roles al mismo tiempo, esto puede ocasionar que las personas trabajen demasiado tiempo, incrementando su estrés.

Conflicto trabajo-familia: Esto se presenta cuando los trabajadores experimentan conflicto entre los roles que deben cumplir en el trabajo y su vida personal. Las mujeres que trabajan y las familias donde ambos trabajan, se han convertido en la norma, en vez de la excepción por lo tanto el conflicto trabajo-familia se ha convertido en una fuente común de estrés laboral.

Esfuerzo emocional: Es la regulación de las emociones para cumplir con las demandas del puesto o de la organización, esto causa estrés para poder manejar las emociones cuando los puestos requieren que los trabajadores presenten solo determinadas expresiones o actitudes. Los trabajadores pueden regular sus emociones mediante una actuación superficial o profunda. La actuación superficial consiste en manejar o “fingir” las e expresiones o emociones; la actuación profunda consiste en manejar los sentimientos propios, incluyendo el tratar de sentir las emociones requeridas por el trabajo. El estrés y la incomodidad suelen ocurrir cuando las emociones requeridas difieren de las emociones reales de los empleados; el suprimir emociones o mostrar emociones falsas requiere de un esfuerzo cognoscitivo y fisiológico, que tiende a ser estresante a largo plazo. (Herrera, 2012).

#### **2.2.10 Teorías Explicativas del Síndrome del Burnout**

Dos perspectivas generales se han venido desarrollando: La perspectiva clínica (Selye, 1934) y la perspectiva psicosocial (Maslach, 1986). La perspectiva clínica entiende al Burnout como un estado al cual llega la persona producto del estrés laboral que padece. La perspectiva psicosocial lo considero un proceso, que se desarrolla por la interacción que se produce entre las características del entorno laboral en el cual la persona se desempeñó y sus características

personales. La diferencia entre ambos enfoques es clara , dado que el primero analiza el problema en relación al estado personal y el segundo lo analiza como un proceso dinámico, producto de la interacción de varios factores .

De acuerdo con Tonon (2003), el síndrome deBurnout parte de marcos teóricos más amplios, y menciona los siguientes: la psicología social, la psicología clínica y la psicología de las organizaciones. La psicología clínica considera al Burnout como un estado, la psicología social está basada en la teoría sociocognitiva del yo y por último, la psicología de las organizaciones que está basada en las teorías del estrés laboral y considera los estresores del contexto de la organización y las estrategias de afrontamiento empleadas para dar respuesta.

A continuación se presenta un cuadro en donde explica el resumen en forma cronológica, las propuestas más difundidas:

**Tabla 2.1 Psicología Clínica: considera al Burnout como un estado.**  
Tomado de Tonon (2003).

Autor	Año	Conceptualización
Freudenberguer	1974	Estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y ante expectativas inalcanzables
Fischer	1983	Estado resultante del trauma narcisista que lleva a la disminución en la autoestima

**Tabla 2.2 Psicología Social: basada en la teoría sociocognitiva del yo.**  
Tomado de Tonon (2003).

Autor	Año	Conceptualización
Harrison	1983	Las personas que trabajan en profesiones de servicios están motivadas para ayudar a las demás. Si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y no la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera el <i>Burnout</i> , que, asimismo, retroalimenta negativamente su motivación para ayudar.
Pines y Aronson	1988	Proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental; sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima.

Figura 1: Resumen cronológico de teorías explicativa

**Tabla 2.3 Psicología de las organizaciones: basada en las teorías del estrés laboral.**  
Tomado de Tonon (2003).

Autor	Año	Conceptualización
Golembiensi	1983	El estrés laboral está generado por la sobrecarga laboral o por la denominada "pobreza de rol", que es su antítesis. Ambas situaciones producen en la persona: pérdida de autonomía, disminución de su autoestima, irritabilidad y fatiga.

## **2.3 Definiciones conceptuales**

### **2.3.1 Estrés**

A continuación algunas definiciones del estrés:

“Una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente, en el marco del mercado laboral de las profesiones que se centran en la prestación de servicios” (Tonon, 2003)

“Una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional” (Maslach, 2001)

“Es un proceso interaccionista entre las características del entorno laboral y de orden personal que cursa en forma crónica” (Maslach y Leiter, 1997)

### **2.3.2 Agotamiento emocional:**

El agotamiento emocional constituye el elemento central del síndrome, y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional, y de haber agotado los recursos emocionales.

Según De la Gándara, Jesús J. et al., 1998, el agotamiento emocional supone síntomas de pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite. El cansancio emocional, se expresa en una vaga sensación de “no poder dar más de sí mismo” a los beneficiarios de su profesión.

Para Maslach, 2003, es la respuesta de la persona al trabajo, la respuesta básica al estrés que se encuentra en otros estudios del estrés, pero no es suficiente para definir el Burnout; el cansancio emocional muestra la correlación positiva entre las demandas que el trabajo impone y los problemas de salud relacionados con el estrés; esta dimensión es lo que hace que el trabajador se comprometa en actividades que le permiten distanciarse de su trabajo emocionalmente y cognitivamente.

### **2.3.2 Despersonalización o Cinismo:**

La despersonalización se refiere a una serie de actitudes de aspecto pesimista y/o negativo que surgen para protegerse del agotamiento emocional. Por ejemplo, una propensión al distanciamiento de los compañeros del trabajo y de los clientes o pacientes, lo que motiva una deshumanización de las relaciones, un desprecio cínico del entorno y la tendencia a culpar a los demás de las propias frustraciones laborales.

Según De la Gándara, Jesús J. et al., 1998, el Cinismo se manifiesta como un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, con un distanciamiento emocional, irritabilidad y rechazo de los mismos. Asimismo, el cinismo se manifiesta como una actitud fría hacia los usuarios y compañeros de trabajo, mostrándose la persona de manera cínico, distanciado, empleando etiquetas despectivas y generalizadas, incrementando su irritabilidad y manifestando una considerable pérdida de motivación hacia su trabajo.

(Maslach, 2003) indica que el Cinismo o despersonalización no se encuentra en la literatura del estrés laboral, representa la respuesta que distingue el experimentar el Burnout, siendo la respuesta negativa, insensible o la excesiva falta de interés de las personas a ciertas actividades laborales. Esta dimensión surge de la presencia de sobrecarga laboral y conflictos personales.

### **2.3.3 Realización personal**

Según Quevedo, A. y Paz, M. 1997, la realización personal se refiere a un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surgen de una constante comprobación entre las demandas excesivas que se le hacen y su capacidad para atenderlas debidamente

De acuerdo con De la Gándara et al (1998), este tercer componente puede estar presente o encubierto por una sensación paradójica de superioridad, que ante la amenaza de sentirse incompetente, el profesional da la impresión a los demás que su interés y dedicación son inagotables. Esta dimensión implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, ineffectividad en el trabajo, ideas de fracaso respecto a la propia realización del mismo, en definitiva, implica

considerablemente respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo, típicas de la depresión.

Según Maslach, 2003, surgen de la falta de recursos para realizar el trabajo, por ejemplo carecer de información crítica, instrumentos, herramientas o tiempo para desarrollar el trabajo.



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de Investigación**

##### **3.1.1 Tipo**

La presente investigación es de tipo descriptivo, puesto que va a determinar y recolectar datos sobre los diversos aspectos y/o dimensiones del fenómeno que se está investigando.

Según el autor (Fidias G. Arias (2012): La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

##### **3.1.2 Diseño**

El diseño de la investigación es no experimental puesto que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable.

Según señala Kerlinger (1979), "La investigación no experimental o expost-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

#### **3.2 Población y Muestra**

##### **3.2.1 Población**

La población está conformada por 50 trabajadores de ambos sexos de una empresa privada de Call Center, los cuales se caracterizan de acuerdo a la edad comprendido entre los 30 a 45 años de ambos géneros. Pertenecientes al área de ventas con el cargo de Ejecutivo de Call Center.

### 3.2.2 Muestra

El tipo de muestreo es censal, porque se evalúa el 100% de la población.

Según Hayes, B. (1999) indica que; es toda la población, es decir este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo los costos al utilizar este método pueden ser muy altos.

El tamaño de la muestra es de 50 colaboradores.

### 3.3 Identificación de la variable y su operacionalización

La variable a estudiar es estrés del cual tiene como objetivo determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Call Center.

Tabla N°1: Tabla de identificación de la variable

Variable	Dimensiones	Peso	N° de ítems	Indicadores	Niveles
<b>Estrés</b>  Según la OMS define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción.	<b>Agotamiento Personal</b>  Muestra la correlación positiva esperada entre las demandas que el trabajo impone y los problemas de salud relacionados con el estrés; esta dimensión es lo que hace que el trabajador se comprometa en actividades que le permiten distanciarse de su trabajo emocionalmente y cognitivamente. (Maslach, 2003)	40,9%	9 ítems	1,2,3,6, 8,13,14, 16,20	Baja
					Media
					Alta

	<b>Cinismo</b>  Representa la respuesta que distingue el experimentar el Burnout, es la respuesta negativa, insensible o la excesiva falta de interés de las personas a ciertas actividades laborales (Maslach, 2003)	22.72 %	5 items	5,10,11, 15,22	Baja
					Media
					Alta
	<b>Realización Personal</b>  Se considera una dimensión relativamente independiente de las anteriores, implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, ineffectividad en el trabajo, ideas de fracaso respecto a la propia realización del mismo, en definitiva, implica respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo, típicas de la depresión.	36.36 %	8 items	4,7,9,12, 17,18,19, 21	Baja
					Media
					Alta

### 3.4 Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

La técnica de recolección de datos será la encuesta aplicada y el instrumento de medición y evaluación será el Inventario "Burnout" de Maslach, adaptada por N. Seisdedos, 1997.

