UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA

TESINA DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: PSICOLOGA CLÍNICA

FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOT DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUVENTAS, RIOBAMBA, PERIODO FEBRERO – JULIO 2014

AUTORAS:

NATALI CATHERINE BRAVO VALLEJO

LORENA JACQUELINE GUEVARA MANCHENO

TUTORA: Dra. ALEXANDRA PILCO

RIOBAMBA, 20 DE FEBRERO DEL 2014

ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

Por medio de la presente hago constar que he leído el protocolo de grado presentado por las señoritas Natali Catherine Bravo Vallejo y Lorena Jacqueline Guevara Mancheno, para obtener el título de Psicólogas Clínicas, y acepto asesorar a las estudiantes en calidad de tutora durante el desarrollo del trabajo hasta su presentación y evaluación.

Es todo lo que puedo informar para los fines académicos correspondientes.

Riobamba, 20 de marzo de 2014

Atentamente;

Dra. MsC. Alexandra Pilco.

TUTORA DE LA TESIS

AUTORIZACIÓN DEL TRIBUNAL

Nosotros, miembros del tribunal. Por medio de la presente hacemos conocer que las señoritas egresadas de Psicología Clínica, Natali Catherine Bravo Vallejo, con cédula de identidad N° 060403776-2, y Lorena Jacqueline Guevara Mancheno con cédula de identidad 060301394-7, se encuentran aptas para la defensa pública de la Tesina con el tema**"FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOT DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRODUVENTAS, RIOBAMBA, PERIODO FEBRERO – JULIO 2014".**

Es todo lo que podemos informar para los fines académicos correspondientes.

Riobamba 12 de noviembre del 2014

Atentamente;

Dra. Alexandra Pilco

TUTORA DEL TRABAJO DE INVETIGACIÓN

Dra. Isabel Cando.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Psc. Cl. Lilian Granizo

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DERECHO DE AUTORÍA

Nosotras, Natali Catherine Bravo Vallejo y Lorena Jacqueline Guevara Mancheno somos responsables de todo el contenido de este Trabajo Investigativo, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Natali Catherine Bravo Vallejo
060403776- 2

Lorena Jacqueline Guevara Mancheno
060301394- 7

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado; con inmenso amor a mis hijos, Mateo y Andrés Chávez Bravo que con su cariño me dan las fuerzas para ser mejor persona cada día y sobresalir en la vida estudiantil y personal.

Con gratitud y amor a mis padres Jorge Antonio Bravo y María del Carmen Vallejo y a mis hermanos por enseñarme a caminar en la vida sin pisar a nadie y por su apoyo incondicional

Con mucha gratitud a todos mis profesores quienes con sus enseñanzas y comprensión nos han encaminado en esta etapa estudiantil.

Natali Catherine Bravo Vallejo

El presente trabajo está dedicado a mis padres Carlos Guevara y Jacqueline Mancheno. Quienes me dieron la vida me llenaron de amor, y me inculcaron respeto hacia los demás, responsabilidad de lo que diga y haga, plasmaron en mí la libertad de pensar y crear mis propias ideas y reflexiones.

A mis hermanas María José y Katty, quien son mi apoyo constante jamás me dejaron desfallecer en el intento de cumplir mis sueños, a cada persona que me ayudo de una u otra forma con sus consejos y apoyo para seguir adelante, de una forma muy especial a mi abuelito Benjamín Mancheno y tío Juan Carlos Mancheno quienes me han apoyado incondicionalmente durante todos estos años de estudio.

Lorena Jacqueline Guevara Mancheno.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Chimborazo agradeciendo la formación personal y académica que me ha brindado; por fomentar e incentivar las habilidades y aptitudes para desarrollarnos en el ámbito laboral de acuerdo a nuestra carrera.

A todos los docentes quien con su labor diaria han hecho unos buenos profesionales emprendedores.

A todas las Instituciones que nos han abierto las puertas para realizar las practicas pre profesional brindándonos el espacio para desenvolvernos y aplicar los conocimientos adquiridos en nuestro campo laboral; haciendo de esta etapa inolvidable y de mucho provecho.

Natali Catherine Bravo Vallejo

Un Profundo agradecimiento exteriorizado a la Universidad Nacional de Chimborazo, a la escuela de Psicología Clínica, a cada uno de mis maestros, los cuales me enseñaron la responsabilidad, sacrificio y honestidad durante todos estos años de estudio, sus conocimientos y experiencias compartidas, me servirán durante mi vida profesional y personal.

De manera muy especial a la Dra Alexandra Pilco, ya que con sus conocimientos supo guiarnos hacia el camino correcto en nuestra vida estudiantil.

Lorena Jacqueline Guevara Mancheno.

INDICE GENERAL

Portada	I
Acectación del tutor	II
Derecho de autoria	III
Dedicatoria	IV
Agradeciomiento	V
Indice general	VI
Indice de cuadros	IX
Indice de gráficos	X
Resumen	XII
Summary	XIII
Introducción	1
CAPITULO I: PROBLEMATIZACIÓN	3
Planteamiento del problema	4
Formulación del problema	8
Objetivo general	8
Objetivos especificos	8
Justificación	9
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	12

LÍnea de investigación 13

Posicionamiento Teórico Personal 16

Fundamentación Teórica 17

Niveles clínicos del Burnout 19

Sintomatología del burnout 19

Factores de riesgo del sindrome de burnout 20

Perspectiva psicosocial 23

Factores de riesgo asociados al sindrome de burnout 24

Variadbles invividuales 24

Variables sociales 24

Variables sociales extra laborales 25

Relaciones familiares y /o amigos 25

Variables organizacionales 26

Estrategias, tecnicas de investigacion frente al burnout 30

Estrategias orientadas al individuo 30

Estrategias sociales 30

Estrategias organizacionales 32

programas orientados al individuo 32

Función de las estrategias de afrotamiento 33

Definiciones de terminos básicos 36

Hipotesis y Variables 39

Operacion de variables 40

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO 41

Metodos 42

tipos de investigación 42

Diseño de investigacion 42

Tipo de estudio 43

Poblacion y Muestra 43

Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos 50

Cronograma de actividades 74

CAPITULO IV:RESULTADOS 81

Comprobacion de hipotesis 80

Conclusiones 81

Recomendaciones 82

CAPITULO V: PROPUESTA 84

Anexos 90

Bibliografia 87

Anexos 90

Consentimiento 91

Cuestionario para determinacion de los facatores asociados al síndrome de burnour 92

Escala de maslach 94

Cuestionario de valoracion de malestares y dolencias 95

Talleres 97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº1

Distribución de lapoblación de acuerdo asugénero. 42

Tabla Nº2

Distribución de lapoblación de acuerdo asugrupo etario. 44

Tabla Nº3

Distribución de la población de acuerdo a Carga horaria laboral 46

Tabla Nº4

Distribución de la población de acuerdo a su estado civil. 48

Tabla Nº5

Distribución de la población de acuerdo a su remuneración económica. 50

Tabla Nº6

Distribución de la población de acuerdo a discusiones con el personal. 52

Tabla Nº7

Distribución de personas con Tendencia General a presentar Burnout. 54

Tabla Nº8

Distribución de personas con tendencia alta a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados. **56**

Tabla Nº9

Distribución de personas con tendencia media a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados. **58**

Tabla Nº10

Distribución de personas con tendencia baja a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados. **61**

Tabla Nº11

Distribución de personas con tendencia general a presentar Síntomas Neurológicos y Psicológicos (PNF). **63**

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico Nº1

Distribución de lapoblación de acuerdo asugénero. **42**

Gráfico Nº2

Distribución de lapoblación de acuerdo asugrupo etario. **44**

Gráfico Nº3

Distribución de la población de acuerdo a Carga horaria laboral **46**

Gráfico Nº4

Distribución de la población de acuerdo a su estado civil. **48**

Gráfico Nº5

Distribución de la población de acuerdo a su remuneración económica. **50**

Gráfico Nº6

Distribución de la población de acuerdo a discusiones con el personal. **52**

Gráfico Nº7

Distribución de personas con Tendencia General a presentar Burnout. **54**

Gráfico Nº8

Distribución de personas con tendencia alta a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados. **56**

Gráfico Nº9

Distribución de personas con tendencia media a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados. **58**

Gráfico Nº10

Distribución de personas con tendencia baja a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados. **61**

Gráfico Nº11

Distribución de personas con tendencia general a presentar Síntomas Neurológicos y Psicológicos (PNF). **63**

RESUMEN

El presente trabajo de tesis estuvo encaminado a determinar los factores de riesgo del síndrome de burnout, en la población de la empresa Produventas Riobamba, dada la escasez de información, se realizóel estudio para identificar el comportamiento de los trabajadores, según encuestas, datos estadísticos y características de estos servicios el personal presenta estrés y mayor predisposición a estar ¨quemado¨ por el trabajo. La población estuvo constituida por 60 (100%) trabajadores administrativos, operativos, y de ventas que laboran en la empresa. La investigación es exploratoria y descriptiva se realizó mediante un estudio trasversal de campo y documental, con el objetivo de mapear y diferenciar variables psicológicas en el desarrollo de los factores de riesgo para que se origine el Síndrome de Burnout en los diferentes gruposen el personal mencionado durante el mes de Febrero-Julio 2014, a través de la aplicación de encuestas con parámetros sociodemográficos y psicosociales el denominado cuestionario de Maslach y el test de síntomas Neurológicos y psicológicos (PNF). Entre los resultados más importantes podemos destacar que la dimensión más afectada fue de agotamiento emocionaly realización personal con un 73%,demostrando que la mayoría presentaron tendencia mediaa sufrir Síndrome de Burnout.

ABSTRACT

This research work aimed to determine the risk factors of Syndrome of Burnout in staff of Produventas Company, in the city of Riobamba because of the lack of information. This study was carried out in order to identify the behavior of staff. Staff got stressed and is vulnerable to get exhausted due their work according to surveys, statistics data, and characteristics of these services. The population was 60(100%) administrative, operative, and sales workers of the Company. The research is exploratory and descriptive performed through a transversal field and documentary study in order to know and differentiate psychological variables on the development of risk factors that give origin to Syndrome of Burnout in different groups in the staff studied in February-July 2014 by the means of surveys considering socio-demographic and psychosocial parameters, in other words the Maslach Questionnaire and Neurological and Psychological Symptoms Test (PNF).

The most important results were: Most affected dimension was emotional tiredness with 73% and self-performance with 73%, so the most of these workers show a tendency to suffer Syndrome of Burnout.

Riobamba, November 17, 2014

TRANSLATION REVIEWED BY:

Lic. Dennys Tenelanda López

ENGLISH TEACHER - UNACH

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es y será la enfermedad actual, que irá en aumento en nuestra sociedad, fundamentalmente por los distintos tipos de trabajo que se han desarrollado en las últimas décadas afectando al bienestar del trabajador que puede deteriorar su entorno. Actualmente dentro de los riesgos psico-sociales relacionados con la excesiva exigencia laboral, sobresale como fuente de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral, el SÍNDROME DE BURNOUT. Este concepto normalmente es utilizado en (Freudemberger1974) psiquiatra como sinónimo de fatiga, agotamiento, depresión y desmotivación en su trabajo. El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. (Brodsky1980, 2001) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico (Pines) o en su definición comúnmente más conocida, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente (Maslach, 2006)

Independientemente de la definición particular de los diferentes estudiosos en el campo, lo cierto es que el Burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre.

Actualmente, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud CIE-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas

relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

La (OMS.) postula que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción". Otros autores la consideran "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”. Hasta ahora no se conoce un tratamiento específico para el síndrome de Burnout, ni tampoco una estrategia de prevención de la enfermedad, lo que se utiliza son terapias para restablecer la salud psicológica del enfermo y recuperar el rendimiento laboral, esto basado en el control del estrés y el autocontrol.

La solución más eficaz es la prevención, por lo tanto se realizarael estudio en el cual se incluye una muestra de sesenta personas que laboran en la empresa Produventas de Riobamba la cual está integrada por: gerentes, supervisores, contadora, asesores comerciales mayorista, asesores comerciales cobertura, despachadores, secretarias, choferes, impulsadoras, bodegueros, conserjes; en elcapítulo I describirá la problemática identificada, el capítulo II consta de la fundamentación teórica del Burnout y sus factores de riesgo, seguido del capítulo III con el marco metodológico cuyo objetivo es identificar los factores de riesgo en la tendencia a presentar Síndrome de Burnout. En esta investigación en el capítulo IV se encuentran los resultados, conclusiones, recomendaciones y propuesta quienes tendráncomo objetivo dar la seguridad, prevención de signos y síntomas con sus causales para tratar e impedir que perjudique gravemente la salud de los trabajadores, por el buen funcionamiento de la empresa.

CAPÍTULO I

PROBLEMATIZACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de los riesgos psico-sociales relacionados con el excesivo nivel de exigencia laboral, sobresale como fuente de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral, el síndrome de burnout.

Este concepto normalmente es conocido y utilizado como sinónimo de fatiga por un porcentaje importante de encargados de recursos humanos o gerentes, pero en general sigue siendo desconocida su naturaleza más compleja, en la cual es posible describir una serie de síntomas asociados a la condición, causas desfavorecedoras y finalmente medidas sistemáticas que pueden prevenir su ocurrencia en la empresa.

El Síndrome de Burnout se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización), al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo) y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido al estrés laboral como una “epidemia mundial”.

Es un fenómeno creciente que preocupa al ámbito empresarial por sus consecuencias: ausentismo, menor dedicación al trabajo, baja en la productividad. La OMS también menciona el aumento de la tasa de accidentes y las demandas de empleados, la creciente cantidad de quejas de usuarios y el deterioro de la imagen institucional.

Existen algunos factores que están presentes con la enfermad como la edad, en la juventud el profesional aún es inmaduro y le cuesta afrontar ciertas situaciones personales, de trabajo y económicas. La sobrecarga laboral genera disminución en la calidad del trabajo. Algunos estudios afirman que las mujeres son las más vulnerables ya que estas tienen un doble rol en la tarea profesional y la familiar.

El estado civil está asociado al síndrome ya que parece que las personas sin pareja estable y sin hijos son los más perjudicadas, ya que los que tienen pareja e hijos tienen mayor capacidad para afrontar problemas y conflictos emocionales demás gozan el apoyo familiar.

Actualmente, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud CIE-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

Un informe de la OIT calcula que, en los países de la Unión Europea, entre un 3 y un 4% del PIB (Producto Interno Bruto) se gasta en problemas de salud mental. En Estados Unidos, el gasto nacional asociado con tratamiento para la depresión se sitúa entre 30,000 y 44,000 millones de dólares al año. En varios países aumenta la jubilación prematura debido a problemas mentales, hasta llegar al punto de estar volviéndose el motivo principal para la asignación de pensiones de incapacidad. (OIT).

Las estadísticas indican que el estrés afecta el 28% de los trabajadores, convirtiéndose en el segundo problema de salud laboral después de los dolores de espalda, según datos de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud Laboral. Sólo en los Estados Unidos, el estrés laboral cuesta más de 150.000 millones de dólares anuales, debido al ausentismo y bajo rendimiento que ocasiona.

De hecho, algún autor lo ha caracterizado como “pandemia” del siglo XXI (Caprarulo, 2009/2010). La última Encuesta Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, realizada en el año 2007, ha puesto de manifiesto las condiciones laborales más preocupantes o molestas para los trabajadores. El riesgo de tener un accidente, preocupa a un (22,6%). Le sigue el riesgo de perder el empleo (21,9%), la cantidad de trabajo que ha de realizar

(21,5%), el riesgo de tener una enfermedad (19,5%), las posturas que debe adoptar para realizar su trabajo (19,1%), el ritmo de trabajo (18,9%), el horario (17,3%), los esfuerzos físicos que ha de realizar (16,8%), la monotonía (15,5%) y las relaciones con otras personas no empleadas en su empresa (14,5%). Además, el 22,5% de los trabajadores consideran que el trabajo está afectando negativamente a su salud. Las dolencias que, con más frecuencia, atribuyen los encuestados al trabajo son: el dolor de espalda (13% del total encuestados), el dolor de cuello (6,3%) y el estrés, (6,3%) (INSHT, 2009).

La empresa Produventas, se crea el 14 de julio de 1994 con el fin de dar servicios a la comunidad en el ámbito de la distribución y comercialización de productos como: galletas y gelatina de la empresa NABISCO ROYAL, actualmente KRAFT,propiedad absoluta del Ing. Ramón Chávez, quien la gerencia desde entonces.

PRODUVENTAS es una empresa distribuidora de productos de consumo masivo que tiene diecisiete años en el mercado, el principal objetivo de la empresa es llegar a todos los puntos de comercialización (tiendas, autoservicios y mayoristas) en la ciudad de Riobamba y demás cantones de la Provincia de Chimborazo a través de la pre-venta con frecuencia de visita cada siete días, y cada quince días respectivamente para disminuir la inversión realizada en cada una de las movilización que se maneja en cada visita. La empresa se ha caracterizado por el buen servicio y manejo de la misma a través de su gerente el Ingeniero Ramón Chávez Rodríguez en el tiempo que hemos sido parte de la empresa por motivo del presente estudio se ha podido detectar disminuciones en el rendimiento del personal que trataremos de resolver con este proyecto de tesis.

Con el trascurso del tiempo la empresa a implementando las diferentes modalidades de venta que se tiene en el mercado actual, por cuestión logística de manejo en toda la empresa existen desfases, referente a los

factores de riesgo que producen el estrés laboral, de acuerdo con el Gerente de Ventas y Talento Humano menciono la sintomatología presente en sus trabajadores ya que no llegan a los presupuestos establecidos, disminución en la producción, bajando las ventas de la empresa, los trabajadores se quejan de largas jornadas laborales, se evidencia irritabilidad con los compañeros de trabajo e inconformidad con la remuneración económica, las malas relaciones trabajo–familia están presentes y determinan intranquilidad, nerviosismo, incumplimiento de horarios, mal genio, cambios de carácter, ausentismos y otras alteraciones de la personalidad.

Problemática que se manejó paulatinamente para seguir observando cada cambio que presenta el personal de la empresa y poder controlar o verificarlos signos y consecuencias del estrés laboral.

1.2 FORMULACIÓNDELPROBLEMA

¿Cuáles son los factores de riesgo asociados al síndrome de Burnot en los trabajadores de la empresa Produventas en Riobamba?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout y las causas que lo desencadenan, para implementar estrategias de prevención y seguridad frente a los factores de riesgo que producen estrés laboral en los trabajadores de la empresa Produventas en la ciudad Riobamba en el periodo Febrero – Julio del 2014.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer cuáles son los factores de riesgocausantes más frecuentes del Síndrome de Burnout, en los empleados de la empresa Produventas de Riobamba
- Identificarsignos, síntomas y características que definen y determinan el Síndrome de Burnout.
- Aplicar estrategias de prevención para combatir al Síndrome de Burnout.
- Proponer la creación del Departamento de Salud Ocupacional para seguridad y prevención del estrés desarrollando programas de prevención y seguridad del empleado, con capacitación continua y actualizada de los recursos humanos en el dominio de seguridad y prevención del estrés.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo pretende dar a conocer, que en la actualidad la tensión al interactuar con otras personas, es una fase avanzada de estrés laboral, el mismo que afecta nuestras relaciones, el síndrome Burnout es una problemática que está aquejando nuestra sociedad. Este síndrome es un tipo específico de stress laboral, padecido por aquellos, que en su voluntad por adaptarse y responder a un exceso en las demandas y presiones laborales, se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades que conllevan al deterioro clínico o desintegración en la salud y afectan negativamente el rendimiento y la calidad del servicio.

El trabajo de investigación emprendido da a conocer la importancia y necesidad de prevenir y tratar el Síndrome de Burnout, causal de que nuestro ambiente familiar, entorno personal y laboral se vea atacado y afectado; existe una serie de factores asociados con la enfermad como la edad, la sobrecarga laboral,género, el estado civil entre otros; todos estos factores desencadenan signos y síntomas de malestar en las personas tales como desgano, frustración, desilusión, dificultad para integrarse adecuadamente, agotamiento emocional, falta de realización personal, baja autoestima.

Todas las personas están acostumbradas a conversar sus metas, y éxitos en la vida pero algo que nunca se toma en cuenta es que para lograr eso, se derivan problemas, es bueno ambicionar y luchar por ser personas de éxito, en cualquier área, pero debemos saber cómo administrar nuestro tiempo, saber y estar conscientes cuando debemos tomar un descanso y tener bien claro cuál es el principal motivo de nuestra existencia.

Teniendo en consideración los elevados índices de estrés y de sensación de sobrecarga laboral en profesionales de nuestra región, es muy probable que estemos frente a un problema de salud ocupacional mayor,

relacionado con el Síndrome de Burnout, por tal motivo es importante realizar este estudio.

