



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO**

TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DE GRADO DE MAGISTER EN SEGURIDAD
INDUSTRIAL MENCIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD
OCUPACIONAL

TEMA:

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PRODUCTO DE LA CARGA LABORAL EN EL ÁREA DE RECAUDACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD”.

AUTOR:

Eco. PULLA SÁNCHEZ LUIS ALBERTO

TUTOR:

Ms. DARWIN RUIZ DUARTE

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en SEGURIDAD INDUSTRIAL MENCIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL con el tema: **“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PRODUCTO DE LA CARGA LABORAL EN EL ÁREA DE RECAUDACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD”** ha sido elaborado por el Eco. PULLA SÁNCHEZ LUIS ALBERTO, el mismo que ha sido elaborado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva. Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad. Riobamba,

Ms. DARWIN RUIZ DUARTE

Tutor

AUTORÍA

Yo Luis Alberto Pulla Sánchez con cédula de identidad 0603578154 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.

Luis Alberto Pulla Sánchez

0603578154

AGRADECIMIENTO

En el transcurso de la vida se debe ser agradecido con todo lo que contribuya para el crecimiento de las personas en cualquier ámbito de la vida, agradezco a Dios por sus bendiciones, a la Universidad Nacional de Chimborazo por formar profesionales comprometidos con el desarrollo del país.

A los docentes de UNACH que, con sus conocimientos, contribuyen al desarrollo de la sociedad, particularmente el agradecimiento a mi tutor Ms. Darwin Ruiz quien ha sabido guiar el presente trabajo de investigación.

Además, agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza por la información proporcionada en la elaboración del presente trabajo.

Econ. Luis Alberto Pulla Sánchez.

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo, a mi familia, en especial a mi madre por su apoyo incondicional, a mi esposa e hijo presentes en todas las etapas de mi vida.

Gracias de todo corazón.

Econ.Luis Pulla Sánchez

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	N° de PÁGINA
CERTIFICADO DEL TUTOR	i
AUTORÍA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	1
1.2.1. Fundamentación Filosófica	1
1.2.2. Fundamentación Epistemológica	2
1.2.3. Fundamentación Psicológica	3
1.2.4. Fundamentación Legal	4
1.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	22
1.3.1. Manual	22
1.3.2. Procedimiento	22
1.3.3. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	23
1.3.4. Concepto de salud y seguridad en el trabajo	24
1.3.5. Peligro, riesgo, causa y enfermedad	25
1.3.5.1. Peligro y riesgo	25
1.3.5.2. Causa y enfermedad	25
1.3.6. Estrés laboral	28

1.3.6.1.	Fases del estrés	29
1.3.7.	Síndrome de “BURNOUT”	31
1.3.7.1.	Diferenciación del síndrome de “Burnout” de otros conceptos	32
1.3.7.2.	Fases del proceso de “Burnout”	33
1.3.7.3.	Tipos de variables que intervienen en la aparición de “Burnout”	34
1.3.7.4.	Consecuencias de “Burnout”	37
1.3.7.5.	Medidas de prevención ante el “Burnout”	39
1.3.7.6.	Nivel Organizativo	39
1.3.7.7.	Nivel Interpersonal	40
1.3.7.8.	Nivel Individual	40
1.3.7.9.	Consecuencias de SQT para la organización y para el trabajador	41
1.3.7.10.	Evaluación, instrumentos de medida y metodología	43

CAPÍTULO II

2.	METODOLOGÍA	46
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	46
2.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
2.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	46
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	47
2.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	47
2.6.	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
2.7.	HIPÓTESIS	48
2.7.1.	Hipótesis General	48
2.7.2.	Hipótesis Específicas	48
2.8.	VARIABLES	49
2.9.	OPERACIONALIZACION DE LA HIPÓTESIS	50
2.9.1.	Operacionalización de la hipótesis específica 1	50
2.9.2.	Operacionalización de la hipótesis específica 2	51
2.9.3.	Operacionalización de la hipótesis específica 3	52
2.10.	MATRIZ DE CONSISTENCIA	54

CAPÍTULO III

3.	LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS	57
3.1.	TEMA	57
3.2.	PRESENTACIÓN	57
3.3.	OBJETIVOS	58
3.4.	FUNDAMENTACIÓN	59
3.5.	OPERATIVIDAD	64

CAPÍTULO IV

4.	EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	66
4.1.	EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PREVIO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	74
4.1.1.	Análisis de los ítems referentes al agotamiento	74
4.1.2.	Formulación de medidas de control implementadas dentro de los procedimientos para minimizar el agotamiento	76
4.1.3.	Análisis de los ítems referentes al cinismo	77
4.1.4.	Formulación de medidas de control implementadas dentro de los procedimientos para minimizar el nivel de cinismo	78
4.1.5.	Análisis de los ítems referentes a la eficiencia profesional	79
4.2.	EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	80
4.2.1.	Análisis de los ítems referentes al agotamiento	82
4.2.2.	Análisis de los ítems referentes al cinismo	83
4.2.3.	Análisis de los ítems referentes a la eficiencia profesional	84
4.3.	COMPARACIÓN ENTRE LOS VALORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LAS ETAPAS PREVIA Y POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	85
4.4.	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	88
4.4.1.	Cálculo del CHI CUADRADO hipótesis específica 1	88
4.4.2.	Cálculo del CHI CUADRADO hipótesis específica 2	91
4.4.3.	Cálculo del CHI CUADRADO hipótesis específica 3	94

4.4.4.	Comprobación de la hipótesis por medio del CHI CUADRADO	97
4.4.4.1.	Modelo Lógico	97
4.4.4.2.	Modelo estadístico	98
4.4.4.3.	Zona de rechazo y zona de aceptación de la hipótesis	98
CAPÍTULO V		
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
5.1.	CONCLUSIONES	100
5.2.	RECOMENDACIONES	101
BIBLIOGRAFÍA		102
ANEXOS		104
Anexo 1. Ficha de Observación del Síndrome BURNOUT		105
Anexo 2. Proyecto (Aprobado)		106

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO

N° de PÁGINA

Cuadro N.2.1.	POBLACIÓN	47
Cuadro N.3.1.	OPERATIVIDAD	64
Cuadro N.4.1.	LISTA DE CHEQUEO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO DE LOS CUALES SE DERIVAN EL BURNOUT EN BASE A LA NORMA TÉCNICA DE PREVENCIÓN 732 PROPUESTA POR EL INSHT	66
Cuadro N.4.2.	CUADRO 4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN AGOTAMIENTO EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	68
Cuadro N.4.3.	CUADRO 4.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN DEL GRADO DE AGOTAMIENTO EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.	69
Cuadro N.4.4.	CUADRO 4.4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN DEL GRADO DE CINISMO EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.	70
Cuadro N.4.5.	CUADRO 4.5. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN DEL GRADO DE CINISMO EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.	71
Cuadro N.4.6.	CUADRO 4.6. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN DE LA EFICACIA PROFESIONAL EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.	72
Cuadro N.4.7.	CUADRO 4.7. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN DE LA	73

	EFICACIA PROFESIONAL EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.	
Cuadro N.4.8.	CUADRO 4.8. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DEL ÁREA DE RECAUDACIONES PARA LA VALORACIÓN DEL NIVEL DE INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	75
Cuadro N.4.9.	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DEL ÁREA DE RECAUDACIONES PARA LA VALORACIÓN DEL NIVEL DE INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	81
Cuadro N.4.10.	RESULTADOS DE LA PRUEBA DE T DE STUDENT APLICADA A LOS RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL NIVEL DE INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LAS ETAPAS PREVIA Y POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	86
Cuadro N.4.11.	RESUMEN AGOTAMIENTO (FRECUENCIAS OBSERVADAS)	88
Cuadro N.4.12.	FRECUENCIAS ESPERADAS	89
Cuadro N.4.13.	CÁLCULO DEL CHI CUADRADO	90
Cuadro N.4.14.	RESUMEN CINISMO (FRECUENCIAS OBSERVADAS)	91
Cuadro N.4.15.	FRECUENCIAS ESPERADAS	92
Cuadro N.4.16.	CÁLCULO DEL CHI CUADRADO	93
Cuadro N.4.17.	RESUMEN EFICACIA (FRECUENCIAS OBSERVADAS)	94

Cuadro N.4.18.	FRECUENCIAS ESPERADAS	95
Cuadro N.4.19.	CÁLCULO DEL CHI CUADRADO	96
Cuadro N.4.20.	DISTRIBUCIÓN DE VALORES CRÍTICOS.	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	N° de PÁGINA
Gráfico N.4.1. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL GRADO DE AGOTAMIENTO EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.	76
Gráfico N.4.2. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL GRADO DE CINISMO EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	78
Gráfico N.4.3. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LA EFICIENCIA PROFESIONAL EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	80
Gráfico N.4.4. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL GRADO DE AGOTAMIENTO EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	82
Gráfico N.4.5. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL GRADO DE CINISMO EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	83
Gráfico N.4.6. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LA EFICACIA PROFESIONAL EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	84
Gráfico N.4.7. COMPARACIÓN ENTRE LOS RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL NIVEL DE INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LAS ETAPAS PREVIA Y POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	87
Gráfico N.4.8. Representación gráfica del CHI CUADRADO	99

RESUMEN

El síndrome de Burnout es un tipo de estrés laboral que se da debido a diferentes factores de trabajo como son la atención a terceros, la sobrecarga laboral, entre otras causas más que por más mínimas que sean afectan el desempeño del trabajador; este síndrome puede ocasionar muchos problemas físicos, psicológicos, que se verán reflejados tanto en casa como en el lugar de trabajo. La presente investigación tiene como objetivo diseñar e implementar procedimientos para la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad. Este manual de procedimientos está diseñado para que los trabajadores sepan sus responsabilidades, los procesos que existen en la cooperativa junto con su correcto funcionamiento y organización; esto con la finalidad de disminuir el síndrome de burnout y así mejorar la productividad. Esta investigación basa su metodología en un diseño de campo y bibliográfico documental; es de tipo descriptiva y correlacional y utiliza el método inductivo y analítico, con la finalidad de generar el marco teórico, así como para analizar e interpretar los datos obtenidos mediante fichas y entrevistas. Datos que después de haber sido tabulados y graficados nos han servido para afirmar las hipótesis planteadas mediante el método estadístico del CHI CUADRADO. Después de haber realizado todo este proceso se ha llegado a la conclusión general que al tener definidos las responsabilidades, haber organizado todos los puestos de trabajo, así como los procesos que deben desarrollarse dentro de la cooperativa Nueva Esperanza, se ha disminuido el síndrome de burnout y por ende la carga de estrés laboral.

ABSTRACT

INTRODUCCION

Gordon, BR. (1994), menciona que el estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio; adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida. Lo que hace nocivo al estrés es no descargar adecuadamente la respuesta generada por la adrenalina en situaciones repetitivas y persistentes. Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación.

Esta investigación está organizada en cinco capítulos los mismos que se encuentran realizados de acuerdo a las normas establecidas por la Universidad Nacional de Chimborazo a través del Instituto de Posgrado.

El **Capítulo I** trata sobre el **Marco Teórico**, iniciando con los antecedentes investigativos respecto a las variables expuestas y su relación, continua con la fundamentación tanto Científica como teórica, lo que sustenta la investigación.

El **Capítulo II** contiene la **Metodología de la Investigación**, la misma que está conformado por el diseño, tipo de investigación, los métodos y técnicas utilizadas, también incluye la población, las hipótesis con su respectiva operacionalización y también como se va a analizar y a procesar los datos obtenidos en la investigación

El **Capítulo III** está conformado con los **Lineamientos Alternativos** que es la base del manual, esta contiene el tema la presentación, objetivos, fundamentación, contenidos y su operatividad.

El **Capítulo IV** en este capítulo tenemos el **Análisis y la Interpretación de los Datos** obtenidos en la aplicación de los instrumentos creados para adquirir los mismos, al igual que la comprobación de las hipótesis planteadas.

El **Capítulo V** aquí se encuentra las **Conclusiones y Recomendaciones** dadas después que se ha realizado la investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1.ANTECEDENTES

Al iniciar la presente investigación, se ha consultado en la Universidad Nacional de Chimborazo trabajos investigación con el uso de alguna de las presentes variables, encontrando los siguientes trabajos:

- ✓ Efectos del Estrés Laboral y los Mecanismos de Afrontamiento en el Personal de Salud del Área Quirúrgica del Hospital IESS Riobamba. De autoría de Zoila del Rocío Yuquilema Guachilema.
- ✓ Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada n° 11 “Galápagos” de Riobamba, período marzo – agosto 2016. De autoría de Andrea Paola Acurio Martínez y Mariela Katerine Morejón Valverde.
- ✓ Estrategias psicoterapéuticas para el manejo del estrés laboral en el área de emergencias del hospital del IESS de la ciudad de Riobamba, periodo 2011-2012. De autoría de Andrea de loa Ángeles Oleas Acurio y Luis Enrique Valencia Cuviña.

Las investigaciones realizadas en la Universidad Nacional de Chimborazo de alguna manera se relacionan con el tema a investigar, pero no con el mismo enfoque.

1.2.FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.2.1. Fundamentación Filosófica

Henderson, B. (1991), señala que la investigación está influida por los valores, pues, el autor del trabajo de investigación es parte involucrada en el contexto y sujeto de investigación, contribuirá en este proceso, quien no se conformará con saber, sino que, asumirá el compromiso de cambio, tomando en cuenta el contexto socio-cultural en el

que desarrolla el problema, respetando valores religiosos, morales, éticos y políticos de todos quienes conforman la institución

Las técnicas de seguridad pueden definirse como el conjunto de actuaciones, sistemas y métodos, dirigidos a la detección y corrección de los distintos factores de riesgo que intervienen en los accidentes de trabajo y al control de sus posibles consecuencias. La determinación y aplicación de técnicas de lucha contra los riesgos una técnica preventiva orientada a detectar y controlar las causas que originan el accidente, con el fin de evitar la repetición de uno igual o similar, en vista a que los accidentes y enfermedades profesionales representan un factor muy importante para la eficacia y productividad de la organización y el trabajador ya que se constituye en una amenaza en la solidez financiera, desorden en la vida familiar y daño psicológico.

1.2.2. Fundamentación Epistemológica

Tomasini, A. (2006), afirma que el término epistemología, así como la idea y la realidad que connota, data de comienzos de siglo, la epistemología es la ciencia que estudia la naturaleza, origen y posibilidad del conocimiento humano. La epistemología como ciencia de la ciencia está emparentada con la lógica puesto que el epistemólogo conoce o practica la lógica moderna por qué hacer lógica no es, después de todo, otra cosa que hacer ciencia.

Tomasini, A. (2006), menciona que para fundamentar el proceso de investigación socio educativo es importante rescatar dos tendencias (escuelas epistemológicas)- el positivismo lógico y el materialismo dialéctico, el estructural funcionalismo y el materialismo histórico fundamentan estas dos escuelas. Sin embargo, para contextualizar el amplio panorama de las escuelas epistemológicas, incluimos en esta unidad, un somero estudio del racionalismo, empirismo y pragmatismo.

La seguridad caracteriza a un sistema según sea su capacidad de funcionar sin accidentes. Un sistema perfectamente fiable minimiza los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales, y para lograr dicha meta ideal se requiere que todo el sistema laboral contemple procedimientos que regulen las actividades. El personal que labora dentro de un ambiente seguro, además de mejorar su calidad de vida, presenta una mayor eficiencia

y eficacia, lo cual se traduce en productividad dentro de las tareas a ejecutar, condición muy importante en el desarrollo de las entidades financieras. Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "La respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". El término, proveniente del idioma inglés, fue incorporado rápidamente a todos los idiomas.

1.2.3. Fundamentación Psicológica.

Varias enfermedades a veces con causas desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino el resultado de cambios fisiológicos producto de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados, y que podrían estar predeterminados genética o constitucionalmente. El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, y que son consecuencia de la presencia de agentes estresantes nocivos derivados directamente de la actividad laboral. El estrés laboral, es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para afrontar situaciones.

Desde la perspectiva psicosocial, se puede referir al Síndrome de Burnout o de Quemarse por el trabajo como un síndrome cuyos síntomas son sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. El síndrome Burnout o síndrome de "estar quemado", recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar la "tensión" al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas. Historia del síndrome de Burnout, en una de las definiciones más clásicas del término: "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)." el síndrome como "un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo", la psicóloga social estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas.

El mismo término que utilizaban de forma coloquial los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. se trata de un desarrollo continuo y fluctuante en el

tiempo: es un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral., para estos autores, este concepto se diferencia principalmente en relación a si es conceptualizado como un estímulo, una respuesta, una percepción o una transacción.), propuso una definición de Burnout menos conocida y más precisa: Es un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. En consecuencia, es el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente.

1.2.4. Fundamentación Legal

1.2.4.1. REGLAMENTO INTERNO

CAPITULO I DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

Artículo 1.- OBLIGACIONES GENERALES DEL EMPLEADOR

- a. Formular la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal de la empresa. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo;
- b. Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;
- c. Combatir y controlar los riesgos en su origen, en el medio de transmisión y en el trabajador, privilegiando el control colectivo al individual. En caso de que las medidas de prevención colectivas resulten insuficientes, el empleador deberá proporcionar, sin costo alguno para el trabajador, las ropas y los equipos de protección individual adecuados;

- d. Programar la sustitución progresiva y con la brevedad posible de los procedimientos, técnicas, medios, sustancias y productos peligrosos por aquellos que produzcan un menor o ningún riesgo para el trabajador;
- e. Diseñar una estrategia para la elaboración y puesta en marcha de medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores;
- f. Mantener un sistema de registro y notificación de los accidentes de trabajo, incidentes y enfermedades profesionales y de los resultados de las evaluaciones de riesgos realizadas y las medidas de control propuestas, registro al cual tendrán acceso las autoridades correspondientes, empleadores y trabajadores;
- g. Investigar y analizar los accidentes, incidentes y enfermedades de trabajo, con el propósito de identificar las causas que los originaron y adoptar acciones correctivas y preventivas tendientes a evitar la ocurrencia de hechos similares, además de servir como fuente de insumo para desarrollar y difundir la investigación y la creación de nueva tecnología;
- h. Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos. Los horarios y el lugar en donde se llevará a cabo la referida capacitación se establecerán previo acuerdo de las partes interesadas;
- i. Establecer los mecanismos necesarios para garantizar que sólo aquellos trabajadores que hayan recibido la capacitación adecuada, puedan acceder a las áreas de alto riesgo;
- j. Designar, según el número de trabajadores y la naturaleza de sus actividades, un trabajador delegado de seguridad, un comité de seguridad y salud y/o establecer un servicio de salud en el trabajo;

- k. Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo. El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, deberá ser revisado y actualizado periódicamente con la participación de empleadores y trabajadores y, en todo caso, siempre que las condiciones laborales se modifiquen;
- l. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos;
- m. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad. n) Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro;
- n. Organizar y facilitar los Servicios Médicos, Comités y Departamentos de Seguridad, con sujeción a las normas legales vigentes;
- o. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios;
- p. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo;
- q. Cuando un trabajador, como consecuencia del trabajo, sufre lesiones o puede contraer enfermedad profesional, dentro de la práctica de su actividad laboral ordinaria, según dictamen de la Comisión de Evaluaciones de incapacidad del IESS o del facultativo del Ministerio de Relaciones Laborales, para no afiliados, el patrono deberá ubicarlo en otra sección de la empresa, previo consentimiento del trabajador y sin mengua a su remuneración;

- r. La renuncia para la reubicación se considerará como omisión a acatar las medidas de prevención y seguridad de riesgos;
- s. Especificar en el Reglamento interno de Seguridad y Salud, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo;
- t. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa;
- u. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.
- v. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad y Salud de la Empresa, Servicios Médicos o Servidos de Seguridad y Salud;
- w. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la empresa, dejando constancia de dicha entrega;
- x. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en esta materia, tanto a cargo de las autoridades administrativas como de los órganos internos de la empresa;
- y. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridas en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad y Salud de la Empresa.

Artículo 2- OBLIGACIONES GENERALES Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Todos los trabajadores tendrán derecho a:

- a. Desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar. Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- b. Los trabajadores tendrán derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan. Complementariamente, los empleadores comunicarán las informaciones necesarias a los trabajadores y sus representantes sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos.
- c. Los trabajadores o sus representantes tienen derecho a solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y, en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.
- d. Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.
- e. Los trabajadores tienen derecho a cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y capacitación
- f. Los trabajadores tienen derecho a la información y formación continua en materia de prevención y protección de la salud en el trabajo.
- g. Los trabajadores tendrán las siguientes obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales:

- h. Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como con las instrucciones que les importan sus superiores jerárquicos directos;
- i. Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador;
- j. Usar adecuadamente los instrumentos y materiales de trabajo, así como los equipos de protección individual y colectiva;
- k. No operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos para los cuales no hayan sido autorizados y, en caso de ser necesario, capacitados;
- l. Informar a sus superiores jerárquicos directos acerca de cualquier situación de trabajo que a su juicio entrañe, por motivos razonables, un peligro para la vida o la salud de los trabajadores;
- m. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron;
- n. Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos, durante el desarrollo de sus labores;
- o. Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo. El trabajador debe informar al médico tratante las características detalladas de su trabajo, con el fin de inducir la identificación de la relación causal o su sospecha;
- p. Someterse a los exámenes médicos o que estén obligados por norma expresa, así como a los procesos de rehabilitación integral;

- q. Participar en los organismos paritarios, en los programas de capacitación y otras actividades destinadas a prevenir los riesgos laborales que organice su empleador o la autoridad competente. k) Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes;
- r. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público; m) Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación; n) Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adoptase las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas;
- s. Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a /os reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa; p) No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.
- t. Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento.