Ficha Técnica:

Autora: C. Maslach y S.E.Jackson, 1981

Adaptación: N. Seisdedos, Departamento de I + D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid)

Procedencia: ConsultingPsychologistsPress, Inc., Palo Alto, California, USA.

Aplicación: Individual y colectiva, adultos; tiempo: variable, 10 a 15min.

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

Material: Manual (1997) y Ejemplar autocorregible: es posible la utilización de los servicios de corrección mecanizada con la 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, estadísticos descriptivos de varios subgrupos de la población asistencial.

### **3.4.1 Adaptación:**

En la adaptación peruana; el análisis psicométrico para la investigación reportada, consistió en varias partes: Confiabilidad por consistencia interna y Correlaciones inter – ítem, y validez de constructo (unidimensionalidad), discriminación interna, y divergente.

Para la adaptación de este inventario en el Perú se trabajó con una muestra de 313 participantes, que estuvieron distribuidos de la siguiente manera: el primer grupo de 163 participantes compuestos por Médicos y Enfermeras del Dpto. de cuidados intensivos, y de otras áreas de Medicina Interna, Pediatría, Neurología y Epidemiología. El segundo grupo compuesto por 36 trabajadores del área asistencial, técnicos de enfermería, digitadores y otros profesionales de la salud. El tercer grupo, por 40 trabajadores, asistenciales y administrativos de consulta externa y de algunas áreas de hospitalización del H.N.E.R.M. El cuarto grupo por 50 enfermeros, de distintas sedes hospitalarias, incluidas diferentes especialidades del H.N.E.R.M. El último grupo de 23 profesionales asistenciales entre Médicos y Enfermeras del Policlínico Pablo Bermúdez.

### **3.4.2 Validez y Confiabilidad**

La muestra original estaba compuesta por 1025 sujetos de diversas profesiones de tipo asistencial: 142 policías, 132 enfermeras, 125 administradores, 116 profesores, 159 asistentes sociales, 97 orientadores, 63 empleados en centros de salud, 43 médicos, 40 psicólogos, y psiquiatras, 31 abogados y 77 de otras profesiones.

La versión experimental española ha sido elaborada a partir de la edición original de 1986, pero incorporando también en su diseño los dos continuos de medida, la frecuencia y la intensidad de los sentimientos.

Este instrumento ha mostrado tener una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9 (Capilla, 2000). Igualmente los coeficientes de los estudios originales, han sido estimados mediante el coeficiente alfa de Cronbach (Cronbach, 1951) en una muestra de 1316 casos, donde se obtuvieron los siguientes índices: 0.90 en CE, 0,79 en DP y 0,71 en RP, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3,80; 3,16 y 3,73 respectivamente. En diversos análisis originales, se empleó el procedimiento del test – retest.

En los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apunta posiblemente a esas mismas dimensiones.

En los estudios de Maslach y Jackson (1986) se recogieron tres tipos de análisis en donde las puntuaciones se pudieron en relación:

- Evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien el sujeto examinado
- La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés

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

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

Tabla 2: Análisis de Confiabilidad en la Muestra Total y Submuestras

### 3.4.3 Elaboración de Baremos

El instrumento utilizado para la investigación contiene dentro del manual 3 baremos según las escalas que contiene la prueba: Agotamiento emocional, Cinismo y Realización Personal.

Tabla 3: Puntos de corte basados en puntajes estandarizados

S (m=50, d.e. = 20) y percentiles

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

Tabla 4: 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>

Tabla 5: Baremos para cansancio emocional

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E. m=100 d.e=15	P.E m=10 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 6: Baremos para Despersonalización

Score	Rango percentil	Z	Puntaje T	NCE	En	P.E.	P.E
						m=100	m=10
						d.e=15	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 7: Baremos para Realización Personal

Score	Rango percentil	Z	Puntaje 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

---

## CAPITULO IV

### PRESENTACION, PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de los resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base computarizada (IBM SPSS versión 22, Excel 2013)
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor máximo y valor minino, junto con la media aritmética.

#### 4.2 Presentación de Resultados

TABLA 8

Medidas estadísticas descriptivas de los factores pertenecientes al estrés laboral

##### Estadísticos

		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal
N	Válido	50	50	50
	Perdidos	0	0	0
Media		12,72	3,82	36,64
Mínimo		0	0	6
Máximo		39	12	48

En los factores que abarcan el estrés laboral podemos observar los siguientes resultados:

En el factor de agotamiento emocional se puede observar:

- Una media de 12,72 que vendría a categorizar como “medio”
- Un mínimo de 0 que se categoriza como “bajo”
- Un máximo de 39 que se categoriza “alto”

En el factor de despersonalización se puede observar:

- Una media de 3,82 que vendría a categorizar “medio”
- Un mínimo de 0 que vendría a categorizar “bajo”
- Un máximo de 12 que se categoriza como “alto”

En el factor de realización personal se puede observar:

- Una media de 36,64 que vendría a categorizar “medio”
- Un mínimo de 6 que vendría a categorizar “alto”
- Un máximo de 48 que vendría a categorizar “bajo”

En relación a los resultados que se mencionaron, a continuación daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el alto índice que refiere a las categorías de estrés laboral y sus respectivos factores.

**TABLA 9 Nivel de Burnout**

**BURNOUT**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido no hay burnout	40	80,0	80,0	80,0
riesgo	10	20,0	20,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

**Comentario:**

El estrés laboral en los trabajadores del área de Telemarketing de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima, no presentan Burnout en un 80%, considerando los siguientes resultados:

- El 80%, corresponde a la no presencia de Burnout.
- El 20%, corresponde al Riesgo de tener Burnout.

En las tablas se describe todos los porcentajes del más alto hasta el más bajo.

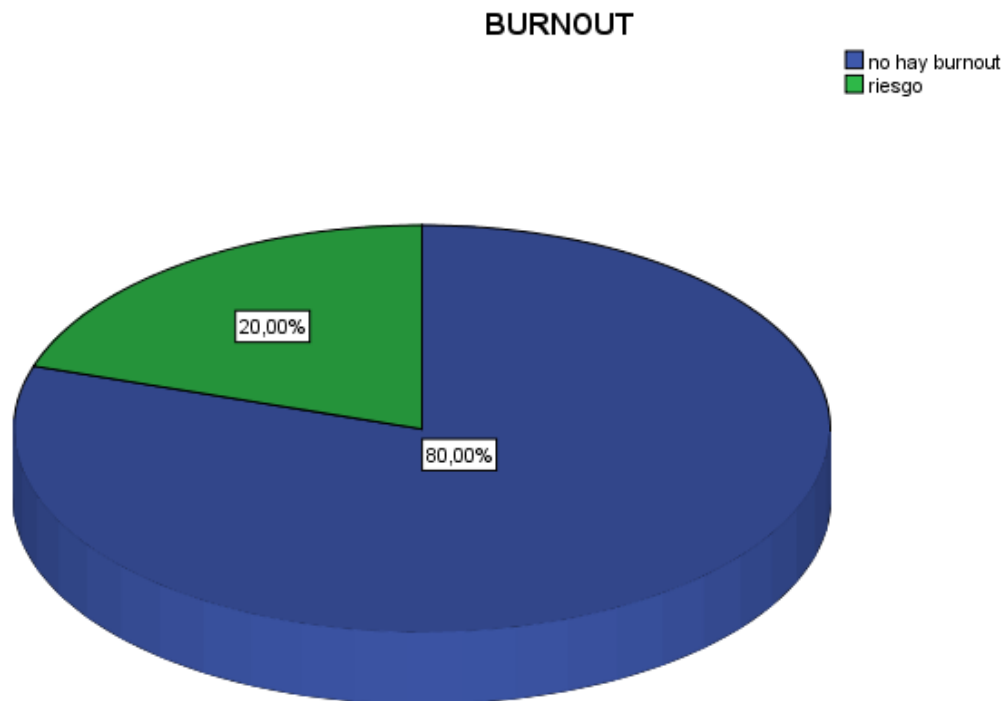


Figura 2: Resultados de estrés laboral (Burnout)

**Comentario:**

El estrés laboral en los trabajadores del área de Telemarketing de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima, no presentan Burnout en un 80%, considerando los siguientes resultados:

- El 80%, corresponde a la no presencia de Burnout.
- El 20%, corresponde al Riesgo de tener Burnout.

En las tablas se describe todos los porcentajes del más alto hasta el más bajo.

**Tabla 10 Nivel Agotamiento Emocional**

**NIVEL AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	42,0	42,0	42,0
	Medio	25	50,0	50,0	92,0
	Alto	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Comentario:**

El estrés laboral en los trabajadores del área de Telemarketing de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima, presenta en el factor de nivel de agotamiento emocional como “medio” en un 50% teniendo como resultado:

- El 50%, corresponde a nivel Medio de agotamiento emocional.
- El 42% corresponde a nivel bajo de agotamiento emocional
- 8% Alto, corresponde a nivel alto de agotamiento emocional.