En base a la problemática detectada, en vista de que no existen estudios técnicos en la Empresa y se requiere elaborar estrategias de prevención y seguridad sobre el estrés laboral a fin de garantizar el bienestar de los trabajadores; nosotras realizamos este estudio ya que es factible, contamos con el suficiente material bibliográfico, psicométrico, recursos económicos, apertura y colaboración de la población en estudio.

Con el objetivo de solucionar la problemática yde acuerdo con el Gerente de ventas y talento humano, identificamos desfases en la logística y manejo de toda la empresa, presenciamos que en sus trabajadores existe sintomatología referente a los factores de riesgo que producen el estrés laboral,no llegan a los presupuestos establecidos, han disminuido su producción; bajando las ventas de la empresa, se quejan de largas jornadas laborales, se evidencia irritabilidad e inconformidad con los compañeros de trabajo y la remuneración económica, las malas relaciones trabajo–familia están presentes en los trabajadores y determinan intranquilidad, nerviosismo, incumplimiento de horarios, mal genio, cambios de carácter, absentismo, impuntualidad y otras alteraciones de la personalidad. Problemática que se observó y manejó paulatinamente cada cambio que presentó la empresa verificando los signos y consecuencias del estrés laboral en el ámbito médico, contexto cultural social y económico que contribuyen al desarrollo de factores de riesgo y de esta manera logramos controlar o compartir causas favorecedoras y finalmente medidas sistemáticas que pueden prevenir su ocurrencia en la empresa.

La población que se ve beneficiada con esta investigación es la empresa Produventas, integrada por sesenta personas entre: Gerentes, Supervisores, Contadora, Vendedores, Secretarias, Choferes, Despachadores, Bodegueros, Impulsadoras, Proveedores, familias y todas las personas con

las que se relacionan cada uno de ellos; así como también todos aquellos profesionales que trabajan en interacción con otras personas ejemplo en el área de la salud, empresas, comercio, educación, atención al cliente, deporte, trabajadores sociales, personal administrativo, agentes comerciales etc., todos aquellas personas en los que se observa la existencia de interacciones humanas trabajador-persona de carácter intenso y/o duradero, sin considerar por cierto, a una persona en particular sino más bien, a uno o varios.

El Síndrome de Burnout en la empresa Produventas y en las demás empresas puede ser bien manejado por todos aquellos profesionales si fuesen informados y prevenidos sobre el mismo, también enseñándoles como tolerar o deshacerse de todas aquellas situaciones que generasen emociones encontradas con uno mismo o con las diversas personas (directivos, colegas, personal, familiares, amigos, etc.) que tratan diariamente y por último y no por ello menos importante, contamos con suficientes armas terapéuticas para tratar este síndrome hasta ahora no se conoce un tratamiento específico para el síndrome de Burnout, ni tampoco una estrategia de prevención de la enfermedad, lo que se utiliza son terapias para restablecer la salud psicológica del enfermo y recuperar el rendimiento laboral, esto basado en el control del estrés y el autocontrol. La solución más eficaz es la prevención, participar en cursos de formación para aumentar la competencia psico-social, los recursos emocionales de las personas y el fortalecimiento de la salud de los empleados, logrando el objetivo de esta investigación

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

• **Línea Marco:** Salud Integral

• **Sub línea:** Conducta y salud mental, social, familiar individual.

2.2 POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

En esta investigación se utilizará el término de “Burnout” para referirse al Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Quedar Consumido. (Según Gil-Monte y Peiró,1999). Los estudios de Maslach y Jackson (1981 y 1986) argumentan que el Burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, que puede estudiarse desde dos perspectivas clínica y psicosocial y sus causales o factores de riesgo son biológicos, psicosociales, laborales entre los cuales se encuentran la edad, sexo, estado civil, conductas de alto riesgo como consumo de drogas, conductas auto lesivas, malas relaciones interpersonales (Barría 2002)(Berríos, 2013).La investigación está basada en los aportes de Maslach y otros .El ritmo de vida acelerado, las múltiples y altas exigencias del trabajo en conjunto con la lucha por mantenerlo en la economía actual, facilitan el desarrollo de trastornos físicos y psicológicos en las personas, llamados factores de riesgo que son condiciones que generan sintomatología afectando el estado de bienestar de las personas tanto psicosocial y laboral afectando su desempeño en el medio que lo rodea. Gil-Monte y Peiró1997 (Barría, 2012). Diversos sectores se han preocupado por este fenómeno y en el ámbito académico muchos investigadores han dedicado esfuerzos por conocer la razón del aumento de la prevalencia de dichos trastornos y en particular estudiar aquellos de índole psicológico que se originan del estrés laboral, dada su frecuencia y alto costo para las personas y organizaciones.El Burnout es un concepto construido inicialmente entre los profesionales que prestan servicios de atención “cara a cara” a los problemas de las personas o clientes. Ellos daban cuenta de que

su trabajo los dejaba exhaustos y sus jefaturas percibían como se deterioraba la calidad del servicio (Maslach y otros, 1997; Caramés, 2001)

2.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

"Síndrome de agotamiento profesional, despersonalización y baja realización personal, que se da en personas que trabajan con personas"(Berríos, 2013)

Fue utilizado por primera vez por (Freudemberger1974)en su descripción del agotamiento que sufrían los trabajadores de los servicios sociales. Sin embargo, fue (1976), 2001), quien dio a conocer esta palabra de forma pública en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos. Describiendo un fenómeno de agotamiento en trabajadores que ejercían su actividad laboral con o para personas, en lo que se denominó trabajadores de servicios humanos.

El Síndrome de Burnout ha sido investigado en ámbitos y grupos ocupacionales diversos, en la actualidad se acepta que el Síndrome de Burnout afecta a cualquier grupo ocupacional, existen profesionales más predispuestos a este síndrome, como es el caso específico de los profesionales que interactúan con gente. La presencia del Síndrome de Burnout se ha considerado una consecuencia de trabajar intensamente hasta el límite de no tomar en cuenta las necesidades personales. Esta situación se acompaña de sentimientos de falta de ayuda, de impotencia, de actitudes negativas y de una posible pérdida de autoestima que sufre el trabajador. (Caballeero & Millán, 2002).

El término Burnout es un anglicismo utilizado, en un primer momento, por la sociedad británica como un concepto popular dentro de la jerga de los deportistas que describía una situación en la que, en contra de las expectativas de la persona, ésta no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera preparado y esforzado para conseguirlos. En castellano, su traducción literal significa "estar quemado", "síndrome del quemado profesional" o "quemazón profesional". (Pieró, 2005)

El síndrome de Burnout, en su definición comúnmente más conocida, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente (Maslach, 2006).

Independientemente de la definición particular de los diferentes estudiosos en el campo, lo cierto es que el Burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre.

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre Burnout, sí parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización.

(Gil-Monte & Peiró 1. , 2003)Han afirmado que el síndrome del quemado puede estudiarse desde dos perspectivas, clínica y psicosocial.

La perspectiva clínica asume el Burnout como un estado (concepción estática) al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, y la psicosocial, lo define como un proceso con una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y del entorno laboral. Desde una perspectiva clínica, (Freudemberger1974), empleó por vez primera el término Burnout para describir un conjunto de síntomas físicos sufridos por personal de salud como resultado de las condiciones de trabajo. Según este autor, es típico de las profesiones de servicios de ayuda y se caracteriza por un estado de agotamiento como consecuencia de trabajar intensamente, sin tomar en consideración las propias necesidades.

Este enfoque sostiene que Burnout aparece más frecuentemente, en los profesionales más comprometidos, en los que trabajan más intensamente ante la presión y demandas de su trabajo, poniendo en segundo término sus intereses.

Se trata de una relación inadecuada entre profesionales, excesivamente celosos en su trabajo y clientes excesivamente necesitados, una respuesta del profesional asistencial al realizar un sobreesfuerzo.

Desde una perspectiva psicosocial, la mayoría de sus adeptos, aceptan hoy la definición de Burnout elaborada por (Maslach y Jackson 1986) quienes lo consideran como una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condicionantes y antecedentes.

Los estudios de Maslach y Jackson (1981 y 1986) argumentan que el Burnout es un síndrome tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas.

FACTORES DE RIESGO DEL SINDROME DE BURNOUT

PERPECTIVA CLÍNICA: Es de un progreso insidioso, su aparición no es súbita, sino que emerge de forma paulatina, oculto incluso con aumento progresivo de la severidad. Es un proceso cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo. Los tres componentes mencionados con anterioridad son:

1) CANSANCIO O AGOTAMIENTO EMOCIONAL:

A consecuencia del fracaso frente al intento de modificar las situaciones estresantes, se define como cansancio, desgaste pérdida progresiva de energía y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder más de sí mismo a los demás.

2) DESPERSONALIZACIÓN:

Es el núcleo de Burnout, consecuencia del fracaso frente a la fase anterior y la defensa construida por el sujeto para protegerse frente a los sentimientos de impotencia, indefinición, y desesperanza personal, se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo.

El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.

3) ABANDONO DE LA REALIZACIÓN PERSONAL:

Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal; aparece cuando el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto, cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada. Como consecuencia: la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el absentismo y el abandono de la profesión, son síntomas habituales y típicos de esta patología laboral.

SÍNTOMAS EMOCIONALES	SÍNTOMAS ACTITUDINALES O DEFENSIVOS	SÍNTOMAS CONDUCTUALES	SÍNTOMAS PSICOSOMÁTICOS
• Sentimientos de soledad • Sentimientos de alienación • Ansiedad • Sentimientos de impotencia • Sentimientos de omnipotencia	• No verbalizar • Cinismo • Apatía • Hostilidad • Suspicacia	• Agresividad • Aislamiento del sujeto • Cambios bruscos del humor • Enfado frecuente • Irritabilidad	• Dolor precordial, taquicardia, pinchazos en el cuerpo y palpitaciones. • Hipertensión • Temblor de manos • Crisis asmáticas • Catarros frecuentes • Mayor frecuencia de infecciones • Aparición de alergias • Dolores cervicales • Fatiga • Alteraciones menstruales • Dolor de estomago • Ulcera • Diarreas, jaquecas

Principales consecuencias del estrés laboral que se asocian al síndrome de Burnout (tomado de Gil. Monte)

PERSPECTIVA PSICOSOCIALA nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración.

Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros).El cansancio del que se habla sucede a nivel

emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización.

Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

Este síndrome es un tipo específico de stress laboral, padecido por aquellos, que en su voluntad por adaptarse y responder a un exceso en las demandas y presiones laborales, se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afectar negativamente el rendimiento y la calidad del servicio.

Considerando que el Síndrome de Burnout es un proceso multicausal y altamente complejo se proponen diversas causas, entre ellas cabe destacar: aburrimiento y stress, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento.

A todo ello colaboran: Componentes personales pre mórbidos que aumentan la susceptibilidad personal; junto en el cual cobra interés

NIVELES CLÍNICOS DE BURNOUT:

Leve: Quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana.

Moderado: Cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo.

Grave: Enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas.

Extremo: Aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios.

SINTOMATOLOGÍA DE BURNOUT

• **Síntomas psicosomáticos.**

Destacan los dolores de cabeza, fatiga crónica, agotamiento úlceras o desórdenes gastrointestinales, dolores musculares en la espalda y cuello, hipertensión y en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales, dolores generalizados, malestares indefinidos.

• **Síntomas conductuales.**

Engloba síntomas tales como ausentismo laboral, conducta violenta, abuso de drogas, incapacidad de relajarse, etc.

• **Síntomas emocionales.**

El distanciamiento afectivo que el profesional manifiesta a las personas a las que atiende, la impaciencia, los deseos de abandonar el trabajo y la irritabilidad, forman parte de las manifestaciones emocionales que conforman el tercer grupo sintomatológico. Es también frecuente, la dificultad para concentrarse debido a la ansiedad experimentada, produciéndose así un descenso del rendimiento laboral, al mismo tiempo, le surgen dudas acerca de su propia competencia profesional, con el consiguiente descenso en su autoestima.

• Síntomas defensivos.

Los síntomas defensivos que aluden a la negación emocional. Se trata de un mecanismo que utiliza el profesional para poder aceptar sus sentimientos, negando las emociones anteriormente descritas cuyas formas más habituales son: negación de las emociones, ironía, atención selectiva y el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas. También pueden utilizar para defenderse la intelectualización o la atención parcial hacia lo que le resulta menos desagradable (Álvarez y Fernández, 1991)

FACTORES RIESGO ASOCIADOS AL SÍNDROME DE BURNOUT

VARIABLESINDIVIDUALES

SegúnBrodsky(1980), el Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás tienen por objeto confirmar su sentido de poder.

También señalan que el tener muy alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no tener apoyo ni refuerzo en la institución, el uso inadecuado de los recursos, y ser empleado joven son variables q aumentan la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout.

Además, un alto porcentaje del personal que tiene pocos años de experiencia y su situación laboral no es estable. Como ha demostrado Manzano, el ser fijo en un trabajo aumenta el grado de satisfacción personal (Manzano, 1998).La misma autora observa que el nivel de educación se asocia con mayor frecuencia e intensidad al cansancio emocional.

En el orden de la estructura familiar que engloba al trabajador, las personas que tienen hijos parecen ser más resistentes al Burnout debido a que la implicación del sujeto con la familia hace que tengan mayor capacidad para

afrontar los problemas y conflictos emocionales, pero también a ser más realistas. Manzano (1998), por el contrario, argumenta que frecuentemente, a mayor número de hijos, mayor nivel de estrés ocupacional.

En relación al sexo se observa que las mujeres son más vulnerables al desgaste profesional que los hombres, pero se debe advertir que el análisis de la relación de estas variables se complica por varios factores distorsionadores: por ejemplo, las mujeres pueden estar contratadas en trabajos con baja libertad de decisión a diferencia de los hombres; influyen también las demandas familiares, la educación y los ingresos.

VARIABLES SOCIALES

En general, se considera que las relaciones sociales dentro y fuera del lugar de trabajo pueden amortiguar el efecto de los estresores o pueden ser fuentes potenciales de estrés. Los efectos positivos de las relaciones sociales sobre el trabajador han sido clasificados en emocionales, informativos e instrumentales. En cualquier caso, es básico que exista un apoyo social, que redunda en la integración social, la percepción de la disponibilidad de otros para informar o comprender y la prestación de ayuda y asistencia material. (Manassero&Cols, 2003, 1997).

House(1981)ha clasificado varias fuentes de apoyo social: pareja, familiares, vecinos, amigos, compañeros, superiores o supervisores, grupos de auto ayuda, profesionales de servicio y cuidadores.(Manassero&Cols.,2003).

LAS VARIABLES SOCIALES EXTRA LABORALES

Relaciones familiares y/o amigos.

Los estudios del Burnout hacen hincapié en la importancia del apoyo de estas fuentes, ya que le permiten al sujeto sentirse querido, valorado y cuidado. Según Requeña (2000), el apoyo familiar, en el hogar, mitiga los efectos estresores menores de la vida diaria. En general se acepta que la

falta de apoyo social puede ser un factor de estrés e incluso puede acentuar otros estresores; ya que la presencia de éste rebaja o elimina los estímulos estresantes, modifica la percepción de los estresores, influye sobre las estrategias de afrontamiento y mejora el estado de ánimo, la motivación y la autoestima de las personas.

Variables organizacionales.

Entre los factores de riesgo organizacionales se distinguen estresores relacionados con la demanda laboral, el control laboral, el entorno físico laboral, los contenidos del puesto, los aspectos temporales de la organización, la inseguridad laboral, el desempeño del rol, las relaciones interpersonales laborales. Las características de las demandas laborales y el estrés laboral han sido muy estudiadas. Se distinguen dos tipos: las cuantitativas y cualitativas. El primero se refiere a la carga laboral, y el segundo al tipo y contenido de las tareas laborales (naturaleza y complejidad de las demandas laborales). Tanto el exceso de trabajo como la carga laboral excesivamente baja tienden a ser desfavorables a diferencia de los niveles moderados. Los niveles altos de sobre carga laboral objetiva y presión horaria disminuyen el rendimiento cognitivo, aumentan el malestar afectivo y aumentan la reactividad fisiológica. MartínezPérez,Anabella(2010).

El grado de peligro ambiental, la presión y la excesiva responsabilidad son estresores potenciales. La posibilidad de uso y desarrollo de habilidades en el trabajo, sin llegar al exceso, promueven la satisfacción laboral. Por lo tanto, un trabajo activo con alta demanda y alto control promueve nuevas habilidades y conductas de afrontamiento. Pero se recomienda analizar las preferencias personales y recursos personales en relación con las demandas del puesto de trabajo cuando se trata de prevenir el estrés laboral.

Otro elemento importante como desencadenante de Burnout son las condiciones horarias de trabajo: trabajos a turnos, altas rotaciones, trabajo nocturno, largas jornadas de trabajo o gran cantidad de horas extra ordinarias, jornadas de horas indeterminadas.

La duración de los turnos y la rotación se relacionan con la calidad del sueño, ajuste cardiaco, quejas de salud, satisfacción laboral, atención, rendimiento cognitivo y accidentes. A grandes rasgos, en la implantación de un sistema de horario y rotaciones en particular es necesario considerar los factores sociales, ambientales y características laborales junto con factores demográficos y características individuales cuando se analizan las respuestas al trabajo.35

• **La edad,** aunque parece no influir en la aparición del síndrome se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada. (Berríos, 2013)

• **Según el sexo,** seria principalmente las mujeres el grupo más vulnerable, quizá en este caso de los profesionales por razones diferentes como podrían ser la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar así como la elección de determinadas especialidades profesionales que prolongarían el rol de mujer. ((Barría 2002))

• **El estado civil,** aunque se ha asociado el Síndrome más con las personas que no tienen pareja estable, tampoco hay un acuerdo unánime; parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están

casadas o conviven con parejas estables En este mismo orden la existencia o no de hijos hace que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres, a ser personas más maduras y estables, y la implicación con la familia y los hijos hace que tengan mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales; y ser más realistas con la ayuda del apoyo familiar. ((Barría 2002))

• **La turnicidad laboral y el horario laboral,** de estos profesionales pueden conllevar para algunos autores la presencia del síndrome aunque tampoco existe unanimidad en este criterio; siendo en enfermería donde esta influencia es mayor. ((Barría 2002))

QUEHACER PARA PREVENIR O RESOLVER EL BURNOUT

Las herramientas de intervención de carácter personal o individual ofrecen mecanismos y habilidades para afrontar las demandas del ámbito laboral sin abandonar el propio auto cuidado. Entre ellas están las técnicas de relajación, técnicas de autocontrol, técnicas dirigidas a fortalecer y restablecer lazos con los compañeros de trabajo, higiene emocional, limitando el desarrollo de la tarea al lugar de trabajo.

Otro tipo de estrategias es la de intervención grupal. Su objetivo es aumentarla comunicación sobre cuestiones de trabajo para favorecer la obtención de apoyo emocional y social, reducir la tensión emocional en el lugar de trabajo, y enseñar a los miembros del grupo estrategias cognitivas de afrontamiento. Las tareas que se realizan se centran en los problemas comunes al lugar de trabajo y fomentan el asesoramiento entre los miembros sobre recursos y estrategias de otros compañeros.

Existen otras medidas organizacionales que optimizan los recursos y minimizan los efectos del Burnout. Algunas de ellas inciden en las condiciones ambientales y las mejoran. Otras redefinen el puesto de trabajo para que resulte enriquecedor. En otras ocasiones se prescribe aprender atrabajaren equipo. En los programas de desarrollo de equipos

se mejora el estilo de liderazgo para que resulte satisfactorio y cohesionador para los miembros del grupo.

Debido a que se ha observado un aumento en la incidencia de este síndrome en personas que se dedican a la intervención social (profesionales de la salud, docentes médicos y no médicos, trabajadores sociales, etc.), y al creciente riesgo que existe por el contexto cultural social y económico en el que se desenvuelven, se han planificado mecanismos de prevención, que según House los tipos de apoyo son:

1) Apoyo emocional: relacionado con el afecto, confianza y preocupación que un individuo experimenta proveniente de otro.

2) Apoyo instrumental: que son los recursos materiales económicos o de servicio con los que cuenta el profesional.

3) Apoyo informativo: que la permite a un sujeto conocer una situación y poseer unos instrumentos para afrontarlo.

4) Apoyo evaluativo: que es un feed-back de las acciones que el profesional va emprendiendo y le permite procesar su efectividad.

Por otro lado el Dr. Horacio Cairo propone 10 puntos claveen la prevención del Burnouttambién mencionados por el autor HansonWDA en su obra Stress andBurnout in the Human ServicesProfessions.

1. Proceso personal de adaptación de expectativa a la realidad cotidiana.
2. Formaciónenlasemociones.
3. Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descansos y trabajo.
4. Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
5. Limitaráun máximo la agenda asistencial.
6. Tiempo adecuado por pacientes: 10min de media como mínimo.

7. Minimizar la burocracia con mejora en la disponibilidad de recursos materiales de capacitación y mejorando la remuneración.
8. Formación continuada reglada dentro de la jornada laboral.
9. Coordinación con los colegas que ejercen la misma especialidad, espacios comunes, objetos compartidos.
10. Diálogo efectivo con las gerencias.

ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN FRENTE AL BURNOUT

ESTRATEGIAS ORIENTADAS AL INDIVIDUO

Las estrategias individuales se centran en la adquisición y mejora de las formas de afrontamiento. Estas estrategias se pueden dividir formando dos tipos de programas de intervención orientados al individuo: Programas dirigidos a las estrategias instrumentales, centrados en la solución de problemas, por ejemplo, entrenamiento en la adquisición de habilidades de solución de problemas, asertividad, organización y manejo del tiempo, optimización de la comunicación, relaciones sociales, estilo de vida.

Programas dirigidos a estrategias paliativas, que tienen como objetivo la adquisición y desarrollo de habilidades para el manejo de las emociones asociadas, por ejemplo, entrenamiento en relajación, expresión de la ira, de la hostilidad, manejo de sentimientos de culpa (MattesonEivancevich,1987)

Por lo tanto, las estrategias recomendadas desde esta perspectiva son: el aumento de la competencia profesional (formación continuada), rediseño de la ejecución, organización personal, planificación de ocio y tiempo

libre (distracción extra laboral: ejercicios, relajación, deportes, hobby),tomar descansos-pausasen el trabajo, uso eficaz del tiempo, plantear objetivos reales y alcanzables, habilidades de comunicación.

Ramos (1999)y Manassero&Cols. (2003)complementan las técnicas de intervención y programas de prevención y tratamiento individual del Burnout.

Entre ellas destacan:

1. Ejercicio Físico, por su efecto tranquilizante y por su efecto ansiolítico.
2. Técnicas de Relajación, las más aplicadas y conocidas para los clientes.
3. Técnicas de entrenamiento para el autocontrol voluntario de ciertas funciones corporales (ritmo cardiaco, ondas cerebrales, presión sanguínea, etc.)
4. Inoculación del estrés, una técnica que prepara a la persona, mediante un ejercicio simulado y progresivo, para soportarlas situaciónes de estrés.
5. Desensibilización Sistemática, con el objetivo de que la persona supere la ansiedad ante situaciones concretas.

ESTRATEGIAS SOCIALES

Son muy pocos los estudios que se centran en el desarrollo de habilidades sociales para la prevención y tratamiento del Burnout(Grau,1996),pero hay acuerdo generalizado en la importancia del apoyo social, de la comprensión del entorno y de las estrategias relacionales del sujeto (Gil-Monte,1997yLeiter,1988). Por lo tanto, una de las primeras recomendaciones en la actuación es fomentar el apoyo social de los grupos sociales con los que el sujeto tenga relación (MattesoneIvancevich,1997),de manera que sea consciente de que hay en su entorno quien realiza esfuerzo para apoyarle y comprenderle, aunque

sea en su ámbito laboral, en que ha de constatar que se valora su trabajo(Ramos,1999)

ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES

Cada día más hay acuerdo en que muchas de las fuentes de donde deriva el Burnout están fuera del sujeto, en la organización. Como hemos visto, ésta ha sido la vertiente social, no individual, más estudiada, pues interesa a las empresas; sin embargo, en nuestro caso, las asociaciones de familiares son precisamente lo contrario lo que siempre se refleja como positivo en nuestro estudio empírico; podrían denominarse asociaciones para luchar contra el Burnout, pero también hay que tener en cuenta que al centrarse sobre enfermos y familiares que actúan en el entorno de la enfermedad, es difícil llegar a otros elementos fomentadores del Burnout, especialmente los relacionados con el centro de trabajo y las condiciones laborales.

PROGRAMAS ORIENTADOS AL INDIVIDUO

Todos se caracterizan por ser: Programas de Tratamiento del Síndrome de Burnout. La terapia está centrada en la persona, y no se realizan intervención es a nivel organizacional.

Pon en la responsabilidad del cambio en el individuo (no en la organización)

Directa o Indirectamente intervienen en el interfaz individuo- organización; con el desarrollo de estrategias de afrontamiento a las situaciones de estrés.

De todas formas, desde una perspectiva integrativa (Gil monte y Peiró, 1997)se entiende que hay muchas maneras de afrontar un problema; aunque hay ciertos elementos importantes a tomar en cuenta: las discrepancias entre las demandas y recursos, la evaluación del estrés, las estrategias de afrontamiento (recursos) y las consecuencias individuales y organizacionales. Es decir, que se integran:

Variables cognitivas relacionadas con el desempeño laboral(auto

eficacia, autoconfianza, resistencia al estrés),Variables del contexto organizacional (ambigüedad y conflicto de rol), el rol de los estresores derivados de las relaciones interpersonales (apoyo social en el trabajo)

LA FUNCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.

Siguiendo esta línea, el programa "Trabajando sobre tu Carrera"interviene en el individuo, buscando cambios a nivel cognitivo principalmente. Para que a partir de allí, el sujeto actúe y cambie su situación laboral. El modelo de Gil- Monte y Peiróal igual que el modelo de la equidad, plantea la importancia de la evaluación cognitiva y percepción del sujeto en el desarrollo del Síndrome de Burnout y su afrontamiento. Cabe recalcar que la percepción de las relaciones interpersonales en el trabajo son mediadoras en este proceso.

Este programa tampoco trabaja la prevención de recaída del SB o la paliación de los síntomas. Esto se podría lograr enseñando algunas de las siguientes técnicas: de relajación, biofeedback, organización del tiempo, la importancia del ejercicio físico.

Respecto al programa "control del estrés laboral", susestrategias intervienen en algunas variables propuestas en el modelo teórico de Gil Monte y Peiró.

Se interviene en la reestructuración cognitiva, se desarrollan estrategias de afrontamiento al estrés y técnicas que ayudan a las relaciones sociales (técnicas de relajación, auto instrucciones, solución de problemas, control de ira y asertividad.

Estas estrategias no sólo actúan para el tratamiento, sino que también son útiles para prevenir el Síndrome de Burnout en un futuro. Entre estas técnicassería importante incorporar aquellas dirigidas a la organización del tiempo, ejercicio físico; ya que el objetivo de este programa es básicamente mejorar los recursos y habilidades de los trabajadores con el fin de que puedan controlar y manejar el estrés.

Los programas "Vitalidad" y "Habilidades Laborales"se diferencian, porque en el último participan personas con más dificultades físicas.

Ambos programas se centran en restablecer, mantener y desarrollar el estado físico, psicológico y los recursos sociales del trabajador; aumentar los recursos de afrontamiento para que éstos puedan continuar en sus trabajos.
Como este programa propone, se debería hacer hincapié en disminuir los síntomas de depresión como primer paso de la intervención del Síndrome de Burnout.
Unas pecto limitante de estos dos programas es la duración de los mismo, puesto que para la recuperación y desarrollo de los recursos y habilidades laborales se necesita más tiempo de tratamiento que el indicado (Hatinen y Cols, 2004).
La diferencia de estos dos talleres con los anteriores, radica en la frecuencia y duración de las sesiones. Estos últimos, se desarrollan en un periodo de 12 y 13 días continuos y engloban varias actividades llevadas a cabo por distintos profesionales especializados. Mientras que los anteriores se pueden llevar a cabo por un solo psicoterapeuta y cada sesión se realiza una vez a la semana. El programa "trabajando sobre tu carrera"consta de 5 sesiones, y el programa "control del estrés laboral"consta de 14 sesiones.
Por lo tanto, destinar 14 semanas (14sesiones) para la rehabilitación del SB como es el caso del programa "control del estrés laboral" no resulta excesivo en terapias que no son intensivas (todos los días), sino más bien adecuado a diferencia de las 5 sesiones del primer programa expuesto.(Esta conclusión se avala en los resultados obtenidos de la aplicación de dichos programas).[3]
Los estudios realizados sobre estos programas concluyen que esta dimensión del SB decrece después del periodo de intervención, y que aproximadamente a los 6 meses de finalizado el programa, la realización profesional, se incrementa hasta llegar a su estado base (estado antes del tratamiento).Este fenómeno lo han intentado explicar proponiendo la siguiente idea: en el tratamiento, el trabajador, adquiere un mayor grado de conciencia sobre su situación para de esa manera poder afrontar los estresores. Este mayor grado de conciencia sensibiliza al sujeto, ya que los clientes con Síndrome de Burnout no reconocen su situación antes del

tratamiento. Por lo tanto, esta parte del proceso hace que la persona aumente su auto crítica provocando un descenso de sentimientos de realización personal. Pero éste es unde crecimientotemporal, hasta que encuentran un nuevo balance.

La propuesta de Hatinen y Cols(2004)en cuanto los niveles de intervención. Estos sugieren que una vez rehabilitado el sujeto mediante tratamientos centrado en la persona, se cambie de dirección y se intervenga a nivel organizacional. Combinando ambas intervenciones: es más probable que el cambio se mantenga a lo largo del tiempo; se sugiere una responsabilidad compartida respecto al cambio.

2.3 DEFINICION DE TERMINOS BASICOS:

- **Agotamiento emocional:** Disminución y pérdida de recursos emocionales.
- **Astenia:**es un síntoma presente en varios trastornos, caracterizado por una sensación generalizada de debilidad muscular, a menudo con malestar general de cansancio, fatiga, debilidad física y psíquica
- **Aversión:**Sentimiento de odio, rechazo o repugnancia exagerada hacia una persona o cosa.
- **Despersonalización o deshumanización:** Desarrollo de actitudes negativas de insensibilidad hacia los receptores del servicio prestado.
- **Factores asociados:** Condiciones demográficas o laborales que influyen favorable o desfavorablemente en la aparición de un proceso mórbido.
- **Factores de riesgo:**es toda circunstancia o situación que aumenta las probabilidades de una persona de contraer una enfermedad o cualquier otro problema de salud. n factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.
- **Falta de realización personal:** Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal.
- **Inestabilidad Psiconeuro vegetativa:**desequilibrio de los sistemas funcionales de organización de la actividad psíquica del sistema nervioso central, pueden presentar un grupo de síntomas neurológicos como: cefaleas, vahídos, vértigos, trastornos del sueño, debilidad, cansancio, agotamiento, sensación de frío o calor, sequedad en la boca, mareos, vómitos, pérdida de la fuerza muscular, perturbaciones del equilibrio,
- **Irritabilidad:**es la capacidad de un organismo o de una parte del mismo para identificar un cambio negativo en el medio ambiente y poder reaccionar. Tiene un efecto patológico o fisiológico. Pero

principalmente la irritabilidad es la capacidad homeostática que tienen los seres vivos de responder ante estímulos que lesionan su bienestar o estado.

- **MBI:** El Maslach Burnout Inventory (MBI) en ingles o Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach, es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.
- **Monotonía:** Falta de variación que produce aburrimiento o cansancio, rutinario.
- **Mórbido:** Propio de o relativo a una enfermedad, persona afectada por una dolencia y que produce enfermedad.
- **Morbilidad** La morbilidad es un dato estadístico, es la cantidad de individuos que son considerados enfermos o que son víctimas de enfermedad en un espacio y tiempo determinado.
- **OIT:** Organización Internacional Trabajo.
- **Omnipotencia:** El individuo se enfrenta a conflictos emocionales y amenazas de origen interno o externo pensando o actuando como si dispusiera de poderes o capacidades especiales y fuera superior a los demás.
- **OMS:** Organización Mundial de la Salud.
- **PIB:** Producto Interno Bruto.
- **PNF:** cuestionario de síntomas neurológicos y psicológicos, que tiene como propósito registrar malestares y dolencias del trabajador y consta de 38 preguntas.
- **Psicoeducación:** La psicoeducación hace referencia a la educación o información que se ofrece a las personas que sufren de un trastorno psicológico, aunque este tipo de intervenciones psicológicas también incluyen el apoyo emocional, la resolución de problemas y otras técnicas

- **Psicosomático:** se emplea para hacer referencia a un síntoma o enfermedad que se presenta de forma continúa o repetitiva con una intensidad considerable, lo característico es que una vez evaluado y estudiado el paciente, no logran ser explicados por una causa física u orgánica.
- **Reactivos Psicológicos:** test psicológico o prueba psicológica es un instrumento experimental que tiene por objeto medir o evaluar una característica psicológica específica.
- **Signos:** Manifestación objetiva de un estado que puede ser patológico. Los signos son observados por el clínico más que descritos por el individuo afectado.
- **Síndrome de Burnout:** Sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral como consecuencia del contacto diario con el trabajo con pacientes y/o clientes.
- **Síndrome:** Agrupación de signos y síntomas basada en su frecuente coocurrencia, que puede sugerir una patogenia, una evolución, unos antecedentes familiares o una selección terapéutica comunes.
- **Síntomas:** Manifestación subjetiva de un estado patológico. Los síntomas son descritos por el individuo afecto más que observados por el examinador.
- **Sintomatología:** Conjunto de síntomas que son característicos de una enfermedad determinada o que se presentan en un enfermo.
- **Suspicacia:** conducta en la cual prima una inclinación hacia el recelo y la sospecha, maldad o la mala intención en los actos y las palabras del resto de la gente que lo rodea, aunque claro, estos no la tengan**.**
- **Tendencia:** Predisposición Inclinación o disposición natural que una persona tiene hacia una cosa determinada.

2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES

2.5.1 HIPÓTESIS

Los factores de riesgo: Biológicos, psicológicos, sociales, laborales, en los trabajadores de la empresa Produventas de Riobamba provocan el Síndrome de Burnout durante el periodo Marzo – Agosto del 2014.

2.5.2 VARIABLES

VARIABLES INDEPENDIENTES:

- ❖ Factores de Riesgo:
  - Biológicos
  - Psicológicos
  - Sociales
  - Laborales

VARIABLE DEPENDIENTE:

- ❖ Síndrome de Burnout
  - Agotamiento o Cansancio Emocional
  - Despersonalización o Cinismo
  - Baja Autorrealización Personal

2.6 OPERACIÓNALIACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

VARIABLE	DEFINICIONES CONCEPTUALES	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS PSICOLÓGICOS
FACTORES DE RIESGO Condiciones que generan sintomatología afectando el estado de bienestar de las personas, afectando su desempeño en el medio que lo rodea. Gil-Monte y Peiró1997 (Barria,2012)	Condiciones o estresores que pueden ser fuentes potenciales de estrés determinado por sus aspectos psíquicos,biológicos y sociales, mutuamente interdependientes.	**FACTORES BIOLOGICOS**	• Sintomatología psicosomática • Cansancio físico	Cuestionario de Síntomas Neurológicos y Psicológicos PNF
		FACTORES PSICOLÓGICOS	• manifestaciones emocionales • síntomas conductuales • síntomas actitudinales o defensivos	
		FACTORES SOCIALES	• Edad • Estado civil • Sexo • Malas relaciones interpersonales	ENCUESTA SOCIO DEMOGRÁFICA
	Condiciones en las que se realiza el trabajo que pueden afectar elestado de bienestar de las personas.	**FACTORES LABORALES**	**JORNADAS LABORALES** • Horas laborales **REMUNERACIÓN ECONÓMICA** • Básico • Básico + comisión **CARGO QUE DEMPEÑA** • Gerencial • Operativo • Ventas • Contabilidad	Cuestionario de Síntomas Neurológicos y Psicológicos PNF

VARIABLE DEPENDIENTE

SÍNDROME DE BURNOUT

VARIABLE	DEFINICIONES CONCEPTUALES	CATEGORIAS	INDICADORES	REACTIVOS PSICOLÓGICOS
SINDROME DE BURNOUT	Es un síndrome tridimensional de Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el trabajo que se desarrolla en ocupaciones con contacto directo y constante con gente Maslach y Jackson (1981 y 1986)	**SÍNTOMAS CLÍNICOS** **SÍNTOMAS PSICOLÓGICOS**	AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL DESPERSONALIZACIÓN BAJA AUTORREALIZACIÓN PERSONAL	INVENTARIO DEL SÍNDROME DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 LOS MÉTODOS

Para realizar la investigación, se utilizó los métodos: científico, teórico y empírico fundamental.

- **Método científico:** Proceso estructurado mediante el cual se desea encontrar respuestas a problemas específicos con el fin de exponer y confirmar una teoría.
- **Método teórico:** Permite informarnos, y a la vez guiarnos, a base de historia, con características clínicas y consecuencias, para deducir, proceder y evaluar a los empleados de Produventas.
- **Método analítico y psicométrico:** Nos permite realizar, el estudio en forma lógica y ordenada de la selección de datos para interpretar los resultados y con ello obtener un enfoque para elaborar conclusiones objetivas de las variables a investigar.

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

- **Descriptiva:** Porque describirá la situación real de la influencia de los factores de riesgo biopsicosocial en los trabajadores para desarrollar el síndrome de Burnout.
- **Exploratoria:** Porque identificaremos cuales son los factores de riesgo que desarrollan el síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Produventas.

3.1.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

- **Campo:** Porque se realizara en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio en la empresa PRODUVENTAS de Riobamba que permite el conocimiento más a fondo del investigador.
- **Documental:** Porque se indagara en bibliografía referente al Síndrome de Burnout, sus factores de riesgo, sus reactivos - test y/o cuestionarios

para identificarlo; de los diferentes autores que han investigado este Síndrome.

3.1.3 TIPO DE ESTUDIO

El Tipo de estudio es Trasversal a razón que se estudiara a varios grupos, por lo regular de edades, profesiones, desempeños laborales, estados civiles y géneros diferentes, en un punto específico.

La meta general será mapear y diferenciar variables psicológicas en el desarrollo de los factores de riesgo para que se origine el Síndrome de Burnout en los diferentes grupos.

Es importante este estudio porqué permitirá describir todos las condiciones de salud y consecuencias que provoca el Síndrome de Burnout

3.2 LA POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población a investigarse es la empresa Produventas,constituidapor60 personas: gerente, gerente de ventas y talento humano, secretarias, contadoras, supervisores, vendedores de cobertura, vendedores de mayoristas, vendedores de proveedores, despachadores, choferes, impulsadoras, bodegueros.

Trabajaremos con toda la población, nuestra muestra son 60 trabajadores que corresponde al 100%

3.3 TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica a utilizar es psicométrica: cualitativa y cuantitativa, mediante estadísticas descriptivas y analíticas se registrara y recopilara la información recabada; obtenida de la aplicación de test.

Se entregó un consentimiento a todos los empleados de cada área, los cuales fueron informados en forma verbal y escrita de los objetivos de la investigación y de la confidencialidad de los datos.

Se entregaron 180 test con consentimiento informado. Dichos test determinaran o representarán al 100% para efectos de análisis en esta investigación.

Los reactivos trasversales a utilizar son: un cuestionario socio demográfico y dos cuestionarios estandarizados, que por lo general se evalúan frecuentemente en cada empresa o institución pública o privada, se les imprimió el material y se les explico la base que tiene el cuestionario, a los 60 empleados, lo cual permitirá conocer el grado de inestabilidad emocional el riego biopsicosocial y fisio-motor que frecuentan en el trabajo, los trabajadores de la empresa PRODUVENTAS.

- **Primer cuestionario:** Datos socio demográficos de cada empleado, que consta de 8 preguntas, las cuales nos ayudaran a comprobar los factores de riesgo asociados para la prevalencia del síndrome.
- **Segundo cuestionario:** Será medido a través del Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach adaptado por Seis dedos (1997) y consta de 22 ítems Tipo Escala Likert, que recoge y evalúa tres dimensiones del Síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización y baja auto realización personal respecto a las tareas realizadas en el trabajo. En el MBI para diagnosticar al profesional con síndrome Burnout, deberá tener un valor alto en el componente de Agotamiento Emocional (AE) y Despersonalización (DP), mientras que un valor bajo en Realización Personal (RP).Los profesionales por encima del percentil 75 se clasificarán en la categoría "alto", entre el percentil 75 y 25 en la categoría de "medio" y por debajo del percentil 25 en la categoría "bajo".

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudio se

investigaciones. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.

La subescala de Despersonalización(Despersonalización)(D)está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.

Las ubescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8ítemsque describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las subescala de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuación es altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponde a altos sentimientos de quemarse.
Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igualen esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encimadelpercentil75se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

CORRECCIÓNDELA PRUEBA

Subescala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.La conforman los ítems 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayores el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5,10,11,15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad 10,11,15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayores la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4,7,9,12,17,18,19y 21.La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto

mayor es la puntuación en esta subescala mayores la realización personal, porque en este caso la puntuaciones inversamente proporcionalalgradodeBurnout.Esdecir,amenorpuntuaciónderealizacióno logro personal más afectado está el sujeto.
Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Se consideran que las puntuaciones de lMBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67y99

Aunque o hay puntaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.
Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Agotamiento Emocional(AE) puntuación es de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de Burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de Burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización (DP) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de6a9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal (RP) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensaciones de logro.

- **Tercer cuestionario:** Es del instituto central de medicina de Berlín (PsychologischNeurologischeòFragebogen.PNF), que tiene como propósito registrar malestar es y dolencias del trabajador y consta de 38 preguntas.