Artículo 3.- PROHIBICIONES AL EMPLEADOR

- a. Toda empresa deberá considerar las siguientes prohibiciones:
- b. Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres por efecto de polvo, gases o sustancias tóxicas; salvo que previamente se adopten las medidas preventivas necesarias para la defensa de la salud.
- c. Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo la acción de cualquier tóxico.

- d. Facultar al trabajador el desempeño de sus labores sin el uso de la ropa y equipo de protección personal.
- e. Permitir el trabajo en máquinas, equipos, herramientas o locales que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garanticen la integridad física de los trabajadores.
- f. Transportar a los trabajadores en vehículos inadecuados para este efecto.
- g. Dejar de cumplir las disposiciones que sobre prevención de riesgos emanen de la Ley, Reglamentos y las disposiciones de la Dirección de Seguridad y Salud del Ministerio de Relaciones Laborales o de Riesgos del Trabajo del IESS.
- h. Dejar de acatar las indicaciones contenidas en los certificados emitidos por la Comisión de Valuación de las Incapacidades del IESS sobre cambio temporal o definitivo de los trabajadores, en las actividades o tareas que puedan agravar sus lesiones o enfermedades adquiridas dentro de la propia empresa.
- i. Permitir que el trabajador realice una labor riesgosa para la cual no fue entrenado previamente.

Artículo 4.- PROHIBICIONES PARA LOS TRABAJADORES

- a. Los empleados deberán considerar las siguientes prohibiciones:
- b. Efectuar trabajos sin el debido entrenamiento previo para la labor que van a realizar.
- c. Ingresar al trabajo en estado de embriaguez o habiendo ingerido cualquier tipo de sustancia tóxica.
- d. Fumar o prender fuego en sitios señalados como peligrosos para no causar incendios, explosiones o daños en las instalaciones de las empresas.

- e. Distraer la atención en sus labores, con juegos, riñas, discusiones, que puedan ocasionar accidentes.
- f. Alterar, cambiar, reparar o accionar máquinas, instalaciones, sistemas eléctricos, etc., sin conocimientos técnicos o sin previa autorización superior.
- g. Modificar o dejar inoperantes mecanismos de protección en maquinarias o instalaciones.
- h. Dejar de observar las reglamentaciones colocadas para la promoción de las medidas de prevención de riesgos.

Artículo 5.- INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES

- a. Las sanciones a los trabajadores se aplicarán conforme lo disponga el Reglamento Interno de Trabajo. Las faltas muy graves podrán sancionarse conforme lo determina el Código del Trabajo.
- b. Serán faltas leves, aquellas que contravienen al presente reglamento, pero que no ponen en peligro la seguridad física del trabajador, ni de otras personas.
- c. Se considerará faltas graves, cuando por primera vez debido a ignorancia o inobservancia de los hechos, el trabajador pone en peligro su seguridad, de terceros y de los bienes de la empresa.
- d. Se considera faltas muy graves, la reincidencia a las faltas graves, violación al presente reglamento interno que, con conocimiento del riesgo o mala intención, ponga en peligro su vida, la de terceros y/o de las instalaciones, equipos y bienes de la empresa.
- e. Se tomarán medidas disciplinarias contra los trabajadores que a sabiendas persisten en llevar a cabo prácticas inseguras o peligrosas para él, sus colaboradores y para la empresa, dichos casos serán vistos, estudiados y calificados, las sanciones que podrá

aplicar la empresa de conformidad al Reglamento Interno de Trabajo, de acuerdo a la gravedad de la falta, serán:

- Amonestación Verbal
 - Amonestación escrita
 - Multa de hasta el 10% de la remuneración diaria unificada
 - Terminación de la relación laboral previo visto bueno, de conformidad con lo previsto en el Art. 172 del Código Trabajo.
- f. El empleador podrá dar por terminado el contrato de trabajo, previo visto bueno por no acatar las medidas de seguridad, prevención e higiene exigidas por la ley, por sus reglamentos o por la autoridad competente; o por contrariar sin debida justificación las prescripciones y dictámenes médicos.
- g. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad y salud determinadas en los reglamentos y facilitados por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Artículo 6.- INCENTIVOS

El empleador incentivará y motivará a los trabajadores a que cumplan con las normas de seguridad y salud establecidas por la empresa a través de mecanismos acordados previamente con el trabajador.

CAPITULO II

DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD

Artículo 7.- COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD

- a. En todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores deberá organizarse un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado en forma

paritaria por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores, quienes de entre sus miembros designarán un Presidente y Secretario que durarán un año en sus funciones pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Si el Presidente representa al empleador, el Secretario representará a los trabajadores y viceversa. Cada representante tendrá un suplente elegido de la misma forma que el titular y que será principalizado en caso de falta o impedimento de éste. Concluido el período para el que fueron elegidos deberá designarse al Presidente y Secretario.

- b. Cuando la empresa disponga de más de un centro de trabajo, conformarán subcomités de Seguridad y Salud a más del Comité, en cada uno de los centros que superen la cifra de diez trabajadores, sin perjuicio de nominar un comité central o coordinador.
- c. Para ser miembro del Comité o Subcomité se requiere trabajar en la empresa, ser mayor de edad, saber leer y escribir y tener conocimientos básicos de seguridad y salud.
- d. Los representantes de los trabajadores serán elegidos por el Comité de Empresa, donde lo hubiere; o, por las organizaciones laborales legalmente reconocidas, existentes en la empresa, en proporción al número de afiliados. Cuando no exista organización laboral en la empresa, la elección se realizará por mayoría simple de los trabajadores, la misma que será registrada mediante un acta en la cual deberán constar las firmas de los asistentes, quienes en número deberán ser al menos la mitad más uno.
- e. Los titulares del Servicio Médico de Empresa y del Departamento de Seguridad, serán componentes del Comité, actuando con voz y sin voto.
- f. Todos los acuerdos del Comité se adoptarán por mayoría simple y en caso de igualdad de las votaciones, se repetirá la misma hasta por dos veces más, en un plazo no mayor de ocho días. De subsistir el empate se recurrirá a la dirimencia de los Jefes de Riesgos del Trabajo de las jurisdicciones respectivas del IESS.
- g. Las actas de constitución del Comité serán comunicadas por escrito al Ministerio de Relaciones Laborales y al IESS, así como al empleador y a los representantes de los

trabajadores. Igualmente se remitirá durante el mes de enero, un informe anual sobre los principales asuntos tratados en las sesiones del año anterior.

- h. El Comité sesionará ordinariamente cada mes y extraordinariamente cuando ocurriere algún accidente grave o al criterio de/ Presidente o a petición de la mayoría de sus miembros.
- i. Las sesiones deberán efectuarse en horas laborables.
- j. Cuando existan Subcomités en los distintos centros de trabajo, éstos sesionarán mensualmente.
- k. Los miembros del Comité durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

Artículo 8.- FUNCIONES DE LOS ORGANISMOS PARITARIOS

- a. Promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos profesionales.
- b. Analizar y opinar sobre el Reglamento de Seguridad y Salud de la empresa, a tramitarse en el Ministerio de Relaciones Laborales. Así mismo, tendrá facultad para, de oficio o a petición de parte, sugerir o proponer reformas al Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la Empresa.
- c. Realizar la inspección general de edificios, instalaciones y equipos de los centros de trabajo, recomendando la adopción de las medidas preventivas necesarias.
- d. Conocer los resultados de las investigaciones que realicen organismos especializados, sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se produzcan en la empresa.
- e. Realizar sesiones mensuales.

- f. Cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos y procurar que todos los trabajadores reciban una formación adecuada en dicha materia.
- g. Analizar las condiciones de trabajo en la empresa y solicitar a sus directivos la adopción de medidas de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- h. Vigilar el cumplimiento del presente Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 9.- UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD

- a. La empresa que cuente con cien o más trabajadores estables, contará con una Unidad de Seguridad e Salud, dirigida por un técnico competente en la materia que reportará a la más alta autoridad de la empresa o entidad. (Tomar en cuenta el Artículo 9, numeral 1.3 del Reglamento para el Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo SART (Resolución CD. 333.)
- b. La empresa o centros de trabajo calificados de alto riesgo por el Comité Interinstitucional, que tengan un número inferior a cien trabajadores, pero mayor de cincuenta, deberá contar con un técnico en seguridad y salud en el trabajo. De acuerdo al grado de peligrosidad de la empresa, el Comité podrá exigir la conformación de un Departamento de Seguridad e Higiene.
- c. Los responsables y técnicos encargados de asumir las acciones de promoción de la salud y prevención de los riesgos en el trabajo, contarán con la formación y la competencia determinada por la legislación nacional, misma que se debe ajustar a la necesidad real que requiera el centro de trabajo.

Artículo 10.- FUNCIONES DE LA UNIDAD

- a. Reconocimiento y evaluación de riesgos;
- b. Control de Riesgos profesionales;
- c. Promoción y adiestramiento de los trabajadores;

- d. Registro de la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados.
- e. Asesoramiento técnico, en materias de control de incendios, almacenamientos adecuados, protección de maquinaria, instalaciones eléctricas, primeros auxilios, control y educación sanitaria, ventilación, protección personal y demás materias contenidas en el presente Reglamento.
- f. Será obligación de la Unidad de Seguridad y Salud del Trabajo colaborar en la prevención de riesgos; que efectúen los organismos del sector público y comunicar los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan, al Comité de Seguridad y Salud.

Artículo 12.- FUNCIONES DEL SERVICIO MÉDICO DE EMPRESA

- a. Funciones Generales- Para llegar a una efectiva protección de la salud, el Servicio Médico de Empresas cumplirá las funciones de prevención y fomento de la salud de sus trabajadores dentro de los locales laborales, evitando los daños que pudieren ocurrir por los riesgos comunes y específicos de las actividades que desempeñan, procurando en todo caso la adaptación científica del hombre al trabajo y viceversa. Los médicos ocupacionales de empresa, a más de cumplir las funciones generales, cumplirán además con las que se agrupan bajo los subtítulos siguientes:
 - b. Higiene Del Trabajo:
 - Estudio y vigilancia de las condiciones ambientales en los sitios de trabajo, con el fin de obtener y conservar los valores óptimos posibles de ventilación, iluminación, temperatura y humedad;
 - Estudio de la fijación de los límites para una prevención efectiva de los riesgos de intoxicaciones y enfermedades ocasionadas por: ruido, vibraciones, trepidaciones, radiación, exposición a solventes y materiales líquidos, sólidos o vapores, humos, polvos, y nieblas tóxicas o peligrosas producidas o utilizadas en el trabajo;

- Análisis y clasificación de puestos de trabajo, para seleccionar el personal, en base a la valoración de los requerimientos psicofisiológicos de las tareas a desempeñarse, y en relación con los riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales;
- Promoción y vigilancia para el adecuado mantenimiento de los servicios sanitarios generales, tales como: comedores, servicios higiénicos, suministros de agua potable y otros en los sitios de trabajo;
- Vigilancia de lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 41 (42) del Código del Trabajo, controlando, además, que la alimentación sea hecha a base de los mínimos requerimientos dietéticos y calóricos;
- Colaboración en el control de la contaminación ambiental en concordancia con la Ley respectiva;
- Presentación de la información periódica de las actividades realizadas, a los organismos de supervisión y control

c. Estado De Salud Del Trabajador

- Apertura de la ficha médica ocupacional al momento de ingreso de los trabajadores a la empresa, mediante el formulario que al efecto proporcionará el IESS.
- Examen médico preventivo anual de seguimiento y vigilancia de la salud de todos los trabajadores;
- Examen especial en los casos de trabajadores cuyas labores involucren alto riesgo para la salud, el que se realizará semestralmente o a intervalos más conos según la necesidad;
- Atención médico-quirúrgica de nivel primario y de urgencia;

- Transferencia de pacientes a Unidades Médicas del IESS, cuando se requiera atención médica especializada o exámenes auxiliares de diagnóstico;
- Mantenimiento del nivel de inmunidad por medio de la vacunación a los trabajadores y sus familiares, con mayor razón en tratándose de epidemias.

d. Riesgos Del Trabajo

- Integrar el Comité de Higiene y Seguridad de la Empresa y asesorar en los casos en que no cuente con un técnico especializado en esta materia;
- Colaborar con la Unidad de Seguridad y Salud de la empresa en la investigación de los accidentes de trabajo;
- Investigar las enfermedades ocupacionales que se puedan presentar en la empresa.
- Llevar la estadística de todos los accidentes producidos, según el formulario del IESS, a falta de un Departamento de Seguridad en la empresa.

e. De La Educación Higiénico-Sanitaria De Los Trabajadores

- Divulgar los conocimientos indispensables para la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo;
- Organizar programas de educación para la salud en base a conferencias, charlas, concursos, recreaciones, y actividades deportivas destinadas a mantener la formación preventiva de la salud y seguridad mediante cualquier recurso educativo y publicitario;
- Colaborar con las autoridades de salud en las campañas de educación preventiva y solicitar asesoramiento de estas Instituciones si fuere necesario.

f. De La Salud Y Seguridad En Favor De La Productividad

- Asesorar a la empresa en la distribución racional de los trabajadores y empleados según los puestos de trabajo y la aptitud del personal;
- Elaborar la estadística de ausentismo al trabajo, por motivos de enfermedad común, profesional, accidentes u otros motivos y sugerir las medidas aconsejadas para evitar estos riesgos;
- Controlar el trabajo de mujeres, menores de edad y personas disminuidas física y/o psíquicamente y contribuir a su readaptación laboral y social;
- Clasificación y determinación de tareas para los trabajadores mencionados en el literal anterior.

Artículo 14.- RESPONSABILIDADES DE LOS MANDOS MEDIOS

Los distintos niveles de supervisión de la empresa, además de las responsabilidades asignadas por la Gerencia General o el Representante Legal, tienen la responsabilidad de:

- a. Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la Seguridad y Salud del personal a su cargo corrigiendo cualquier condición y/o acción insegura que hayan sido identificadas o informados por los trabajadores.
- b. Controlar que las personas a su cargo utilicen los equipos de protección individual designados en cada área.
- c. Determinar las condiciones de riesgo y coordinar las mejoras de estas condiciones con la Unidad de Seguridad y Salud o con su responsable.
- d. Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.
- e. Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos.

Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de ya decisión que en definitiva se adopte.

Artículo 21.- Riesgos Físicos

Cada empresa deberá considerar si aplica analizar: Vibraciones, iluminación, temperatura (alta o baja), presiones anormales, radiaciones (ionizantes, no ionizantes), etc.

Artículo 22.- Riesgos Mecánicos

Cada empresa deberá considerar si aplica analizar: (maquinaria, herramienta, instalaciones, trabajos en altura, trabajos subterráneos, equipos de izar, equipo pesado, vehículos, orden en las áreas de trabajo, espacios confinados, etc.).

Artículo 23.- Riesgos Químicos

Cada empresa deberá considerar si aplica analizar: Polvo (mineral y orgánico), fibras, humo, gases, vapores, aerosoles, nieblas, líquidos. Se resaltarán aspectos relativos al transporte, almacenamiento, etiquetado, trasvase, hojas de seguridad (MSDS). Reglas para utilización/manipulación segura de los productos químicos específicos que se utilicen en la empresa., etc.

Artículo 24.- Riesgos Biológicos

Cada empresa deberá considerar si aplica analizar: Riesgos relacionados con la salubridad, agua para consumo humano, alimentación, baterías sanitarias, campamentos, almacenamiento de desechos, presencia de vectores, animales peligrosos, sustancias sensibilizantes y alérgicos de origen vegetal y animal. Programa de bioseguridad, si fuera el caso, etc.

Artículo 25.- Riesgos Ergonómicos

Cada empresa deberá considerar si aplica analizar: Riesgos Relacionados con la fuerza, posición, levantamiento manual de cargas, frecuencia y repetitividad de tareas, disconfort térmico, etc.

Artículo 26.- Riesgos Psicosociales

Cada empresa deberá considerar si aplica analizar: Si se incluirán reglas respecto a qué medidas preventivas se aplicarán para evitar daños a la salud o estados de insatisfacción originados por: la organización del trabajo, rotación de turnos, jornada nocturna, nivel y tipo de remuneración, tipo de supervisión, relaciones interpersonales, nivel de responsabilidad, exigencia y sobrepresión, etc. Se incluirá en este capítulo el programa de prevención del VIH/SIDA (según el Acuerdo Ministerial 398) en el lugar de trabajo. Se incluirán aspectos relacionados con el programa de prevención del acoso o violencia psicológica o mobbing.

1.3.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

1.3.1. Manual

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución del trabajo asignado al personal, teniendo como marco de referencia los objetivos de la institución.

1.3.2. Procedimiento

Consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia.

1.3.3. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

Walters, D. (1993), menciona que la gestión de la Salud de los Trabajadores debe ser visualizada en forma integral desde la perspectiva sistémica, por tanto, no se debe concebir aislado del resto de la gestión de una institución y de su contexto. Importa que

los mismos estén integrados al resto de los objetivos de la institución, involucrando a todos los estamentos de la misma (Niveles estratégicos, tácticos y operativos) Es un proceso dinámico, de mejoras continuas, con objetivos que se van reformulando frente a cada evaluación de resultados alcanzados. Presenta procesos intermedios de observación y la retroalimentación es punto clave en dicho proceso. Este sistema de Gestión está enmarcado en la normativa nacional e institucional que hacen referencia a la “seguridad y salud” en los diferentes ámbitos universitarios. El sistema de gestión de la Salud de los Trabajadores tiene como componentes principales:

- Política
- Organización
- Planificación, aplicación y evaluación
- Acciones que deberían asegurar el proceso de mejoras continuas en materia de salud de los trabajadores

Gráfico 1.1. Componentes del sistema de gestión de la Salud de los Trabajadores tiene como componentes



1.3.4. Concepto de salud y seguridad en el trabajo

Vogel, L. (1992), menciona que, con la denominación clásica de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el término Seguridad venía a hacer referencia al conjunto de medidas de prevención y protección frente al accidente laboral y el de Higiene a las medidas médico higiénicas a aplicar para evitar la enfermedad originada por los agentes físicos químicos o biológicos presentes en el ambiente de trabajo. La anterior normativa comienza a ser sustituida a partir de los años 80 cuando a nivel internacional se acepta una nueva denominación, la de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta es la denominación que ya

se utiliza en el convenio de la OIT nº 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente en el Trabajo, y que España ratificó en 1985. También figura tal denominación en la normativa de la Unión Europea, especialmente a partir de su “Directiva Marco” 89/391/CEE relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la Seguridad y Salud de los trabajadores. Esta directiva tuvo como fin armonizar las legislaciones de los Estados miembros de la Unión Europea en esta materia, estableciendo, con carácter de mínimo e indisponible, los principios generales de la Prevención de riesgos laborales en su ámbito geográfico.

Dalton, A. (1993), señala que la denominación actual de Seguridad y Salud en el Trabajo encierra una amplia concepción de la prevención de riesgos laborales donde los objetivos son más ambiciosos con respecto a la clásica Seguridad e Higiene en el Trabajo.

El término Seguridad mantiene su acepción primaria: lo exento de todo peligro, daño o riesgo de accidente laboral. El concepto Salud implica un concepto más amplio e integral que el de Higiene cuando la Organización Mundial de la Salud define la Salud como el “estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de enfermedad”.

Verma, A. (1995), menciona que, de este modo, la Prevención de Riesgos Laborales tiene unos objetivos más amplios, la Seguridad en el Trabajo entendida como el control o reducción máxima del riesgo de accidente de trabajo, y la Salud en el Trabajo que tiene como fin promover no sólo la protección frente a la clásica enfermedad profesional sino también el bienestar físico y psíquico del trabajador y su salud integral. De igual forma, la visión sobre los factores de riesgo en el trabajo es más amplia, ya que no sólo comprende los tradicionales factores de riesgo como son los mecánicos por máquinas o por contaminantes químicos, físicos o biológicos, si no que estudia también los derivados del diseño de los puestos de trabajo (ergonomía), de los aspectos psicosociales (estrés, burnout, mobbing) o de la propia organización de las tareas (trabajo a turnos o nocturno).

Esta nueva denominación de Seguridad y Salud en el Trabajo y este nuevo enfoque de la Prevención de Riesgos Laborales son los que se incorporan a la legislación española con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995.

1.3.5. Peligro, riesgo, causa y enfermedad

1.3.5.1. Peligro y riesgo

Treu, T. (1987), señala que en prevención es conveniente diferenciar entre peligro y riesgo. Por peligro, o factor de riesgo, se entiende la propiedad intrínseca de algo para ocasionar un daño, y por riesgo la posibilidad de que un peligro origine un daño. Para evaluar el nivel de riesgo de un peligro se valora conjuntamente la probabilidad de que éste se materialice en un daño y la gravedad del mismo. Por ejemplo, una instalación eléctrica es un peligro y el riesgo es la probabilidad de que la electricidad produzca un daño. Así, el nivel de riesgo puede ser elevado si las conexiones de pared están en mal estado o si no dispone de diferenciales (automáticos), o puede ser muy bajo riesgo si la instalación está bien realizada y mantenida. Es decir, una condición de trabajo muy peligrosa puede tener un bajo nivel de riesgo si cuenta con las medidas de prevención adecuadas.