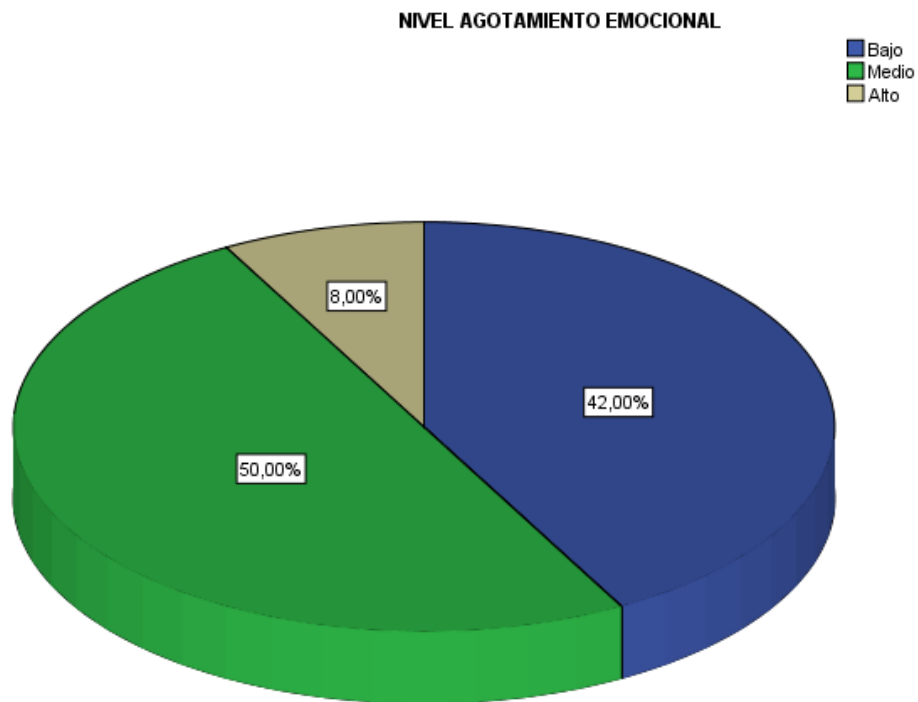


Figura 3: Resultados de agotamiento emocional como factor del estrés laboral.

**Comentario:**

El estrés laboral en los trabajadores del área de Telemarketing de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima , presenta en el factor de nivel de agotamiento emocional como “medio” en un 50% teniendo como resultado:

- El 50%, corresponde a nivel Medio de agotamiento emocional.
- El 8%, corresponde a nivel alto de agotamiento emocional.

**Tabla 11 Nivel de despersonalización**

**NIVEL DESPERSONALIZACION**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	20,0	20,0	20,0
	Medio	38	76,0	76,0	96,0
	Alto	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Comentario:**

El estrés laboral en los trabajadores del área de Telemarketing de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima, presenta en el factor de nivel de despersonalizacion como “medio” en un 76% teniendo como resultado:

- El 76%, corresponde a nivel Medio de despersonalización
- El 20% corresponde a nivel bajo de despersonalización.
- El 4%, corresponde a nivel alto de despersonalización.

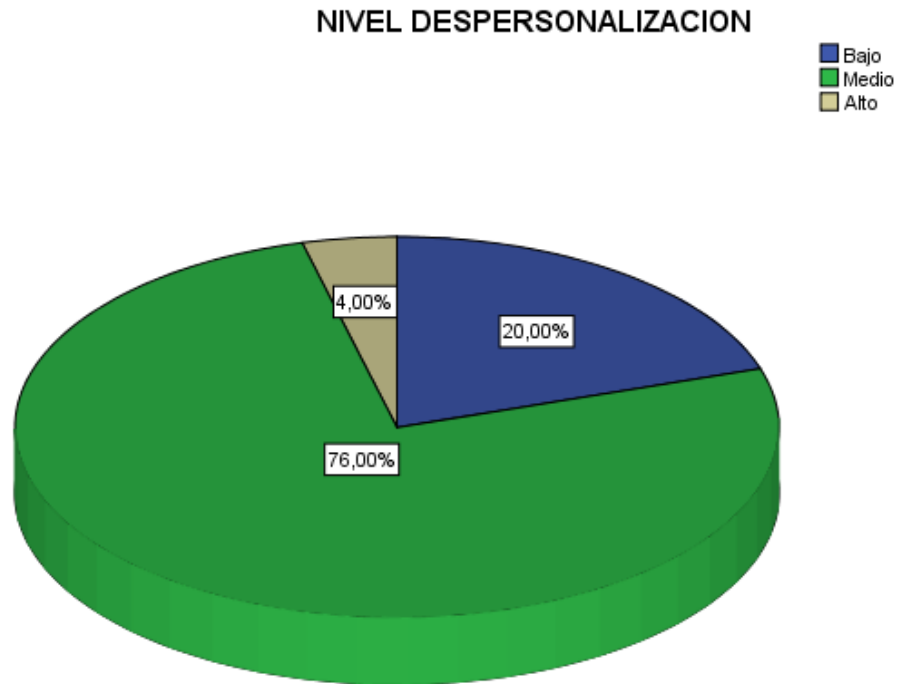


Figura 4. Resultados de depersonalización como factor de estrés laboral.

**Comentario:**

El estrés laboral en los trabajadores del área de Telemarketing de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima, presenta en el factor de nivel de depersonalización como “medio” en un 76% teniendo como resultado:

- El 76%, corresponde a nivel Medio de depersonalización
- El 4%, corresponde a nivel alto de depersonalización.

**Tabla 12 Nivel Realización Personal**

**NIVEL REALIZACION PERSONAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	8,0	8,0	8,0
	Medio	27	54,0	54,0	62,0
	Alto	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

**Comentario:**

El estrés laboral en los trabajadores del área de Telemarketing de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima, presenta en el factor de nivel de realización personal como “medio” en un 54% teniendo como resultado:

- El 54%, corresponde a nivel Medio de realización personal.
- El 38% corresponde a nivel alto de realización personal
- El 8%, corresponde a nivel bajo de realización personal.

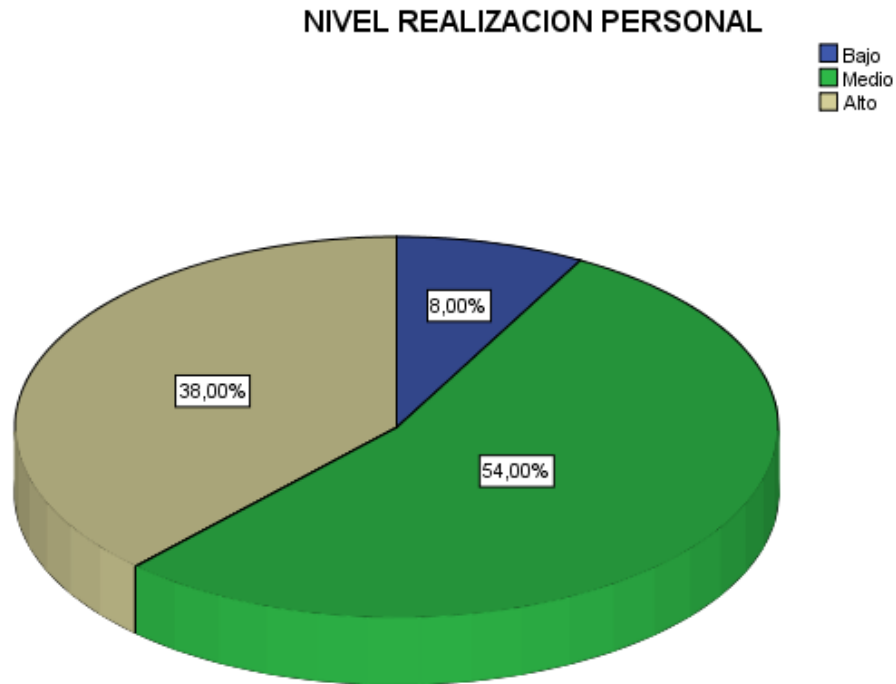


Figura 5 : Resultados de Realización Personal como factor de estrés laboral.

**Comentario:**

El estrés laboral en los trabajadores del área de Telemarketing de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima, presenta en el factor de nivel de realización personal como “medio” en un 54% teniendo como resultado:

- El 54%, corresponde a nivel Medio de realización personal.
- El 8%, corresponde a nivel bajo de realización personal.

### 4.3 Análisis y discusión de los resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general el de determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima, contando con 50 trabajadores para la evaluación del inventario de Burnout de Maslach, adaptada por N.Seisdedos (1997) en Madrid. Obteniendo como resultado un nivel de **“No existencia de Burnout”** de 80%, indicando que los trabajadores perciben un ambiente laboral estable y seguro. Por otro lado, se obtiene un 20% con una categoría de **“Riesgo”**, indicando que hay un reducido número que si percibe un nivel de estrés medianamente amenazante.