CUESTIONARIO DE SÍNTOMAS NEUROLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS (PNF)

El PNF fue creado en el Instituto de Medicina del Trabajo de Alemania por Schereider H., Baudach H., Kempe H., Seeber A., 1975 y elaborado para Cuba en su versión 3, por Almirall y Colaboradores, 1987. Estudia los sistemas funcionales de organización de la actividad psíquica del sistema nervioso central y el estado de salud, en las siguientes esferas:

- **INESTABILIDAD PSICONEURO VEGETATIVA:**

Este incluye el estudio de síntomas como: cefaleas, vahídos, vértigos, trastornos del sueño, debilidad, cansancio, agotamiento, sensación de frío o calor, sequedad en la boca. Síntomas neurológicos: Comprende: mareos, vómitos, pérdida de la fuerza muscular, perturbaciones del equilibrio, inseguridad al caminar, hormigueos en pies y manos, trastornos en las relaciones sexuales, pesadez en las articulaciones y temblores en los brazos y piernas.

- **ASTENIA:**

Este se refiere a manifestaciones tales como: no tener ánimos para trabajar , sentirse hastiado de todo, no tener interés para nada, lentitud de los movimientos, no tener energía y no querer saber nada de nadie.

- **IRRITABILIDAD:**

Comprende: no poder controlarse cuando está bravo, perder la paciencia y ponerse furioso y disgustarse demasiado rápido con las personas.

- **DÉFICIT DE LA CONCENTRACIÓN Y LA MEMORIA:**

Comprende distraerse fácilmente, dificultad para recordar cosas sencillas (nombres, personas), falta de memoria, estar distraído, dificultad para concentrase.

El cuestionario consta de 38 ítems, que miden inestabilidad psiconeuro vegetativa

(PN), síntomas neurológicos (N), Astenia (A), irritabilidad (E) y Defectos de concentración y memoria (K).

Tipo de Respuestas PNF	**Puntos**
Nunca	0
Algunas Veces	1
Frecuentemente	2
QMuy frecuentemente	3

Esferas PNF	**Ítems PNF**
PN(Inestabilidad Psiconeurótica)	2,4,6,12,14,16,22,24,26,30,32,34,36
A (Astenia)	1, 8, 11, 18, 21, 28, 31,38
E (Irritabilidad)	5, 15, 25,35
K (Concentración y Sinceridad)	7, 10, 17, 20, 27,37

Otra de las técnicas a aplicar será la psicoeducación a través de talleres q nos ayude a contrarrestar y prevenir la sintomatología del Síndrome de Burnout.

3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La tabulación de los reactivos trasversales (test) se maneja analítica y psicométricamente por porcentajes tanto de los datos parciales como totales, los mismos que serán representados en cuadros y gráficos estadísticos, que están en relación directa con la hipótesis y los objetivos, para poder identificar y comprobar cuales son los factores de riesgo presentes para la prevalencia del síndrome del Burnout en los trabajadores de la empresa Produventas.

El análisis se realizó a través de la comparación de los datos obtenidos en las encuestas (test) y su respectiva comparación es un análisis cualitativo y cuantitativo estandarizado de acuerdo a cada reactivo.

En conformidad con lo descrito anteriormente, el grupo en estudio estuvo integrado por 60 personas, en las cuales se logró identificar los factores de riesgo de Burnout, se entregaron 180 cuestionarios y se recogieron un total de 180 cuestionarios válidos (tasa de respuesta del 100%). Además la tendencia a presentar Burnout se lo registró mediante el cuestionario respectivo entregando 60 encuestas y recogiendo un número similar de estas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

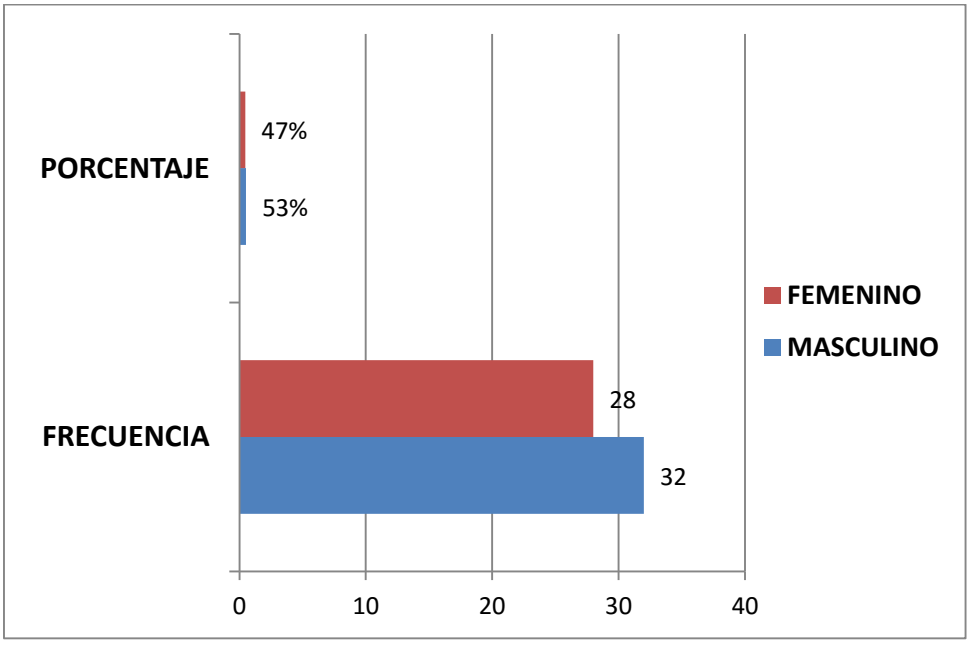
Tabla Nº1. Distribución de la población de acuerdo a su género.

UNIVERSIDADNACIONALDECHIMBORAZO FACULTAD DECIENCIAS DE LASALUD ESCUELADE PSICOLOGIA		
POBLACIÓNDE ACUERDO AL GENERO		
GENERO	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
MASCULINO	32	53%
FEMENINO	28	47%
Total	60	100%

Fuente: Datos obtenidos delos trabajadores de la empresa Produventas

Elaborado por: Natali Bravo/Lorena Guevara

Gráfico Nº1. Distribución de la población de acuerdo a su género.



Fuente: Datos obtenidos delos trabajadores de la empresa Produventas

Elaborado por: Natali Bravo/Lorena Guevara

ANÁLISIS: De acuerdo a la nómina de talento humano de los trabajadores de la empresa Produventas existen 28 personas de género femenino que equivale al 47% de la población y 32 personas de género masculino que equivale al 53 % de la población siendo 60 personas el 100% de la población en estudio.

INTERPRETACIÓN: En esta grafica nos podemos dar cuenta que el índice con mayor cantidad es el del sexo masculino, predominando en la tabla y el sexo femenino se encuentra pero en menos proporción.

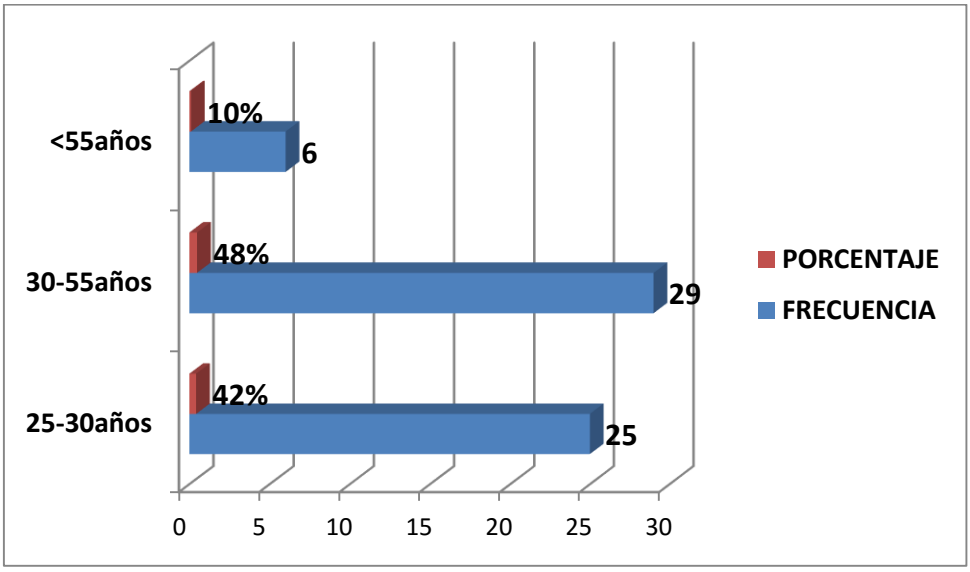
Tabla Nº2. Distribución de la población de acuerdo a su grupo etario.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO		
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD		
ESCUELA DE PSICOLOGÍA		
POBLACIÓN DE ACUERDO A GRUPO ETARIO		
EDAD	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
25-30años	25	42%
30-55años	29	48%
<55años	6	10%
Total	60	100%

Fuente: Datos obtenidos en los trabajadores de la empresa Produventas

Elaborado por: Natali Bravo/Lorena Guevara

Gráfico Nº2. Distribución de la población de acuerdo a su grupo etario.



Fuente: Datos obtenidos en los trabajadores de la empresa Produventas

Elaborado por: Natali Bravo/Lorena Guevara

ANÁLISIS: De acuerdo a la nómina de talento humano de los trabajadores de la empresa Produventas existen 29 personas con una edad comprendida entre los 30 y 55 años que equivale al 48% de la población seguida de 25 trabajadores con una edad de 20 a 30 años que equivale al 42% y finalmente la edad de mayor a 55 años equivalente al 10% de la población, siendo 60 trabajadores el 100% de la población en estudio.

INTERPRETACIÓN: Según la tabla del grupo etario, pudimos darnos cuenta que existe mayor población en las personas comprendidas de 30 a 55 años, con un porcentaje menor los de 20 a 30 y seguido de uno mínima cantidad de las personas mayores a 55 años, dándonos a observar que las personas de menor edad son profesionales jóvenes.

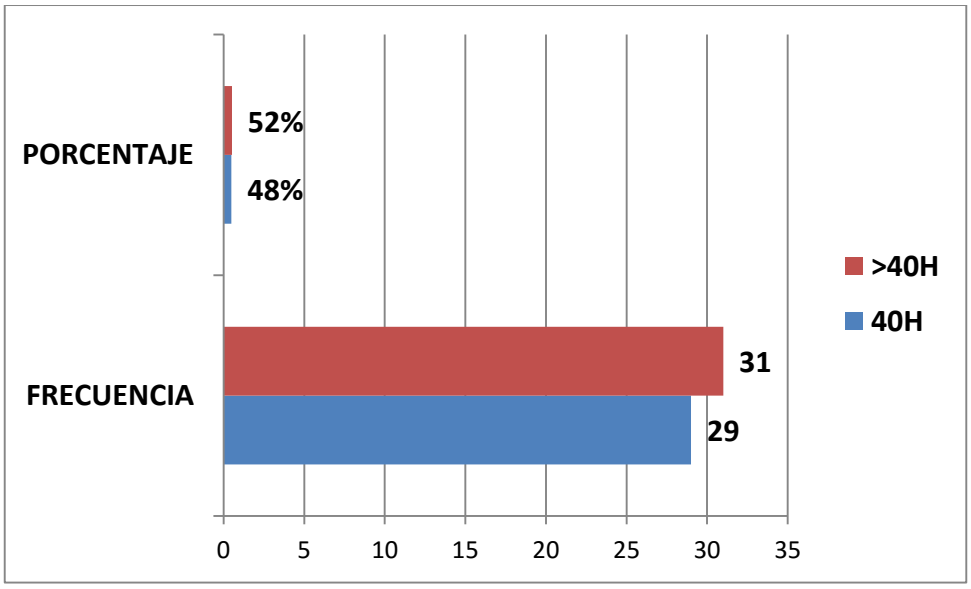
Tabla Nº3. Distribución de la población de acuerdo a Carga horaria laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO		
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD		
ESCUELA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA		
POBLACIÓN DE ACUERDO A LA CARGA HORARIA		
Carga horaria	Frecuencia	Porcentaje
40h	29	48
±40	31	52
Total	60	100

Fuente: Datos obtenidos en los trabajadores de la empresa Produventas

Elaborado por: Natali Bravo/Lorena Guevara

Gráfico Nº3. Distribución de la población de acuerdo a Carga horaria laboral



Fuente: Datos obtenidos en los trabajadores de la empresa Produventas

Elaborado por: Natali Bravo/Lorena Guevara

ANÁLISIS: ANÁLISIS: De acuerdo a la nómina de talento humano de los trabajadores de la empresa Produventas existen 31 personas que trabajan

más de 40 horas que equivale al 52% de la población y 29 personas que trabajan 40 horas, que equivale al 48% de la población siendo 60 personas el 100% de la población en estudio.

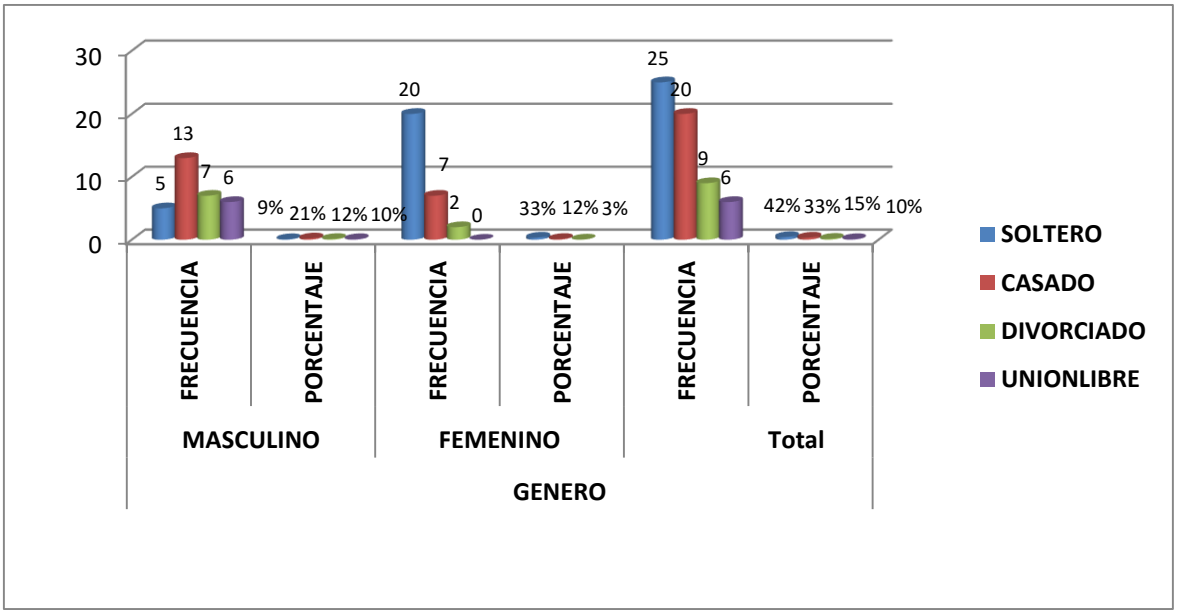
INTERPRETACIÓN: En la gráfica de carga horaria podemos evidenciar que las personas con mayor jornada son más propensas a manifestar estrés laboral, mientras que los empleados con menos horas no lo son.

Tabla Nº4. Distribución de la población de acuerdo a su estado civil.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO						
DISTRIBUCIÓN DE ACUERDO A SU ESTADO CIVIL						
ESTADO	GENERO					
	MASCULINO		FEMENINO		TOTAL	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLTERO	5	9%	20	33%	25	42%
CASADO	13	21%	7	12%	20	33%
DIVORCIADO	7	12%	2	3%	9	15%
UNIONLIBRE	6	10%	0		6	10%

Fuente: Datos obtenidos en la nómina de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014 Elaborado por: Natali Bravo/Lorena Guevara.

Gráfico Nº4. Distribución de la población de acuerdo a suestado civil.



Fuente: Datos obtenidos en la nómina de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014 Elaborado por: Natali Bravo/Lorena Guevara.

ANÁLISIS: De acuerdo a la nómina de talento humano de los trabajadores de la empresa Produventas existen 5 personas de sexo masculino solteros que equivale al 9% de la población, y 20 personas de sexo femenino solteras que equivalen al 33% de la población, en unión libre 6 personas de sexo masculino siento el 10% de la población, de 60 personas el 100% de la población en estudio.

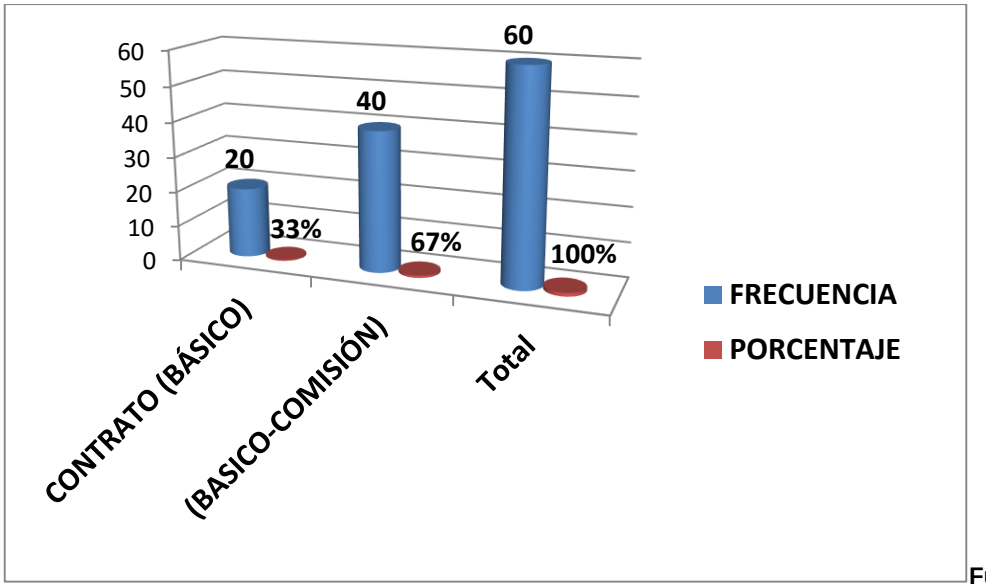
INTERPRETACIÓN: En esta grafica los datos estadísticos nos dan como resultado que las personas que existen en mayor cantidad en la empresa son solteras y de género femenino, seguido de las personas casadas de género masculino y finalizando con el grupo de unión libre

Tabla Nº5. Distribución de la población de acuerdo a su remuneración económica.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO		
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD		
ESCUELA DE PSICOLOGIA		
POBLACIÓNDE ACUERDO A REMUNERACION ECONOMICA		
TIPO DE REMUNERACION	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
CONTRATO (BÁSICO)	20	33%
(BASICO-COMISIÓN)	40	67%
Total	60	100%

Fuente: Datos obtenidos en la nomina de talento humano de los trabajadores de la empresa Produventas Elaborado por:Natali Bravo/Lorena Guevara

Gráfico Nº5 Distribución de la población de acuerdo a su remuneración económica.



Fuente: Datos obtenidos en los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 201 Elaborado por: Natali Bravo/Lorena Guevara

ANÁLISIS: De acuerdo a la nómina de talento humano de los trabajadores de la empresa Produventas existen 20 personas con sueldo básico que equivale al 33% de la población y 40 personas con sueldo básico mas comisión que equivalen al 67% de la población, siendo 60 personas el 100% de la población en estudio.

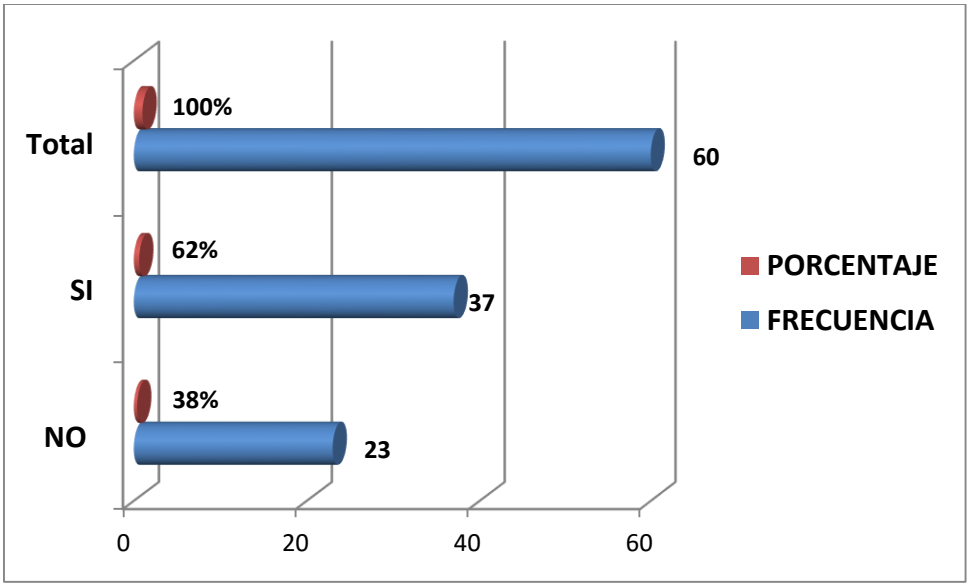
INTERPRETACIÓN: En la gráfica de acuerdo a su remuneración económica nos dice que existe un mayor índice de trabajadores con sueldo básico más comisión.