1.3.5.2. Causa y enfermedad

Sampson, K. (1993), señala que la búsqueda de una explicación para el origen de la enfermedad (causalidad) supuso establecer la Medicina como disciplina científica. La teoría de la causalidad ha definido varios posibles modelos para explicar una enfermedad que pueden aplicarse también a la patología laboral:

Sampson, K. (1993), indica que la enfermedad laboral se produce por una causa necesaria y suficiente siguiendo un modelo determinista. Eliminando la causa se evita la enfermedad y con su presencia se desarrolla la enfermedad. Es el caso de la exposición crónica a un ambiente ruidoso superior a 90 dB (A): evitando el ambiente no se desarrollará la sordera neurosensorial y la exposición al mismo hará que se desarrolle la enfermedad.

Sampson, K. (1993), menciona que la enfermedad laboral se produce por la presencia de una causa necesaria y suficiente, pero siguiendo un modelo probabilístico (estocástico). Eliminando la causa se evita la enfermedad, pero su presencia no siempre determina la patología, sino que ésta surge de forma aleatoria. Así, eliminando la exposición al amianto

se evita el mesotelioma pleural, pero la exposición no implica el desarrollo de la neoplasia ya que en su aparición también influye también una cierta sensibilidad personal.

Sampson, K. (1993), indica que la enfermedad se produce por la coexistencia de una causa necesaria pero insuficiente junto con otras causas contribuyentes. La enfermedad se evita eliminando la causa necesaria o alguna de las contribuyentes (concausas). Por ejemplo, una epicondilitis precisa movimientos repetidos de pronosupinación y de fuerza contra resistencia.

Sampson, K. (1993), indica que de la teoría de la causalidad surge el concepto de factor de riesgo (o peligro) como la variable que origina la enfermedad. Tres condiciones han de darse para que la relación entre dos variables sea de tipo causa-efecto, y han de tenerse en cuenta al evaluar la eventual relación entre una exposición laboral y daño:

- **Temporalidad.** La variable causa debe preceder a la variable efecto.
- **Asociación.** Existe una variación conjunta entre causa y efecto: variando los niveles de exposición a la causa varía la incidencia del efecto.
- **Ausencia de espuriedad.** No debe existir una tercera variable que explique la relación por ser la verdadera causa. Es lo que en epidemiología se conoce como “factor de confusión”. La asociación entre la posible causa estudiada y el efecto observado es sólo aparente ya que ambos se relacionan por ser efectos de una tercera variable que es la verdadera causa. Así la sordera profesional no produce acúfenos, sino que ambos son efectos de una misma causa: la exposición prolongada a un ruido ambiental elevado.

Potolsky, G. (1995), menciona que los factores de riesgo (o peligros) pueden ser genéticos, laborales, por hábitos tóxicos, de estilo de vida o medioambiente. Además, con frecuencia interactúan entre sí. Así, los factores de riesgo laborales se integran con el resto de factores a los que se somete un trabajador. Es decir, con frecuencia la causalidad laboral no puede disociarse de la causalidad derivada del estilo de vida, predisposición genética o medioambiental.

Potolsky, G. (1995), indica que el factor de riesgo laboral interactúa con el resto de factores de riesgo no laborales, pero con potencial propio para alterar el equilibrio entre la salud y enfermedad. Un factor de riesgo laboral participa en varios modelos causales:

- Taylor, T. (1977), indica que el factor de riesgo coadyuva con otros factores no laborales o concausas (por ejemplo, epicondilitis en un carpintero tras uso intensivo de un destornillador y que practica deporte de bolos en su tiempo de ocio).
- Taylor, T. (1977), menciona que el factor de riesgo laboral es la causa que desencadena los síntomas de una patología común latente (por ejemplo, un tubero que utiliza herramientas de apriete presenta un síndrome del túnel carpiano. En el acto quirúrgico se detecta la presencia de amiloidosis en el canal carpiano).
- Taylor, T. (1977), señala que el factor de riesgo agrava o descompensa una enfermedad común (por ejemplo, un trabajador con lumboartrosis asintomática presenta lumbalgia aguda tras manipular una carga).
- Taylor, T. (1977), indica que el factor de riesgo laboral interactúa de forma sinérgica con un factor de riesgo no laboral. (por ejemplo, el riesgo de carcinoma bronquial por exposición al amianto es más frecuente en fumadores).

Taylor, T. (1977), indica que puesto que no es ético exponer a los trabajadores a contaminantes de forma experimental los estudios de investigación causal en el ámbito laboral son de observación: de cohortes, casos y controles o prevalencia. Por tanto, al estudiar una eventual relación entre exposición laboral y enfermedad conviene tener en cuenta los criterios epidemiológicos de causalidad que Bradford Hill señaló para estudios observacionales.

1.3.6. Estrés laboral

Gordon, BR. (1994), señala que el estrés laboral se define como “El proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo

de enfermedad”. Se define también como el estado de fatiga física y psicológica de un individuo provocado por el exceso de trabajo, de desórdenes emocionales, ansiedad, miedo, etc. El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores/as y a su vez, deteriorar la salud de las organizaciones. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores.

Gordon, BR. (1994), menciona que el estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio; adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida. Lo que hace nocivo al estrés es no descargar adecuadamente la respuesta generada por la adrenalina en situaciones repetitivas y persistentes. Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación.

Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud. De aquí que se haga la distinción entre:

- **EUSTRESS** o estrés “bueno”, que es necesario en nuestra vida cotidiana. Ejerce una función de protección del organismo y gracias a él podemos progresar en todos los sentidos al producir la estimulación y activación adecuada.
- **DISTRESS** o estrés negativo, que se produce por una excesiva reacción al estrés que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad que las personas han de afrontar sin tener los recursos necesarios ni saber muy bien cómo hacerlo. Puede afectarnos física y psicológicamente, por el exceso de energía que se produce y que no se consume

1.3.6.1.Fases del estrés

- **Fase de alarma:** Goss, D. (1994), indica que, ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.
- **Fase de resistencia:** Goss, D. (1994), afirma que aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. El organismo intenta adaptarse al estresor. La activación fisiológica disminuye algo, manteniéndose por encima de lo normal. Mostramos pocos signos externos de estrés. La capacidad para resistir está debilitada. El organismo se torna crecientemente vulnerable a problemas de salud (úlceras, hipertensión, asma, y enfermedades que siguen al daño del sistema inmune).
- **Fase de agotamiento:** Goss, D. (1994), señala que se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas y como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

Los estresores pueden ser relativos a:

- **Características de la tarea:** Goss, D. (1994), indica que se incluyen en este apartado todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización: Sobrecarga de trabajo. Se da cuando el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, y el tiempo disponible para realizarla, están por encima de la capacidad del trabajador/a para responder a esa tarea.
- **Infracarga de trabajo:** Goss, D. (1994), menciona que aparece cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de

activación en el trabajador/a. **Infrautilización de habilidades.** Surge cuando las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador/a.

- **Repetitividad.** Goss, D. (1994), indica que se presenta cuando no existe una gran variedad de tareas a realizar, y además éstas son monótonas y rutinarias y / o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
- **Ritmo de trabajo:** Goss, D. (1994), reporta que Influye negativamente cuando el tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía al trabajador/a para adelantar o atrasar un trabajo.
- **Ambigüedad del rol:** Goss, D. (1994), señala que se da cuando existe una inadecuada información del trabajador/a sobre su rol laboral y organizacional, lo que conlleva incertidumbre. Hay trabajadores/as que no saben bien lo que han de hacer, o la forma de hacerlo.
- **Conflicto de rol:** Goss, D. (1994), indica que aparece cuando existen demandas conflictivas, o que el trabajador/a no desea cumplir.
- **Programa de trabajo:** Goss, D. (1994), informa que trabajo por turnos, programas de trabajo rígidos, horarios imprevisibles, largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal.
- **Relaciones interpersonales en el trabajo:** Goss, D. (1994), indica que son negativos el aislamiento social o físico, la poca relación con los superiores, los conflictos interpersonales, y la falta de apoyo social.
- **Inseguridad en el trabajo:** Goss, D. (1994), indica que la incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo, las contrataciones temporales, y los posibles despidos afectan negativamente.

- **Ausencia de compensaciones:** Goss, D. (1994), indica que un salario inadecuado, inestabilidad laboral. Si la organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador/a de ascender en la escala jerárquica pueden surgir problemas.
- **Falta de participación:** Goss, D. (1994), indica que, si la empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, y la consulta a los trabajadores/as en temas relativos a su propia tarea como en aspectos del ámbito laboral, se pueden crear situaciones de tensión.
- **Libertad de decisión:** Goss, D. (1994), indica que la amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores/as, y la poca participación en la toma de decisiones influye negativamente en el ambiente laboral. Fallos en la comunicación Vertical u Horizontal; sobre todo, falta de información sobre los cambios.

1.3.7. Síndrome de “BURNOUT”

Jacoby, S. (1995), señala que al igual que ha ocurrido con el acoso moral y el sexual en el trabajo, también ha existido siempre, y hasta hace pocos años el trabajador/a que tenía estos síntomas se consideraba de forma genérica que estaba estresado (cierto, ya que es una modalidad de estrés), pero hasta que C. Maslach en 1978 le dio una identidad: el término “burnout”, fue cuando se consideró que tenía unas características determinadas, frente a otros tipos de estrés laboral, y sobre todo, que afectaba preferentemente a trabajadores/as de ciertos sectores: sanitarios, docentes, personal de seguridad, servicios sociales, etc., siendo los destinatarios de su tarea personas a los que prestan un servicio asistencial. En base a estas consideraciones, el Síndrome de Burnout se define como: “El desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales”. El término SÍNDROME hace referencia al conjunto de síntomas que de modo frecuente se presentan asociados siempre de igual forma, pero que pueden corresponder a diferentes etiologías.

1.3.7.1. Diferenciación del síndrome de “Burnout” de otros conceptos

Jacoby, S. (1995), señala que es frecuente no diferenciar el burnout de otras situaciones. Es por ello que vamos a identificar algunas de las diferencias más importantes existentes con otras situaciones: Depresión. Presenta tantas similitudes que su delimitación es muy complicada: cansancio, abandono social y sentimientos de fracaso. Algunos autores señalan que el “burnout” es fundamentalmente un estresor social que surge como consecuencia de las relaciones interpersonales y organizacionales, mientras que la depresión es un conjunto de emociones y cogniciones que tienen consecuencias sobre esas relaciones interpersonales.

Jacoby, S. (1995), indica que otros autores señalan que, mientras la depresión se acompaña en mayor medida de sentimientos de culpa, el síndrome de quemado por el trabajo se acompaña de enfado, ira y respuestas encolerizadas.

- **Alienación:** Kochan, A. (1977), afirma que ocurre cuando un sujeto tiene poca libertad para llevar a cabo una determinada tarea, cuando su desempeño no tiene un propósito; mientras que el síndrome del quemado se desarrolla cuando un sujeto tiene demasiada libertad para llevar a cabo una tarea que le es imposible realizar. Por ello, los dos conceptos son distintos: la alienación está influida por criterios organizacionales y de carrera, y en el burnout no es la organización la que determina que el individuo se quemara, sino la relación que éste tiene con ella.
- **Ansiedad:** Kochan, A. (1977), afirma que el síndrome de burnout es más amplio que el concepto de ansiedad y éste puede ser una respuesta al estrés. La ansiedad se produce cuando el individuo no posee los recursos necesarios para afrontar una situación, mientras que el burnout es un sobredimensionamiento de las exigencias sobre las habilidades del individuo. Insatisfacción laboral. Mientras que el síndrome de quemado supone una actitud de despersonalización, este aspecto no se da en la insatisfacción.
- **Fatiga:** Kochan, A. (1977), reporta que una de las principales diferencias entre quemarse por el trabajo y la fatiga física es que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga, pero no del síndrome de quemado.

- **Estrés:** Kochan, A. (1977), afirma que parece existir acuerdo entre los autores en considerar el síndrome de quemado como una respuesta al estrés laboral, como una forma de tensión, entendiendo por tensión aquellos cambios psicológicos y conductuales del estrés sobre la persona y que son el resultado de la acción de uno o varios y estresores; además, el estrés es un proceso que puede tener resultados positivos o negativos para los individuos que lo padecen, mientras que el burnout siempre conlleva resultados negativos.

Kochan, A. (1977), señala que El Burnout es un proceso continuo, que va surgiendo de forma paulatina y que se va instaurando en el individuo hasta provocar 5.2 Fases del proceso de “Burnout” en él la sintomatología específica. Es necesaria la presencia de interacciones humanas trabajador-cliente de forma intensa o duradera para que el síndrome aparezca.

1.3.7.2.Fases del proceso de “Burnout”

Se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome.

- **Fase inicial, de entusiasmo:** Sampson, K. (1993), señala que Ante el nuevo puesto de trabajo se experimenta entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.
- **Fase de estancamiento:** Sampson, K. (1993), menciona que no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés), por tanto, definitiva de un problema de estrés psicosocial.
- **Fase de Frustración:** Sampson, K. (1993), señala que En esta fase, el trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

- **Fase de apatía:** Sampson, K. (1993), indica que en esta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales, como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.
- **Fase de quemado:** Sampson, K. (1993), señala que colapso emocional y cognitivo fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador/a a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción. A dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción. Esta descripción de la evolución del Burnout tiene carácter cíclico. De esta manera, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

1.3.7.3. Tipos de variables que intervienen en la aparición de “Burnout”

Gordon, BR. (1994), reporta que variables Organizacionales: Son variables intrínsecas a la organización que pueden por sí mismas generar situaciones negativas, o bien juegan un papel importante en la interacción continua trabajador/a-puesto de trabajo. Entre estas variables podemos distinguir:

- **Dinámica del trabajo:** Interacciones mal conducidas, planteamientos directivos descendentes poco claros, mal establecimiento de los roles a desempeñar.
- **Inadecuación profesional:** No adaptarse el perfil profesional y personal del individuo al perfil del puesto de trabajo que se desempeña, no tanto por sí mismo como por el hecho de tener que seguir trabajando en un puesto para el que objetivamente no está adecuado profesionalmente.
- **Sobrecarga de trabajo:** Referida a las exigencias del trabajo que sobrepasan lo racionalmente aceptable y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables.

- **Infracarga de trabajo:** La infracarga propicia caer en un alto grado de separación con la realidad, provocando el “autismo” del trabajador/a.
- **Los contenidos:** Relacionados con la variedad de tareas, el grado de retroalimentación, la identidad de las mismas, la realización.
- **Ambiente físico de trabajo:** El nivel de ruido que se debe soportar, las vibraciones, las características de la iluminación, así como la temperatura y las condiciones higiénicas del lugar de trabajo y la disponibilidad de espacio físico para desempeñar las tareas. Los turnos de trabajo: Y más concretamente el trabajo nocturno como variable que incide en el síndrome.
- **Conflicto y ambigüedad de rol:** Conflicto entre exigencias que resultan contradictorias y/o grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto al mismo.
- **Estresores relacionados con las nuevas tecnologías:** Estructura organizacional.
- **Estresores económicos:** Cuando existe inseguridad económica aumenta la vulnerabilidad al Burnout. .
- **Desafío en el trabajo:** Gordon, BR. (1994), menciona que tener que estar continuamente demostrando la capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral supone un desafío, y a más desafío, más Burnout, en concreto, mayor despersonalización y menor realización personal. El clima organizativo: Participación en la toma de decisiones, autonomía en el trabajo, compromiso con el trabajo y relaciones con los compañeros/as.
- **Variables Sociales:** Gordon, BR. (1994), afirma que son variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc. Apoyo social: Este factor está centrado en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos; las relaciones

mantenidas condicionan que el ambiente habitual de la persona sea agradable o no. Conforme aparecen ambientes más agresivos aumentan las posibilidades de padecer Burnout.

- **Variables Personales:** Gordon, BR. (1994), señala que son variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad, sus sentimientos y pensamientos, sus emociones, sus actitudes, etc. Estas variables, más que desencadenantes, se consideran facilitadoras o inhibidoras del síndrome, esto es, que en función de que se presenten en menor o mayor grado, aumentará o disminuirá la posibilidad de que el Burnout aparezca.
- **Personalidad resistente:** Gordon, BR. (1994), señala que las personas con este tipo de personalidad previenen o reducen la incidencia del Burnout. Se caracteriza por un gran sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente, así como una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que, de amenaza, que suponen las tres dimensiones que configuran este tipo de personalidad (compromiso, control y reto).
- **Sexo:** Gordon, BR. (1994), menciona que esta variable va vinculada a una serie de características relacionadas con el trabajo y la sociedad, que predisponen especialmente hacia una tendencia u otra. Sin embargo, esta variable no es del todo concluyente.
- **Edad:** Gordon, BR. (1994), señala que los profesionales con experiencia pueden desarrollar modelos de afrontamiento que reduzcan la posibilidad de quemarse. .
Estado civil: Más que el propio hecho del estado civil, lo que tiene importancia es la relación de esta variable con el apoyo emocional.

1.3.7.4. Consecuencias de “Burnout”

- **Estrategias de afrontamiento:** Lipsky, D. (1977), establece que, si se poseen o no herramientas para hacer frente a la situación que disminuyan la posibilidad de padecer Burnout, o, por el contrario, se emplea estrategias de tipo escapista que aumentan la probabilidad de sufrir este síndrome.

- **Autoeficacia:** Lipsky, D. (1977), señala que la percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza. Expectativas personales: Nos referimos a aquellas expectativas que el individuo tiene hacia cualquier evento vital. Conforme las expectativas de la persona no se cumplan aumentará el riesgo de padecer Burnout.

Lipsky, D. (1977), afirma que las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales, además de generar importantes consecuencias para la organización a la que se pertenece.

Lipsky, D. (1977), indica que las principales consecuencias del estrés laboral que se asocian al síndrome de quemado por el trabajo desde una perspectiva individual, se traducen en los siguientes síntomas que se muestran a continuación: Síntomas físicos. Síntomas emocionales Síntomas conductuales

- Fatiga crónica, cansancio y malestar general.
- Dolores de cabeza, musculares y osteoarticulares.
- Insomnio.
- Pérdida de peso.
- Úlceras y desórdenes gastrointestinales.
- Irritabilidad
- Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo.
- Depresión.
- Frustración.
- Aburrimiento.
- Distanciamiento afectivo.
- Impaciencia.
- Desorientación.
- Absentismo laboral.
- Abuso de drogas.
- Relaciones interpersonales distantes y frías.
- Comportamientos de alto riesgo.
- Tono de voz elevado (gritos frecuentes).

- Llanto inespecífico.
- Dificultad de concentración.
- Disminución del contacto con el público, clientes y/o pacientes.
- Largos periodos de baja laboral.
- Incremento de los conflictos con compañeros/as.
- Disminución de la calidad del servicio prestado.

Dyer, L. (1977), establece que las consecuencias del síndrome de quemado por el trabajo sobre las relaciones interpersonales, se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo, desarrolladas por el sujeto, así como al agotamiento emocional. Este patrón conductual y actitudinal induce a un deterioro de las relaciones y a un aumento de los conflictos interpersonales. Las consecuencias del síndrome no terminan cuando el sujeto deja el trabajo, por el contrario, afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan posteriormente sobre su familia y amigos. El sujeto se muestra en casa irritable e impaciente, se encuentra incapacitado para aislarse de los problemas laborales al llegar a casa y desea estar solo, un problema que la familia debe aprender a manejar, ya que los conflictos constantes pueden derivar en enfrentamientos matrimoniales y en la separación de la pareja, debido al deterioro de las relaciones interpersonales.

1.3.7.5. Medidas de prevención ante el “Burnout”

Dyer, L. (1977), señala que las medidas para prevenir el Burnout, se pueden encuadrar, de forma orientativa, en tres niveles distintos de actuación, no obstante, todas las acciones preventivas deben ser implementadas desde y por la organización.

1.3.7.6. Nivel Organizativo.

- Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquellas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del Burnout. Establecer mecanismos de feedback del resultado del trabajo.

- Promover el trabajo en equipo.
- Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones.
- Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando conflictos de roles. Establecer objetivos claros para los profesionales.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Definición de competencias y responsabilidades.
- Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización.
- Fomentar la colaboración y la no competitividad en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos. Si no es posible eliminar el foco de riesgo, crear grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Establecer asistencia por parte de personal especializado.
- Facilitar a los trabajadores/as los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo.

1.3.7.7. Nivel Interpersonal

- Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento.
- Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal. Promover y planificar el apoyo social en el grupo.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Es preciso establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.

1.3.7.8.Nivel Individual

- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- Tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación de las mismas.
- Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.
- Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes.
- Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
- Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
- Implementar cambios de ambiente de trabajo.
- Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobreimplicación y la indiferencia.
- Establecer programas de supervisión profesional individual.

- Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
- Trabajar el feedback, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.
- Entrenamiento a fin de conseguir un ajuste individuo-puesto de trabajo.

Dyer, L. (1977), indica que complementariamente, como elementos útiles para proteger y promover un mayor control del trabajador/a, es interesante el uso de algunas técnicas: Trabajar desde las técnicas de Reestructuración Cognitiva. Se trata de volver a evaluar y reestructurar las situaciones problemáticas para que dejen de serlo.

Dyer, L. (1977), menciona que adiestrar en técnicas de autorregulación o control: de gestión del tiempo, de desarrollo de habilidades sociales, de asertividad, de entrenamiento en solución de problemas, etc., que mantengan la motivación y el sentido del desempeño del puesto de trabajo.