Estos resultados fueron comparados con el trabajo de investigación de Iparraguirre Santillán en la ciudad de Cajamarca en Perú, en su estudio realizado en una empresa, se obtuvo como resultado que el 50% de los colaboradores nunca presentan estrés laboral de los cuales el 27.3% de los colaboradores casi nunca afecta su desempeño laboral y sólo el 13.6% de los colaboradores algunas veces presentan estrés laboral. Por otra parte, según la investigación de Portocarrero Apaza (2013) realizada a una empresa en la ciudad de Arequipa en Perú, se obtuvo como resultado que se obtienen mayor predominancia los niveles bajos de estrés con un 30.6% que junto con los niveles de estrés leve que alcanzan un 28.6% suman un 59.2% donde en este trabajo de investigación puede considerarse también positivo para la organización.

Es importante señalar que Maslach (1997) indica que en la categoría media están las puntuaciones de los casos que ocupan el tercio central de una distribución normal y regular. Y para que se defina que existe síndrome de Burnout es necesario que en las dos primeras subescala (Agotamiento emocional y despersonalización) sean altas puntuaciones y bajas en la tercera subescala (Realización personal).

Se puede observar que el estrés laboral no siempre afecta el desempeño laboral de los colaboradores y también que no en todas las empresas en donde sus colaboradores son operarios existe al menos un alto nivel de burnout siempre y cuando se maneje de una manera adecuada y equilibrada el estrés.

Con respecto a nuestro primer objetivo específico, sobre determinar el nivel de agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima. Se observa que el 50% de trabajadores se ubican en un nivel “Medio” lo cual indica que su nivel de estrés es medianamente amenazante sin llegar a ser patológico, sin embargo el 8% de trabajadores se encuentran en un nivel “Alto” indicando que el trabajador se compromete en actividades que le permiten distanciarse de su trabajo emocionalmente y cognitivamente y tengan un sentimiento de estar al límite.

Estos resultados fueron comparados con el trabajo de investigación de Cáceres Caycho en la ciudad de Cajamarca en Perú, en su estudio realizado en una empresa, se obtuvo como resultado que el 50% de los trabajadores tiene estrés laboral y el 12% tiene un alto nivel de estrés.

Según el autor señala que en la subescala de agotamiento emocional las puntuaciones entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias. Es decir que según nuestro estudio realizado más del 50% respondió dentro de estos parámetros, concluyendo así que en este factor no presenta burnout.

Se deduce que a pesar de no ser unos número alarmantes, de igual forma se encuentran en una categoría “media” en este factor, el cual existe un número menor pero significativo que indica tener un agotamiento emocional, podemos deducir tal vez que son colaboradores que llevan muchos años en la empresa y se encuentran cansados y en algunos casos desmotivados, siendo un área en el cual requiere de mucho esfuerzo y siempre trabajar bajo presión.

Con respecto al segundo objetivo específico, sobre determinar el nivel de despersonalización en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima. Se observa que el 76% de trabajadores se ubican en un nivel “medio”, lo cual indica que su nivel de estrés de la mayoría de los colaboradores se encuentra controlado sin llegar a ser alarmante. Sin embargo el 4% de trabajadores se encuentran en un nivel “Alto”.

Según el autor señala que en la subescala de Despersonalización las puntuaciones entre 6 a 9 corresponderían a puntuaciones intermedias. Es decir

que según nuestro estudio realizado más del 70% respondió dentro de estos parámetros, concluyendo así que en este factor no presenta burnout.

Estos resultados pueden representar que el personal tiene una respuesta positiva, sensible y motivada en cuanto al interés por sus compañeros de trabajo y por ciertas actividades laborales, eso quiere decir que los resultados obtenidos se deducen que el personal está realmente comprometido con sus compañeros, con el área y con la empresa en la cual laboran, participando activamente de las actividades que se organiza. Eso se debe a las constantes dinámicas comerciales que el negocio ejecuta pro clima laboral, en la cual por ser un área netamente de ventas duras y por teléfono requieren de constante motivación entre compañeros y superiores el cual según los resultados de este factor sí existe.

Con respecto al tercer objetivo específico, sobre determinar el nivel de realización personal en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima. Se observa que el 54% de los trabajadores se ubican en un nivel “medio”, lo cual indica que su nivel de estrés es medianamente amenazante sin llegar a ser patológico. Sin embargo el 8% de trabajadores es “bajo”.

Estos resultados fueron comparados con el trabajo de investigación de AlvarezHerly en la ciudad de La Morita – Venezuela en su estudio realizado en una empresa en donde se obtuvo como resultado que el 42.85% que existe un nivel “medio” de estrés de los agentes estresores estudiando identificándose entre los predominantes la tecnología, influencia del líder, clima organizacional y línea de carrera. Y en un 29.3% se encuentra un nivel bajo en cuanto estructura organización.

Según Maslach (1997) señala que en la subescala de Realización personal las puntuaciones entre 34 a 39 corresponderían a puntuaciones en escala media. Es decir que según nuestro estudio realizado más del 50% respondió dentro de estos parámetros, concluyendo así que en este factor no presenta burnout.

Se puede interpretar que más del 50% de la población tienen sentimiento de conformidad con el trabajo que están realizando, teniendo alta autoestima y



sintiéndose capaces de poder realizar una excelente labor en la organización, los colaboradores tienen respuestas positivas hacia uno mismo y al trabajo. También se infiere que, cuentan con todas las herramientas necesarias para poder realizar un adecuado trabajo sin faltar ningún recurso y/o herramienta que pueda imposibilitarle realizarlo por completo así como una adecuada infraestructura. El mayor porcentaje de los colaboradores valoran los beneficios que la empresa les otorga pro línea de carrera y realización personal.

#### **4.4 Conclusiones**

- El nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima se encuentra en la categoría de NO EXISTE BURNOUT.
- El nivel de agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima se encuentra en la categoría MEDIA
- El nivel de despersonalización en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima, se encuentra en la categoría MEDIA
- El nivel de realización personal en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima, se encuentra en la categoría MEDIA

## 4.5 Recomendaciones

- Se recomienda diseñar un programa de intervención en donde se involucren al jefe y subgerente del área, para lograr mantener o mejorar el clima laboral en los trabajadores de call center.
- Se recomienda identificar a los trabajadores que muestren cierta disconformidad con el área a fin de poder levantar sus necesidades y poder reducir las brechas que no permitan aumentar el clima laboral.
- Se recomienda realizar un plan de clima laboral anual el cual permita el involucramiento de jefaturas y ejecutivos; elevando así la motivación de los trabajadores.
- Se recomienda realizar un plan de actividades durante el año con fechas y horarios establecidos, en donde el área de bienestar social coordine actividades de pausas activas al colaborador de por lo menos 10 min.
- Realizar campañas con incentivos para los colaboradores que cumplen con los objetivos trazados.

## **CAPITULO V**

### **PROGRAMA DE INTERVENCION**

#### **5.1 Denominación:**

“Capacitación: Prevención del estrés en colaboradores de Call Center”

##### *5.1.1 Objetivo General*

- Manejo y prevención del estrés en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima.

##### *5.1.2 Objetivo Especifico*

- Reconocer la importancia del estrés y la influencia dentro de la organización.
- Concientizar al trabajador acerca de los síntomas y enfermedades que originan el estrés laboral.
- Brindar información técnica y estratégica para el control de los síntomas físicos y emocionales que causa el estrés laboral.

#### **5.2 Justificación del problema**

Pablo R. Cólica (2010) sostiene que el estrés laboral en colaboradores de Call Center, siendo jóvenes de buen nivel educacional , muchos de ellos estudiantes universitarios que procuran costearse sus carreras , dada que la intensa presión a que son sometidos no sólo por los usuarios del servicio sino por las empresas que han instalado innecesariamente un sistema de acoso laboral.

Es por ello que en la mayoría de las empresas dedicadas a este rubro tienen como perfil en sus colaboradores el del estudiante de alguna carrera universitaria , que trabaja de manera part time , porque buscan y necesitan tener un ingreso que les ayude a costear por ellos mismos sus estudios.

Lazarus y Folkman y Fernandez Abascal (200) hacen referencias que el estrés es la fuerza que actúa sobre un sujeto y que al sobrepasar una determinada actitud producen deformación, estiramiento o destrucción.

La profesión de operador de Call Center exige un permanente trato con clientes. Este contacto es intensivo habido cuenta de que la innovación en la tecnología y las comunicaciones en particular permiten incrementar sustancialmente el número de operaciones.

Así mismo Hans Selye (1936) afirmó que el estrés es la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste.

El cliente actual en estas organizaciones dedicadas al rubro es muy exigente debido a la gran oferta que existe en el mercado le da múltiples opciones y este nivel de exigencia genera relaciones que implica un grado de dificultad.

Castillo (2015, pp. 257-253) afirma que el estrés afecta a individuos de cualquier edad, esto generado por distintos factores estresantes propios del trabajador perjudicando de manera significativa su salud física y mental.

Es así como la mayoría de personas piensan que el estrés sólo les afecta a las personas ancianas o personas que tienen una edad regular mayor a los 45 años. Pues la realidad es que el estrés afecta a personas de todas las edades como indica el autor , ya sea un infante como una personal adulta. En el rubro de Call Center la presión es mayor debido a la exigencia de los logros que el colaborador debe llegar , y en ese caso en la mayoría de organizaciones dedicadas a este rubro están conformadas por personal entre los 20 años a más que padecen en algunos casos de esta enfermedad.