Tabla Nº6. Distribución de la población de acuerdo a discusiones con el personal.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO		
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD		
ESCUELA DE PSICOLOGIA CLINICA		
POBLACIÓN DE ACUERDO DISCUSIONES CON EL PERSONAL		
EXISTENCIA DE MALAS RELACIONES	**FRECUENCIA**	**PORCENTAJE**
NO	23	38%
SI	37	62%
Total	60	100%

Fuente: Datos obtenidos en la nómina de talento humano de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014. Elaborado por: Natali Bravo/Lorena Guevara

Grafico N° 6. Distribución de la población de acuerdo a discusiones con el personal.



Fuente: Datos obtenidos en los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba

Elaborado por: Natali Bravo/Lorena Guevara

ANÁLISIS: De acuerdo a la nómina de talento humano de los trabajadores de la empresa Produventas existen él 37 personas equivalente al 62% de la población con mala relación laboral, y23 personas con buena relación laboral que equivalen al 38% de la población siendo 60 personas el 100% de la población en estudio.

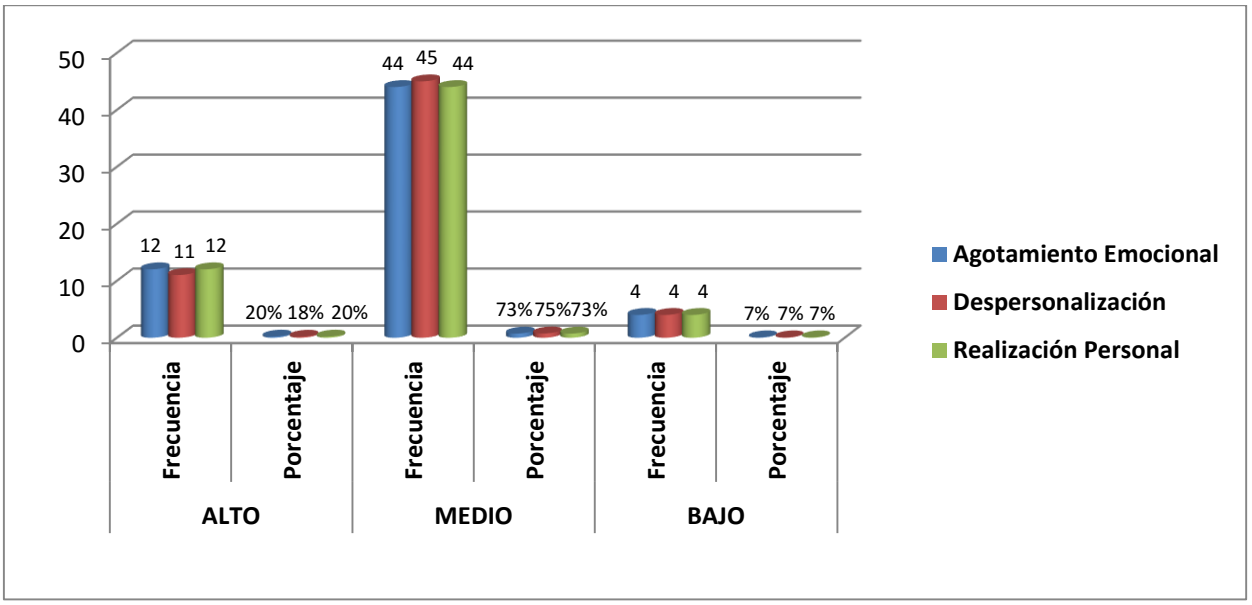
INTERPRETACIÓN: Aquí podemos observar que las malas relaciones son las que prevalecen por eso es una de las consecuencias del porque baja el rendimiento en el trabajo, mientras que las personas con buenas relaciones, se mantienen tranquilas y en el trabajo se encuentran rindiendo correctamente.

Tabla Nº 7 Distribución de personas con Tendencia General a presentar Burnout.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO								
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD								
ESCUELA DE PSICOLOGIA CLINICA								
TENDENCIA GENERAL A PRESENTAR BURNOUT								
VARIABLE	**ALTO**		**MEDIO**		**BAJO**		**TOTAL**	
	Frecuencia	**Porcentaje**	**Frecuencia**	**Porcentaje**	**Frecuencia**	**Porcentaje**	**F**	**%**
Agotamiento Emocional	12	20%	44	73%	4	7%	60	100
Despersonalización	11	18%	45	75%	4	7%	60	100
Realización Personal	12	20%	44	73%	4	7%	60	100
TOTALES:	**12**	**20%**	**44**	**73%**	**4**	**7%**	**60**	**100**

Fuente: Datos obtenidos de nomina de Talento Humano y test de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014. Elaborado por: Natali Bravo / Lorena Guevara

Grafico Nº 7 Distribución de personas con Tendencia general a presentar Burnout.



Fuente: Datos obtenidos de nomina de Talento Humano de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014.**Elaborado por:** Natali Bravo / Lorena Guevara.

ANÁLISIS: Del total de la población en estudio que son 60 personas q representan al 100%: 12 trabajadores que equivalen al 20% tienen tendencia alta en agotamiento emocional, 11 trabajadores que equivalen al 18% tienen tendencia alta en despersonalización, 12 trabajadores que equivalen al 20% tienen tendencia alta en realización personal; 44 trabajadores que equivalen al 73% tienen tendencia media en agotamiento emocional, 45 trabajadores que equivalen al 75% tienen tendencia media en despersonalización, 44 trabajadores que equivalen al 73% tienen tendencia media en realización personal; 4 trabajadores que equivalen al 7% tienen tendencia baja a presentar Burnout en agotamiento emocional, en despersonalización y en realización personal.

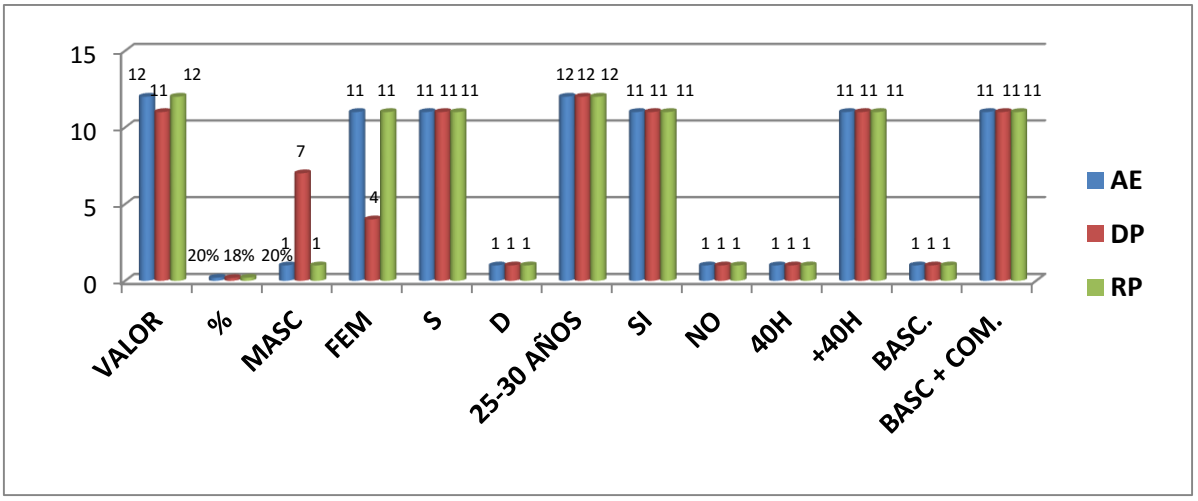
INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos por el **MBI** del total de la población en estudio que son 60 trabajadores nos mostro que existe un nivel medio con tendencia a presentar síndrome de Burnout, en los tres campos llegan al 73% en promedio, la tendencia que predomina es media, contribuyendo con la literatura de Maslash dice que existe factores de riesgo desfavorables para el desarrollo del síndrome de Burnout.

Tabla Nº 8 Distribución de personas con tendencia alta a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO													
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD													
ESCUELA DE PSICOLOGIA CLINICA													
TENDENCIA ALTA A PRESENTAR BURNOUT													
VARIABLE	**VALOR**	**%**	**Masc.**	**Fem.**	**S**	**D**	**25-30 Años**	**Si**	**No**	**40h**	**+40h**	**Basc.**	**B + Com.**
AE	12	20%	1	11	11	1	12	11	1	1	11	1	11
DP	11	18%	7	4	11	1	12	11	1	1	11	1	11
RP	12	20%	1	11	11	1	12	11	1	1	11	1	11
TOTAL	**12**	**20%**	**7**	**11**	**11**	**1**	**12**	**11**	**1**	**1**	**11**	**1**	**11**

Fuente: Datos obtenidos de nomina de Talento Humano y test de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014. Elaborado por: Natali Bravo / Lorena Guevara

Grafico Nº 8 Distribución de personas con tendencia alta a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados.



Fuente: Datos obtenidos de nomina de Talento Humano de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014.**Elaborado por:** Natali Bravo / Lorena Guevara

ANÁLISIS: Del total de la población en estudio que son 60 personas q representan al 100%: 12 trabajadores que equivalen al 20% tienen tendencia alta en **Agotamiento Emocional:** 1trabajador es hombre 11 son mujeres, 1 es divorciado 11son solteras, los 12 trabajadores comprende entre una edad de 25-30 años, 11 si tienen malas relaciones interpersonales y 1 no las tiene 11 personas trabajan más de 40 horas y 1 no lo hace, 1 persona gana el básico y 11 ganan más del básico. 11 Trabajadores que equivalen al 18% tienen tendencia alta en **Despersonalización:** 7 trabajadores son hombres 4 son mujeres, 1 es divorciado 11son solteras, los 12 trabajadores comprende entre una edad de 25-30 años, 11 si tienen malas relaciones interpersonales y 1 no las tiene, 11 personas trabajan más de 40 horas y 1 no lo hace, 1 persona gana el básico y 11 ganan más del básico. 12 Trabajadores que equivalen al 20% tienen tendencia alta en **Realización Personal**: 1 trabajador es hombre 11 son mujeres, 1 es divorciado 11 son solteras, los 12 trabajadores comprende entre una edad de 25-30 años, 11 si tienen malas relaciones interpersonales y 1 no las tiene 11 personas trabajan más de 40 horas y 1 no lo hace, 1 persona gana el básico y 11 ganan más del básico.

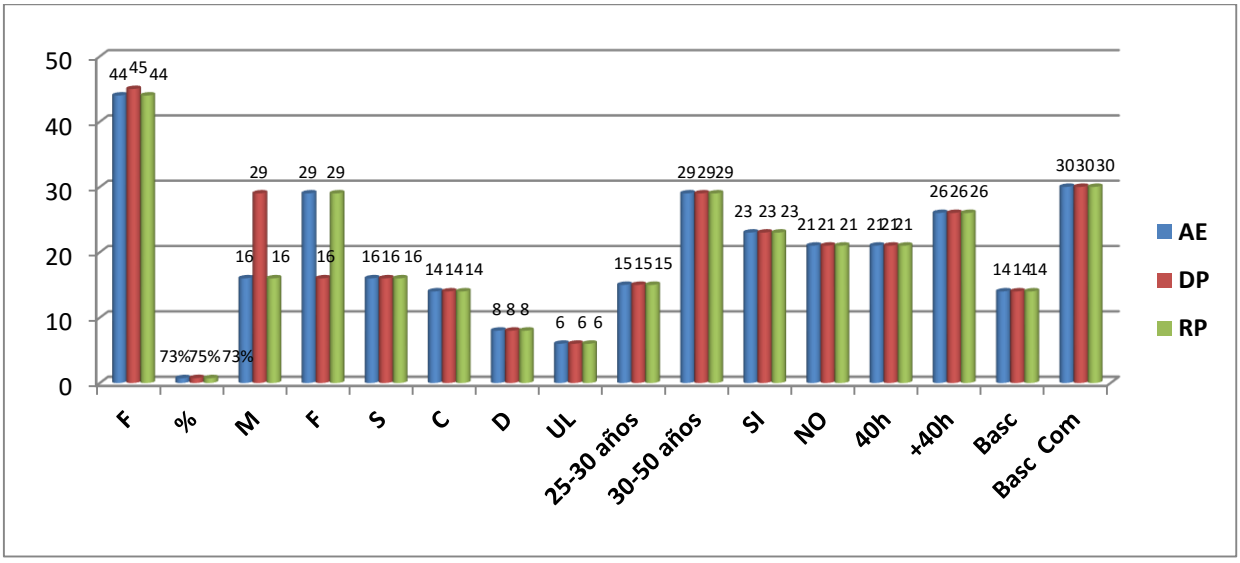
INTERPRETACIÓN: De la población en estudio el MBI obtuvo que son más vulnerables 12 trabajadoras de genero femenino, comprendidas entre 25-30 años (jóvenes profesionales), de estado civil soltero (no tienen una relación estable), que presentan malas relaciones interpersonales, que trabajan más de 40 horas, mostrando un nivel alto con tendencia a tener síndrome de Burnout en el campo de Agotamiento emocional y Realización Personal que llega al 20% en promedio; mientras en el sexo masculino predomina la despersonalización con un 18%. En los tres campos llegan al 20% con tendencia alta, literatura de Barrios que indica que los factores asociados contribuyen para el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Tabla Nº 9 Distribución de personas con tendencia media a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO															
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD															
ESCUELA DE PSICOLOGIA CLINICA															
TENDENCIA MEDIA A PRESENTAR BURNOUT															
VARIABLE	F	%	M	F	S	C	D	UL	25-30 años	30-50 años	SI	NO	40h	+40h	Basc	Basc Com
AE	44	73%	16	29	16	14	8	6	15	29	23	21	21	26	14	30
DP	45	75%	29	16	16	14	8	6	15	29	23	21	21	26	14	30
RP	44	73%	16	29	16	14	8	6	15	29	23	21	21	26	14	30
TOTAL	**45**	**75%**	**16**	**29**	**16**	**14**	**8**	**6**	**15**	**29**	**23**	**21**	**21**	**26**	**14**	**30**

Fuente: Datos obtenidos de nomina de Talento Humano y test de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014. **Elaborado por:** Natali Bravo / Lorena Guevara

Grafico Nº 9 Distribución de personas con tendencia media a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados.



Fuente: Datos obtenidos de nomina de Talento Humano de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014.**Elaborado por:** Natali Bravo / Lorena Guevara

ANÁLISIS: Del total de la población en estudio que son 60 personas q representan al 100%: 44 trabajadores que equivalen al 73% tienen tendencia

media en **Agotamiento Emocional:** 16 trabajadores son hombres 29 son mujeres, 14 son casados, 16 son solteros, 8 son divorciados y 6 viven en unión libre, los 15 trabajadores comprende entre una edad de 25-30 años, 29 trabajadores comprenden entre una edad de 30-50 años, 23 si tienen malas relaciones interpersonales y 21 no las tiene, 26 personas trabajan más de 40 horas y 21 no lo hacen, 14 persona gana el básico y 30 ganan más del básico.

45 Trabajadores que equivalen al 75% tienen tendencia media en **Despersonalización:** 29 trabajadores son hombres 16 son mujeres, 16 son solteras, 14 son casadas, 8 son divorciados y 6 viven en unión libre, los 15 trabajadores comprende entre una edad de 25-30 años, 29 trabajadores comprenden entre una edad de 30-50 años, 23 si tienen malas relaciones interpersonales y 21 no las tiene, 26 personas trabajan más de 40 horas y 21 no lo hacen, 14 persona gana el básico y 30 ganan más del básico.

44 Trabajadores que equivalen al 73% tienen tendencia alta en **Realización Personal**: 16 trabajadores son hombres 29 son mujeres, 14 son casados, 16 son solteros, 8 son divorciados y 6 viven en unión libre, los 15 trabajadores comprende entre una edad de 25-30 años, 29 trabajadores comprenden entre una edad de 30-50 años, 23 si tienen malas relaciones interpersonales y 21 no las tiene, 26 personas trabajan más de 40 horas y 21 no lo hacen, 14 persona gana el básico y 30 ganan más del básico

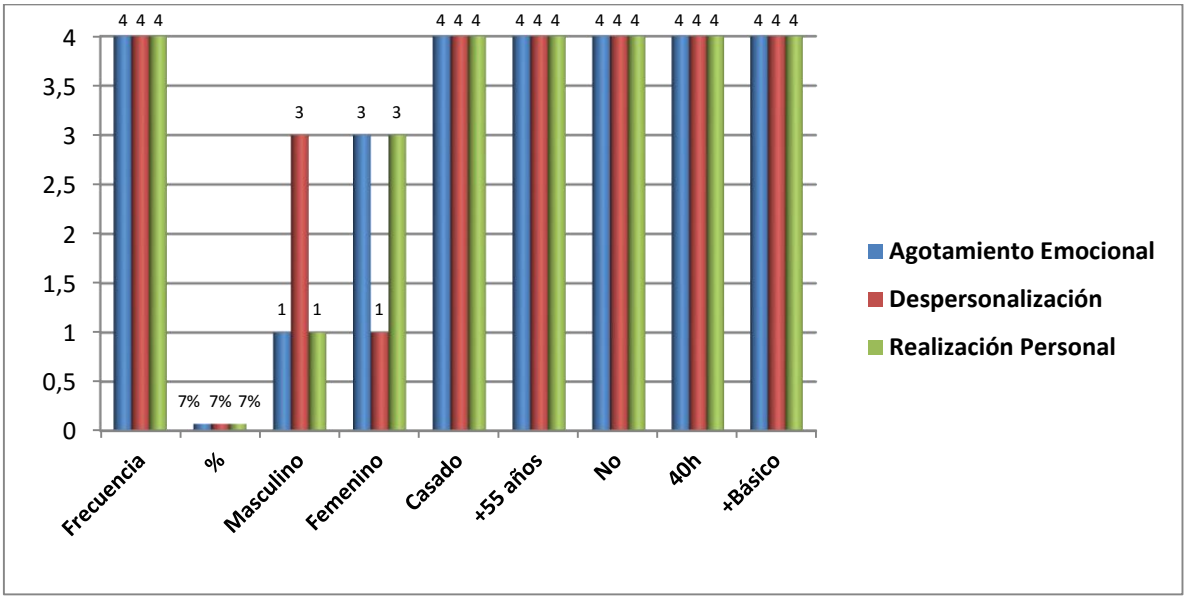
INTERPRETACIÓN: De la población en estudio el MBI obtuvo que son más vulnerables 29 trabajadoras de sexo femenino, comprendidas entre 25-30 años (jóvenes profesionales), de estado civil soltero (no tienen una relación estable), que presentan malas relaciones interpersonales, que trabajan más de 40 horas, mostrando un nivel alto con tendencia a contraer síndrome de Burnout en el campo de Agotamiento emocional y Realización Personal que llega al 73% en promedio; mientras en el sexo masculino predomina la despersonalización con un 75%. En los tres campos llegan al 73% con tendencia media, concordando con la literatura de Barrios que indica que los factores asociados contribuyen para el desarrollo del Síndrome de Burnout.

Tabla Nº 10 Distribución de personas con tendencia baja a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO									
TENDENCIA BAJA A PRESENTAR BURNOUT									
Variable	**Frecuencia**	**%**	**Masculino**	**Femenino**	**Casado**	**+55 años**	**No**	**40h**	**+Básico**
Agotamiento Emocional	4	7%	1	3	4	4	4	4	4
Despersonalización	4	7%	3	1	4	4	4	4	4
Realización Personal	4	7%	1	3	4	4	4	4	4
TOTAL	**4**	**7%**	**1**	**3**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**

Fuente: Datos obtenidos de nomina de Talento Humano y test de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014. **Elaborado por:** Natali Bravo / Lorena Guevara

Grafico Nº 10 Distribución de personas con tendencia baja a presentar síndrome de Burnout según factores de riesgo asociados.



Fuente: Datos obtenidos de nomina de Talento Humano de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014.**Elaborado por:** Natali Bravo / Lorena Guevara

ANÁLISIS: Del total de la población en estudio que son 60 personas q representan al 100%: 4 trabajadores que equivalen al 7% tienen tendencia baja en **Agotamiento Emocional:** 1 trabajadores es hombre 3 son mujeres, son casados, tienen una edad mayor a 50 años, no tiene malas relaciones personales, no trabajan más de 40 horas y gana más del básico.

4 Trabajadores que equivalen al 75% tienen tendencia baja en **Despersonalización:** 3 trabajadores son hombres 1 es mujer, los 4 son casados, tienen una edad mayor a 50 años, no tienen malas relaciones interpersonales no trabajan más de 40 horas y gana más del básico.