1.3.7.9. Consecuencias de SQT para la organización y para el trabajador

Scase, R. (1995), indica que el trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables y a pesar de poner en juego todos sus recursos personales. No se puede suponer que la sensibilidad individual es la responsable de que el individuo sufra daños en su salud, sino que son las condiciones de trabajo a las que está expuesto las responsables de esto. No obstante, es posible que, a través de sus recursos personales de afrontamiento y del apoyo social del que se provea, pueda protegerse de la exposición a los factores de riesgo del SQT. En este sentido, no puede ser definido como un problema de adaptación, puesto que es obvia la obligación del empleador de adaptar el trabajo a la persona, como así lo regula el texto de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Scase, R. (1995), afirma que El SQT es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional cliente y por la relación profesional-organización. Aparece un deterioro cognitivo (frustración y desencanto profesional), afectivo (desgaste emocional y, en algunos casos, culpa) y actitudinal (cinismo, indolencia e indiferencia frente a clientes o frente a la organización)

en el trabajador. Se han descrito desde el plano individual más de 100 síntomas relacionados con el SQT que afectan a las emociones y los afectos, a las cogniciones, a las actitudes, a las conductas y al sistema fisiológico. Algunos síntomas, al hacerse crónicos se intensifican y degeneran hacia procesos más graves, si no se corrige la situación.

Vicerstaff, S. (1995), indica que esta respuesta surge cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suelen emplear los profesionales. Supone para el trabajador una sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los usuarios. En esta situación, la respuesta desarrollada está constituida por sentimientos de baja realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Ante esos sentimientos, el individuo genera actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento.

Vicerstaff, S. (1995), señala que así, el síndrome de quemarse por el trabajo es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias del estrés, de forma que, si perdura en el tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo en forma de enfermedad o falta de salud, con alteraciones psicósomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y también para la organización (accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc.). En el "cuadro 1" se muestran los síntomas principales del SQT.

Vicerstaff, S. (1995), indica que en la persona se produce un deterioro cognitivo, que consiste en la aparición de la frustración y el desencanto profesional, en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional y en una crisis existencial. El deterioro afectivo se caracteriza por el desgaste emocional y en algunos casos se acompaña por sentimientos de culpa. El deterioro actitudinal cursa con actitudes de cinismo, indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización. Estas consecuencias, el trabajador puede vivirlas "agrediendo a sí mismo" (culpa) por tratar así a los usuarios, compañeros, etc., o bien puede justificar esas actitudes negativas e ir sosteniéndose en esa situación sin generar un daño mayor a su salud, pero deteriorando la calidad de servicio notablemente.

Vicerstaff, S. (1995), muestra que así, las principales consecuencias emocionales tienen que ver con la sintomatología ansioso-depresiva, con una propensión a los sentimientos de culpa y con respuestas hostiles alimentadas por frecuente irritabilidad y actitudes negativas hacia la vida. Muchos estudios relacionan los estados depresivos y la constelación sintomática del síndrome. Desde el punto de vista clínico el SQT es un proceso que se acaba manifestando como una enfermedad incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral cuando se presenta en toda su magnitud. En la "figura 1" se puede observar, dentro de este proceso de daño en la salud del SQT en qué planos se ve afectada la persona. También se describen algunas consecuencias que se producen, tanto para el individuo como para la organización.

1.3.7.10. Evaluación, instrumentos de medida y metodología

Gee, D. (1993), reporta que habitualmente, se concluye que el SQT afecta a los trabajadores cuando las consecuencias o síntomas que presenta la persona coinciden con el referente teórico experimental que caracteriza el síndrome. Los síntomas patognomónicos que lo caracterizan no indican necesariamente la presencia del síndrome. Un profesional puede ser cínico e incluso cruel con los clientes de la organización, por motivos de educación o personalidad, sin que por ello haya desarrollado el SQT. Es necesario, desde esta perspectiva clínica, tener presente el contexto en el que surge la patología y su proceso de desarrollo, así como que concurren varios síntomas que deterioran el plano cognitivo, afectivo y actitudinal del trabajador para considerar que un determinado síntoma indica la presencia de un SQT.

Gee, D. (1993), indica que, en términos de prevención de riesgos laborales, la perspectiva clínica posee una potencia limitada, puesto que significa que la prevención ha fallado y pasamos a identificar los riesgos mediante el diagnóstico de daños en los individuos. En la historia del SQT se observa que los esfuerzos mayores se han orientado a diseñar herramientas que recojan ese racimo de síntomas que luego definirán el daño para la salud que supone padecer el SQT. Si desde el punto de vista clínico o de vigilancia a la salud los especialistas pueden diagnosticar el síndrome, también en el campo de la prevención psicosocial, los expertos han de realizar una evaluación preventiva o primaria con el fin de identificar los factores de riesgo que por su impacto puedan favorecer la aparición del SQT. Para realizar un trabajo de evaluación hay que tener claro, no solamente el

diagnóstico clínico, sino que es esencial que desde la psicología se estudie la etiología y el proceso que lleva al SQT.

Gee, D. (1993), señala que en este importante terreno existen menos trabajos científico-técnicos encaminados a establecer las relaciones causales y la evaluación de las mismas. Hay que recomendar que, a la hora de efectuar un diagnóstico por consecuencias, quien podría desempeñar esa labor es la vigilancia a la salud o un experto al efecto. El técnico en prevención, ha de poner el acento, fundamentalmente, en evaluar la existencia de antecedentes o desencadenantes que impacten o puedan impactar en el trabajador y que, por su potencial nocivo, puedan originar esta patología; este trabajo se desarrolla evaluando los riesgos psicosociales asociados al SQT y corrigiendo dichos factores, descritos ya con anterioridad.

Kochan, A. (1977), afirma que es evidente que los desencadenantes en los que se ha de incidir pueden ser diferentes y que el grado de impacto sobre los trabajadores es variable, es decir, que en muchos casos se precisará conocer indicios sintomáticos, que siempre pueden sondearse de forma colectiva, anónima y con consentimiento informado, para estimar el grado de exposición. La vigilancia de la salud ha de actuar coordinada con los técnicos de prevención de riesgos psicosociales para alcanzar, en este terreno, los objetivos preventivos en la empresa. En el campo de la prevención de los riesgos laborales, en referencia al SQT concretamente, hay que aclarar que, el análisis no se ha de centrar en las supuestas características, debilidades estructurales o funcionales del individuo, que pudieran revelar una hipotética propensión o una cierta falta de resistencia a las exigencias del trabajo.

Kochan, A. (1977), menciona que, no obstante, bien porque de la evaluación de los riesgos se derivara una nociva exposición a los riesgos o bien porque se orientara erróneamente la evaluación y tratamiento de los riesgos por la vía de "trabajador especialmente sensible", en todos los casos habría que adaptar el trabajo a la persona. Los síntomas que se producen en el SQT son indicadores de que se puede hacer visible la exposición a factores de riesgo cuando ya están actuando sobre el trabajador de un modo nocivo. Como consecuencia de una exposición a factores de riesgo que producen un SQT, los síntomas aparecen en el individuo en cantidades diferentes, de mayor porcentaje (80%, ansiedad) a menor (22%, la indiferencia): ansiedad, irritación, tristeza,

inadecuación, impotencia, fatiga, inquietud, dificultad de concentración, frustración, depresión, incompetencia, sentimientos de culpa, excesivas horas de trabajo, poca realización personal, disminución de interés por el trabajo, sentimiento de inutilidad, negatividad, disminución de la motivación, disminución de intereses extralaborales e indiferencia.

Kochan, A. (1977), reporta que no hay que confundirlo con el estrés laboral propiamente dicho. Se considera al burnout como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, en contextos de servicios humanos. En el "cuadro 2" se muestran algunas diferencias entre el estrés y el SQT. Para diferenciar y determinar la presencia del SQT en el trabajador los objetivos de la evaluación se centran en evaluar una serie de parámetros:

- Valorar de síntomas que presenta el trabajador
- Analizar del proceso de aparición
- Discriminarlo de otros procesos, diagnóstico diferencial
- Evaluar la frecuencia e intensidad de los síntomas
- Identificar las fuentes de estrés, origen de las consecuencias

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

De Campo.- Ya que se puede observar y palpar directamente la problemática existente, es decir como la elaboración e implementación de procedimientos incide en el síndrome de burnout en la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”.

Bibliográfica Documental.- Debido a que la investigación tuvo sus bases en investigaciones anteriores de diversos autores, lo que permitió poder consultar libros, textos, documentos en internet, entre otros, acerca de la problemática planteada.

2.2.TIPO DE INVESTIGACIÓN

Descriptiva.- En el momento que se registró, analizó e interpreto las condiciones existentes antes y después de la aplicación de los procedimientos para combatir el síndrome de burnout

Correlacional: al instante de observar las relaciones causa-efecto entre las variables de estudio.

2.3.MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Inductivo.- Este método nos sirvió en el momento de clasificar y analizar los datos obtenidos de cada individuo, así como también el estudio de estos datos; los cuales sirven dentro de la investigación para la comprobación de las hipótesis.

Analítico.- Se evidenció en el momento de realizar el análisis de los datos obtenidos por medio de los instrumentos para poder establecer una conclusión.

2.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Técnicas

- ✓ **Observación:** captó directamente a la población objetivo con la finalidad de visualizar la problemática en estudio y percibiendo la realidad que interesa en el trabajo mediante guías, cuaderno de notas.

Instrumentos

- ✓ **Ficha de observación:** es un instrumento de la investigación de campo que se utilizó para el registro de los datos. Es el procedimiento de la investigación que permitió obtener la realidad de la investigación de manera metódica, sistematizada y ordena buscando establecer una relación entre la hipótesis y los hechos reales.

2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Cuadro N.2.1. Población

EXTRACTO	NÚMERO	PORCENTAJE
Trabajadores cooperativa	7	100%
TOTAL	7	100%

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

2.6. PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, también el análisis parcial y dinámico, una vez recopilada la información, esta fue preparada para ser agrupada, clasificada y cuantificada la cual fue representada en cuadros y gráficos con la ayuda de programas informáticos como el Word y Excel de Microsoft, siguiendo el orden:

- Revisar la información
- Tabular la información
- Analizar los datos obtenidos
- Graficar e interpretar

Cuadro estadístico: de los datos obtenidos en las encuestas y fichas de observación se han cuantificado para representarlos en cuadros de doble entrada con su respectivo porcentaje.

Gráfico estadístico: De los datos obtenidos en los cuadros, se representó con cuadros de distribución porcentual utilizando la estadística descriptiva usando frecuencias, gráficos de barras y porcentajes de tal manera se visualice con claridad los resultados de cada una de las preguntas y fichas de observación.

Análisis: Se realizará un análisis cuantitativo, cualitativo a través de porcentajes y gráficos.

2.7.HIPÓTESIS

2.7.1. Hipótesis general

El diseño e implementación de procedimientos influye positivamente en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad.

2.7.2. Hipótesis específicas

El diseño e implementación de procedimientos para combatir el agotamiento en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, ayuda en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.

El diseño e implementación de procedimientos para evitar el cinismo en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, apoya en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.

El diseño e implementación de procedimientos para generar eficacia en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, contribuye en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.

2.8.VARIABLES

2.8.1. Variable independiente

Diseño e implementación de procedimientos

2.8.2. Variable dependiente

Síndrome de Burnout

2.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIÓTESIS

2.9.1. Operacionalización de la hipótesis específica 1

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>El diseño e implementación de procedimientos para combatir el agotamiento</p>	<p>Consumir, gastar o vaciar la totalidad de algo, provocar un cansancio extremo</p>	<p>Consumir</p> <p>Cansancio extremo</p>	<p>Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo</p> <p>Estoy "consumido" al final de un día de trabajo</p> <p>Trabajar todo el día es una tensión para mí</p>	<p>TÉCNICA Observación</p> <p>INSTRUMENTO Ficha de observación NTP732</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Síndrome de Burnout</p>	<p>El desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales</p>	<p>Desgaste</p> <p>Demanda social</p>	<p>Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo</p> <p>Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo</p> <p>Estoy "quemado" por el trabajo</p>	

2.9.2. Operacionalización de la hipótesis específica 2

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>El diseño e implementación de procedimientos para evitar el cinismo</p>	<p>Desvergüenza o descaro en el mentir o en la defensa y práctica de actitudes reprochables.</p>	<p>Descaro</p> <p>Mentira</p>	<p>He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto</p> <p>He perdido entusiasmo por mi trabajo</p> <p>Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo</p>	<p>TÉCNICA</p> <p>Observación directa</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Síndrome de Burnout</p>	<p>El desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales</p>	<p>Desgaste</p> <p>Demanda social</p>	<p>Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo</p> <p>Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo</p> <p>Estoy "quemado" por el trabajo</p>	<p>INSTRUMENTO</p> <p>Ficha de observación NTP732</p>

2.9.3. Operacionalización de la hipótesis específica 3

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>El diseño e implementación de procedimientos para generar eficiencia</p>	<p>Habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado</p>	<p>Habilidad</p> <p>Resultado</p>	<p>Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo</p> <p>Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización</p> <p>En mi opinión soy bueno en mi puesto</p> <p>Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo</p> <p>He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto</p>	<p>TÉCNICA</p> <p>Observación</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Ficha de observación NTP732</p>

			En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas	
VARIABLE DEPENDIENTE Síndrome de Burnout	El desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales	Desgaste Demanda social	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo Estoy "quemado" por el trabajo	

2.10. MARCO LÓGICO

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INSTRUMENTOS
¿El diseño e implementación de procedimientos influye positivamente en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad?	Diseñar e implementar procedimientos para la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad.	El diseño e implementación de procedimientos influye positivamente en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad.	INDEPENDIENTE Diseñar e implementar procedimientos DEPENDIENTE Síndrome de Burnout	Ficha de observación Manual de procedimientos
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES	INSTRUMENTOS
¿El diseño e implementación de procedimientos para combatir	Diseñar e implementar procedimientos para combatir	El diseño e implementación de procedimientos para	INDEPENDIENTE	Ficha de observación

<p>el agotamiento en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, ayuda en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad?</p>	<p>el agotamiento en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, ayuda en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.</p>	<p>combatir el agotamiento en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, ayuda en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.</p>	<p>Diseñar e implementar procedimientos para combatir el agotamiento</p> <p>DEPENDIENTE</p> <p>Síndrome de Burnout</p>	
<p>¿El diseño e implementación de procedimientos para evitar el cinismo en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, apoya en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de</p>	<p>Diseñar e implementar procedimientos para evitar el cinismo en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, apoya en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el</p>	<p>El diseño e implementación de procedimientos para evitar el cinismo en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, apoya en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <p>Diseñar e implementar procedimientos para evitar el cinismo</p> <p>DEPENDIENTE</p> <p>Síndrome de Burnout</p>	<p>Ficha de observación</p>

recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad?	propósito de mejorar la productividad.	propósito de mejorar la productividad.		
¿El diseño e implementación de procedimientos para generar eficiencia en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, contribuye en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad?	Diseñar e implementar procedimientos para generar eficiencia en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, contribuye en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.	El diseño e implementación de procedimientos para generar eficiencia en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, contribuye en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.	INDEPENDIENTE Diseñar e implementar procedimientos para generar eficiencia DEPENDIENTE Síndrome de Burnout	Ficha de observación

CAPITULO III

3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS

3.1.TEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES

3.2.PRESENTACIÓN

Las técnicas de seguridad pueden definirse como el conjunto de actuaciones, sistemas y métodos, dirigidos a la detección y corrección de los distintos factores de riesgo que intervienen en los accidentes de trabajo y al control de sus posibles consecuencias.

La determinación y aplicación de técnicas de lucha contra los riesgos una técnica preventiva orientada a detectar y controlar las causas que originan el accidente, con el fin de evitar la repetición de uno igual o similar, en vista a que los accidentes y enfermedades profesionales representan un factor muy importante para la eficacia y productividad de la organización y el trabajador ya que se constituye en una amenaza en la solidez financiera, desorden en la vida familiar y daño psicológico.

La investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, que se dedica a la prestación de servicios de ahorro, crédito y otros productos a los socios de la ciudad de Riobamba, siendo el área de recaudación la etapa dentro del proceso financiero de mayor exigencia y demanda. Dicha exigencia y demanda sobre el personal puede ocasionar un desbalance entre las capacidades del trabajador y la carga laboral, lo cual repercute considerablemente sobre la salud psicosocial, lo cual incluso a largo plazo puede acarrear problemas de salud física debido a las enfermedades psicosomáticas.

La inexistencia de manuales de procedimientos individuales para cada colaborador genera que la organización desconozca los potenciales riesgos psicosociales que afectan al personal y las consecuencias en el rendimiento de los mismos.

El desarrollo de las Instituciones Financieras está establecido por la capacidad que éstas tengan para prestar servicios óptimos a sus titulares y usuarios, básicamente ofrecen la misma variedad de productos y/o servicios, es decir, las razones que conduce en a estos a dirigirse a las instituciones financieras son las mismas.

Por consiguiente, el factor que determina que las personas se identifiquen con una institución se fija por el nivel de satisfacción que experimenten cada vez que visiten una institución financiera.

Asimismo, las instituciones financieras están conscientes de que su razón de ser está establecida por el nivel de aceptación que tengan del público, y a ello, deben su permanencia o existencia en el mercado.

Permanencia o existencia, que sólo será posible gracias a la rentabilidad que sus titulares y usuarios le permitirán obtener cada vez que hagan uso de los productos y servicios que les ofrecen.

3.3.OBJETIVOS

3.3.1. Objetivo General

Diseñar e implementar procedimientos para la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad.

3.3.2. Objetivos Específicos

Diseñar e implementar procedimientos para combatir el agotamiento en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, ayuda en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.

Diseñar e implementar procedimientos para evitar el cinismo en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, apoya en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.

Diseñar e implementar procedimientos para generar eficiencia en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, contribuye en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.

3.4.FUNDAMENTACIÓN

Evaluación del Síndrome de Burnout

Metodología NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición

Definiciones generales

El desarrollo del concepto de burnout como fenómeno psicológico tiene su origen en Estados Unidos asociándose a trabajos realizados a mediados de la década de los setenta. Desde entonces, el burnout supuso un campo de estudio científico definido y fecundo.

El burnout es considerado en la actualidad como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes. El burnout es un proceso que surge como consecuencia del estrés laboral crónico en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizacional. Se trata por tanto de un síndrome con connotaciones afectivas negativas que afecta a los trabajadores en distintos niveles (personal, social y laboral).

Una definición actualizada y ampliamente aceptada del término “burnout” se puede indicar como: "una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relaciona! en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional"

En esta definición queda patente el carácter tridimensional del síndrome de burnout entendiéndolo que afecta, por un lado, a un nivel personal (agotamiento: sensación de no poder dar más de sí a nivel emocional) por otro lado, a un nivel social (cinismo: actitud distante ante el trabajo, las personas objeto del mismo, así como los compañeros/as de trabajo) y finalmente, a nivel profesional (ineficacia profesional: sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en él trabajó).

Variables que influyen en el desarrollo del burnout

El burnout es un síndrome que resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja. Así, el desarrollo de este síndrome dependerá, básicamente de tres tipos de variables: Variables individuales, variables sociales y variables organizacionales.

- **Variables individuales:** El género parece ser una variable que diferencia las puntuaciones en burnout entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo. Finalmente, no podemos olvidar el rol que tienen las variables de personalidad dentro del desarrollo del burnout. Así se ha demostrado que los sujetos que exhiben un patrón de conducta tipo A, baja estabilidad emocional y manifiestan un locus de control externo (creencia que el mundo sigue un orden, pero son otras personas y no ellos mismos tienen el control sobre este orden), son más vulnerables de sufrir burnout.
- **Variables sociales:** La importancia de variables de carácter social como el apoyo social es manifiesta, ya que el apoyo social hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc.). El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo, así como en la organización. Además, es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el individuo es fundamentalmente la realidad percibida.

- **Variables organizacionales:** Las variables personales y sociales pueden afectar a la aparición del burnout, en cambio las variables organizacionales, básicamente aquellas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo desencadenan. De esta manera, factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio) o el clima organizacional, pueden convertirse en desencadenantes del síndrome de burnout y deberán tenerse en cuenta a la hora de diseñar la prevención psicosocial a nivel primario

Instrumento de medición

El MBI (Maslach Burnout Inventory) se construyó para medir burnout en educadores y personal del sector servicios (personal de enfermería, asistentes sociales, etc.). La escala evaluaba tres dimensiones por medio de tres sub-escalas. Debido al hecho de que el cuestionario podía aplicarse de una forma rápida y sencilla ha sido muy utilizado, facilitando así que la definición de burnout implícita en el MBI se convirtiese en la más aceptada.

Identificación de los factores de riesgo relacionados con la carga laboral de los cuales se deriva el Síndrome de Burnout dentro del área de recaudaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.

Para la identificación de los factores de riesgo de relacionados con la carga laboral que pueden generar el Síndrome de Burnout se aplicó la metodología correspondiente a las listas de chequeo, en las cuales se establece, en primer lugar, una lista de factores de riesgo que, en base a la bibliografía existente, que se ha determinado que son elementos del entorno laboral que pueden ocasionar el síndrome de Burnout, para verificar dentro del lugar a analizar la existencia de los mismos y, por medio de la lista de chequeo, documentar los factores de riesgo identificados.

Dentro del cuadro 1 se evidencia el resultado de la aplicación de la lista de chequeo dentro del área de recaudaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba.

Aplicación del instrumento NTP 732 para la medición del Síndrome de Burnout dentro del área de recaudaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”

Una vez identificados los factores de riesgos, para los cuales estarán estructurados cada uno de los procedimientos, se procedió a valorar la existencia del riesgo de padecer el Síndrome de Burnout o. Para ello se aplicó el instrumento NTP 732, el cual está validado por el INSHT.