Lazarus y Folkman, (1986), tambien indica que se aprecia poco evitable al estrés en muchos trabajos. El cual se acumula o almacena debido a la exigencia del ambiente que perjudica nuestras 23 emociones, pensamiento y

aspecto físico. Sabiendo esto el estrés es más constante y permanente y afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas denominada más adelante por Burnout si continua con los síntomas más intensos.

Zamora (2009) indica que el estrés está acompañado de síntomas físicos y psicológicos a consecuencia de las demandas del ambiente de trabajo, las cuales resultan amenazantes

Es por ello que es importante conocer los factores del estrés que influyen significativamente en el rendimiento de los trabajadores, impactando en las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, desarrollo personal. Así mismo de reducir y prevenirlo de manera significativa.

García Izquierdo (1991) señala que este síndrome es un problema característico de los trabajos de "servicios humanos", es decir de aquellas profesiones que deben mantener una relación continua con un "cliente": médicos, profesores, enfermeras, asistentes sociales, psiquiatras, psicólogos, policías, etc. Por esta razón, una de las características propias del síndrome es el "desgaste emocional" que dicha interacción va produciendo en el trabajador.

Debido a este problema una de las características propias del síndrome es el desgaste emocional como indica el autor, lo que hace referencia que los trabajadores que tienen mayor contacto con clientes puedan padecer o tener alta probabilidad de estrés laboral.

### **5.3 Establecimiento de Objetivos**

A continuación se mencionaran el contenido del programa de intervención dividida en 8 sesiones:

#### **Sesión 1:“ Creencias comunes del estrés”**

Objetivo: Obtener información sobre las creencias comunes del estrés , los hechos, mitos y ficciones.

Se realizará mediante una capacitación, el cual empieza por el saludo, la presentación del psicólogo; luego de ello entregaremos el material de exposición y se dará a conocer el objetivo de la sesión a tratar. Se desarrollará el tema indicado. Finalmente, se responderá preguntas o alguna duda que tengan los participantes sobre el tema.

Los recursos que se utilizaran es laptop, proyector, micrófono, material de exposición y sillas.

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Evaluación: Se aplicará un pequeño cuestionario.

#### **Sesión 2:“¿Cómo influye el estrés en ti?”**

Objetivo: Alcanzar información acerca de cómo influye el estrés sobre la persona en mente, cuerpo, comportamiento y el proceso de causa – efecto.

La estrategia que se utilizará es mediante capacitaciones la cual empezará con el saludo del expositor, la presentación del psicólogo, luego se hará entrega del material de exposición, se dará a conocer el objetivo de la sesión y se desarrollará el tema a tratar indicado anteriormente. Finalmente se responderá las preguntas y dudas que tengan los participantes de la sesión.

Los recursos materiales a utilizar es laptop, proyector, micrófono, material de exposición y sillas.

La capacitación tendrá una duración de 45 min.

Evaluación: Se aplicará un pequeño cuestionario.

### **Sesión 3: “Estrés positivo”**

Objetivo: Dar a conocer que es el estrés positivo y cómo influye en el colaborador y enfermedades que originan el estrés.

Se efectuará mediante capacitación el cual comenzará por el saludo, la presentación del psicólogo, se entregará el material didáctico, se dará a conocer el objetivo de la sesión, se desarrollará el tema ¿Qué es el estrés positivo? ¿Hasta qué nivel podemos definirlo como positivo? Se brindará ejemplos del estrés positivo y por último se responderá preguntas y dudas que tengan los colaboradores.

Los recursos materiales a utilizar será la laptop, proyector, micrófono, material de exposición y sillas.

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Evaluación: Se aplicará un pequeño cuestionario.

### **Sesión 4: Fibromialgia ¿Enfermedad ocupacional?**

Objetivo: Ofrecer información acerca de lo que es la Fibromialgia, causas que lo generan, síntomas y tratamiento.

Se ejecutará mediante una capacitación el cual empezará con el saludo por medio del asistente, la presentación del psicólogo, se presentará el tema. Luego se mostrará un video el cual mostrará un caso de Fibromialgia, se entregará el material a trabajar el cual tendrá como contenido el concepto, las causas, los síntomas y el tratamiento de la enfermedad. Finalmente se responderá las preguntas o dudas que tengan los participantes.

Los recursos materiales a utilizar será laptop, proyector, micrófono, material de exposición, sillas y video del caso.



La sesión se hará con una duración de 45 minutos.

Evaluación: Se aplicará un pequeño cuestionario.

### **Sesión 5: Síndrome de Burnout o Síndrome de estar quemado por el trabajo**

Objetivo: Dotar de información sobre los conceptos básicos del Burnout, causas y síntomas.

Se hará mediante una capacitación la cual empezará con el saludo, la presentación del psicólogo, la presentación del tema, se mostrará un video como ejemplo. Se entregará el material didáctico el cual contendrá las teorías de Burnout, concepto, causas y síntomas. Por último se responderá las preguntas o dudas que tengan los participantes.

Los recursos materiales el cual se utilizará será laptop, proyector, micrófono, video, material de exposición y sillas

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Evaluación: Se aplicará un pequeño cuestionario.

### **Sesión 6: “La comunicación asertiva como prevención del estrés laboral”**

Objetivo: Fortalecer la comunicación asertiva mediante dinámicas grupales e individuales.

Se hará mediante una capacitación la cual empezará con el saludo, la presentación del psicólogo, la presentación del tema. Se entregará el material didáctico el cual contendrá contenido sobre la comunicación asertiva. Por último se responderá las preguntas o dudas que tengan los participantes.

Los recursos materiales el cual se utilizará será laptop, proyector, micrófono, video, material de exposición y sillas

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Evaluación: Se aplicará un pequeño cuestionario.

### **Sesión 7: “Técnicas para la prevención del estrés”**

Objetivo: Brindar información sobre técnicas para la prevención y manejo del estrés en cuanto a lo cognitivo - conductual.

Se hará mediante una capacitación la cual empezará con el saludo, la presentación del psicólogo, la presentación del tema. Se entregará el material didáctico el cual contendrá contenido sobre Técnicas Generales, cognitivas, fisiológicas y conductuales. Por último se responderá las preguntas o dudas que tengan los participantes.

Los recursos materiales el cual se utilizará será laptop, proyector, micrófono, video, material de exposición y sillas

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Evaluación: Se aplicará un pequeño cuestionario.

### **Sesión 8: “Métodos de afrontamiento individual”**

Objetivo: Proponer métodos de afrontamiento individual para la prevención del estrés laboral; en cuanto a relajación, establecimiento de objetivos personales y ejercicios.

Se hará mediante una capacitación la cual empezará con el saludo, la presentación del psicólogo, la presentación del tema. Se entregará el material didáctico el cual contendrá contenido sobre las diferentes técnicas de relajación profunda, establecimiento de objetivo y ejercicio/dieta al cual deberán acceder los colaboradores si desean aplicarlo. Se hará una demostración de ejercicio de relajación de modo para que el participante lo aplique. Finalmente se responderá las preguntas o dudas que tengan los participantes.

Los recursos materiales el cual se utilizará será laptop, proyector, micrófono, video, material de exposición, sillas, música de relajación.

La sesión tendrá una duración de 45 minutos.

Evaluación: Se aplicará un pequeño cuestionario.

#### **5.4 Sector al que se dirige**

El programa de intervención está dirigido a los trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima conformado por 50 colaboradores de ambos sexos de acuerdo a la edad comprendida entre los 30 y 45 años de ambos géneros.

#### **5.5 Establecimiento de conductas problemas/meta**

##### **5.5.1 Conductas problemas**

Según María del Pilar Said (2011) existen algunos comportamientos que afectan directamente al organismo cuando se trata de estrés: tales como cefaleas, dolores musculares, úlceras y otros disturbios gastrointestinales, hipertensión, problemas de sueño, cansancio crónico. Otras donde el afectado sufre dificultades para concentrarse o tomar alguna decisión, se comporta de una manera cínica, realiza críticas orientadas a la propia desvalorización, auto sabotaje y baja consideración hacia la propia labor a ejercer.

Estos comportamientos que afectan directamente al organismo, a largo plazo imposibilitan al colaborador a hacer adecuadamente sus funciones, ya sea porque le afecta de manera física o psicológica. En algunos casos los colaboradores generan, en base a la condición que está pasando, un ambiente hostil en su centro laboral lo que les permite generar un mal clima con sus compañeros. De acuerdo a las dificultades indicadas los colaboradores suelen tomar malas decisiones en su vida personal como profesional, actuando de manera cínica o realizando críticas no sólo para ellos mismos sino para el resto de sus compañeros.

Jonathan García Allen (2017) indica que ignorar o no tratar el burnout puede traer consecuencias significativas como fatiga, Insomnio, un desbordamiento negativo en las relaciones personales o vida en el hogar, depresión, ansiedad, el alcohol o abuso de sustancias, deterioro cardiovascular, el colesterol alto, diabetes, sobre todo en las mujeres, infarto cerebral, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, problemas con los ciclos menstruales, así también como bajo rendimiento en sus funciones, conflicto , angustia , accidentes y problemas y enfermedades ocupacionales.

Debido a estos resultados, las personas suelen enfermarse con más frecuencia de manera física , en cuanto a su salud como el colesterol , diabetes irregularidades de ciclo menstrual y posteriormente puede causar enfermedades ocupacionales que le imposibilitan trabajar adecuadamente en su centro de labores. Las enfermedades psicológicas como la depresión , ansiedad les permite a la persona estar en una zona de conflicto y angustia para la realización de sus funciones organizacionales.