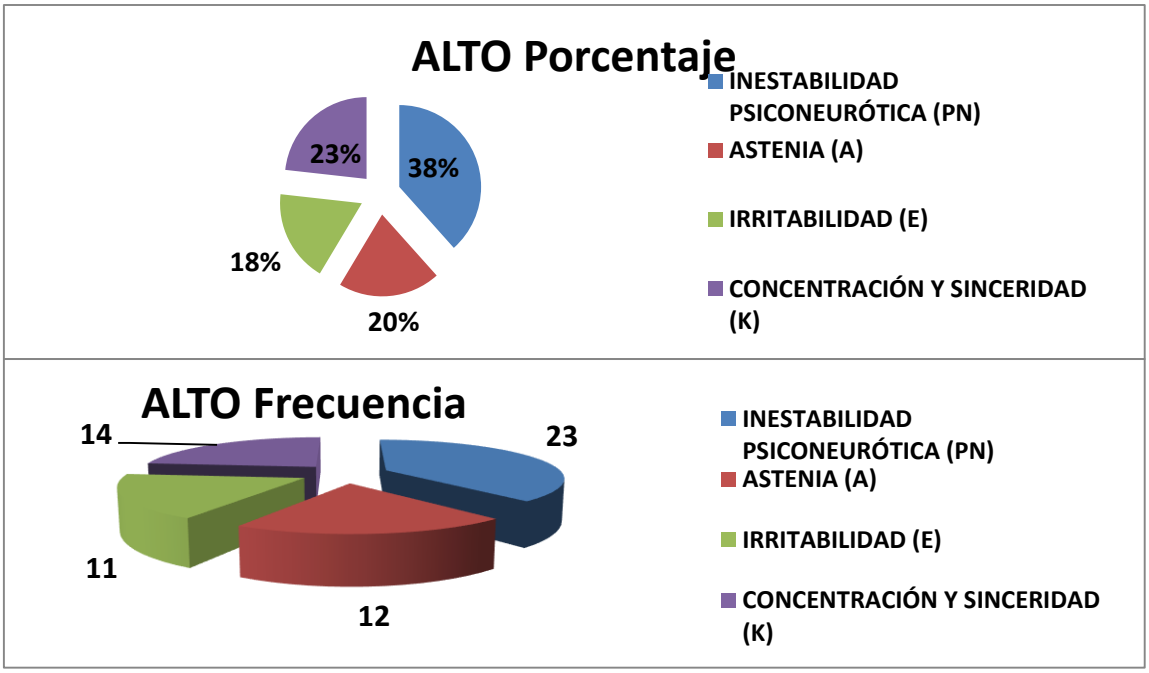
4 Trabajadores que equivalen al 7% tienen tendencia baja en **Realización Personal**: 1 trabajadores es hombre 3 son mujeres, los 4 son casados, tienen una edad mayor a 50 años, no tiene malas relaciones personales, no trabajan más de 40 horas y gana más del básico.

INTERPRETACIÓN: De la población en estudio el MBI obtuvo que no son vulnerables los de sexo masculino, que tienen una edad mayor a 50 años (profesionales antiguos), de estado civil casado (tienen una relación estable).En los tres campos llegan al 7% con tendencia baja, concordando con la literatura de Barrios que indica que los factores asociados favorables contribuyen para no desarrollar el Síndrome de Burnout.

Tabla Nº 11 Distribución de personas con tendencia general a presentar Síntomas Neurológicos y Psicológicos (PNF).

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO		
TENDENCIA GENERAL A PRESENTAR SINTOMAS NEUROLOGICOS Y PSICOLOGICOS (PNF)		
VARIABLE	**ALTO**	
	Frecuencia	**Porcentaje**
INESTABILIDAD PSICONEURÓTICA (PN)	23	38%
ASTENIA (A)	12	20%
IRRITABILIDAD (E)	11	18%
CONCENTRACIÓN Y SINCERIDAD (K)	14	23%
TOTALES:	**60**	**20%**
Fuente: Datos obtenidos de test en los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014		
Elaborado por: Natali Bravo / Lorena Guevara		

Gráficos Nº 11 Distribución de personas con tendencia general a presentar Síntomas Neurológicos y Psicológicos (PNF).



Fuente: Datos obtenidos de nomina de Talento Humano de los trabajadores de la empresa Produventas Riobamba 2014. **Elaborado por:** Natali Bravo / Lorena Guevara

ANÁLISIS: Del total de la población en estudio que son 60 personas que representan al 100%: 23 trabajadores que equivalen al 38% tienen Inestabilidad Psiconeurótica, 12 trabajadores que equivalen al 20% tienen Astenia, 11 trabajadores que equivalen al 18% tienen Irritabilidad; 14 trabajadores que equivalen al 23% tienen falta de concentración y sinceridad, 37 trabajadores que equivalen al 62% tienen tendencia alta en Inestabilidad Psiconeurótica y falta de concentración y sinceridad.

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos por el **CUESTIONARIO DE SÍNTOMAS NEUROLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS (PNF)** del total de la población en estudio que son 60 trabajadores nos mostro que existe un nivel alto con tendencia a presentar Inestabilidad Psiconeurótica (síntomas como: cefaleas, vértigos, trastornos del sueño, debilidad, agotamiento, sensación de frio y calor, síntomas neurológicos: mareos, vómitos, perdida de la fuerza muscular, perturbaciones del equilibrio, trastornos en las relaciones sexuales) y falta de concentración y sinceridad(dificultad para concentrarse, poca atención sostenida, dificultad para recordar cosas sencillas) los trabajadores de la empresa Produventas si presentan factores biológicos y psicológicos.

3.5 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN:

ACTIVIDAD	Año 2014					
	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Ju.
• Integración y recopilación de datos						
• Aplicación de test						
• Evaluación e informe						
• Análisis de los resultados.						
• Aplicar psicoeducación a los trabajadores de la empresa Produventas de Riobamba, mediante talleres para la prevención del síndrome de Burnout en el personal que labora en la institución.						
• Conclusiones						

PSICOEDUCACIÓN

Descripción General:

Burnout, también llamado el síndrome del trabajador quemado, surge como consecuencia del agotamiento, estrés o presiones laborales en general, y es uno de los principales factores de la disminución en la productividad o del ausentismo laboral por licencias médicas.

El Taller de Burnout impartido por **Macor Consulting** ayuda a su detección, prevención e intervención, con el fin de mejorar el rendimiento y disminuir el ausentismo laboral.

Objetivo General:

Proporcionar información y explorar los aspectos fundamentales relacionados al “Síndrome de Burnout”, facilitando un espacio de reflexión y auto detección de los síntomas

Objetivos Específicos:

- Proveer el reconocimiento de los síntomas del “Trastorno de Burnout”
- Fortalecer los recursos personales para prevenir y/o hacer frente a los síntomas de Burnout
- Ampliar recursos en el grupo para la mejora de contextos laborales facilitadores de Burnout

Ventajas:

- Mejorar el clima laboral dentro de la organización
- Permite desarrollar estrategias de afrontamiento del estrés
- Disminuye el ausentismo laboral
- Estimula la modificación de un estilo de vida mas saludable para los trabajadores de la empresa
- Mejora el desempeño laboral y la productividad de su empresa

Cronograma de Psicoeducación

Actividades:

La implementación de los talleres de capacitación para el personal será mediante las siguientes actividades:

1. Elaborar el material informativo.

2. Planificar la realización del taller de capacitación, convocando a una reunión previa a todos los usuarios internos de la empresa para ser informados sobre la implementación de las estrategias sobre prevención y seguridad del estrés laboral y determinar fecha, horario, materiales.

3. Invitar y comprometer al personal a participar en el taller.

4. Establecer compromisos personales con cada participante sobre la prevención y seguridad del Síndrome.

5. Evaluara cada participante mediante cuestionarios al final de cada taller.

HORARIO	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
14:00-14:05	Bienvenida	Egresadas de Psicología Clínica
14:05-14:20	Dinámica grupal de integración	Todos los trabajadores
14:20-14:35	Exposición temática	Egresadas de Psicología Clínica
14:35-14:40	Entrega de folletos	Egresadas de Psicología Clínica
14:40-15:10	Sociodrama	Trabajadores
15:10-15:20	Refrigerio	Egresadas de Psicología Clínica
15:20-15:40	Acuerdos, compromiso,	Todos los trabajadores
15:40-15:45	Clausura	Egresadas de Psicología Clínica

Recursos y Análisis Financiero

Humanos: Participantes

Materiales:

- Proyector (Infocus)
- Afiches
- Cuadernos
- Esferográficos
- Lápices
- Borradores
- Correctores
- Copias
- Papel de impresión
- Impresora

Financiero:

DETALLES	VALOR
Útiles de escritorio	30.00
Bibliografía	50.00
Copias Xérox	80.00
Transporte	40.00
Internet	30.00
Anillados y empastados	50.00
Impresiones	100.00
Imprevistos	20.00
Refrigerio	100.00
TOTAL	**500 dólares**

CAPITULO IV

RESULTADOS

4. RESULTADOS:

4.1. COMPROBACIÓN DEHIPÓTESIS:

Tras haber culminado el proceso investigativo, podemos afirmar que la hipótesis planteada “Los factores de riesgo presentes en los trabajadores que laboran en la empresa Produventas Riobamba se relacionan con la tendencia a presentar el Síndrome de Burnout, durante el periodo Febrero–Juliodel2014.”se acepta, debido a que se comprobó la relación existente entre los mismos, a la vez que se determinó que la mayoría de la población estudiada presentaba factores de riesgo considerables, tales a sí que nos encontramos ante una población en su mayoría adulta - joven (25 – 30 años) con alta tendencia y madura de (30-55 años) con media tendencia. La variable género femenino en la muestra de nuestra población (46% de los participantes) presentaron la tendencia alta a padecer el Síndrome de Burnout.La población joven y adulta, con malas relaciones interpersonales en el trabajo, conflictos familiares, con sintomatología psicosomática, emocional y conductual determinaron en última instancia una tendencia media a alta a presentar Burnout en la población objeto. La población joven profesionalmente, sin una relación estable y con mayor carga horaria fue la más afectada y vulnerable, comprobando que la población adulta mayor (mayores a 55 años) representan a la tendencia baja a presentar Burnout.

Comprobando lo que nos dice en la literatura, tal como menciona(Barría, 2012), (Manassero&Cols, 2003, 1997), Brodsky, Manzano (1998)(Gil-Monte, 1997yLeiter, 1988).

4.2. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se analizó mediante el Cuestionario de valoración de malestares y dolencias PNF y el inventario para determinar síndrome de Burnout Escala de Maslach la existencia de prevalencia y asociación de ciertos factores de riesgo para padecer síndrome de Burnout en los trabajadores de la empresa Produventas, la relación que existe es de un 73% para alta y 68% para media tendencia.

2. Los factores fueron biopsico sociales y laborales, el presente estudio demostró de manera general cifras altas de tendencia, correspondiente a los trabajadores de menor edad 25-30 años, solteros. Los factores favorables y la baja tendencia a presentar Síndrome de Burnout, en virtud fueron de las variables Estado Civil (Casado), estabilidad laboral, edad adulta mayor (experiencia laboral), con aceptables relaciones interpersonales, buena remuneración, promovieron la baja tendencia a presentar el Síndrome en estudio, corroborando al autor Barría.

3. Los signos y síntomas son Inestabilidad Psiconeurótica 38%, Astenia con 20%, Irritabilidad con 18%; falta de concentración y sinceridad con 23%, tendencia alta en Inestabilidad Psiconeurótica y falta de concentración y sinceridad con 62%, (síntomas como: cefaleas, vértigos, trastornos del sueño, debilidad, agotamiento, sensación de frio y calor, síntomas neurológicos: mareos, vómitos, perdida de la fuerza muscular, perturbaciones del equilibrio, trastornos en las relaciones sexuales) y falta de concentración y sinceridad(dificultad para concentrarse, poca atención sostenida, dificultad para recordar cosas sencillas) los trabajadores de la empresa Produventas si presentan síntomas de mayor cansancio emocional en el género femenino, sin embargo existe mayor prevalencia de despersonalización y falta de realización en el género masculino las cifras altas de tendencia correspondieron al personal de

ventas (divorciado y separado) tenían despersonalización y falta de realización personal, sin embargo ser casado influyo para tener cansancio emocional.En nuestro estudio los factores de riesgo con mayor relevancia fueron Agotamiento Emocional, Despersonalización, Inestabilidad Psiconeurótica falta de Concentración – Sinceridad y al mismo tiempo los factores desfavorables asociados al síndrome de Burnout como la edad, sexo, carga horaria, estado civil.

4. Se aplicó psi coeducaciónimpartiendo4 talleres que proporcionaron el reconocimiento de los síntomas del “Trastorno de Burnout” permitiéndoles fortalecer los recursos personales para prevenir y/o hacer frente a los síntomas de Burnout, al mismo tiempo se amplió los recursos y relaciones interpersonales en el grupo para mejorar los contextos laborales.

5. Se planteó a los directivos de la empresa Produventas la creación del departamento de salud ocupacional mediante la presentación de un proyecto en función a los resultados obtenidos en la investigación.

4.3. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda considerar aplicar por lo menos una vez al año la escala de Maslach, a todo los que trabaja en la empresa Produventas Riobamba para identificar tempranamente a las personas con tendencia al Síndrome de Burnout y de esta manera poder prevenir y tratar ya q se encontró una tendencia media – alta a desarrollar Síndrome de Burnout.

2. Se sugiere al personal de Produventas que identificados los factores de riesgo continúe con las actividades grupales, intervenciones psicoeducativas y terapéuticas (entrenamiento en habilidades sociales y de comunicación, entrenamiento en relajación) mediante talleres o grupos focales, que permitan la liberación del estrés a fin de disminuir las cargas emocionales y reducir el estrés. Se recomienda destinar tiempo a la práctica de actividades, que incrementen la integración entre los trabajadores, promoviendo la realización de campeonatos internos, paseos de integración que a más de aumentar la actividad física del individuo, crearán un ambiente de fraternidad y cordialidad. En el ámbito laboral hacer pausas y tomar descansos regulares, unos cuantos minutos de relajación con una taza de café, pueden hacer sentirnos mejor y dar fuerza para enfrentarnos al trabajo. Crear un ambiente de trabajo donde el trabajador al enfrentar una nueva jornada se sienta bien consigo mismo y con su ambiente de trabajo que le rodea, hacer las cosas de manera diferente proporciona una mayor libertad personal. Aprender a relajarse físicamente y mentalmente puede ser de gran ayuda; salir del aburrimiento y la rutina.

3. Se recomienda que ya identificados los signos y síntomas los empleados de Produventas con tendencia alta y media busquen tratamiento psicoterapéutico a más de estrategias de canalizar adecuadamente su nivel de estrés y evitar la presencia del Burnout.

4. Se sugiere implementar el Departamento de Salud Ocupacional en la empresa Produventas Riobamba con el objetivo de trabajar en la salud integral de los trabajadores incrementando la producción en la misma.

PROPUESTA

Implementación del departamento de Salud Ocupacional en la empresa Produventas Riobamba.

INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo se ha podido evidencias la posibilidad de ocurrencia de situaciones emergentes derivadas de causas naturales y humanas que pueden, de acuerdo con su magnitud comprometer la vida, la salud de las personas y de las empresas afectadas en las cuales trabajan. Se enfatiza el bienestar físico y mental de cada uno de los trabajadores de la empresa, ya que estos son la parte fundamental de del desarrollo y crecimiento de la misma.

Por ende, las personas en buen estado de ánimo serán designados como líderes y ejemplo de superación para sus compañeros y amigos de trabajo, haciendo valer los objetivos planteados por cada uno y los de la empresa.
La planificación que se va desarrollando conjuntamente con la empresa constituye un elemento importante en la prevención del síndrome de burnout para prepararse ante la posibilidad de ocurrencia de cualquier situación que pueda afectar la empresa por esta razón se a querido implementar el programa de salud ocupacional en la empresa, para que esta sea un esfogue a todas las preocupaciones, problemas de cada uno de los miembros de la empresa, ya que nos encontramos en la búsqueda de la control y una excelente organización, para implementar el departamento.

Con el apoyo del Señor gerente y el personal se estima tener excelentes resultados los cuales beneficiaran a los empleados y a la colectividad en genera

PLANTEAMIENTO

El origen de la investigación se centra en el mejoramiento del estado de ánimo de los trabajadores de la empresa, desarrollando una respuesta positiva a los nuevos cambios que tendrá la empresa, en busca de dar cumplimiento a la satisfacción de sus necesidades. De esta manera se podrá dar un seguimiento a los empleados de cómo les va en sus nuevas vidas.

La implementación del departamento de Salud Ocupacional será el que marcara el cambio en la empresa.

En la empresa Produventas para dar inicio a la investigación, se recopilo información como: observación, test,la psicoeducacióneinterrelación que se obtengan en la empresa así como la asesoría de la persona especializada en el tema y encargada de mantener la armonía en la empresa.

FORMULACIÓN:

¿Implementación del Programa de Salud Ocupacional en la empresa Produventas de la ciudad de Riobamba?

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

Presentar una Propuesta para la Implementación del Programa de Salud Ocupacional la empresa Produventas de Riobamba

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reducir los índices de estrés laboral dentro de la empresa, con todo el personal.

- Realizar el listado factores de riesgo presentes en las áreas de trabajo, con el fin detener una buena intervención.

- Lograr la asistencia de los empleados para implementar herramientas de autoayuda

PROPÓSITO:

- Dentro de la propuesta para la Implementación del Programa de Salud Ocupacional en la empresa Produventas de Riobamba.

- Crear la cultura de la seguridad y de auto cuidado a todos los miembros de la empresa.

- Adoptar herramientas de Auto cuidado que permitan controlar las diferentes reacciones ante el estrés laboral.

- Demostrar la necesidad de crear el Departamento de Salud Ocupacional en la empresa.

JUSTIFICACIÓN

Debido a que en la empresa Produventas existe mayor relevancia en los factores de riesgo como Agotamiento Emocional, Despersonalización, Inestabilidad Psiconeurótica, falta de Concentración – Sinceridad y al mismo tiempo factores desfavorables asociados al síndrome de Burnout como la edad, sexo, carga horaria, estado civil se recomienda se continúe con la psicoterapia, de la misma manera evidenciando que no cuenta con un departamento de salud ocupacional hemos visto conveniente la creación del mismo ya que es una empresa con más de 50 trabajadores y en el estudio realizado se encontró tendencia media – alta con un porcentaje de 73% en tendencia a desarrollar síndrome de Burnout. l por tal razón es necesaria e indispensable la creación del departamento, para que exista una coordinación y un programa para realizar actividades que beneficiaran a los trabajadores.

Dando resultados productivos en el desempeño de su trabajo de esta manera se cumplirá las metas propuestas por la empresa, y se haría cumpliendo con los estándares de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

(s.f.). Obtenido de www-pspsps-com

((FREUDEMBERGER1974)). (s.f.). Obtenido de

http://silvanasavio.com/articulos/publicaciones/El_sindrome_del_Burn_Out._Un_proceso_de_estres_labor_al_cronico.pdf

((GIL MONTE Y PIERO 1997, B. 2. (s.f.). Obtenido de

http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psiquiatriacom/article/viewFile/376/359

((MASLACH Y JACKSON 1986)). (s.f.). Obtenido de

http://www.unioviedo.es/reunido/index.php/PST/article/view/7551

(BARRÍA 2002). (s.f.). Obtenido de

http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psiquiatriacom/article/viewFile/376/359

(MASLACH, 1. (2006). *revista interamericana de psicologia interamericana*.

Obtenido de http://www.psicorip.org/Resumos/PerP/RIP/RIP036a0/RIP04012.pdf

(PIERÓ, 2. (2005). *Desencadenantes del estres laboral*. Obtenido de

http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/n94/v25n2a09.pdf

(PINES, A. 1. (s.f.). *http://psicolatina.org/11/burnout.html.*

1976), M. (2001). Obtenido de http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/MBI-GS-Adaptacion-espa%F1ola.pdf

1997, G.-M. y. (s.f.). Obtenido de http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psiquiatriacom/article/viewFile/376/359

BERRÍOS, S. I. (8/9/10 de mayo de 2013). *http://www.confemel.com/fieme/vi_encuentro/msaludmental/portugal2013_inacio_berrios.pdf*.

BRODSKY1980, E. y. (2001). *http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ed=0CCgQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.revfono.uchile.cl%2Findex.php%2FRDP%2Farticle%2Fdownload%2F18558%2F19591&ei=UeiAU9yWGI7msAS5poHgCQ&usg=AFQjCNFY-Hwu2g9Ay-5mmrGBjcmlBorJZQ&bvm=bv.67720277,.*

CABALLEERO & MILLÁN, 1. (4 de 6 de 2002). *psiquiatria.com.* Obtenido de http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psiquiatriacom/article/viewFile/376/359

CAPRARULO, 2. (2009/2010). *http://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ZaxWeJSYZE8C&oi=fnd&pg=PA7&dq=Caprarulo,+2007&ots=Jf4sfyh9ce&sig=dqgOfDFEakVAjlYj1Yhroy5xzqM#v=onepage&q&f=false.* Recuperado el 2009/2010, de http://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ZaxWeJSYZE8C&oi=fnd&pg=PA7&dq=Caprarulo,+2007&ots=Jf4sfyh9ce&sig=dqgOfDFEakVAjlYj1Yhroy5xzqM#v=onepage&q&f=false

GIL-MONTE & PEIRÓ, 1. (agosto de 2003). *http://www.bvsde.ops-*

oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf. Recuperado el 30-31 de agosto de 2002, de http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf.