El instrumento es una adaptación al idioma español de la metodología Maslach Burnout Inventory (MBI), generada por Maslach y Jackson en 1981. El instrumento consiste en la aplicación de una encuesta a los trabajadores, la cual cuenta con varios ítems agrupados en tres criterios (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional). Cada ítem busca identificar en qué grado (en función de la frecuencia) los trabajadores analizados están bajo la incidencia de los factores de riesgo descritos dentro de cada uno de los grupos. Los ítems fueron ser respondidos por los trabajadores haciendo uso de una escala de frecuencia de tipo Likert que va de cero "0" (nunca) a "6" (siempre). Altas puntuaciones en las dimensiones agotamiento y altas puntuaciones en la dimensión de cinismo unidas a bajas puntuaciones en la dimensión eficacia profesional indicaron una alta incidencia del Síndrome Burnout.

Para la obtención de las puntuaciones de cada escala (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional) se sumó las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenecen a cada escala y se dividió el resultado por el número de ítems de la escala. Por ejemplo, para obtener la puntuación en la escala de "Agotamiento" se sumó cada una de las puntuaciones directas obtenidas en cada ítem de Agotamiento (A) y posteriormente se dividió el total obtenido para 5 que es el número de ítems que forma la escala de Agotamiento. Se realizó la operación citada para cada una de las escalas y para cada uno de los sujetos a los que se ha administrado el instrumento de medida. Para lograr verificar la eficiencia de los procedimientos implementados se aplicó la encuesta a los trabajadores del área de interés en la etapa previa a la implementación de los procedimientos y en la etapa posterior a la implementación de los mismos.

3.5.OPERATIVIDAD

CUADRO N.3.1. Operatividad del proyecto

ACTIVIDADES	OBJETIVOS	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	FECHA	RESPONSABLE	BENEFICIARIOS
Realizar diagnóstico inicial sobre el síndrome de Burnout producto de la carga laboral	Aplicar la lista de chequeo para la identificación de los factores de riesgo de los cuales se derivan el burnout en base a la norma técnica de prevención 732 propuesta por el INSHT	Recolectar datos por medio de la lista de chequeo para la identificación de los factores de riesgo de los cuales se derivan el burnout en base a la norma técnica de prevención 732 propuesta por el INSHT	Octubre/2016	Eco. Luis Pulla	Trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”
Aplicación el manual de procedimientos para el área de recaudaciones	Aplicar el manual de procedimientos para el área de recaudaciones	Aplicar el manual de procedimientos para el área de recaudaciones	Octubre/2016	Eco. Luis Pulla	Trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”

<p>Realizar diagnóstico final sobre el síndrome de Burnout producto de la carga laboral</p>	<p>Aplicar la lista de chequeo para la identificación de los factores de riesgo de los cuales se derivan el burnout en base a la norma técnica de prevención 732 propuesta por el INSHT</p>	<p>Recolectar datos por medio de la lista de chequeo para la identificación de los factores de riesgo de los cuales se derivan el burnout en base a la norma técnica de prevención 732 propuesta por el INSHT</p>	<p>Octubre/2016</p>	<p>Eco. Luis Pulla</p>	<p>Trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”</p>
---	---	---	---------------------	------------------------	---

CAPITULO IV

4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

CUADRO 4.1. LISTA DE CHEQUEO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO DE LOS CUALES SE DERIVAN EL BURNOUT EN BASE A LA NORMA TÉCNICA DE PREVENCIÓN 732 PROPUESTA POR EL INSHT

FACTORES DE RIESGO	EXISTE	NO EXISTE	NO APLICA
FACTORES DE RIESGO A NIVEL DE ORGANIZACIÓN			
Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida	X		
Falta de apoyo instrumental por parte de la organización		X	
Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada"	X		
Falta de participación de los trabajadores		X	
Falta de coordinación entre las unidades	X		
Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías	X	X	X
Falta de refuerzo o recompensa		X	
Falta de desarrollo profesional		X	
Relaciones conflictivas en la organización		X	
Estilo de dirección inadecuado		X	
Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH		X	
FACTORES DE RIESGO RELATIVOS AL DISEÑO DEL PUESTO DE TRABAJO			
Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente	X		
Descompensación entre responsabilidad y autonomía	X		
Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.)		X	
Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad-sobrecarga de rol		X	
Carga emocional excesiva		X	
Falta de control de los resultados de la tarea	X		
Falta de apoyo social		X	
Tareas inacabadas que no tienen fin		X	
Poca autonomía decisional	X		

Estresores económicos	X		
Insatisfacción en el trabajo		X	
FACTORES DE RIESGO RELATIVOS A LAS RELACIONES INTERPERSONALES			
Trato con usuarios difíciles o problemáticos	X		
Relaciones conflictivas con clientes		X	
Negativa dinámica de trabajo	X		
Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios		X	
Falta de apoyo social		X	
Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias	X		
Proceso de contagio social del Síndrome de Burnout		X	
Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales		X	
CAMBIOS SUPRA-ORGANIZATIVOS			
Cambios tecnológicos que implican un aumento de las demandas cuantitativas y cualitativas en el servicio a la población usuaria		X	
Cambios en la concepción del trabajo: el trabajo emocional		X	
Aparición de situaciones que impliquen pérdida de estatus o prestigio		X	
Aparición de nuevas leyes que impliquen cambios estatutarios y de ejercicio de la profesión		X	
Cambios en la cultura de la población usuaria, "la sociedad de la queja"	X		
Cambios en los programas de servicio		X	
Cambios en los procedimientos, tareas o funciones del trabajo		X	
Cambios en los perfiles demográficos de la población usuaria y que requiere de un cambio de roles		X	

Elaborado por: **Luis Alberto Pulla Sánchez**

Se han tomado 7 muestras para la recolección de datos, los cuales están divididas de la siguiente manera:

M1, M2, M3= Son las muestras del personal de cajas.

M4, M5, M6, M7= Son las muestras del personal del departamento de contabilidad.

CUADRO 4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN AGOTAMIENTO EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	MEDIA ARITMÉTICA
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	6	5	6	6	6	5	6	
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo	4	5	5	6	6	5	4	
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo	6	5	6	5	4	4	5	
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí	6	4	5	5	6	4	4	
6	Estoy "quemado" por el trabajo	4	4	4	6	5	4	5	
PUNTUACIÓN POR MUESTRA		5,2	4,6	5,2	5,6	5,4	4,4	4,8	5,0

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

CUADRO 4.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN DEL GRADO DE AGOTAMIENTO EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	MEDIA ARITMÉTICA
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	3	4	3	2	4	2	3	
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo	2	4	2	3	2	2	2	
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo	3	3	2	2	4	2	3	
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí	3	2	3	2	4	3	2	
6	Estoy "quemado" por el trabajo	2	2	4	2	2	4	2	
PUNTUACIÓN POR MUESTRA		2,6	3	2,8	2,2	3,2	2,6	2,4	2,7

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

CUADRO 4.4. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN DEL GRADO DE CINISMO EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	MEDIA ARITMÉTICA
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	6	5	4	6	4	4	4	
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo	6	5	5	5	5	4	6	
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	4	6	5	4	4	6	5	
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	6	4	6	4	6	5	4	
PUNTUACIÓN POR MUESTRA		5.5	5	5	4,75	4,75	4,75	4,75	4.90

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

CUADRO 4.5. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN DEL GRADO DE CINISMO EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	MEDIA ARITMÉTICA
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	3	4	3	2	3	4	4	
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo	4	4	2	2	2	2	3	
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	1	2	1	3	1	1	3	
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	1	1	1	2	1	2	1	
PUNTUACIÓN POR MUESTRA		2,25	2,75	1,75	2,25	1,75	2,25	2,75	2,3

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

CUADRO 4.6. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN DE LA EFICACIA PROFESIONAL EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	MEDIA ARITMÉTICA
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	3	2	3	1	3	2	2	
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	3	2	2	3	1	3	3	
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto	2	1	2	2	3	3	2	
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	1	2	2	1	1	1	1	
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	3	2	1	1	1	1	2	
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas	3	2	2	1	3	3	2	
PUNTUACIÓN POR MUESTRA		2.5	1.8	2.0	1.5	2.0	2.2	2	2.3

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

CUADRO 4.7. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA PARA LA VALORACIÓN DE LA EFICACIA PROFESIONAL EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	M 1	M 2	M 3	M 4	M 5	M 6	M 7	MEDIA ARITMÉTICA
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	6	4	6	5	4	4	4	
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	4	4	4	5	5	6	4	
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto	4	5	4	4	4	5	5	
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	5	5	6	4	6	6	5	
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	2	4	4	2	4	2	2	
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas	3	4	3	2	4	3	4	
PUNTUACIÓN POR MUESTRA		4.16	4.3	4.5	3.8	4.5	4.3	4.0	4.22

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

CUADRO 4.8. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DEL ÁREA DE RECAUDACIONES PARA LA VALORACIÓN DEL NIVEL DE INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

VARIABLE	N	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA		DESVIACIÓN ESTÁNDAR	VARIANZA
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico	Estadístico
EFICACIA	7	2.3	4.22	3.2600	0,11751	0,31091	0,097
AGOTAMIENTO	7	2.7	5	5,0286	0,16578	0,43861	0,192
CINISMO	7	2.3	4.90	3.6000	0,09724	0,25728	0,066
N válido (por lista)	7	0	0	0	0	0	0

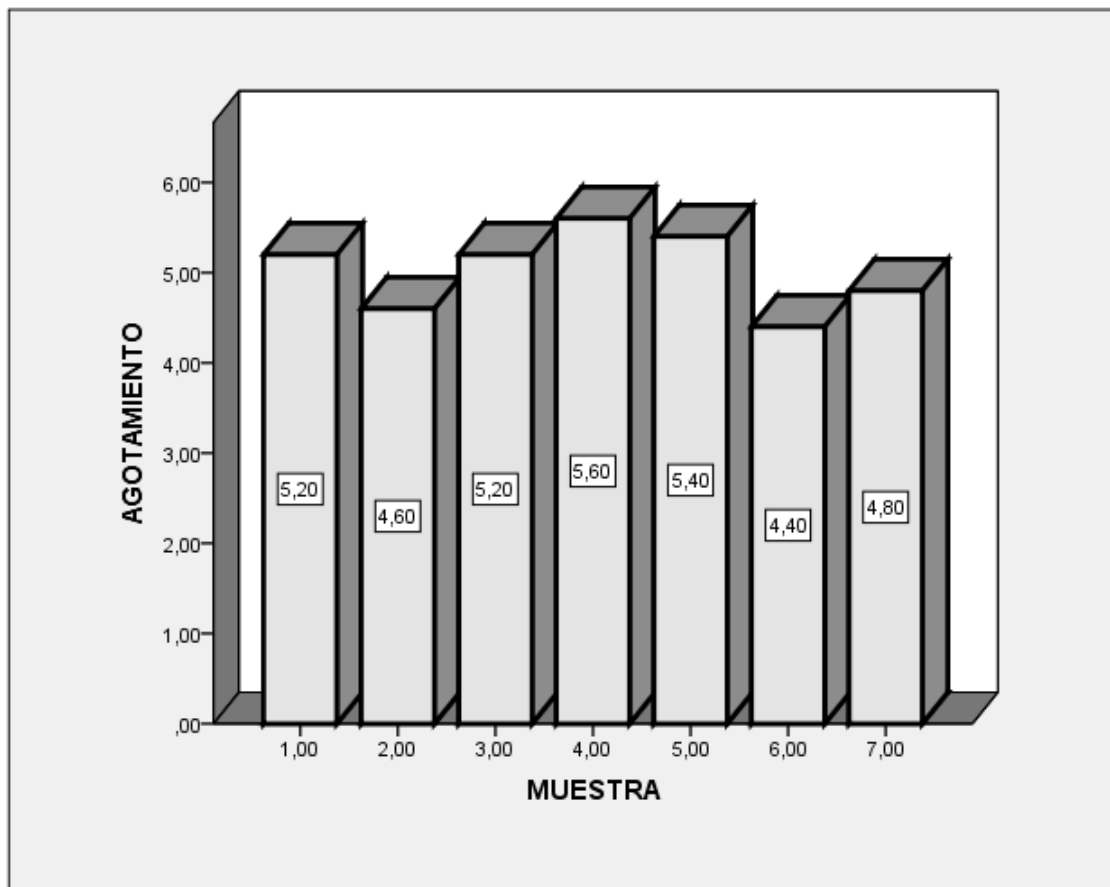
Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

4.1.EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PREVIO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

4.1.1. Análisis de los ítems referentes al agotamiento

Dentro de la herramienta de valoración NTP 732 aplicada en el área de interés, se divide los ítems valorados en diferentes criterios, entre ellos, ítems que permiten, por medio de las respuestas establecidas de los trabajadores encuestados valorar el nivel de agotamiento, el cual está relacionado directamente con el nivel de Burnout. Dentro del cuadro 4.2 se describe el resumen, determinado por medio de la aplicación de herramientas estadísticas de carácter descriptivo de los resultados de las encuestas aplicadas a los trabajadores de interés con respecto a los ítems referentes a la valoración del agotamiento. Como se puede observar en el gráfico 4.1 y cuadro 4.3., los trabajadores contestaron en promedio con un valor de 5 dentro de los ítems referentes al agotamiento, lo cual implica que el nivel de fatiga generado por la carga de trabajo se encuentra fuera del rango

GRÁFICO 4.1. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL GRADO DE AGOTAMIENTO EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.



Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

No es tolerable ya que la media tiene un valor de 5, en vista a que la normativa de referencia señala que como máximo la puntuación promedio no debe exceder a 3 para ser tolerable en cuanto a nivel de incidencia del Síndrome de Burnout.

4.1.2. Formulación de medidas de control implementadas dentro de los procedimientos para minimizar el agotamiento

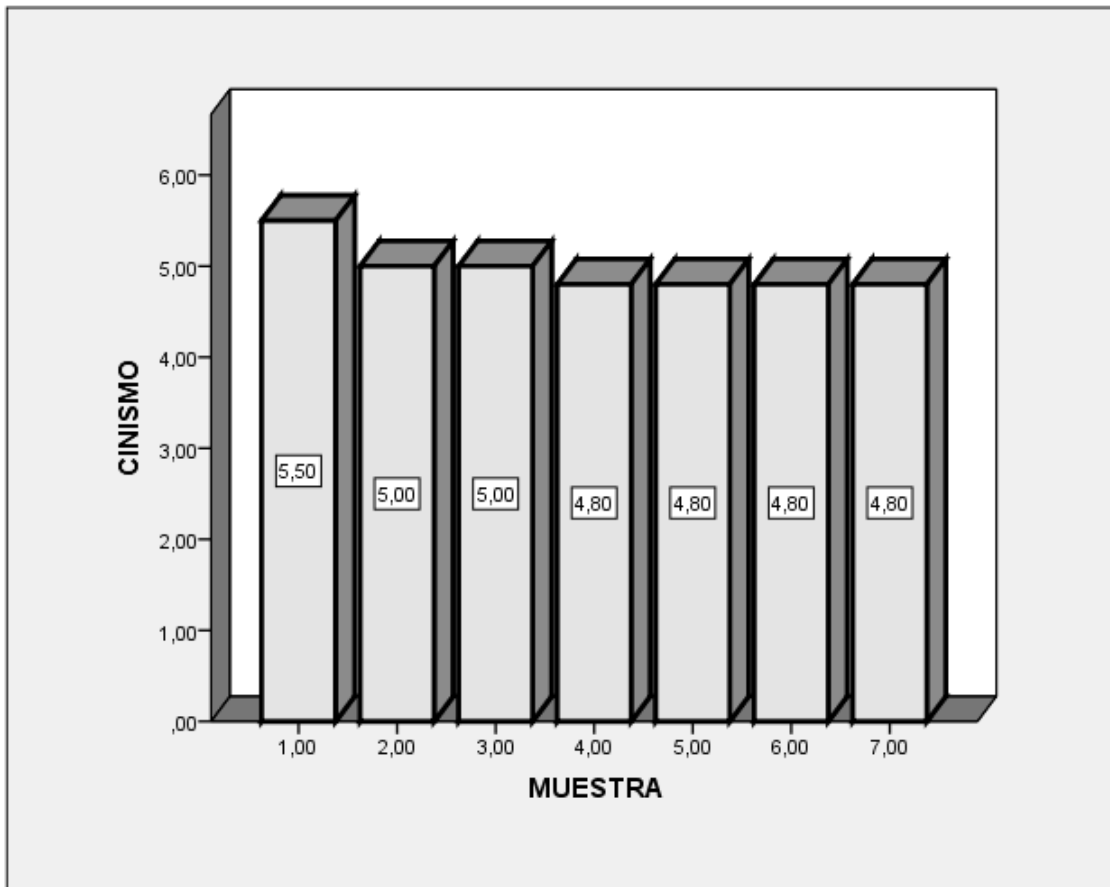
Al verificar las calificaciones obtenidas dentro del criterio referente a fatiga con los factores de riesgo identificados por medio de las listas de chequeo se puede verificar que Falta de coordinación y trabajo en equipo entre las unidades (factores de riesgo relacionas con el nivel de organización) generan el agotamiento no tolerable que fue evidenciado por el personal dentro de las encuestas.

El exceso de tareas acumuladas y no específicas recarga de trabajo al personal, traduciéndose en un agotamiento por tareas innecesarias. Es por ello que se realizó un manual de procesos para el departamento de recaudaciones, de esa manera tener claro el rol dentro de la institución y sus funciones. La falta de coordinación entre las unidades genera que tareas y actividades se realicen de manera redundante entre dos departamentos, lo cual duplica innecesariamente la carga laboral de las unidades. Por lo cual se estableció nuevas funciones específicas a cada colaborador dentro del departamento de recaudaciones, para de esta manera trabajar siempre enfocados al mejoramiento continuo de la institución.

4.1.3. Análisis de los ítems referentes al cinismo

La valoración del cinismo hace referencia a la valoración del grado de despersonalización y apatía que los trabajadores pueden llegar a sentir sobre sus responsabilidades dentro del puesto de trabajo en el cual se desempeñan a causa de sufrir el Síndrome de Burnout. En los trabajadores que están sufriendo, o están próximos a padecer, el síndrome de Burnout, los valores del nivel de cinismo obtenido mediante el instrumento de medición NTP 732 serán altos, es decir, mayores a 4, como es el caso de las valoraciones obtenidas dentro del grupo analizado en las condiciones antes de la implementación de los procedimientos, en vista a que los trabajadores contestaron dentro de los ítems referentes al nivel de cinismo una puntuación, en promedio, igual a 4.90; lo cual es un indicativo del padecimiento leve del síndrome de Burnout, como se muestra en el gráfico 4.2.

GRÁFICO 4.2. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL GRADO DE CINISMO EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.



Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

4.1.4. Formulación de medidas de control implementadas dentro de los procedimientos para minimizar el nivel de cinismo.

Dentro del proceso de identificación de los factores de riesgo potenciadores del Síndrome de Burnout, se verificó que dentro del área de contabilidad existe una estructura organizativa muy jerarquizada y rígida, lo cual genera, en la mayoría de los casos, que los trabajadores no sientan que su labor es importante, o que los resultados que obtienen no sean considerados por la gerencia, ocasionando que el trabajador pierda el interés por las tareas que ejecuta bajo su responsabilidad, lo cual se refleja en un nivel de cinismo fuera de lo tolerable.

Para evitar que el factor de riesgo mencionado afecte a las características psicosociales de los trabajadores del departamento de contabilidad se procedió a reorganizar la

estructura jerárquica, pasando de niveles verticales a horizontales, es decir, bajo un modelo de gestión por procesos, donde los líderes de cada unidad tienen igual participación que los restantes miembros de la unidad, con lo cual se evita la despersonalización del trabajador ante sus responsabilidades.

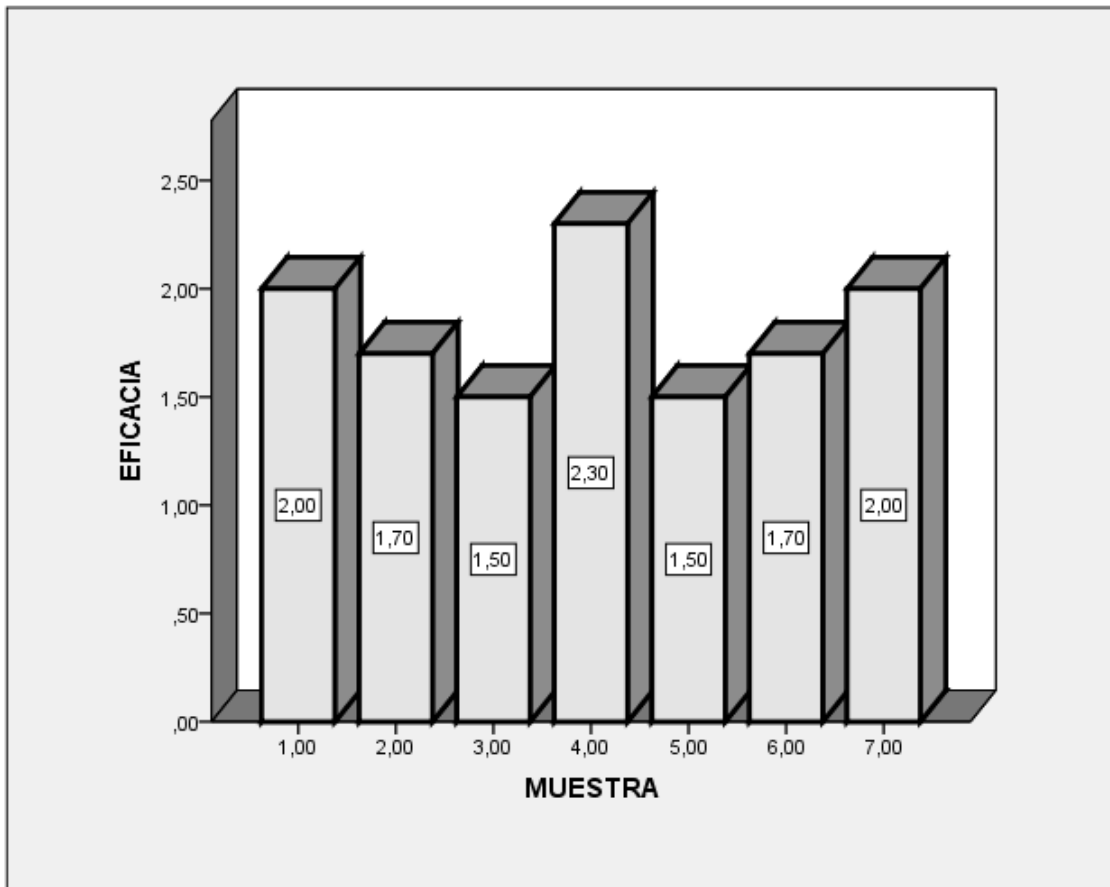
La gestión por procesos tiene como punto de entrada los clientes externos, es decir, en el caso de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva esperanza”, los socios. La finalidad de cada unidad dentro del proceso horizontal es satisfacer las necesidades de cada uno de los clientes. Para dividir el proceso en subprocesos de menor carga laboral y complejidad, se estructuran unidades, las cuales están conformados por distintos miembros de cada uno de los departamentos.