Según la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS) (2014), las situaciones de estrés laboral pueden tener consecuencias negativas para la salud. Si bien el estrés intensifica la actividad del individuo e incrementa los recursos que aumentan su productividad (atención, memoria y rendimiento), su cronificación agota y causa cansancio y pérdida de rendimiento. Asimismo, a largo plazo, el estrés puede provocar deterioro cognitivo.

Debido a las consecuencias negativas que indica el autor las organizaciones padecen resultados producto de las afecciones de sus trabajadores: absentismo, bajo rendimiento o rotación de personal entre otros; lo cual genera altos costos tanto para esas organizaciones como para las personas involucradas. Es por ello que la labor que ejercen las personas dedicadas a este rubro organizacional realizan un trabajo mecánico, repetitivo con constante supervisión, total ausencia de autonomía y confirma el impacto de esta profesión en la salud psicosocial de los operadores.

Según Pérez Jaúregui (2005) las consecuencias del síndrome de Burn-out son varias, como por ejemplo el negativismo, desmotivación, pasividad, indiferencia muchos errores, Indecisión, Consumo abusivo de alcohol, Ausentismo, Accidentes, Descenso del rendimiento, Baja productividad, Trabajo de poca calidad e Insatisfacción laboral.

Debido a las consecuencias del síndrome de Burnout el estrés en el colaborador produce un desgaste neuronal que precipita alteraciones cognitivas y fomenta todos los procesos de envejecimiento intelectual y físico, en algunos casos puede ser incluida esta patología como enfermedad profesional u ocupacional.

Es así como el sentimiento de agotamiento , fracaso e impotencia origina que la persona tenga baja autoestima y en el futuro tenga una baja realización personal , el estado de angustia es un estado permanente de nerviosismo, y tener dificultades para concentrarse conlleva a un estado de desequilibrio emocional para la persona. El colaborador al no estar en sus cinco sentidos puede conllevar a comportamientos agresivos el cual genera una irritabilidad e impaciencia ante los hechos que le puedan ocurrir en su vida personal como laboral. La baja condiciones de relaciones interpersonales conlleva a una comunicación deficiente que le imposibilitará comunicarse con las personas que trabajan con él.

#### 5.5.2 Conducta meta

La prevención y atención del estrés constituye un gran reto, los criterios que se tengan para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales.

López-Araujo, Osca y Peiró, (2007) indica que la reducción del estrés laboral como variable organizacional es relevante en cuanto a la reducción de accidentes en el trabajo, pudiendo la sintomatología física y psicológica actuar como mediadora, ya que la ansiedad y la preocupación

pueden reducir la atención de los trabajadores y de esa forma aumentar la probabilidad de ocurrencia de accidentes y de incidentes. Otras variables organizacionales como la implicación en el trabajo tienen un papel modulador en la reducción del estrés laboral, el aumento de la satisfacción laboral, el aumento de la salud física y psicológica y la intención de abandono.

Es por ello que es importante identificar los agentes causales del estrés y lograr que el trabajador lo reconozca, mostrando la posibilidad de solución ante la situación o el manejo inteligente para poder actuar y contrarrestarlo, es importante también que el colaborador sepa priorizar problemas, ejercitar habilidades para toma de decisiones, conductas asertivas y manejo de las relaciones humanas.

Según Karasek (2004) aumentar la productividad de las empresas se podrá en base a la participación de los empleados, una fluida comunicación entre trabajadores y dirigentes o la formación, son aspectos relevantes para prevenir el estrés laboral.

Buscar mejorar el clima laboral y las relaciones interpersonales entre los empleados, está comprobado que mientras el colaborador esté feliz en la empresa el cual trabaja mayor productividad tendrá a la hora de hacer sus labores.

Según Felix Martín Daza (1994) El ejercicio físico permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés, aumentando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.

Esto implica la necesidad de cambios en el trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores, algunas pautas a tener en cuenta es la atención individual del problema, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores empleando la distribución de trípticos, conferencias, carteles.

Felix Martín (1994) indica también que sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas permitirá el bajo nivel de estrés a nivel cognitivo.

Se intentará ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación. La forma de comportarnos y la forma en la que sentimos depende de cómo percibimos una situación, resulta importante obtener estrategias de redefinición de situaciones .

Según la Dra. Deya Cano (2017) indica que una persona saludable libre de burnout tiene un peso estable , frecuencia cardíaca y presión arterial en normalidad que refiere estar entre 60 y 80 latidos por minuto. Buen nivel de energía; que significa que un cuerpo saludable está alejado de la fatiga y el cansancio, por lo que puedes hacer todas tus actividades sin problema. Sueño, de acuerdo con la Secretaría de Salud, una vida sana y larga se debe a una buena higiene del sueño y no padecen de insomnio.

Poder brindar información sobre estas condiciones será motivo para que el colaborador pueda prevenirlo de una manera adecuada y evitaremos el absentismo en la empresa y producirá mayor satisfacción en la organización para la cual trabaja evitando las enfermedades ocupacionales.

La finalidad es poder disminuir el nivel de rotación, como causa el estrés laboral el cual muchos colaboradores al sentirse de esa manera, tienen que abandonar el trabajo por indicaciones del doctor que los trata, sobre todo si se trata de personas que hacen un trabajo que requiere mantenerse constantemente bajo presión.

## **5.6 Metodología de la intervención**

Para el desarrollo del programa de intervención se ha utilizado mediante una capacitación.

Chiavenato (2007) define la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

En esta capacitación se hará mediante una sistemática estructurada que nos permitirá conocer sobre la importancia del estrés en nosotros y cómo puede afectar en la empresa el cual trabajemos.

Sin embargo, Simón Dolan (1999) nos dice que la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo objetivo es mejorar su rendimiento tanto presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes.

Debido a este conjunto de actividades, la capacitación significará para el participante un mayor conocimiento sobre el tema a tratar. Buscando la mejora de su rendimiento laboral y personal porque acrecentará los conocimientos obtenidos en base a la capacitación tratada y repercutirá significativamente en los logros de la empresa.

Así mismo el autor Guerrero J. ([2015](#)) refiere que es un proceso estructurado y organizado por medio del cual se suministra información y se proporcionan habilidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo determinado.

Debido al proceso estructurado que refiere es que se realiza un cronograma de trabajo que indica el objetivo, el nombre de las sesiones, las estrategias que se debe utilizar y por último los materiales, esto con la finalidad de que se organice de manera adecuada el trabajo a realizar y poder obtener mejores resultados.



Jesús Cota (2016) la capacitación como herramienta efectiva mejora el desempeño de los empleados, por excelencia, nos puede ayudar a tener sistematizadamente un proceso en el que nos podría facilitar el cambio necesario para que el personal de la empresa tenga mejor visión de las ventajas y beneficios del mismo. El contar con una capacitación eficiente permite a la empresa tener innovación, el desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información, con un sentido ético y de responsabilidad social. La capacitación no debe visualizarse como una obligación, que tiene la empresa con sus empleados, porque lo manda la ley. Es una inversión que trae beneficios a la empresa y a la persona que asiste a las capacitaciones.

La capacitación como indica el autor resulta una herramienta efectiva el cual muchas empresas lo utilizan para capacitar a sus empleados, el cual invierten considerablemente en ellos para traer beneficios a sus colaboradores como a la empresa, debido que contribuye al desarrollo personal y profesional de cada uno. Teniendo esta herramienta el colaborador podrá innovar , manejar , prevenir, utilizar , afrontar, etc situaciones que el mundo laboral demande de una manera optima en consecuencia de ello , la persona tendrá mejores indicadores en su gestión.

Chiavenato (2007), en su libro hace mención que según el Nacional Industrial ConferenceBoard de Estados Unidos, la finalidad de la capacitación es ayudar a los empleados de todos los niveles a alcanzar los objetivos de la empresa, al proporcionarles la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requerida por la organización.

Es decir para las empresas el gran beneficio requiere de aumentar la rentabilidad, eleva la moral del personal , mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño, crea una mejor imagen de la empresa, facilita que el personal se identifique con la empresa , mejora la relación jefe-subordinados, facilita la comprensión de las políticas de la empresa, proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel , ayuda a solucionar problemas, facilita la promoción de los

empleados, incrementa la productividad y calidad del trabajo, promueve la comunicación en la organización

Sin embargo la capacidad de beneficiar al empleado es mucho más rica porque ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones, favorece la confianza y desarrollo personal, ayuda a la formación de líderes, mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos, aumenta el nivel de satisfacción con el puesto, ayuda a lograr las metas individuales, favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona.

Es por ello que de acuerdo a lo que indica el autor , la capacitación nos permite adquirir considerablemente conocimientos que a la larga nos permitirá desarrollarnos como personas y como profesionales dentro de una institución. El obtener los beneficios planteados ya sea para la empresa como para el colaborador, nos permitirá obtener mejores resultados, mejores técnicas y herramientas para poder desarrollar de una manera adecuada nuestra labor combatiendo la ignorancia y la incompetencia por falta de conocimiento. Nos permite también en base a eso lograr metas individuales y el logro de una comunicación más significativa en el desempeño de las funciones de los colaboradores.