GIL-MONTE & PEIRÓ, 1. (30-31 de agosto de 2003). *Revista Eetrônica InterAção*

Psy. Obtenido de http://www.bvsde.ops-oms.org/bvsacd/cd49/artigo3.pdf

ANEXOS

CONSENTIMIENTO

En la ciudad de Riobamba a los 20 días del mes de Abril del 2014, por medio del presente, libre y voluntariamente manifestamos nuestra aceptación para participar en el estudio y valoración psicológica de los FACTORES DE RIESGO DEL SINDROME DE BURNOUT, en cada uno de los que conformamos la empresa Produventas, que van a efectuarnos las Señoritas Egresadas de la Universidad Nacional de Chimborazo de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Psicología Clínica. Resultados que no se evidenciara con nombres de los trabajadores de la empresa. Todo esto se tomara con total reserva y profesionalismo.

Para constancia de lo antes indicado suscribimos a continuación en forma conjunta con las señoritas a cargo de esta valoración.

Atentamente:

ING. PABLO CHÁVEZ
GERENTE DE VENTAS Y TALENTO HUMANO

NATALI BRAVO LORENA GUEVARA
EGRESADA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA **EGRESADA DE PSICOLOGÍA CLÍNICA**

CUESTIONARIO

AnexoNº01

CUESTIONARIOPARALADETERMINACIÓNDELOSFACTORESASOCIADOSALS ÍNDROME DEBURNOUT

Por favor, lea cada pregunta cuidadosamente y responda cada una de ellas marcando con unas(X)las alternativas que crea conveniente o llenando los espacios en blanco.

Fecha de nacimiento: //.

¿Qué edad tiene Ud.?: años.

PARA USO DEL ENCUESTADOR (NO MARQUE ESTE RECUADRO)

La edad corresponde al siguiente intervalo:

- 25-30 años
- 30-55 años
- Mayor a 55 años

Sexo:

- Masculino ()
- Femenino ()

¿Cuál es su estado civil?

- Soltero(a)()
- Unión Libre()
- Casado(a)()
- Divorciado(a)()

¿Cuál es su profesión u ocupación?:

- Administración ()
- Ventas ()
- Operativo ()
- Contabilidad ()

¿Cuántas horas labora al mes?:_____horas mensuales.

PARA USO DEL ENCUESTADOR (NO MARQUE ESTE RECUADRO)

La carga horaria corresponde al siguiente intervalo:

- 40 horas diarias
- Más de 40 horas

¿Qué tipo de remuneración económica tiene con la institución?:

- Salario básico
- Salario básico más comisión

¿En su centro de trabajo existen trabajadores con quienes tiene malas relaciones interpersonales?

- Si
- No

¿Cómo considera la relación interpersonal que establece con sus compañeros de trabajo?

- Regular
- Buena

Fuente: Elaboraciónpropia.

Anexo Nº 02

INVENTARIO PARA DETERMINAR SINDROME DE BURNOUT ESCALA DE MASLACH

Las siguientes 22 afirmaciones hablan acerca de los sentimientos relacionados al trabajo. Por favor, lea cada una cuidadosamente y decida si Ud.se siente de esa manera. Si Ud .nunca ha tenido este sentimiento, escriba un "x" en el espacio de (cero). Si usted ha tenido este sentimiento, indique cuán frecuente escribiendo "x" en el espacio (del 1 al 6) que mejor describa con qué frecuencia se ha sentido así.

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

AFIRMACIONES	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los clientes.							
5. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los clientes.							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida delas personas.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis clientes.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes.							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas.							
TOTAL							

Fuentes:MASLACH,C.YJACKSON,S.E.(1986):MaslachBurnoutInventory.ManualresearchEdition.UniversityofCalifornia.Consulting Psychologist Press. Palo Alto.

AnexoNº 03

Los dos cuestionarios tienen como finalidad determinar los factores de riesgo que generen sintomatología de estrés laboral que usted presenta y cuáles serían los más comunes, para lograr desarrollar a futuro herramientas para optimizar los ambientes laborales. Se ruega responder sinceramente, todas las preguntas para obtener resultados fidedignos. De la cual yo garantizo a Ud. Absoluta reserva de su identidad.

CUESTIONARIODEVALORACIÓNDEMALESTARESYDOLENCIAS.PNF(CUESTIONARIOPSICONEUROLÓGICOPSYCHOLOGISCHNEUROLOGISCHEÒFRAGEBOGEN)

PREGUNTAS	Nunca o Raramente	Algunas veces	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1. Mareos, vómitos.				
2. Dolores de cabeza.				
3. No tener ánimos para nada.				
4. Gases, estreñimiento, diarreas.				
5. No poder controlarse cuando está bravo o siente rabia.				
6. Vahídos, vértigos.				
7. Distraerse fácilmente.				
8. Pérdida de la fuerza muscular en algunas partes del cuerpo.				
9. No tener ánimos para trabajar.				
10. Tener dificultades para recordar cosas sencillas.				
11. Perturbaciones del equilibrio.				
12. Aumento de la necesidad de dormir.				
13. Sentirse hastiado de todo.				
14. Ahogos, falta de aire.				
15. Perder la paciencia y ponerse furioso.				
16. Cansarse fácilmente.				
17. Tener dificultades para recordarlosnombresylaspersonas				
18. Sentir inseguridad al caminar o al hacer otros movimientos.				
19. No tener interés por nada.				
20. Falta de memoria.				
21. Sentir hormigueo o entorpecimiento en las manos, brazos y piernas.				
22. Sudar con facilidad.				
23. Lentitud en los movimientos y en las reacciones del cuerpo.				
24. Sentir llenura sentir un peso en el estómago.				
25. Sentirse irritado por pequeñeces.				
26. Sentir molestia en el pecho.				
27. Estar distraído.				
28. Dificultadesenlas relacionesíntimas.				

29. No tener energías.				
30. Tener sensaciones de frío o calor.				
31. Dolores en las articulaciones, pesadez en las extremidades.				
32. Dificultades para conciliar el sueño o despertarse varias veces en la noche.				
33. No querer saber de nadie.				
34. Sentir debilidad, cansancio, agotamiento.				
35. Disgustarse demasiado rápido con las personas.				
36. Sentir sequedad en la boca o salivar mucho.				
37. Tener dificultades para concentrarse.				
38. Sentir temblores en los brazos, las piernas o en todo el cuerpo.				

TALLER DE PSICOEDUCACIÓN

TALLER

Dinámica: El acumulado

Objetivos de la dinámica: Reforzar la memoria y la concentración

Materiales: Participantes

Procedimiento:

Paso1: elegir el tema del q van hablar y del cual van a generar más opciones ejm: colores (azul, amarillo, rojo, café, fucsia, morado, verde etc.) útiles escolares, frutas, marcas de carro, países, etc.
Paso 2: en orden y en secuencia el primer participante dirá un color el segundo participante tendrá q repetir el primero y decir el suyo el tercer participante tienen q repetir el primer y el segundo color y también aumentar el suyo y así sucesivamente
Reglas del juego: Si se demora más de tres segundos o si se olvida de nombrar algún color sale del juego

Tema: CONTROL EMOCIONAL

Objetivos: que los trabajadores identifiquen cuales son las emociones (sentimientos), pensamientos y como controlar las mismas de una manera asertiva para mantener en homeostasis nuestro cuerpo.

Conceptos básicos:

1. **Que es emoción** son todos aquellos sentimientos, estados de ánimo como: ira, ansiedad, alegría, tristeza etc.

2. **Que es pensamiento** son representaciones de imágenes o ideas que se relacionan con estados de emoción o experiencias, estas surgen a nivel mental y las mismas producen una conducta o comportamiento
3. **Identificar pensamientos:**
    - **Positivos** con ejemplo cada participante
    - **Negativos** con ejemplo cada participante

4. Identificar la relación entre pensamiento, afecto y conducta:

Como pienso me siento y actuó, estos tres significados se relacionan tanto que van de la mano; es decir si yo pienso mal me siento mal y voy actuar mal y viceversa si tengo pensamientos positivos me voy a sentir bien y voy a tener un comportamiento adecuado. Ejemplo: luego cada participante hará un ejemplo de pensamiento, afecto y conducta.

Positivo

Soy bonita (pensamiento)

Alegre, feliz (sentimiento)

Buena autoestima, sonríe (conducta)

Negativo Soy fea (pensamiento)

Triste (sentimientos)

Llora, baja autoestima (conducta)

Estructuración nueva de: pensamiento-afecto-conducta

Situación	**Estado Emocional**	**Pensamiento Negativo**	**Conducta y Resultado**	**Nuevo Pensamiento Positivo**	**Conducta Nueva**
Voy por la calle, veo a un conocido q no me saluda.	Rabia	Es un engreído no me quiere hablar	Me molesto y le paso hablando mal	Quizás iba despistado, se le notaba preocupado por algo capaz que no me vio	Tranquilo; me acerco y le pregunto si le puedo ayudar q le noto preocupado.

Natali Bravo

Lorena Guevara

TALLER

Dinámica: “El Reloj”

Objetivos de la dinámica: Mejorar la atención de estímulos auditivos, Sociabilizar, nuevas amistades

Materiales: Participantes, tiza, soga u otro objeto para marcar el territorio

Procedimiento:

Se realizara un circulo y sobre este se distribuyen sentados los participantes, cada uno representando con un número la hora del reloj.

El pasante indicará una determinada hora, o sea, dos números, debiendo los participantes implicados ponerse de pie.

Cuando el instructor marque dos números iguales, todos deberán cambiar de posición.

Tema: CONTROL EMOCIONAL

Objetivos: que los px identifiquen cuales son las emociones (sentimientos), pensamientos y como controlar las mismas de una manera asertiva para mantener en homeostasis nuestro cuerpo.

Conceptos básicos:

1. **Que es pensamiento** son representaciones de imágenes o ideas que se relacionan con estados de emoción o experiencias, estas surgen a nivel mental y las mismas producen una conducta o comportamiento
2. **Pensamiento automáticos** es un auto dialogo o charla interna de nosotros mismos, expresados como pensamientos o imágenes q se relacionan con estados emocionales intensos; la mayoría son negativos y sin esperanza también se caracterizan por ser cortos.
3. **Que SON distorsiones cognitivas** son mentiras irracionales que nos creemos y de las que estamos completamente convencidas, estas distorsionan la realidad sobre lo que pensamos sobre nosotros mismos, sobre otras personas, sobre el futuro y sobre lo que nos rodea, comúnmente causan conductas y emociones disfuncionales.
   Ejemplo:

Sobre generalización: todos los hombres son una basura todos son cortados con la misma tijera.
Visión catastrófica: mañana me va a ir mal en el nuevo empleo.
Culpabilidad: mi mujer tiene la culpa de que todo está mal, si ella hiciera bien las cosas en la casa nada de esto pasaría
Falacia de recompensa divina: mi marido me pega pero yo se que diosito le cambiara algún día.

4. **Teoría de Ellis (ABC):** Esta teoría nos habla acerca de cómo las personas no se alteran por los hechos, si no por lo que piensan de los hechos.

A (evento activante) llamada de atención en el trabajo

B (creencia y actitud) soy un fracasado

C (emoción, pensamiento o conducta) sentimientos de tristeza no podre continuar

D (debate a la realidad de B) no es bueno recibir una llamada de atención, pero tal vez mi jefe lo dice porque quiere que mejore, nada terrible pasara, no soy un fracasado

E (nueva forma de pensar) me esforzare para mejorar y ascenderme; nadie es perfecto hay que aprender diariamente.

Cada participante realizara un ejemplo de: A, B, C, D, E.

Natali Bravo

Lorena Guevara

Tema: ACTIVIDAD LÚDICA

Objetivos: Eliminar el estrés, proporcionar al paciente un espacio de relajación y distracción

Dinámica:" Frutas" (presentación)

Objetivos de la dinámica: Conocerse, saber los nombres, edad, gustos de cada uno de los participantes y reforzar la memoria

Materiales: Participantes

Procedimiento:

Paso 1: Cada uno de los participantes se va presentando uno por uno diciendo su nombre su edad, y nombra una fruta q le gusta; ejm: hola con todos, mi nombre es Carla, tengo 17 años y mi fruta favorita es la chirimoya.

Paso 2: después de que ya todos se presentaron por primera vez la segunda vez dicen bailando y haciendo la mímica de lo q va diciendo (yo soy "nombre", todas las mañanas me levanto y me lavo mi "y la fruta q dijo en el paso 1"

ejm: Yo soy Carla, todas las mañanas me levanto y me lavo **mi chirimoya**.

Dinámica: "No te quedes sin palabras"

Objetivos de la dinámica: Mejorar la concentración, la memoria, la inteligencia y la fluidez verbal

Materiales: Participantes

Procedimiento:

Paso 1: Se elije una letra del abecedario de la cual van a generar la mayor posibilidad de palabras sin q se repitan

Ejm: letra P

Paso 2: En orden de cómo están sentados los participantes irán nombrando la palabra sin q se repita (paloma, perro, Pérez, perico, país, pueblo, posibilidad, pobreza, puente, podrido, Pedro, pureza, palo…. etc)

Reglas del juego: Si se demora más de tres segundos o si repite alguna palabra ya nombrada sale del juego

Dinámica: “el gato y el ratón “

Objetivos de la dinámica: Ayuda a la motricidad fina, paciencia, honestidad.

Materiales: Participantes, 2 bufandas o sogas delgadas de 50cm.

Procedimiento:

Paso 1: Hacer un circulo con todos los participantes.

Paso 2: La una bufanda es el gato y la otra el ratón, entregar al gato a un participante en un extremo del circulo y al ratón en el otro extremo al frente del gato.

Paso 3: Los participantes q tengan la bufanda del ratón realizaran dos nudos y los zafarán y le entregan al participante q le sigue y así sucesivamente, y el participante de la bufanda q representa al gato solo realiza un nudo en la bufanda la zafa y le entrega al compañero de alado en dirección q persiga al ratón.

Paso 4: Se termina el juego cuando las bufandas del gato y el ratón se encuentren, el participante q se dejo atrapar con las dos bufandas realizara una penitencia.

Dinámica: “encuentra tu pareja “

Objetivos de la dinámica: Ayuda a la memoria visual.

Materiales: una grabadora, un CD de música, participantes.

Procedimiento:

Paso 1: Hacer dos círculos con la misma cantidad participantes en ambos círculos.

Paso 2: El un circulo se colocara dentro del otro en sentido contrario de tal manera q cada participante del un circulo quede frente del segundo circulo.

Paso 3: Mirar detenidamente al participante q se encuentra frente a Ud., el es su pareja.

Paso 4: Bailar con la música y girar en sentidos contrarios los dos círculos el primero a la derecha y el segundo circulo a la izquierda.

Paso 5: El momento q pare la música tienen 5 segundos para correr y encontrar a su pareja y tomarse de las manos y ponerse en cuclillas.

Paso 6: El q se quedo de pie y sin su pareja realizan penitencia.

Dinámica: "teléfono descompuesto con mímicas "

Objetivos de la dinámica: Ayuda a la memoria, atención, imaginación, inteligencia.

Materiales: Participantes

Procedimiento:

Paso 1: Hacerdos grupos cada uno de la misma cantidad de participantes.

Paso 2: Hacer una columna con los participantes el del inicio es el q va a saber el mensaje y el q va a trasmitir solo con gestos al siguiente participante de atrás y el segundo al tercero lo q entendió y así sucesivamente todo mediante mímicas ninguno de los participantes pueden hablar.

Paso 3: El ultimo participante va a decir el mensaje q entendió; el grupo q más se acerque al mensaje original gana.

Natali Bravo

Lorena Guevara

TALLER

Dinámica: “El Espejo”

Objetivos de la dinámica: Mejorar la atención, disminuir la distrabilidad, mejorando la concentración y la memoria visual.

Materiales: Participantes; pelotas gorras o cualquier otro objeto

Procedimiento:

Paso 1: Los participantes organizados por parejas se distribuyen por el espacio.

Paso 2: Uno será el 1 y otro será el 2. El instructor indicará el participante que tiene que imitar al otro. Esa imitación será de todos los gestos que haga el compañero.

Reglas del juego: El instructor irá cambiando el imitador y el imitado.

Tema: RELAJACIÓN

Objetivos: Eliminar o disminuir el estrés, la ansiedad; mediante respiración y relajación muscular. El facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones de estrés.

Conceptos básicos:

TOMA DE CONCIENCIA DEL PROPIO CUERPO

1. En primer lugar concentre su atención en el mundo exterior, diciéndose frases como "Soy consciente de que está pasando un coche, de que está oscuro, de que mi ropa es roja...".
2. Una vez tome conciencia de lo que le rodea, dirija su atención a su propio cuerpo y sus sensaciones físicas (Soy consciente de que hace frio, de que tengo hambre, de mi tensión en el cuello, del cosquilleo en la planta del pie ...).
3. Ahora pase alternativamente de un tipo a otro de conciencia (Soy consciente de que me duele la cabeza, de que hay excesiva luz, de que la habitación es cuadrada...).
4. Realizando este ejercicio podemos darnos cuenta de la diferencia entre el mundo externo y el interior y ser conscientes de ello.

EJERCICIOS DE RESPIRACIÓN

Ejercicio 1: Inspiración abdominal

El objetivo de este ejercicio es que la persona dirija el aire inspirado a la parte inferior de los pulmones. Para lo cual se debe colocar una mano en el vientre y otra encima del estómago. En el ejercicio debe de percibir movimiento al respirar en la mano situada en el vientre, pero no en la situada sobre el estómago.

Al principio puede parecer difícil, pero es una técnica que se controla en unos 15-20 minutos.

Ejercicio 2: Inspiración abdominal y ventral

El objetivo es aprender a dirigir el aire inspirado a la zona inferior y media de los pulmones. Es igual al ejercicio anterior, sin embargo una vez llenado la parte inferior se debe llenar también la zona media. Se debe notar movimiento primero en la mano del abdomen y después en la del vientre.

Ejercicio 3: Inspiración abdominal, ventral y costal

El objetivo de este ejercicio es lograr una inspiración completa. La persona, colocada en la postura del ejercicio anterior debe llenar primero de aire la zona del abdomen, después el estómago y por último el pecho.

Ejercicio 4: Espiración

Este ejercicio es continuación del 3º, se deben realizar los mismos pasos y después, al espirar, se deben de cerrar los labios de forma que al salir del aire se produzca un breve resoplido. La espiración debe ser pausada y controlada.

Ejercicio 5: Ritmo inspiración - espiración

Este ejercicio es similar al anterior pero ahora la inspiración se hace de forma continua, enlazando los tres pasos (abdomen, estomago y pecho). La espiración se hace parecida al ejercicio anterior, pero se debe procurar hacerlo cada vez más silencioso.

Ejercicio 6: Sobre generalización

Este es el paso crucial. Aquí se debe de ir utilizando estos ejercicios en situaciones cotidianas (sentados, de pie, caminando, trabajando, etc.). Hay que ir practicando en las diferentes situaciones: con ruidos, con mucha luz, en la oscuridad, con mucha gente alrededor, olor, etc.

EJERCICIOS DE RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA DE JACOBSON

Sentarse en una silla confortable, ponerse tan cómodo como sea posible (no utilizar zapatos o ropa apretada) y no cruzar las piernas. Hacer una respiración profunda completa; hacerlo lentamente. Otra vez. Después alternativamente tensamos y relajamos específicamente el músculo a trabajar. Después de tensionar un músculo, este se encontrara más relajado que antes de aplicar la tensión. Se debe concentrar en la sensación de los músculos, específicamente en el contraste entre la tensión y la relajación. Con el tiempo, se reconocerá la tensión de un músculo específico y de esta manera seremos capaces de reducir esa tensión.

Cada tensión debe durar unos 10 segundos; cada relajación otros 10 o 15 segundos. Contar "1, 2, 3..."