4.1.5. Análisis de los ítems referentes a la eficacia profesional

Dentro del instrumento de medición aplicado al área de interés se incluyen ítems que buscan valorar la eficacia profesional que perciben los trabajadores encuestados, en vista a que hay ambientes donde el Síndrome de Burnout está presente los trabajadores no presentan una eficacia profesional adecuada, debido a la falta de interés sobre sus responsabilidades.

Dentro del departamento de contabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” se registró, por medio del instrumento de valoración NTP 732, que los trabajadores presentan una eficacia profesional igual a 2.3, valor que se encuentra fuera de lo tolerable, como se muestra en el gráfico 4.3

GRÁFICO 4.3. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LA EFICACIA PROFESIONAL EN LA ETAPA PREVIA A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.



Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

4.2.EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Para la verificación de la idoneidad y efectividad de los procedimientos implementados dentro del área de recaudaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” se realizó la revaloración del nivel de incidencia del Síndrome de Burnout dentro del área mencionada posterior a la implementación de los procedimientos formulados e implementados. En vista a que se constató las condiciones iniciales de la incidencia del síndrome de Burnout, cuyos valores actúan como punto inicial de referencia, para conocer la influencia que los procedimientos efectuaron sobre las condiciones de trabajo, específicamente sobre los factores de riesgos relacionados con la carga laboral que son potenciadores del Síndrome de Burnout, se realizó una evaluación de los niveles del síndrome en mención dentro del área de recaudaciones. Para obtener valores

estandarizados se aplicó la misma herramienta de valoración NTP 732, obteniéndose los resultados descrito dentro del cuadro 4.9

CUADRO 4.9. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS APLICADAS AL PERSONAL DEL ÁREA DE RECAUDACIONES PARA LA VALORACIÓN DEL NIVEL DE INCIDENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

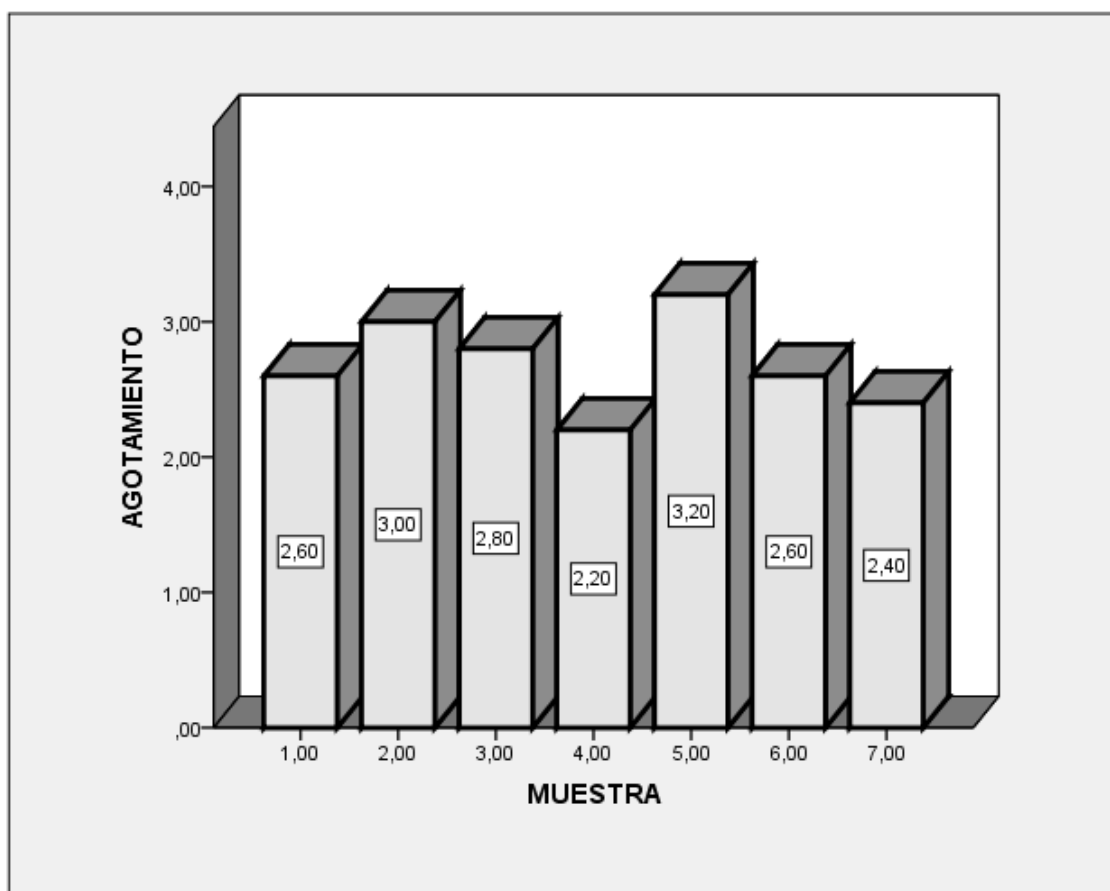
VARIABLE	Nº	MÍNIMO	MÁXIMO	MEDIA		DESVIACIÓN ESTÁNDAR	VARIANZA
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico	Estadístico
AGOTAMIENTO	7	2,20	3,20	2,6857	0,12989	0,34365	0,118
CINISMO	7	1,80	2,80	2,3000	0,15430	0,40825	0,167
EFICACIA	7	3,50	4,50	4,00	0,11218	0,29681	0,088
N válido (por lista)	7	0	0	0	0	0	0

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

4.2.1. Análisis de los ítems referentes al agotamiento

Dentro de la evaluación de la incidencia del Síndrome de Burnout por medio de la valoración del grado de agotamiento que los trabajadores del área de recaudaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” perciben dentro de su puesto de trabajo al aplicar el instrumento de medición NTP 732, se obtuvo que en promedio los trabajadores presentan un grado de agotamiento relacionado al síndrome de Burnout igual a 2.68, como muestra en el gráfico 4.4, el cual se encuentra dentro de los límites tolerables, en vista a que la metodología indica que como máximo el valor promedio de las puntuaciones no debe exceder a 4. Por lo cual se puede indicar que con la implementación de los procedimientos dentro del área en mención se minimizó la incidencia del Síndrome de Burnout valorada en función al agotamiento.

GRÁFICO 4.4. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL GRADO DE AGOTAMIENTO EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.



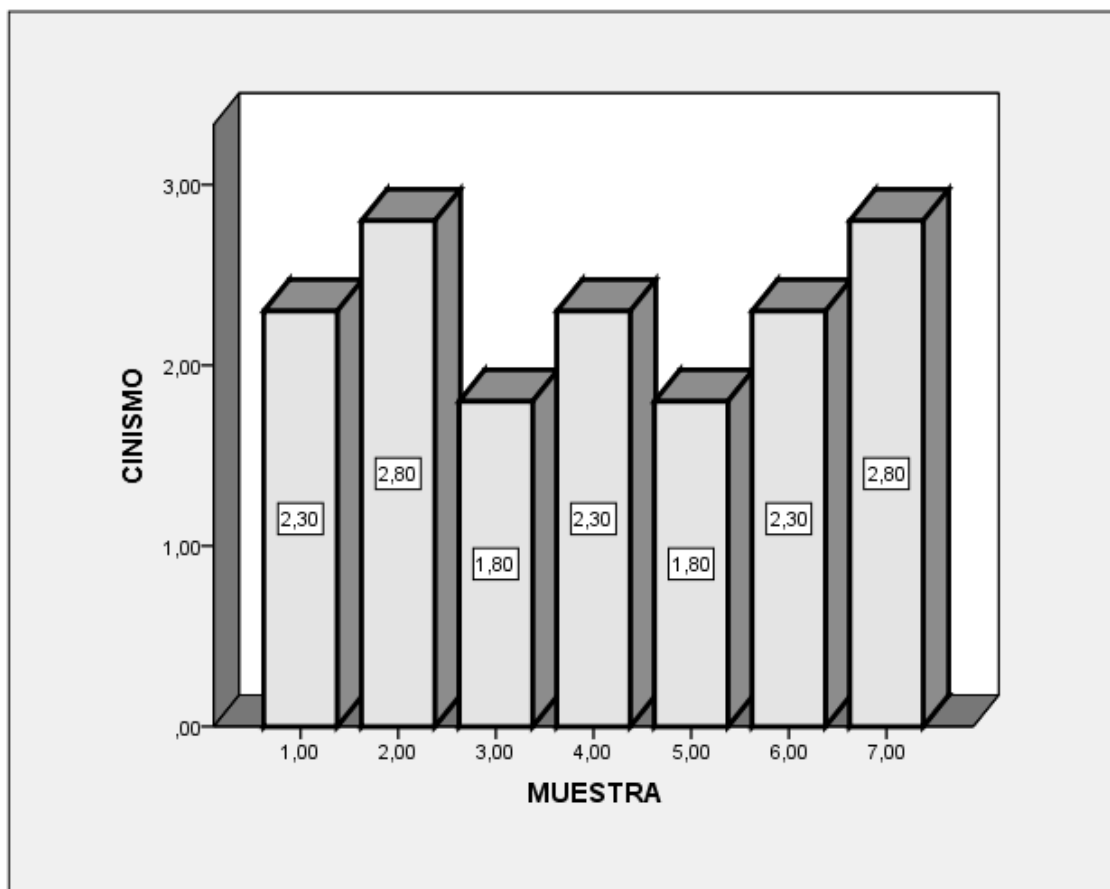
Elaborado por: **Luis Alberto Pulla Sánchez**

4.2.2. Análisis de los ítems referentes al cinismo

Al realizar la valoración de la incidencia del Síndrome de Burnout dentro del área de recaudaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”, se obtuvo que, para la valoración del grado de Cinismo, los trabajadores del área en mención contestaron la encuesta (NTP 732) con una valoración promedio igual a 2.3; como se muestra en el gráfico 4.5, valoración que se encuentra dentro del umbral tolerable, en vista a que la normativa de referencia señala que como máximo la puntuación promedio alcanzada dentro de la valoración del grado de cinismo no debe superar a 4.

En vista a los resultados obtenidos se puede manifestar que los factores de riesgo, relacionados a la carga laboral, que son precursores o potenciadores del síndrome de Burnout se encuentran controlados.

GRÁFICO 4.5. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DEL GRADO DE CINISMO EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

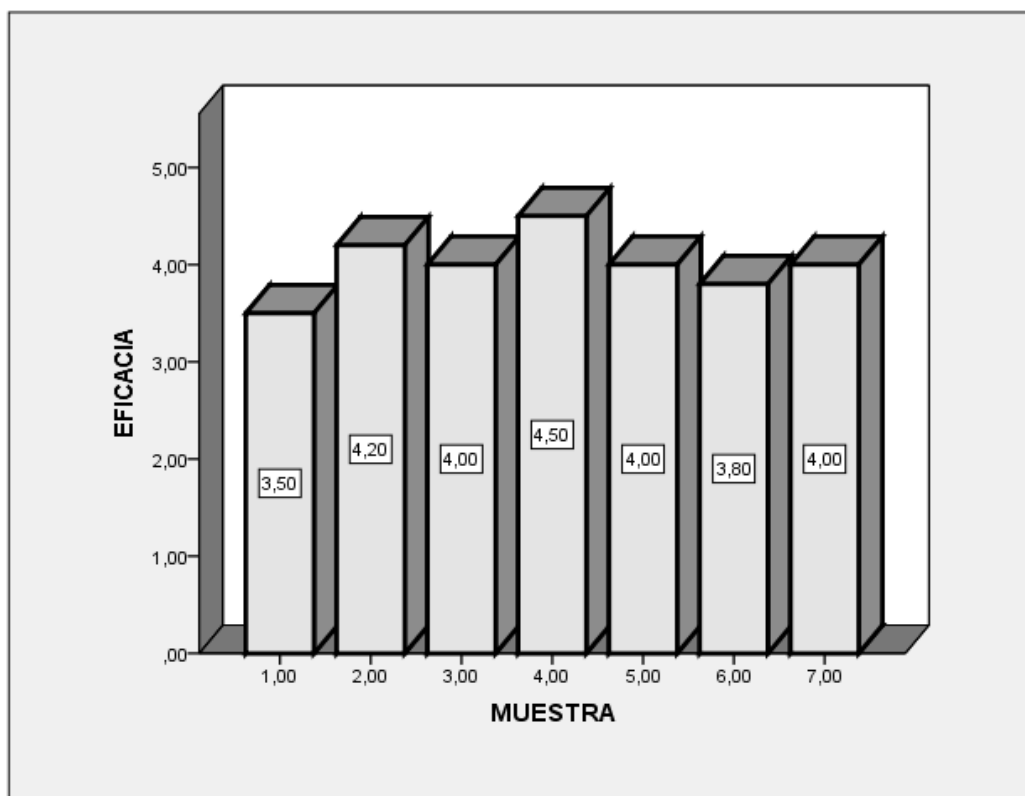


Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

4.2.3. Análisis de los ítems referentes a la eficiencia profesional

Al aplicar el instrumento de valoración del nivel de incidencia del Síndrome de Burnout dentro del área de recaudaciones de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”, posterior a la implementación de los procedimientos, se obtuvo como principal resultado que los trabajadores del área en mención contestaron los ítems referentes a la eficiencia profesional con una puntuación en promedio igual 4; como se muestra en el gráfico 4.5., valoración que es significado de que las condiciones de trabajo, específicamente los factores de riesgo relacionados con la carga laboral que originan el Síndrome de Burnout, se poseen características favorables y no afectan el correcto desempeño de los trabajadores. Se pudo concluir que las condiciones de trabajo no afectan al personal, específicamente por la incidencia del síndrome de Burnout, en vista a que la normativa de referencia señala que como máximo se debe obtener una puntuación de 4 en promedio dentro del ítem referente a la eficacia profesional.

GRÁFICO 4.6. RESULTADOS DE LA VALORACIÓN DE LA EFICACIA PROFESIONAL EN LA ETAPA POSTERIOR A LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.



Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

4.3.COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.3.1. Cálculo del CHI CUADRADO hipótesis específica 1.

CUADRO 4.11. RESUMEN AGOTAMIENTO (FRECUENCIAS OBSERVADAS)

ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	FRECUENCIAS OBSERVADAS														
		M1		M2		M3		M4		M5		M6		M7		
		A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	6	3	5	4	6	3	6	2	6	4	5	2	6	3	61
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo	4	2	5	4	5	2	6	3	6	2	5	2	4	2	52
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo	6	3	5	3	6	2	5	2	4	4	4	2	5	3	54
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí	6	3	4	2	5	3	5	2	6	4	4	3	4	2	53
6	Estoy "quemado" por el trabajo	4	2	4	2	4	4	6	2	5	2	4	4	5	2	50
PROMEDIO		5,2	2,6	4,6	3	5,2	2,8	5,6	2,2	5,4	3,2	4,4	2,6	4,8	2,4	270
TOTAL		26	13	23	15	26	14	28	11	27	16	22	13	24	12	
		0,096	0,048	0,085	0,056	0,096	0,052	0,104	0,041	0,100	0,059	0,081	0,048	0,089	0,044	

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

CUADRO 4.12. FRECUENCIAS ESPERADAS

		FRECUENCIAS ESPERADAS														
		M1		M2		M3		M4		M5		M6		M7		
ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	5,874	2,937	5,196	3,389	5,874	3,163	6,326	2,485	6,100	3,615	4,970	2,937	5,422	2,711	61
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo	5,007	2,504	4,430	2,889	5,007	2,696	5,393	2,119	5,200	3,081	4,237	2,504	4,622	2,311	52
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo	5,200	2,600	4,600	3,000	5,200	2,800	5,600	2,200	5,400	3,200	4,400	2,600	4,800	2,400	54
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí	5,104	2,552	4,515	2,944	5,104	2,748	5,496	2,159	5,300	3,141	4,319	2,552	4,711	2,356	53
6	Estoy "quemado" por el trabajo	4,815	2,407	4,259	2,778	4,815	2,593	5,185	2,037	5,000	2,963	4,074	2,407	4,444	2,222	50
TOTAL		26	13	23	15	26	14	28	11	27	16	22	13	24	12	270

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

CUADRO 4.13. CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

		CALCULO DEL CHI CUADRADO														VALOR DE CHI CUADRADO
		M1		M2		M3		M4		M5		M6		M7		
ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	0,003	0,001	0,007	0,110	0,003	0,008	0,017	0,095	0,002	0,041	0,000	0,299	0,062	0,031	
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo	0,203	0,101	0,073	0,427	0,000	0,180	0,068	0,367	0,123	0,380	0,137	0,101	0,084	0,042	
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo	0,123	0,062	0,035	0,000	0,123	0,229	0,064	0,018	0,363	0,200	0,036	0,138	0,008	0,150	
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí	0,157	0,079	0,059	0,303	0,002	0,023	0,045	0,012	0,092	0,235	0,023	0,079	0,107	0,054	
6	Estoy "quemado" por el trabajo	0,138	0,069	0,016	0,218	0,138	0,764	0,128	0,001	0,000	0,313	0,001	1,054	0,069	0,022	
TOTAL		0,624	0,312	0,190	1,058	0,266	1,204	0,322	0,492	0,580	1,169	0,199	1,671	0,330	0,299	0,954

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

$$\begin{aligned}
 \text{Grado de libertad (gl)} &= (f-1) (c-1) \\
 &= (5-1) (7-1) \\
 &= (4) (6) \\
 &= 24
 \end{aligned}$$

Nivel de significación= $P \leq 0.05$

4.3.2. Cálculo del CHI CUADRADO hipótesis específica 2.

CUADRO 4.14. RESUMEN CINISMO (FRECUENCIAS OBSERVADAS)

ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	FRECUENCIAS OBSERVADAS														
		M1		M2		M3		M4		M5		M6		M7		
		A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	6	3	5	4	4	3	6	2	4	3	4	4	4	4	56
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo	6	4	5	4	5	2	5	2	5	2	4	2	6	3	55
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	4	1	6	2	5	1	4	3	4	1	6	1	5	3	46
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	6	1	4	1	6	1	4	2	6	1	5	2	4	1	44
PROMEDIO		5,5	2,25	5	2,75	5	1,75	4,75	2,25	4,75	1,75	4,75	2,25	4,75	2,75	201
TOTAL		22	9	20	11	20	7	19	9	19	7	19	9	19	11	
		0,109	0,045	0,100	0,055	0,100	0,035	0,095	0,045	0,095	0,035	0,095	0,045	0,095	0,055	

Elaborado por: **Luis Alberto Pulla Sánchez**

CUADRO 4.15. FRECUENCIAS ESPERADAS

		FRECUENCIAS ESPERADAS														
		M1		M2		M3		M4		M5		M6		M7		
ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	6,129	2,507	5,572	3,065	5,572	1,950	5,294	2,507	5,294	1,950	5,294	2,507	5,294	3,065	56
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo	6,020	2,463	5,473	3,010	5,473	1,915	5,199	2,463	5,199	1,915	5,199	2,463	5,199	3,010	55
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	5,035	2,060	4,577	2,517	4,577	1,602	4,348	2,060	4,348	1,602	4,348	2,060	4,348	2,517	46
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	4,816	1,970	4,378	2,408	4,378	1,532	4,159	1,970	4,159	1,532	4,159	1,970	4,159	2,408	44
TOTAL		22	9	20	11	20	7	19	9	19	7	19	9	19	11	201

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

CUADRO 4.16. CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

		CALCULO DEL CHI CUADRADO														CHI CUADRADO
		M1		M2		M3		M4		M5		M6		M7		
ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto	0,003	0,097	0,059	0,285	0,444	0,565	0,094	0,103	0,316	0,565	0,316	0,888	0,316	0,285	
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo	0,000	0,960	0,041	0,326	0,041	0,004	0,008	0,087	0,008	0,004	0,277	0,087	0,123	0,000	
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo	0,213	0,545	0,442	0,106	0,039	0,226	0,028	0,429	0,028	0,226	0,627	0,545	0,098	0,093	
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo	0,291	0,478	0,033	0,823	0,601	0,185	0,006	0,000	0,815	0,185	0,170	0,000	0,006	0,823	
TOTAL		0,507	2,079	0,575	1,541	1,124	0,980	0,136	0,619	1,166	0,980	1,390	1,521	0,543	1,201	1,050