Este programa de intervención se desarrollará mediante capacitación conformada por 8 sesiones por cada 2 grupos, en el cual comprende 25 colaboradores por equipo de trabajo. Está dirigido a los trabajadores de una empresa privada de Call Center, con una duración de 45 min por sesión. Se realizará en las instalaciones del mismo call center en una de sus salas.

En la primera sesión se desarrollará sobre las creencias comunes del estrés, los hechos que pueden originarlo y los mitos y ficciones que tiene cada persona al afrontarlo. En la segunda sesión se explicará el cómo influye el estrés sobre cada persona en mente, cuerpo y comportamiento y el proceso de causa – efecto. En la tercera sesión se dará a conocer que es el estrés positivo y cómo influye en el colaborador y las enfermedades que originan el estrés. En la cuarta sesión se ofrecerá información acerca de lo que es la enfermedad de la

Fibromialgia , causas que lo generan sus síntomas y el tratamiento que debe llevar la persona que lo padece. En la quinta sesión se determinará las causas, síntomas y consecuencias del Burnout. En la sexta sesión se fortalecerá la comunicación asertiva mediante dinámicas grupales e individuales. En la séptima sesión se brindará información sobre las técnicas para el manejo y prevención del estrés en cuanto a lo cognitivo y conductual. Finalmente, en la octava sesión se propondrá los métodos de afrontamiento individual para la prevención del estrés laboral, mediante la relajación, establecimiento de objetivos personales y ejercicios.

## **5.7 Instrumentos/ Materiales a utilizar**

### 5.7.1 Recursos Humanos

- Psicólogo
- Asistente
- Participantes : 50 (2 grupos de 25)

### 5.7.2 Recursos Materiales

- Laptop
- Sala de capacitación
- Proyector
- Micrófono
- Material de exposición (hojas bond)
- Sillas

## 5.8 Cronograma

Sesion	Fechas	Horario
1	Grupo 1: Miercoles 09 de enero	8:30 am - 9:15 am
	Grupo 2: Viernes 11 de enero	3:00 pm - 3:45 pm
2	Grupo 1: Miercoles de enero	8:30 am - 9:15 am
	Grupo 2: Viernes 18 de enero	3:00 pm - 3:45 pm
3	Grupo 1: Miercoles 23 de enero	8:30 am - 9:15 am
	Grupo 2: Viernes 25 de enero	3:00 pm - 3:45 pm
4	Grupo 1: Miercoles 30 de enero	8:30 am - 9:15 am
	Grupo 2: Viernes 01 de febrero	3:00 pm - 3:45 pm
5	Grupo 1: Miercoles 06 de febrero	8:30 am - 9:15 am
	Grupo 2: Viernes 08 de febrero	3:00 pm - 3:45 pm
6	Grupo 1: Miercoles 13 de febrero	8:30 am - 9:15 am
	Grupo 2: Viernes 15 de febrero	3:00 pm - 3:45 pm
7	Grupo 1: Miercoles 20 de febrero	8:30 am - 9:15 am
	Grupo 2: Viernes 22 de febrero	3:00 pm - 3:45 pm
8	Grupo 1: Miercoles 27 de febrero	8:30 am - 9:15 am
	Grupo 2: Viernes 01 de marzo	3:00 pm - 3:45 pm

Sesión	Nombre de la sesión	Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos	Tiempo
1	Creencias comunes del estrés	Adquirir información sobre creencias comunes del estrés, hechos, mitos y ficciones.	Capacitación	<p>-Saludo</p> <p>-Presentación del psicólogo</p> <p>-Hacer entrega del material de exposición</p> <p>-Dar a conocer el objetivo de la sesión según los participantes</p> <p>-Desarrollo del tema: “Creencias comunes del estrés” Hechos , mitos y ficciones</p> <p>-Responder preguntas y dudas acerca del tema</p> <p>-Evaluación: Se aplicará un breve cuestionario.</p>	<p><b>Humanos:</b> Psicólogo, asistente, participantes</p> <p><b>Materiales:</b> Laptop, sala de capacitación, proyector, micrófono, material de exposición, sillas.</p>	45 min

2	¿Cómo influye el estrés sobre ti?	Alcanzar información acerca de cómo influye el estrés sobre la persona en mente, cuerpo, comportamiento y el proceso de causa – efecto.	Capacitación	-Saludo -Presentación del psicólogo -Hacer entrega del material de exposición -Dar a conocer el objetivo de la sesión -Desarrollo del tema: ¿Cómo influye el estrés sobre ti? En mente, cuerpo, comportamiento y el proceso de causa efecto. -Responder preguntas y dudas acerca del tema -Evaluación: Se aplicará un breve cuestionario.	<b>Humanos:</b> Psicólogo, asistente, participantes  <b>Materiales</b> : Laptop, sala de capacitación, proyector, micrófono, material de exposición, sillas.	45 min
3	Estrés positivo	Dar a conocer que es el estrés positivo y	Capacitación	-Saludo -Presentación del psicólogo -Hacer entrega del material de	<b>Humanos:</b> Psicólogo, asistente, participantes ;	45 min

		comoinfluye en el colaborador, enfermedades que originan el estrés.		<p>exposición</p> <p>-Dar a conocer el objetivo de la sesión</p> <p>-Desarrollo del tema: ¿Qué es el estrés positivo? ¿Hasta que nivel podemos definirlo como positivo?</p> <p>-Ejemplo de estrés positivo</p> <p>-Responder preguntas y dudas acerca del tema</p> <p>-Evaluación: Se aplicará un breve cuestionario.</p>	<p><b>Materiales</b></p> <p>: Laptop, sala de capacitación, proyector, micrófono, material de exposición, sillas.</p>	
4	Fibromi algia ¿Enfermedad ocupacional?	Ofrecer información acerca de lo que es la Fibromi algia, causas que lo	Capacitación	<p>-Saludo</p> <p>-Presentación del psicólogo</p> <p>-Presentación del tema</p> <p>-Mostrar un video sobre un caso de Fibromialgia</p> <p>-Entrega del</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <p>Psicologo, asistente, participantes</p> <p><b>Materiales</b></p> <p>: Laptop, sala de capacitación</p>	45 min

		generan , síntoma s y tratamie nto.		material didáctico  (Concepto , causas, síntomas y tratamiento)  -Responder preguntas y dudas acerca del tema  -Evaluación: Se aplicará un breve cuestionario.	n,proyector , micrófono, material de exposición, sillas, video del caso.	
5	El síndrom e de burnout o Síndrom e de estar quemad o por el trabajo.	Dotar de informa ción sobre los concept os básicos sobre el burnout, las causas y síntoma s.	Capacitaci ón	-Saludo  -Presentación del psicólogo  -Presentación del tema  -Mostrar un video sobre el burnout  -Entrega del material didáctico (Teorías del burnout, concepto, causas y síntomas)  -Responder preguntas y dudas acerca del tema	<b>Humanos:</b> Psicologo, asistente, participant es  <b>Materiales</b> : Laptop, sala de capacitació n,proyector , micrófono, material de exposición, sillas.	45 min



				-Evaluación: Se aplicará un breve cuestionario.		
6	La comunicación asertiva como prevención del estrés laboral	Fortalecer la comunicación asertiva mediante dinámicas grupales e individuales.	Capacitación	-Saludo -Presentación del psicólogo -Dinámica grupal (el nudo) -Hacer entrega del material de exposición -Dar a conocer el objetivo de la sesión -Explicar el contenido de la sesión -Responder preguntas y dudas acerca del tema -Evaluación: Se aplicará un breve cuestionario.	<b>Humanos:</b> Psicólogo, asistente, participantes  <b>Materiales:</b> Laptop, sala de capacitación, proyector, micrófono, material de exposición, sillas.	45 min

7	Técnicas para la prevención y manejo del estrés	Brindar información sobre técnicas para la prevención y manejo del estrés en cuanto a lo cognitivo - conductual.	Capacitación	-Saludo -Presentación del psicólogo -Presentación del tema -Hacer entrega del material a exponer -Dar a conocer el objetivo del tema -Explicar el contenido del material: Técnicas Generales, cognitivas , fisiológicas y conductuales -Responder preguntas y dudas acerca del contenido -Evaluación: Se aplicará un breve cuestionario.	<b>Humanos:</b> Psicólogo, asistente, participantes  <b>Materiales</b> : Laptop, sala de capacitación, proyector , micrófono, material de exposición, sillas.	45 min
8	Métodos de afrontamiento	Proponer métodos de	Capacitación	-Saludo -Presentación del	Humanos: Psicólogo, asistente, participantes	45 min

	individual	enfrentamiento individual para la prevención del estrés laboral; en cuanto a relajación, establecimiento de objetivos personales y ejercicios.		<p>psicólogo</p> <p>-Presentación del tema</p> <p>-Hacer entrega del material a exponer</p> <p>-Dar a conocer el objetivo del tema</p> <p>--Desarrollo del tema: diferentes técnicas de relajación profunda, establecimiento de objetivos, ejercicio/Dieta</p> <p>- Ejemplo de técnica de relajación</p> <p>-Responder preguntas y dudas acerca del contenido</p> <p>-Evaluación: Se aplicará un breve cuestionario.</p>	<p>es ;</p> <p>Materiales: Laptop, sala de capacitación, proyector, micrófono, material de exposición, sillas, música relajante.</p>	
--	------------	--	--	--	--	--