1. **Manos**. Apretar los puños, se tensan y destensan. Los dedos se extienden y se relajan después.
2. **Bíceps y tríceps**. Los bíceps se tensan (al tensar los bíceps nos aseguramos que no tensamos las manos para ello agitamos las manos antes después relajamos dejándolos reposar en los apoyabrazos. Los tríceps se tensan doblando los brazos en la dirección contraria a la habitual, después se relajan.
3. **Hombros**. Tirar de ellos hacia atrás (ser cuidadoso con esto) y relajarlos.
4. **Cuello (lateral)**. Con los hombros rectos y relajados, doblar la cabeza lentamente a la derecha hasta donde se pueda, después relajar. Hacer lo mismo a la izquierda.
5. **Cuello (hacia adelante)**. Llevar el mentón hacia el pecho, después relajarlo. (Llevar la cabeza hacia atrás no está recomendado).
6. **Boca (extender y retraer)**. Con la boca abierta, extender la lengua tanto como se pueda y relajar dejándola reposar en la parte de abajo de la boca. Llevar la lengua hasta tan atrás como se pueda en la garganta y relajar.
7. **Lengua (paladar y base)**. Apretar la lengua contra el paladar y después relajar. Apretarla contra la base de la boca y relajar.
8. **Ojos**. Abrirlos tanto como sea posible y relajar. Estar seguros de que quedan completamente relajados, los ojos, la frente y la nariz después de cada tensión.

9. **Respiración**. Inspira tan profundamente como sea posible; y entonces toma un poquito más; espira y respira normalmente durante 15 segundos.
10. **Espalda**. Con los hombros apoyados en el respaldo de la silla, tirar tu cuerpo hacia adelante de manera que la espalda quede arqueada; relajar. Ser cuidadoso con esto.
11. **Glúteos**. Tensa y eleva la pelvis fuera de la silla; relajar. Aprieta las nalgas contra la silla; relajar.
12. **Muslos**. Extender las piernas y elevarlas 10 cm. No tenses el estomago; relajar. Apretar los pies en el suelo; relajar.
13. **Estómago**. Tirar de él hacia dentro tanto como sea posible; relajar completamente. Tirar del estómago hacia afuera; relajar.
14. **Pies**. Apretar los dedos (sin elevar las piernas); relajar. Apuntar con los dedos hacia arriba tanto como sea posible; relajar.
15. **Dedos**. Con las piernas relajadas, apretar los dedos contra el suelo; relajar. Arquear los dedos hacia arriba tanto como sea posible; relajar.

Natali Bravo

Lorena Guevara

TALLER CONTROL DE LA IRA

Tiempo: 30 minutos
Dirigido: Empleados Produventas
Asistentes: 60 personas

1. Antecedentes

Todos sabemos lo que es la ira, y todos la hemos sentido: ya sea como una molestia pasajera o como rabia en toda regla.

La ira es una emoción humana completamente normal, por lo general sana. Pero cuando se sale de control y se vuelve destructiva, puede conducir a problemas en el trabajo, en las relaciones personales, y en la calidad general de la vida. Y puede hacernos sentir como si estuviéramos a merced de una emoción impredecible y poderosa. Este artículo está destinado a ayudar a entender la naturaleza de la ira

La ira puede ser causada por acontecimientos externos e internos. Usted puede estar enojado con una persona específica (como un compañero de trabajo o jefe) o acontecimiento (un atasco de tráfico, un vuelo cancelado), o su ira puede ser causada por la preocupación o las preocupaciones acerca de los problemas personales. Los recuerdos de acontecimientos traumáticos también pueden desencadenar sentimientos de ira.

Expresar la ira.- La manera instintiva, natural de expresar ira es responder agresivamente. La ira es una respuesta natural, de adaptación a las amenazas. Inspira numerosos sentimientos y comportamientos, a menudo agresivos, que nos permiten luchar y defendernos cuando somos atacados. Una cierta cantidad de ira, por lo tanto, es necesaria para nuestra supervivencia.

Por otra parte, no podemos atacar físicamente a toda persona u objeto que nos irrita o molesta. Las leyes, las normas sociales, y el sentido común marcan los límites a los que nuestro enojo nos puede llevar.

Las personas utilizamos una variedad de procesos conscientes e inconscientes para lidiar con nuestros sentimientos de ira. Principalmente utilizamos la expresión de sentimientos, la represión y auto calmarnos. Expresar los sentimientos de enojo de **una forma asertiva,** no agresiva, es la forma más sana de expresar la ira. Para ello, tenemos que aprender a dejar claro cuáles son nuestras necesidades, y cómo obtenerlas, sin lastimar a otros. Ser asertivo no significa ser agresivo o exigente, sino que significa tener respeto a uno mismo y a los otros.

La ira puede ser suprimida, o redirigida. Esto sucede cuando la reprimimos, y dejamos de pensar en nuestro enfado, centrándonos en algo positivo. El objetivo es inhibir o reprimir el enojo y convertirlo en un comportamiento más constructivo. El peligro en este tipo de respuesta es que si no se permite su expresión externa, la ira puede volverse hacia nuestro interior. La ira hacia adentro puede causar hipertensión, presión arterial alta o depresión.

El enojo no expresado puede crear otros problemas. Puede conducir a expresiones patológicas de la ira, como el **comportamiento pasivo-agresivo (**vengarse de personas indirectamente, sin decirles por qué, en lugar de enfrentarlos) o una personalidad que parece perpetuamente cínica y hostil. Las personas que están constantemente insultando a otros, o criticando todo y haciendo comentarios cínicos no han aprendido a expresar su ira de manera constructiva. No es sorprendente, no es probable que tengan muchas relaciones exitosas.

Por último, uno puede calmarse por dentro. Esto significa no sólo controlar su comportamiento exterior, sino también controlar tus respuestas internas, tomando medidas para reducir su ritmo cardíaco, calmarse y dejar que desaparezcan los sentimientos. Para que nada ni nadie salga lastimado.

¿Está usted demasiado enojado?

Hay pruebas psicológicas que miden la intensidad de los sentimientos de ira, ¿qué propensión tiene usted a la ira? ¿Cómo la maneja usted?. Es muy probable que si usted tiene un problema con la ira, usted ya lo sepa. Si usted en ocasiones actúa de forma incontrolada y aterradora, es posible que necesite ayuda para encontrar mejores formas de lidiar con esta emoción.

¿Por qué algunas personas se enojan más que otras?

Según Jerry Deffenbacher, un psicólogo que se especializa en el manejo de la ira, algunas personas realmente son más "exaltadas" que otras , se enfadan con más facilidad y más intensamente que la mayoría. También están aquellos que no muestran su ira en voz alta de manera espectacular, pero están crónicamente irritables y gruñones. Irritarse no solamente significa maldecir y tirar cosas, a veces se aislan socialmente, se muestran de mal humor, o se ponen físicamente enfermos.

Las personas que se enojan con facilidad suelen tener lo que algunos psicólogos llaman una baja tolerancia a la frustración. Lo que significa simplemente que sienten que no deberían tener que ser sometidos a fustraciones, incomodidades o molestias. No pueden tomarse las cosas con calma, y se enfurecen particularmente si la situación parece de alguna manera injusta: por ejemplo, ser corregido por un error de poca importancia.

Varias son las posibles causas. Una puede ser genética o fisiológica: Hay evidencia de que algunos niños nacen irritables, quisquillosos, y se encolerizan más fácilmente, y que estos signos están presentes desde una edad muy temprana. Otra puede ser sociocultural. La ira es a menudo considerado como negativa; se nos enseña el derecho a expresar la ansiedad, depresión, u otras emociones, pero no a expresar la ira. Como resultado, no aprendemos cómo manejarla o canalizarla constructivamente.

La investigación también ha encontrado que los antecedentes familiares juegan un papel. Normalmente, las personas que se enojan con facilidad vienen de familias que son perjudiciales, caóticas, y no saben gestionar correctamente las comunicaciones emocionales.

¿Es bueno expresar y sacar todo nuestro enfado hacia afuera?

Los psicólogos nos dicen que esto es un mito peligroso. Algunas personas usan esta teoría como una licencia para lastimar a otros. La investigación ha encontrado que dejarse arrastrar por la ira, aumenta la ira y la agresión y no ayuda a la persona que está enojada a resolver la situación. Lo mejor es conocerse, saber qué es lo que desencadena su ira, y luego desarrollar estrategias para mantener a los factores desencadenantes bajo control

Estrategias para evitar que la ira nos arrastre

Relajación

Las herramientas sencillas de relajación como la respiración profunda y la imaginería relajante, puede ayudar a calmar sentimientos de enojo. Hay libros y cursos que le pueden enseñar técnicas de relajación, y una vez que aprenden las técnicas, puede recurrir a ellos en cualquier situación. Si usted está involucrado en una relación en la que ambos socios están de mal genio, podría ser una buena idea para los dos para aprender estas técnicas.

Algunos pasos simples que usted puede probar:

• Respire profundamente, desde su diafragma; la respiración de su pecho no le relajará. Imagine que su respiración sube desde su "instinto".

• Poco a poco la calma repetir una palabra o una frase como "relájate", "tómalo con calma." Repita a si mismo mientras se respira profundamente.

• El uso de imágenes; visualizar una experiencia relajante, ya sea de su memoria o su imaginación.

•Ejercicios lentos como el yoga pueden relajar los músculos y te hacen sentir mucho más tranquilo.
Practique estas técnicas **todos los días.** Aprenda a usarlas automáticamente cuando usted está en una situación tensa.

Reestructuración cognitiva
En pocas palabras, esto significa **cambiar la forma de pensar.** Las personas enojadas tienden a maldecir, jurar, o hablar en términos muy coloridos que reflejan sus pensamientos internos. Cuando está enojado, su pensamiento puede ser excesivamente exagerado y dramático . Trate de reemplazar estos pensamientos por otros más racionales. Por ejemplo, en vez de decirse a si mismo, "oh, es horrible, es terrible, todo está en ruinas," dígase a sí mismo, "es frustrante y es comprensible que esté molesto por ello, pero no es el fin del mundo y de todas formas enfadarme no va a arreglarlo ."

Tenga cuidado con las palabras como "nunca" o "siempre" cuando se habla acerca de usted o alguien más. "Esta máquina **nunca funciona**", ¿nunca? o "siempre estás olvidando las cosas" ¿siempre?. No sólo estas expresiones son inexactas, también sirven para que se sienta que su enfado está justificado y que no hay manera de resolver el problema. También enajenan, humillan y alejan a la gente que de otra forma podrían estar dispuestos a trabajar con usted para encontrar juntos una solución.

Recuerde que enfadarse no va a arreglar nada, que no le hará sentir mejor (y de hecho puede hacer que usted se sienta peor).

La ira derrota a la lógica. **Le quita la razón aunque la tenga.** Porque la ira, incluso cuando está justificada, puede convertirse rápidamente en irracional. Use la lógica para quitarse la razón para la ira. **Recuérdese que el mundo "no está en su contra",** que sólo está experimentando algunos de los momentos difíciles de la vida cotidiana. Haga esto cada vez se sienta airado. Tomárselo mejor, le ayudará a conseguir una perspectiva más equilibrada.

Las personas enfadadas tienden a exigir más que pedir equidad, aprecio, acuerdo, libertad para hacer las cosas a su manera. Todo el mundo quiere esto, y nos sentimos lastimados y desilusionados cuando no lo recibimos. La gente enojada que exige estas demandas, si sus exigencias no son satisfechas, convierte su decepción en rabia. Como parte de su reestructuración cognitiva, las personas enojadas deben tomar conciencia de su naturaleza exigente y **convertir sus expectativas en deseos y peticiones.** En otras palabras, sustituyendo:"Exijo" o "debo tener" algo por "Me gustaría" algo. Es más sano. Cuando usted no pueda obtener lo que desea, usted experimentara las reacciones normales, la frustración, la decepción y el dolor, pero no ira. Algunas personas enojadas utilizar esta ira

como una manera de evitar la sensación de dolor, pero eso no significa que el dolor desaparezca.

Solución de problemas

A veces, nuestra ira y frustración son causadas por problemas muy reales e ineludibles en nuestras vidas. No todos los enfados están fuera de lugar, y a menudo es una respuesta sana y natural a las dificultades. También hay una creencia cultural de que cada problema tiene una solución, y lo añade a nuestra frustración, al descubrir que esto no siempre es así. La mejor actitud para llevar la situación, entonces, no es centrarse en la búsqueda de la solución, sino más bien en cómo manejar y enfrentar el problema.

Haga un plan de manejo de la ira y controle su evolución a lo largo del camino. Este dispuestos a dar lo mejor de usted mismo. Pero también no se castigarse si sus logros no llegan de inmediato. Si usted lo aborda con sus mejores intenciones, se esfuerza y hace un intento serio para enfrentar el problema de frente. Será menos probable que pierda la paciencia. No caiga en pensamientos de "todo o nada" . Si el problema no se soluciona de inmediato. Siga trabajando.

Mejorar la comunicación

Las personas enfadadas tienden a llegar a conclusiones rápidas, y a actuar precipitadamente. Algunas de estas conclusiones pueden ser muy imprecisas. Lo primero que debe hacer, si está en una acalorada discusión, es reducir la velocidad y pensar a través de sus respuestas. No diga lo primero que le venga a la cabeza, vaya más despacio y piense cuidadosamente acerca de lo que quiere decir. Al mismo tiempo, hay que escuchar atentamente lo que la otra persona está diciendo y tomar un tiempo antes de contestar.

Escuche, también, en que se basa el enfado. Por ejemplo, necesita una cierta cantidad de libertad y espacio personal, y su "otro significativo" quiere más conexión y cercanía. Si él o ella empieza a quejarse acerca de sus actividades. No tomar represalias contra su pareja, si lo siente como un carcelero, un guardián, o un albatros alrededor del cuello.

Es natural ponerse a la defensiva cuando le están criticado, pero no pelear. En su lugar, escuchar lo que significan las palabras: el mensaje de que esta persona quiere transmitir. De lo contrario podría sentirse descuidado y falto de amor. Es posible que esto exija de usted una gran cantidad de paciencia y reflexión. Y esto puede requerir un poco de oxígeno, pero no deje que su ira, u otra persona con la que existe un desacuerdo le sitúe fuera de control. **Mantener la calma puede evitar que la situación se convierta en un desastre.**

Usar el Humor

"Humor tonto" puede ayudar a calmar la rabia en un buen número de formas. Por un lado, puede ayudarle a obtener una perspectiva más equilibrada. Cuando tienes a alguien enojado y llamar a un nombre o referirse a ellos en alguna frase imaginativa, deténgase y fotografie esa palabra, literalmente, se vería así. Si está en el trabajo y pensar en un compañero de trabajo como una porquería "o una" forma de vida unicelular ", por ejemplo, fotografía una gran bolsa llena de tierra (o una ameba) sentado en el escritorio de su colega, hablando por el teléfono, ir a las reuniones. Haga esto cada vez un nombre viene a la cabeza de otra persona. Si puede, haga un dibujo de lo que lo real podría ser similar. Esto rebajará tu furor; y el humor siempre puede ser invocado para ayudar a resolver una situación tensa.

El mensaje subyacente de personas muy enojadas, el Dr. Deffenbacher dice, es "las cosas deberías seguir mi camino!" Las personas enojadas tienden a sentir que están moralmente en lo correcto, que cualquier bloqueo o el cambio de sus planes es una humillación insoportable y que uno no deberían tener que sufrir de esta manera. Tal vez otras personas lo hacen, pero no ellos!

Cuando sienta ese impulso, sugiere, imagínese a si mismo como un dios o una diosa, un gobernante supremo, dueño de las calles y las tiendas y oficinas, caminando solo y en esta forma en todas las situaciones, mientras que otros se apartan de usted. Cuantos más detalles pueda meter en sus escenas imaginarias, más posibilidades hay que se dé cuenta que tal vez usted está siendo irrazonable. También se dará cuenta de la poca importancia que las cosas, que le están enojando, realmente tienen. Hay dos precauciones en el uso del humor. En primer lugar, no intente simplemente "reírse" de sus problemas, más bien, usando el humor para ayudarse a enfrentarlos de manera más constructiva. En segundo lugar, no se deje vencer por el humor duro y sarcástico, eso es sólo otra forma de expresión de la ira no saludable.

Lo que estas técnicas tienen en común es la negativa a tomarse demasiado en serio. La ira es una emoción seria, pero a menudo es acompañada por las ideas que, si se examina, le pueden hacer reír.

Cambiar de ambiente

A veces es nuestro entorno inmediato el que nos dá motivo para la irritación y la furia. Los problemas y las responsabilidades pueden llegar a pesar sobre usted y le hacen sentir enojado con la "trampa" en la que parece haber caído y todas las personas y las cosas que forman esa trampa.

Tómese un descanso. Asegúrese de que tiene algo de tiempo "personal", programado para las horas del día que usted sabe son particularmente estresantes. Un ejemplo es la madre trabajadora que tiene una norma permanente de que cuando llega a casa del trabajo, durante los primeros 15 minutos nadie habla "a mamá a menos que la casa está en llamas." Después de este breve tiempo de silencio, ella se siente mejor preparado para manejar las demandas de sus hijos sin volar en ellos.

Algunos otros consejos para calmarse

Tiempo: Si usted y su cónyuge tienden a pelear cuando discuten las cosas en la noche, tal vez está cansado, o distraído, o tal vez es un hábito, pruebe a cambiar los tiempos cuando se habla sobre temas importantes .

Prevención: Si la habitación caótica de su hijo le pone furiosa cada vez que usted la ve. Cierre la puerta. No se obsesione con lo que le enfurece. No diga , "bueno, mi hijo debe limpiar la habitación, así yo no tendría que estar enfadado!" Este no es el asunto. El asunto es mantenerse calmado.

Encontrar alternativas: Si su viaje diario a través del tráfico le deja en un estado de rabia y frustración. Proyecte una ruta diferente, una que sea menos congestionada o más paisajística. O busque otra alternativa, como un autobús o tren de cercanías.

¿Necesita asesoramiento?

Si usted siente que su ira está realmente fuera de control. Si es que está teniendo un impacto en sus relaciones y en parcelas importantes de su vida, podría considerar la posibilidad de asesoramiento para aprender a manejarlo mejor. Un psicólogo u otro profesional licenciado en salud mental puede trabajar con usted en el desarrollo de una serie de técnicas para cambiar su pensamiento y su comportamiento.

Cuando hable con un terapeuta , dígale a ella o él que tiene problemas con la ira que desea trabajar. Y pregunte acerca de su enfoque en el manejo de la ira. Asegúrese de que esta no es sólo un curso de acción diseñado para "poner en contacto con sus sentimientos y expresarlos", que puede ser precisamente su problema. Con la asesoría, dicen los psicólogos, una persona con mucha tendencia a la ira puede acercarse a un rango medio de la ira en unos 8 a 10 semanas, dependiendo de las circunstancias y las técnicas utilizadas.

¿Y el entrenamiento asertivo?

Es verdad que la gente enfadada tiene la necesidad de **aprender a ser asertiva** (en lugar de agresiva). Pero la mayoría de libros y cursos sobre el desarrollo de la asertividad están dirigidos a personas que no sienten suficiente ira. Esta gente es más pasiva y complaciente de que la persona promedio, tienden a dejar que los demás a tomen sus decisiones o abusen de ellos. Eso no es algo que la gente que maneja mal el enfado necesita. Sin embargo, estos libros pueden contener algunas tácticas útiles para utilizar en situaciones frustrantes.

Recuerde, usted no puede eliminar la ira, y no sería una buena idea si usted pudiera. A pesar de todos sus esfuerzos, van a suceder cosas que le causaran ira, y a veces ira justificable. La vida trae de frustración, dolor, pérdidas, y las acciones impredecibles de los demás. Usted no puede cambiar eso, pero usted puede cambiar la forma en que los acontecimientos de este tipo le afectan. El control de sus respuestas de ira puede evitar que usted se torne aún más infeliz a largo plazo.

2. Actividades realizadas:

OBJETIVOS:

Manejo de la Ira

El objetivo del manejo de la ira es reducir sus sentimientos emocionales y el despertar fisiológico que provoca. Cuando usted no puede quitarse de encima, o evitar, las cosas o las personas que a usted le enfurecen, ni se pueden cambiar, usted puede aprender a controlar sus reacciones.

RECURSOS

- ✓ Proyector
- ✓ Video sobre el control de la ira
- ✓ Relajación y control de la respiración
- ✓ Lluvia de ideas.

CONTENIDOS

- ✓ Control de la ira
- ✓ Qué es la ira
- ✓ Control, relajación, cambio de ambiente, tomarse un tiempo fuera,.
- ✓ Asesoramiento
- ✓ Asertividad.

3. Resultados, logros o acuerdos alcanzados:

- ✓ Cada grupo realizo una dramatización de distintos lugares donde pueden tener iras, descontroladas, y afrontar con calma cada uno de estos sentimientos, sin herir a las personas que están a su alrededor.

- ✓ Contaron vivencias, sentimientos y emociones que surgieron a partir de lo conversado, y cuáles son las cosas que aprendieron del taller y en que van a cambiar para poder tener el control de la ira.

4. Obstáculos o Limitaciones:

- ✓ El tiempo de cada una de las personas es escaso por lo que el taller se tiene que realizar con mucha agilidad y rapidez.
  .

5. Recomendaciones

Todo el personal de la empresa deberá asistir a los talleres de capacitación, los cuales les ayudaran a afrontar los diferentes problemas que presentan durante la jornada laboral y fuera de ella.

6. Responsables:

Natali Bravo

Lorena Guevara