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

$$\begin{aligned}
 \text{Grado de libertad (gl)} &= (f-1) (c-1) \\
 &= (4-1) (7-1) \\
 &= (3) (6) \\
 &= 18
 \end{aligned}$$

Nivel de significación= $P \leq 0.05$

4.3.3. Cálculo del CHI CUADRADO hipótesis específica 3.

CUADRO 4.17. RESUMEN EFICACIA (FRECUENCIAS OBSERVADAS)

ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	FRECUENCIAS OBSERVADAS														
		M1		M2		M3		M4		M5		M6		M7		
		A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	3	6	2	4	3	6	1	5	3	4	2	4	2	4	49
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	3	4	2	4	2	4	3	5	1	5	3	6	3	4	49
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto	2	4	1	5	2	4	2	4	3	4	3	5	2	5	46
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	1	5	2	5	2	6	1	4	1	6	1	6	1	5	46
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	3	2	2	4	1	4	1	2	1	4	1	2	2	2	31
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas	3	3	2	4	2	3	1	2	3	4	3	3	2	4	39
PROMEDIO		2,5	4	1,8333	4,3333	2	4,5	1,5	3,6667	2	4,5	2,1667	4,3333	2	4	260
TOTAL		15	24	11	26	12	27	9	22	12	27	13	26	12	24	
		0,058	0,092	0,042	0,100	0,046	0,104	0,035	0,085	0,046	0,104	0,050	0,100	0,046	0,092	

Elaborado por: **Luis Alberto Pulla Sánchez**

CUADRO 4.18. FRECUENCIAS ESPERADAS

		FRECUENCIAS ESPERADAS														
		M1		M2		M3		M4		M5		M6		M7		
ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	2,827	4,523	2,073	4,900	2,262	5,088	1,696	4,146	2,262	5,088	2,450	4,900	2,262	4,523	49
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	2,827	4,523	2,073	4,900	2,262	5,088	1,696	4,146	2,262	5,088	2,450	4,900	2,262	4,523	49
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto	2,654	4,246	1,946	4,600	2,123	4,777	1,592	3,892	2,123	4,777	2,300	4,600	2,123	4,246	46
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	2,654	4,246	1,946	4,600	2,123	4,777	1,592	3,892	2,123	4,777	2,300	4,600	2,123	4,246	46
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	1,788	2,862	1,312	3,100	1,431	3,219	1,073	2,623	1,431	3,219	1,550	3,100	1,431	2,862	31
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas	2,250	3,600	1,650	3,900	1,800	4,050	1,350	3,300	1,800	4,050	1,950	3,900	1,800	3,600	39
TOTAL		15	24	11	26	12	27	9	22	12	27	13	26	12	24	260

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

CUADRO 4.19. CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

		CALCULO DEL CHI CUADRADO														CHI CUADRADO
		M1		M2		M3		M4		M5		M6		M7		
ÍTEM	CONTENIDO DEL ÍTEM	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	A	D	
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	0,011	0,482	0,003	0,165	0,241	0,163	0,286	0,176	0,241	0,233	0,083	0,165	0,060	0,083	
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización	0,011	0,060	0,003	0,165	0,030	0,233	1,002	0,176	0,704	0,002	0,123	0,247	0,060	0,123	
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto	0,161	0,014	0,460	0,035	0,007	0,126	0,104	0,003	0,362	0,126	0,213	0,035	0,134	0,213	
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo	1,031	0,134	0,001	0,035	0,007	0,313	0,220	0,003	0,594	0,313	0,735	0,426	0,134	0,735	
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto	0,821	0,259	0,361	0,261	0,130	0,189	0,005	0,148	0,130	0,189	0,195	0,390	0,259	0,195	
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas	0,250	0,100	0,074	0,003	0,022	0,272	0,091	0,512	0,800	0,001	0,565	0,208	0,044	0,565	
TOTAL		2,284	1,050	0,902	0,664	0,438	1,297	1,708	1,018	2,831	0,864	1,914	1,471	0,692	1,914	1,743

Elaborado por: Luis Alberto Pulla Sánchez

$$\begin{aligned}
\text{Grado de libertad (gl)} &= (f-1) (c-1) \\
&= (6-1) (7-1) \\
&= (5) (6) \\
&= 30
\end{aligned}$$

Nivel de significación= $P \leq 0.05$

4.3.4. Comprobación de la hipótesis por medio del CHI CUADRADO

Después de haber sacado el valor del CHI CUADRADO de las hipótesis específicas, se procede a sumar los mismos.

Suma de CHI CUADRADO

CHI CUADRADO H1 + CHI CUADRADO H2 + CHI CUADRADO H3

$$0,954+1,050+1,743=3,747$$

Quedando como CHI CUADRADO el valor de 3,747

4.3.4.1. Modelo Lógico

Hi: El diseño e implementación de procedimientos influye positivamente en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad.

Ho: El diseño e implementación de procedimientos influye negativamente en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad.

4.3.4.2. Modelo estadístico

$$Xc^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

$\chi^2 = \text{CHI CUADRADO}$

$f_o = \text{Frecuencia observada}$

$f_e = \text{Frecuencia esperada}$

$gl = \text{Grados de libertad}$

$IC = \text{Intervalo de confianza}$

$\alpha = \text{Nivel de significación}$

4.3.4.3. Zona de rechazo y zona de aceptación de la hipótesis

Grado de libertad (gl) = $(f-1)(c-1)$

$$= (4-1)(7-1)$$

$$= (3)(6)$$

$$= 18$$

Nivel de significación = $P \leq 0.05$

La zona de aceptación se define los valores menores que 18

Para definir la zona de rechazo se debe remitir a la tabla de valores críticos

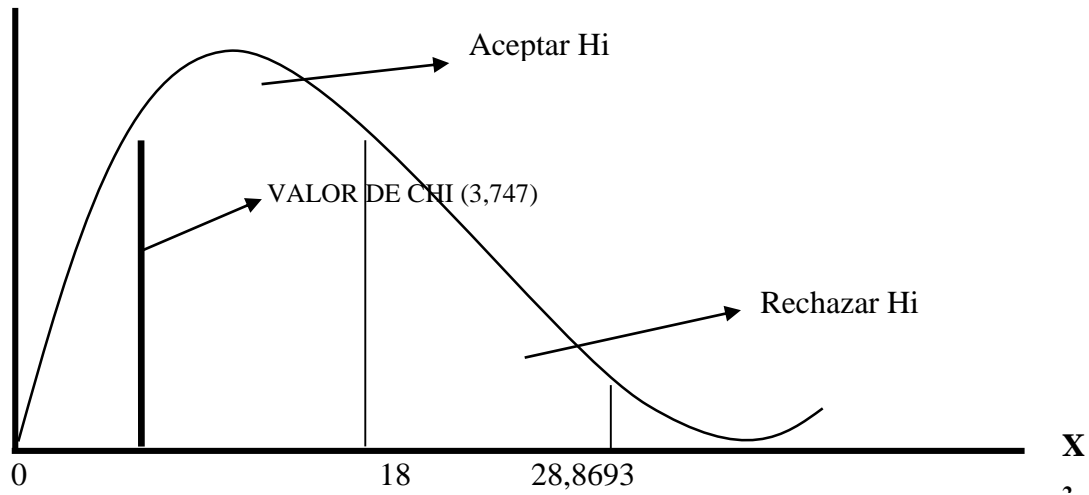
CUADRO N.4.20. DISTRIBUCIÓN DE VALORES CRÍTICOS.

gl \ P	0.05
1	3.841
2	5.991
.....	
.....	
.....	
18	28,8693

Elaborado por: **Luis Alberto Pulla Sánchez**

Por lo tanto la zona de rechazo se define desde 18 hasta 28,8693

Gráfico N.4.8. Representación gráfica del CHI CUADRADO



Al realizar todos los cálculos se obtiene el valor de CHI CUADRADO de 3.747 el cual se encuentra dentro de la zona de aceptación de la hipótesis afirmativa, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo: El diseño e implementación de procedimientos influye positivamente en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos se formularon las siguientes conclusiones de la investigación:

- Se desarrolló un Programa de Procedimientos para el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”, con el principal objetivo de prevenir la incidencia del Síndrome de burnout producto de la carga laboral en de la ciudad de Riobamba.
- Se realizó la valoración de la incidencia del Síndrome de Burnout dentro de la etapa inicial y final de la aplicación del programa de procedimientos dentro del área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”, verificándose que inicialmente el grupo evaluado percibía indicios del Síndrome de burnout en base a la herramienta de valoración NTP 732. Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición.
- Se realizó la identificación de los factores de riesgo que pueden conllevar a la incidencia del síndrome de burnout dentro del área de recaudaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, por medio de listas de chequeo establecidas a base de la metodología NTP 732.
- En base a los resultados de la evaluación de los riesgos de incidencia del síndrome de burnout y la identificación de los factores de riesgos de los cuales se derivan las condiciones que inician y potencian el síndrome de burnout se estructuraron medidas de control, las cuales fueron integradas dentro del programa de procedimientos del área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”.

5.2.RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Realizar periódicamente la valoración del riesgo de incidencia del Síndrome de Burnout dentro del área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”, en vista a que, como la institución financiera se encuentra en crecimiento, las actividades y puestos de trabajo fluctúan permanentemente, es por ello que las evaluaciones caducan frecuentemente.
- Se recomienda verificar el cumplimiento de las directrices establecidas dentro del programa de procedimientos para lograr minimizar la incidencia del Síndrome de burnout dentro del área de recaudaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”.
- Se recomienda profundizar la investigación en temas referentes a la incidencia del síndrome de burnout dentro de instituciones financieras, en vista a que los principales factores de riesgos presentes dentro de dichas organizaciones se relacionan, en última instancia, con dicho síndrome.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ GOLDMAN, A. 1993. Settlement of disputes over interests. En Comparative Labour Law and Industrial Relations in Industrialized Market Economies, 5ª ed., dirigido por R Blanpain. Deventer: Kluwer.
- ✓ GORDON, BR. 1994. Employee involvement in the enforcement of the occupational safety and health laws of Canada and the United States. Comp Labor Law J 15(4):527-560.
- ✓ GOSS, D. 1994. Principles of Human Resource Management. Londres: Routledge. pp 12 -19.
- ✓ INTERNATIONAL HANDBOOK ON CONTRACT OF EMPLOYMENT. 1995. La Haya: Kluwer. pp 52 - 56.
- ✓ JACOBY, SM. 1995. Workers of Nations: Industrial Relations in a Global Economy. Nueva York: Oxford Univ. Press.
- ✓ JENKS, CW. 1957. The International Protection of Trade Union Freedom. Londres: Stevens.
- ✓ KOCHAN, TA, L DYER, DB LIPSKY. 1977. The Effectiveness of Union Health and Safety Committees.
- ✓ TAYLOR, TA, L DYER, DB LIPSKY. 1977. The Effectiveness of Union Health and Safety Committees. Kalamazoo, Michigan: Upjohn Institute for Employment Research.
- ✓ THIRKELL, J, R SCASE, S VICERSTAFF. 1995. Labour Relations and Political Change in Eastern Europe: A Comparative Perspective. Londres: UCL Press.
- ✓ Valticos, N, K Sampson. 1993. International labour law. En Comparative Labour Law and Industrial Relations in Industrialised Market Economies, dirigido por R Blanpain y C Engels. Deventer: Kluwer.

- ✓ Valticos, N, G van Potolsky. 1995. International Labour Law. Deventer: Kluwer.

- ✓ Verma, A, TA Kochan, RD Lansbury. 1995. Employment Relations in the Growing Asian Economies. Londres: Routledge.

- ✓ Vogel, L. 1992. Evolution of Preventive Services in the Workplace and the Implementation of the Community's Framework Directive 89/39 1 Comparative Study in the EEC and EFTA Countries. Bruselas.

- ✓ Walters, D, A Dalton, D Gee. 1993. Worker Representation on Health and Safety in Europe. Bruselas: Oficina Sindical Europea para la Salud y Seguridad.

ANEXOS

Anexo 1. FICHA DE OBSERVACIÓN DEL SÍNDROME BURNOUT



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO

Objetivo: La presente ficha tiene como objetivo recoger datos, de valoración del Burnout, los cuales después de tabularlos y representarlos en forma gráfica nos servirán para probar las hipótesis planteadas en esta investigación.

INSTRUMENTO DE VALORACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

Edad:

Sexo:

Nivel profesional:

Número de años en el puesto de trabajo:

DIRECTRICES: *Los ítems deben ser respondidos por los trabajadores haciendo uso de una escala de frecuencia de tipo Likert que va de cero "0" (nunca) a "6" (siempre).*

VALORACIÓN						
0 Nunca / Ninguna vez	1 Casi nunca/ Pocas veces al año	2 Algunas Veces / Una vez al mes o menos	3 Regularmente / Pocas veces al mes	4 Bastantes Veces / Una vez por semana	5 Casi siempre/ Pocas veces por semana	6 Siempre/Todos los días
CONTENIDO						
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A)					
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A)					
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A)					
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí (A)					
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E)					
6	Estoy "quemado" por el trabajo (A)					
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E)					
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C)					
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo (C)					
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto (E)					
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E)					
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E)					
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C)					
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C)					
15	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E)					

Anexo 2. ANTEPROYECTO APROBADO



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL MENCIÓN EN PREVENCIÓN DE
RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL**

DECLARACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA
PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PRODUCTO DE LA CARGA
LABORAL EN EL ÁREA DE RECAUDACIONES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO “NUEVA ESPERANZA” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA
CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD”.**

PROPONENTE

LUIS PULLA

RIOBAMBA - ECUADOR

2016

1. TEMA

“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT PRODUCTO DE LA CARGA LABORAL EN EL ÁREA DE RECAUDACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “NUEVA ESPERANZA” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD”.

2. PROBLEMATIZACION

2.1 Ubicación del sector donde se va a realizar la investigación

La presente investigación se realizará en las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza, que se encuentra ubicada en las calles Francia y Venezuela esquina en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, la superficie de la institución, La infraestructura de la Cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza", tiene una construcción de 160 mts² de hormigón, de dos pisos la misma que técnicamente esta adecuada para prestar el servicio financiero en sus dos plantas. La distribución organizacional está conformada por:

- Ing. Oswaldo Cantuña Adriano (GERENTE)
- Ing. Verónica Cáceres Guamán (AUDITORA INTERNA)
- Lcda. CPA. Jaqueline Mera Andrade (CONTADORA GENERAL)
- Ing. Nancy López Benalcázar (JEFE DE CREDITO)
- Ing. Lorena Moreno Adrián (OPERADOR DE SISTEMAS)
- Edison Cuaical Moyon (CAJERO FINANCIERO)
- Victor Paguay Burbano (ASISTENTE OPERATIVO)

2.2. Situación problemática

Las técnicas de seguridad pueden definirse como el conjunto de actuaciones, sistemas y métodos, dirigidos a la detección y corrección de los distintos factores de riesgo que intervienen en los accidentes de trabajo y al control de sus posibles consecuencias. La determinación y aplicación de técnicas de lucha contra los riesgos una técnica preventiva orientada a detectar y controlar las causas que originan el accidente, con el fin de evitar la repetición de uno igual o similar, en vista a que los accidentes y enfermedades profesionales representan un factor muy importante para la eficacia y productividad de la organización y el trabajador ya que se constituye en una amenaza en la solidez financiera, desorden en la vida familiar y daño psicológico.

La investigación se llevara a cabo en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, que se dedica a la prestación de servicios de ahorro, crédito y otros productos a los socios de la ciudad de Riobamba, siendo el área de recaudación la etapa dentro del proceso financiero de mayor exigencia y demanda. Dicha exigencia y demanda sobre el personal puede ocasionar un desbalance entre las capacidades del trabajador y la carga laboral, lo cual repercute considerablemente sobre la salud psicosocial, lo cual incluso a largo plazo puede acarrear problemas de salud física debido a las enfermedades psicosomáticas. La inexistencia de procedimientos que actúen en protección de la salud del personal frente a los factores de riesgos psicosociales genera que la organización desconozca los potenciales riesgos psicosociales que afectan al personal y las consecuencias en el rendimiento de los mismos. El desarrollo de las Instituciones Financieras está establecido por la capacidad que éstas tengan para prestar servicios óptimos a sus titulares y usuarios, básicamente ofrecen la misma variedad de productos y/o servicios, es decir, las razones que conduce en a estos a dirigirse a las instituciones financieras son las mismas. Por consiguiente, el factor que determina que las personas se identifiquen con una institución se fija por el nivel de satisfacción que experimenten cada vez que visiten una institución financiera.

Asimismo, las instituciones financieras están conscientes de que su razón de ser está establecida por el nivel de aceptación que tengan del público, y a ello, deben su permanencia o existencia en el mercado. Permanencia o existencia, que sólo será posible gracias a la rentabilidad que sus titulares y usuarios le permitirán obtener cada vez que

hagan uso de los productos y servicios que les ofrecen. En el nivel de aceptación del servicio, el recurso humano juega un papel fundamental porque de éste dependerá dicho nivel, y por ende, la rentabilidad deseada por la institución

2.3. Formulación del problema

- ¿Cómo el diseño y la implementación de procedimientos para la prevención del síndrome de Burnout producto de la carga laboral, influirá sobre la productividad laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”?

2.4. Problemas derivados

- ¿Cuál de las tres dimensiones establecidas por Maslach (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal), tienden a acentuar más el Síndrome Burnout, en la población objeto de estudio?
- ¿Cuáles son las consecuencias para el individuo y la organización en la que laboran en base a la normativa NTP 732: cuando se ven afectados por el Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout".?
- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales que podrían generar la incidencia del Síndrome de Burnout dentro del personal del área de recaudación de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”.?
- ¿Cómo influye en las utilidades de la empresa la presencia del Síndrome Burnout en los empleados?

3. JUSTIFICACIÓN

La seguridad caracteriza a un sistema según sea su capacidad de funcionar sin accidentes. Un sistema perfectamente fiable minimiza los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales, y para lograr dicha meta ideal se requiere que todo el sistema laboral contemple procedimientos que regulen las actividades. El personal que labora dentro de un

ambiente seguro, además de mejorar su calidad de vida, presenta una mayor eficiencia y eficacia, lo cual se traduce en productividad dentro de las tareas a ejecutar, condición muy importante en el desarrollo de las entidades financieras. Hans Selye definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud como: "La respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior". El término, proveniente del idioma inglés, fue incorporado rápidamente a todos los idiomas.

Varias enfermedades a veces con causas desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino el resultado de cambios fisiológicos producto de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados, y que podrían estar predeterminados genética o constitucionalmente. El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador, y que son consecuencia de la presencia de agentes estresantes nocivos derivados directamente de la actividad laboral. El estrés laboral, es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y 3 presiones que no se ajustan a sus conocimientos y que ponen a prueba su capacidad para afrontar situaciones.

Desde la perspectiva psicosocial, se puede referir al Síndrome de Burnout o de Quemarse por el trabajo como un síndrome cuyos síntomas son sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. El síndrome Burnout o síndrome de "estar quemado", recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar la "tensión" al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas. Historia del síndrome de Burnout, en una de las definiciones más clásicas del término: "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)." el síndrome como "un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo", la psicóloga social estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesiones de ayuda a personas. Eligió también el mismo término que utilizaban de forma coloquial los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. se trata de un desarrollo continuo y fluctuante en el tiempo: es un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral., para estos autores, este concepto se diferencia principalmente en relación a si

es conceptualizado como un estímulo, una respuesta, una percepción o una transacción.), propuso una definición de Burnout menos conocida y más precisa: Es un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. En consecuencia, es el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno mental existente.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Diseñar e implementar procedimientos para la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad.

4.2. Objetivos Específicos

Evaluar en el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva esperanza cual de las tres dimensiones establecidas por Maslach (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal), tienden a acentuar más el Síndrome Burnout,?

Determinar los riesgos psicosociales que podrían generar la incidencia del Síndrome de Burnout dentro del personal del área de recaudación de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”

Formular medidas que prevengan y protejan al personal de la incidencia del Síndrome de Burnout como son mejorar las condiciones de trabajo, participación en la toma de decisiones, flexibilidad laboral, mejorar la supervisión, roles profesionales claros, etc.

Elevar las utilidades de la empresa minimizando la presencia del Síndrome Burnout en los empleados, para mejorar el ambiente de trabajo y minimizar los riesgos laborales

5. FUNDAMENTACION TEORICA

5.1. Antecedentes de investigaciones anteriores

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito no se han realizado investigaciones que sirvan de referencia para el presente trabajo sin embargo en el tema de seguridad industrial las actividades realizadas son:

- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Reglamento interno
- Plan de Emergencia
- Rutas de evacuación debidamente señalados
- Señalética de seguridad industrial.

5.1.1. Fundamentación Epistemológica

Tomasini, A. (2006), afirma que el término epistemología, así como la idea y la realidad que connota, data de comienzos de siglo, la epistemología es la ciencia que estudia la naturaleza, origen y posibilidad del conocimiento humano. Según Guery². La epistemología como ciencia de la ciencia está emparentada con la lógica puesto que el epistemólogo conoce o practica la lógica moderna por qué hacer lógica no es, después de todo, otra cosa que hacer ciencia.

Tomasini, A. (2006), menciona que para fundamentar el proceso de investigación socio educativo es importante rescatar dos tendencias (escuelas epistemológicas)- el positivismo lógico y el materialismo dialéctico, puesto que a criterio de Oquist, el estructural funcionalismo y el materialismo histórico fundamentan estas dos escuelas. Sin embargo, para contextualizar el amplio panorama de las escuelas epistemológicas, incluimos en esta unidad, un somero estudio del racionalismo, empirismo y pragmatismo.