## Referencias bibliográficas

Amparo. (2017). Nivel de estrés en trabajadoras del área administrativa de una clínica de Lima. Lima, Perú : Universidad Inca Garcilaso de la Vega , obtenido de :

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1367/TRAB.SUFIC.PROF.%20FANNY%20AMPARO%20AGURTO%20ALDANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Barrera(2018) Síndrome de burnout en despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana.Lima,Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Obtenido de:

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2213/TRAB.SUF.PROF.\\_Valeryn%20Ann%20Barrera%20Rua.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2213/TRAB.SUF.PROF._Valeryn%20Ann%20Barrera%20Rua.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Quispe(2017) Síndrome de Burnout en personal asistencial de un hospital de salud mental de Lima Metropolitana. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Obtenido de:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1826/TRAB.SUF.PROF.%20ELVIS%20ARTURO%20QUISPE%20RIVERA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Benavente de las Pozas (2016) El estrés y la velocidad de anticipación en los Call Centers. Madrid: Universidad complutense de Madrid, obtenido de :<https://eprints.ucm.es/38829/1/T37652.pdf>

Atalaya (2001) El estrés laboral y su influencia en el trabajo. : Industrial DATA Revista de Investigación .Vol 4 N° 2 obtenido de:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>

Coduti ,Gattás,Sarmiento,Scmid (2013) Enfermedades laborales: como afectan el entorno organizacional. San Rafael, Madrid: Universidad Nacional de Cuyo, obtenido de:

[http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf)

Llavina Rubio (2014) Estrés laboral y conductas poco saludables: Consumer . Madrid, España , obtenido en:

<http://www.consumer.es/web/es/salud/psicologia/2012/04/30/209053.php>

Aguiño Prieto (2010) Prevalencia de Burnout en operadores de CallCenters . Buenos Aires, Argentina: Universidad Abierta Interamericana, obtenido de:

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC105273.pdf>

Garcia Alvear (2015) Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca,Ecuador: Universidad de Cuenca, obtenido de:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>

Portocarrero Apaza (2013) Estrés laboral y personalidad en trabajadores de la municipalidad distrital de Uchumayo. Arequipa, Perú: Universidad Catolica de Santa María, Obtenido de:

<https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3771/76.0213.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Anexos

### Anexo 1

Problema	Objetivos	Metodología
<p><b>Problema General:</b></p> <p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuáles es el nivel de agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima?</p> <p>¿Cuál es el nivel de despersonalización en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima?</p> <p>¿Cuál es el nivel de realización personal en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar el nivel de estrés laboral en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de agotamiento emocional en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima</p> <p>Determinar el nivel de despersonalización en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima</p> <p>Determinar el nivel de realización personal en trabajadores de una empresa privada de Call Center del distrito de Cercado de Lima</p>	<p><b>Población</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>La población está conformada por 50 trabajadores de ambos sexos, entre las edades comprendido entre los 30 a 45 años de ambos géneros.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>El tipo de muestreo es censal, porque se evalúa el 100% de la población.</p> <p><b>Delimitación temporal:</b></p> <p>Enero – Julio 2019</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p><b>Tipo</b></p> <p>Investigación descriptivo</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Variable:</b></p> <p>Estrés laboral</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Inventario “Bunout” de Maslach, adaptada por N. Seisdedos, 1997.</p>

## Anexo 2 : Escala de Maslach Burnout Inventor

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA. 1= POCAS VECES AL AÑO O MENOS. 2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES. 4= UNA VEZ A LA SEMANA. 5= POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	



# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 29 de Octubre del 2018

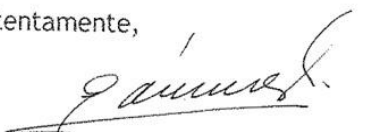

Carta N° 2548-2018-DFPTS

**MICHELLE TESSOLINI ARBULÚ**  
**GERENTE DE GESTIÓN HUMANA**  
**CORREDORES DE SEGURO FALABELLA**  
Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Gabriela CALDERÓN MEJIA**, estudiante de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 47-172509, 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.

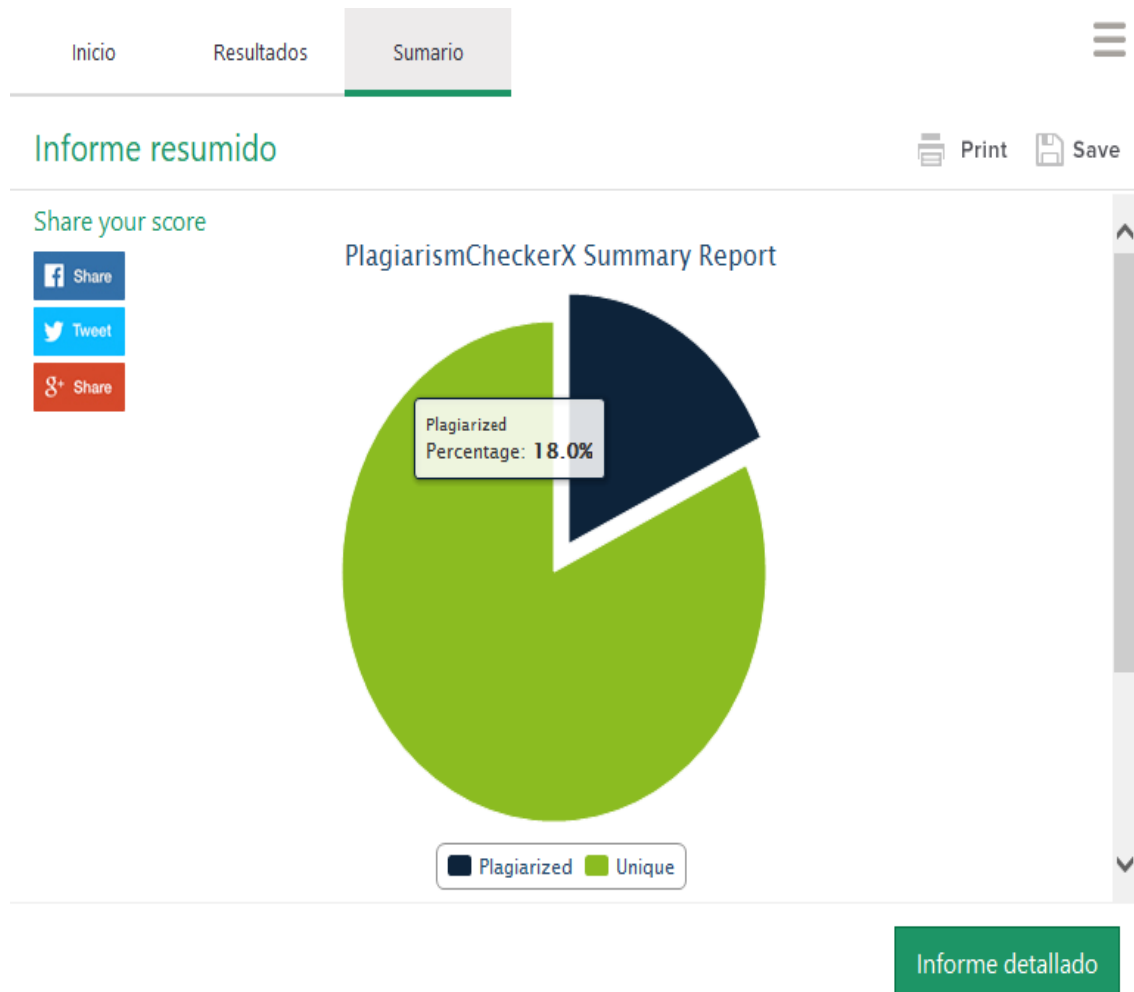
Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

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

RGS/erh  
Id. 979537





Correo: Gabriela Calderon Mejia x +

https://outlook.live.com/mail/inbox/id/AQMkADAwATNIZmYAZC05ZTZmLWZhYQA0LTAwAi0wMAoARgAAxluKEZcnVFKmnUxaST686AHAK6540U%2BPF1LIAi2pPZR3UAA...

Aplicaciones TFG-8.60.pdf Universidad Autónoma Netflix Microsoft Word - 15 El\_estres\_laboral\_Uni 3 stress SP.qxp ESTRÉS IABORAL cybertesis.unmsm.edu Otros marcadores

Outlook Buscar

Mensaje nuevo Responder Eliminar Archivo No deseado Limpiar Mover a Categorizar

Favoritos

- Borradores 35
- Archivo
- Agregar favorito

Carpetas

- Bandeja de... 11825
- Correo no des... 208
- Borradores 35
- Elementos enviad...
- Elementos elimin...
- Actualizar a Office 365 con Características de Outlook Premium

Re: Tesis final Gabriela Calderón

**Buenas noches**

**SU TESIS ESTA APROBADA**

**Mg. Fernando Ramos Ramos**

El vie., 26 oct. 2018 a las 0:29, Gabriela Calderon Mejia (<gabyne\_11@live.com>) escribió:

Profesor:  
Le adjunto mi tesis culminada.

A la espera de su aprobación para ser presentada a secretaria .

Le adjunto el resultado del antiplagio.

**"Con una hora al día invirtiendo online suelo ganar 500 USD".**  
Pedro L.  
**SABER CÓMO**