5.1.2. Fundamentación Axiológica

Henderson, B. (1991), señala que la investigación está influida por los valores, pues, el autor del trabajo de investigación parte involucrada en el contexto y sujeto de investigación, contribuirá en este proceso, quien no se conformará con saber, sino que, asumirá el compromiso de cambio, tomando en cuenta el contexto socio-cultural en el que desarrolla el problema, respetando valores religiosos, morales, éticos y políticos de todos quienes conforman la institución

5.3 Fundamentación teórica

5.3.1. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

Walters, D. (1993), menciona que la gestión de la Salud de los Trabajadores debe ser visualizada en forma integral desde la perspectiva sistémica, por tanto no se debe concebir aislado del resto de la gestión de una institución y de su contexto. Importa que los mismos estén integrados al resto de los objetivos de la institución, involucrando a todos los estamentos de la misma (Niveles estratégicos, tácticos y operativos) Es un proceso dinámico, de mejoras continuas, con objetivos que se van reformulando frente a cada evaluación de resultados alcanzados. Presenta procesos intermedios de observación y la retroalimentación es punto clave en dicho proceso. Este sistema de Gestión está enmarcado en la normativa nacional e institucional que hacen referencia a la “seguridad y salud” en los diferentes ámbitos universitarios. El sistema de gestión de la Salud de los Trabajadores tiene como componentes principales:

- Política
- Organización
- Planificación, aplicación y evaluación
- Acciones que deberían asegurar el proceso de mejoras continuas en materia de salud de los trabajadores



5

Figura 1. Componentes del sistema de gestión de la Salud de los Trabajadores tiene como componentes

5.4. CONCEPTO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Vogel, L. (1992), afirma que la primera legislación que menciona la regulación de las condiciones de trabajo surge en España a finales del siglo XIX dando lugar a lo que luego se denominó el Derecho del Trabajo. Fue una normativa que tuvo como contenido la Seguridad e Higiene en el Trabajo, siendo ésta la denominación tradicional con la que se ha conocido esta materia desde sus orígenes hasta casi la actualidad, y que aún pervive al ser recogida en la Constitución de 1978 en su artículo 40.2 y en el Estatuto de los Trabajadores en los artículos 4 y 19.

Vogel, L. (1992), menciona que con la denominación clásica de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el término Seguridad venía a hacer referencia al conjunto de medidas de prevención y protección frente al accidente laboral y el de Higiene a las medidas médico higiénicas a aplicar para evitar la enfermedad originada por los agentes físicos químicos o biológicos

presentes en el ambiente de trabajo. La anterior normativa comienza a ser sustituida a partir de los años 80 cuando a nivel internacional se acepta una nueva denominación, la de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta es la denominación que ya se utiliza en el convenio de la OIT nº 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores y Medio Ambiente en el Trabajo, y que España ratificó en 1985. También figura tal denominación en la normativa de la Unión Europea, especialmente a partir de su “Directiva Marco” 89/391/CEE relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la Seguridad y Salud de los trabajadores. Esta directiva tuvo como fin armonizar las legislaciones de los Estados miembros de la Unión Europea en esta materia, estableciendo, con carácter de mínimo e indisponible, los principios generales de la Prevención de riesgos laborales en su ámbito geográfico.

Dalton, A. (1993), señala que la denominación actual de Seguridad y Salud en el Trabajo encierra una amplia concepción de la prevención de riesgos laborales donde los objetivos son más ambiciosos con respecto a la clásica Seguridad e Higiene en el Trabajo.

El término Seguridad mantiene su acepción primaria: lo exento de todo peligro, daño o riesgo de accidente laboral. El concepto Salud implica un concepto más amplio e integral que el de Higiene cuando la Organización Mundial de la Salud define la Salud como el “estado de bienestar físico, mental y social completo y no meramente la ausencia de enfermedad”.

Verma, A. (1995), menciona que de este modo, la Prevención de Riesgos Laborales tiene unos objetivos más amplios, la Seguridad en el Trabajo entendida como el control o reducción máxima del riesgo de accidente de trabajo, y la Salud en el Trabajo que tiene como fin promover no sólo la protección frente a la clásica enfermedad profesional sino también el bienestar físico y psíquico del trabajador y su salud integral. De igual forma, la visión sobre los factores de riesgo en el trabajo es más amplia, ya que no sólo comprende los tradicionales factores de riesgo como son los mecánicos por máquinas o por contaminantes químicos, físicos o biológicos, si no que estudia también los derivados del diseño de los puestos de trabajo (ergonomía), de los aspectos psicosociales (estrés, burnout, mobbing) o de la propia organización de las tareas (trabajo a turnos o nocturno).

Esta nueva denominación de Seguridad y Salud en el Trabajo y este nuevo enfoque de la Prevención de Riesgos Laborales son los que se incorporan a la legislación española con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995.

5.5. PELIGRO, RIESGO, CAUSA Y ENFERMEDAD

5.5.1. Peligro y riesgo

Treu, T. (1987), señala que en prevención es conveniente diferenciar entre peligro y riesgo. Por peligro, o factor de riesgo, se entiende la propiedad intrínseca de algo para ocasionar un daño, y por riesgo la posibilidad de que un peligro origine un daño. Para evaluar el nivel de riesgo de un peligro se valora conjuntamente la probabilidad de que éste se materialice en un daño y la gravedad del mismo. Por ejemplo una instalación eléctrica es un peligro y el riesgo es la probabilidad de que la electricidad produzca un daño. Así, el nivel de riesgo puede ser elevado si las conexiones de pared están en mal estado o si no dispone de diferenciales (automáticos), o puede ser muy bajo riesgo si la instalación está bien realizada y mantenida. Es decir una condición de trabajo muy peligrosa puede tener un bajo nivel de riesgo si cuenta con las medidas de prevención adecuadas.

5.5.2. Causa y enfermedad

Sampson, K. (1993), señala que la búsqueda de una explicación para el origen de la enfermedad (causalidad) supuso establecer la Medicina como disciplina científica. La teoría de la causalidad ha definido varios posibles modelos para explicar una enfermedad que pueden aplicarse también a la patología laboral:

- Sampson, K. (1993), indica que la enfermedad laboral se produce por una causa necesaria y suficiente siguiendo un modelo determinista. Eliminando la causa se evita la enfermedad y con su presencia se desarrolla la enfermedad. Es el caso de la exposición crónica a un ambiente ruidoso superior a 90 dB (A): evitando el ambiente no se desarrollará la sordera neurosensorial y la exposición al mismo hará que se desarrolle la enfermedad.
- Sampson, K. (1993), menciona que la enfermedad laboral se produce por la presencia de una causa necesaria y suficiente pero siguiendo un modelo probabilístico (estocástico). Eliminando la causa se evita la enfermedad, pero su presencia no siempre determina la patología sino que ésta surge de forma aleatoria. Así, eliminando la exposición al amianto se evita el mesotelioma pleural, pero la exposición no implica el desarrollo de

la neoplasia ya que en su aparición también influye también una cierta sensibilidad personal.

- Sampson, K. (1993), indica que la enfermedad se produce por la coexistencia de una causa necesaria pero insuficiente junto con otras causas contribuyentes. La enfermedad se evita eliminando la causa necesaria o alguna de las contribuyentes (concausas). Por ejemplo, una epicondilitis precisa movimientos repetidos de pronosupinación y de fuerza contra resistencia.

Sampson, K. (1993), indica que de la teoría de la causalidad surge el concepto de factor de riesgo (o peligro) como la variable que origina la enfermedad. Tres condiciones han de darse para que la relación entre dos variables sea de tipo causa-efecto, y han de tenerse en cuenta al evaluar la eventual relación entre una exposición laboral y daño:

- TEMPORALIDAD. La variable causa debe preceder a la variable efecto CAUSA EFECTO
- ASOCIACIÓN. Existe una variación conjunta entre causa y efecto: variando los niveles de exposición a la causa varia la incidencia del efecto.
- AUSENCIA DE ESPURIEDAD. No debe existir una tercera variable que explique la relación por ser la verdadera causa. Es lo que en epidemiología se conoce como “factor de confusión”. La asociación entre la posible causa estudiada y el efecto observado es sólo aparente ya que ambos se relacionan por ser efectos de una tercera variable que es la verdadera causa. Así la sordera profesional no produce acúfenos, sino que ambos son efectos de una misma causa: la exposición prolongada a un ruido ambiental elevado.

Potolsky, G. (1995), menciona que los factores de riesgo (o peligros) pueden ser genéticos, laborales, por hábitos tóxicos, de estilo de vida o medioambiente. Además, con frecuencia interactúan entre sí. Así, los factores de riesgo laborales se integran con el resto de factores a los que se somete un trabajador. Es decir, con frecuencia la causalidad laboral no puede dissociarse de la causalidad derivada del estilo de vida, predisposición genética o medioambiental.

Potolsky, G. (1995), indica que el factor de riesgo laboral interactúa con el resto de factores de riesgo no laborales, pero con potencial propio para alterar el equilibrio entre la salud y enfermedad. Un factor de riesgo laboral participa en varios modelos causales:

- Taylor, T. (1977), indica que el factor de riesgo coadyuva con otros factores no laborales o concausas (p.e. epicondilitis en un carpintero tras uso intensivo de un destornillador y que practica deporte de bolos en su tiempo de ocio).
- Taylor, T. (1977), menciona que el factor de riesgo laboral es la causa que desencadena los síntomas de una patología común latente (p.e. un tubero que utiliza herramientas de apriete presenta un síndrome del túnel carpiano. En el acto quirúrgico se detecta la presencia de amiloidosis en el canal carpiano).
- Taylor, T. (1977), señala que el factor de riesgo agrava o descompensa una enfermedad común (p.e. un trabajador con lumboartrosis asintomática presenta lumbalgia aguda tras manipular una carga).
- Taylor, T. (1977), indica que el factor de riesgo laboral interactúa de forma sinérgica con un factor de riesgo no laboral. (p.e. el riesgo de carcinoma bronquial por exposición al amianto es más frecuente en fumadores).

Taylor, T. (1977), indica que puesto que no es ético exponer a los trabajadores a contaminantes de forma experimental los estudios de investigación causal en el ámbito laboral son de observación: de cohortes, casos y controles o prevalencia. Por tanto, al estudiar una eventual relación entre exposición laboral y enfermedad conviene tener en cuenta los criterios epidemiológicos de causalidad que Bradford Hill señaló para estudios observacionales.

5.6. NORMATIVA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Kochan, A. (1977), afirma que con la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 en febrero de 1996 se estableció en España un nuevo marco jurídico para la Salud y Seguridad en el trabajo. La Ley se fundamenta en el desarrollo del mandato constitucional del artículo 40.2 que encomienda a los Poderes Públicos velar por la Seguridad e Higiene en el trabajo. Se pretende que el “derecho al trabajo” (artículo 35 CE)

se realice con garantía del “derecho fundamental a la vida e integridad física y moral de la persona” (artículo 15 CE).

Kochan, A. (1977), menciona que por otro lado, la Ley de Prevención se justifica por la necesidad de incorporar al derecho español el marco jurídico de la UE en prevención, al ser la transposición de la Directiva 89/391/CE relativa a “Promover la mejora de la Salud y Seguridad del trabajador en su trabajo”. Esta directiva ha armonizado el marco jurídico de la prevención de riesgos laborales en todo el ámbito geográfico de la UE.

Kochan, A. (1977), afirma que por último, la Ley pretende ser el marco de referencia para toda la normativa española que aplica a la prevención de riesgos laborales, dándole una visión unitaria e integral. Sus principios generales se han incorporado a toda la normativa posterior que se ha ido desarrollando para riesgos específicos.

5.6.1. La normativa de prevención

Conforme al artículo 1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales es normativa preventiva:

- La propia Ley de Prevención 31/1995 • Sus Reglamentos de desarrollo aprobados por el Gobierno y
- Cuantas otras normas legales o convencionales contengan prescripciones relativas a la salud y seguridad en el trabajo. Gran parte de esta normativa es anterior a la propia Ley de Prevención como se verá a continuación.

En consecuencia, y conforme a la definición, la normativa preventiva es amplia:

- Jenks, C. (1947), indica que La LPRL 31/1995 que encomienda al empresario identificar los peligros de su ámbito laboral, evaluar su nivel de riesgo y adoptar cuantas medidas sean necesarias para la protección eficaz de sus trabajadores. Entre éstas se encuentran las de formar e informar sobre los riesgos, dotar de equipos de trabajo seguros y de protección eficaces, diseñar medidas de emergencia, vigilar la salud de los trabajadores, considerar al trabajador sensible y a la trabajadora embarazada y coordinarse en prevención con las empresas que concurran en el lugar de trabajo.

- Jenks, C. (1947), menciona que los Reglamentos, que se han desarrollado frente a riesgos específicos como los que aplican a trabajadores expuestos a agentes químicos, biológicos, ruido, radiación ionizante o a la manipulación manual de cargas, entre otros.
- Jenks, C. (1947), indica que otras normas, legales o convencionales (p.e. convenios, pactos), con referencias al campo de la Salud y Seguridad en el trabajo. Entre las normas que ya estaban vigentes en la fecha de entrada en vigor de la Ley de Prevención en febrero de 1996 y que contienen prescripciones importantes en Salud y Seguridad laboral se encuentran:
 - ✓ La Ley General de Sanidad 14/1986 Con su capítulo IV dedicado a la Salud Laboral.
 - ✓ La Ley de Industria 21/1992

Goldman, A. (1993), señala que con la amplia normativa de “seguridad en el producto” aplicable a la puesta en el mercado de máquinas, aparatos, agentes químicos o medios de protección. También contiene un amplio campo “jurídico-técnico” para instalaciones de protección (p.e. contra-incendios) y de servicios (p.e. electricidad, gas, aparatos de elevación o ventilación). Es evidente que la correcta aplicación de esta normativa es clave para mantener unas condiciones seguras en lugares y puestos de trabajo.

- Goldman, A. (1993), afirma que La Ley General de la Seguridad Social 1/1994 (LGSS) Recoge los conceptos jurídicos clave de accidente de trabajo (art. 115), enfermedad profesional (art. 116), enfermedad común y accidente no laboral (art.117). Son conceptos que tienen interés particular para un médico ya que las definiciones de enfermedad profesional, accidente de trabajo son jurídicas y no clínicas. Y estos conceptos gobiernan la adecuada atención de un trabajador con una eventual patología laboral y su correcta gestión y notificación.

Goldman, A. (1993), señala que hay que recordar que en la atención a un paciente con patología laboral se implican varias partes: paciente, médico que le asiste, empresario, el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) como Entidad gestora del seguro o la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (MATEPSS) que colabora con el mismo.

5.7. ESTRESS LABORAL

Gordon, BR. (1994), señala que el estrés laboral se define como “El proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad”. Se define también como el estado de fatiga física y psicológica de un individuo provocado por el exceso de trabajo, de desórdenes emocionales, ansiedad, miedo, etc. El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores/as y a su vez, deteriorar la salud de las organizaciones. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores.

Gordon, BR. (1994), menciona que el estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio; adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida. Lo que hace nocivo al estrés es no descargar adecuadamente la respuesta generada por la adrenalina en situaciones repetitivas y persistentes. Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación.

Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud. De aquí que se haga la distinción entre:

- **EUSTRESS** o estrés “bueno”, que es necesario en nuestra vida cotidiana. Ejerce una función de protección del organismo y gracias a él podemos progresar en todos los sentidos al producir la estimulación y activación adecuada. .
- **DISTRESS** o estrés negativo, que se produce por una excesiva reacción al estrés que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad que las personas han de afrontar sin tener los recursos necesarios ni saber muy bien cómo hacerlo. Puede

afectarnos física y psicológicamente, por el exceso de energía que se produce y que no se consume

5.7.1 Fases del estrés

- **Fase de alarma:** Goss, D. (1994), indica que ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.
- **Fase de resistencia:** Goss, D. (1994), afirma que aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. El organismo intenta adaptarse al estresor. La activación fisiológica disminuye algo, manteniéndose por encima de lo normal. Mostramos pocos signos externos de estrés. La capacidad para resistir está debilitada. El organismo se torna crecientemente vulnerable a problemas de salud (úlceras, hipertensión, asma, y enfermedades que siguen al daño del sistema inmune).
- **Fase de agotamiento:** Goss, D. (1994), señala que se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas y como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicósomáticas.

Los estresores pueden ser relativos a:

- La demanda del trabajo o a
- Las características de las personas
- **Características de la tarea:** Goss, D. (1994), indica que se incluyen en este apartado todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización: Sobrecarga de trabajo. Se da cuando el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, y el tiempo disponible para realizarla, están por encima de la capacidad del trabajador/a para responder a esa tarea. .

- **Infracarga de trabajo:** Goss, D. (1994), menciona que aparece cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador/a. Infrutilización de habilidades. Surge cuando las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador/a.
- **Repetitividad.** Goss, D. (1994), indica que se presenta cuando no existe una gran variedad de tareas a realizar, y además éstas son monótonas y rutinarias y / o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo. .
- **Ritmo de trabajo:** Goss, D. (1994), reporta que Influye negativamente cuando el tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía al trabajador/a para adelantar o atrasar un trabajo.
- **Ambigüedad del rol:** Goss, D. (1994), señala que se da cuando existe una inadecuada información del trabajador/a sobre su rol laboral y organizacional, lo que conlleva incertidumbre. Hay trabajadores/as que no saben bien lo que han de hacer, o la forma de hacerlo.
- **Conflicto de rol:** Goss, D. (1994), indica que aparece cuando existen demandas conflictivas, o que el trabajador/a no desea cumplir.
- **Programa de trabajo:** Goss, D. (1994), informa que trabajo por turnos, programas de trabajo rígidos, horarios imprevisibles, largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal. .
- **Relaciones interpersonales en el trabajo:** Goss, D. (1994), indica que son negativos el aislamiento social o físico, la poca relación con los superiores, los conflictos interpersonales, y la falta de apoyo social. .
- **Inseguridad en el trabajo:** Goss, D. (1994), indica que la incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo, las contrataciones temporales, y los posibles despidos afectan negativamente. .
- **Ausencia de compensaciones:** Goss, D. (1994), indica que un salario inadecuado, inestabilidad laboral. Si la organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador/a de ascender en la escala jerárquica pueden surgir problemas.
- **Falta de participación:** Goss, D. (1994), indica que si la empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, y la consulta a los trabajadores/as en temas relativos

a su propia tarea como en aspectos del ámbito laboral, se pueden crear situaciones de tensión. .

- **Libertad de decisión:** Goss, D. (1994), indica que la amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores/as, y la poca participación en la toma de decisiones influye negativamente en el ambiente laboral. . Fallos en la comunicación Vertical u Horizontal; sobre todo, falta de información sobre los cambios.

5.8. SÍNDROME DE “BURNOUT”

Jacoby, S. (1995), señala que al igual que ha ocurrido con el acoso moral y el sexual en el trabajo, también ha existido siempre, y hasta hace pocos años el trabajador/a que tenía estos síntomas se consideraba de forma genérica que estaba estresado (cierto, ya que es una modalidad de estrés), pero hasta que C. Maslach en 1978 le dio una identidad: el término “burnout”, fue cuando se consideró que tenía unas características determinadas, frente a otros tipos de estrés laboral, y sobre todo, que afectaba preferentemente a trabajadores/as de ciertos sectores: sanitarios, docentes, personal de seguridad, servicios sociales, etc., siendo los destinatarios de su tarea personas a los que prestan un servicio asistencial. En base a estas consideraciones, el Síndrome de Burnout se define como: “El desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales”. El término SÍNDROME hace referencia al conjunto de síntomas que de modo frecuente se presentan asociados siempre de igual forma, pero que pueden corresponder a diferentes etiologías.

5.8.1 Diferenciación del síndrome de “Burnout” de otros conceptos

Jacoby, S. (1995), señala que es frecuente no diferenciar el burnout de otras situaciones. Es por ello que vamos a identificar algunas de las diferencias más importantes existentes con otras situaciones: Depresión. Presenta tantas similitudes que su delimitación es muy complicada: cansancio, abandono social y sentimientos de fracaso. Algunos autores señalan que el “burnout” es fundamentalmente un estresor social que surge como consecuencia de las relaciones interpersonales y organizacionales, mientras que la de presión es un conjunto de emociones y cogniciones que tienen consecuencias sobre esas relaciones interpersonales.

Jacoby, S. (1995), indica que otros autores señalan que, mientras la depresión se acompaña en mayor medida de sentimientos de culpa, el síndrome de quemado por el trabajo se acompaña de enfado, ira y respuestas encolerizadas. .

- **Alienación:** Kochan, A. (1977), afirma que ocurre cuando un sujeto tiene poca libertad para llevar a cabo una determinada tarea, cuando su desempeño no tiene un propósito; mientras que el síndrome del quemado se desarrolla cuando un sujeto tiene demasiada libertad para llevar a cabo una tarea que le es imposible realizar. Por ello, los dos conceptos son distintos: la alienación está influida por criterios organizacionales y de carrera, y en el burnout no es la organización la que determina que el individuo se quemara, sino la relación que éste tiene con ella.
- **Ansiedad:** Kochan, A. (1977), afirma que el síndrome de burnout es más amplio que el concepto de ansiedad y éste puede ser una respuesta al estrés. La ansiedad se produce cuando el individuo no posee los recursos necesarios para afrontar una situación, mientras que el burnout es un sobredimensionamiento de las exigencias sobre las habilidades del individuo. . Insatisfacción laboral. Mientras que el síndrome de quemado supone una actitud de despersonalización, este aspecto no se da en la insatisfacción.
- **Fatiga:** Kochan, A. (1977), reporta que una de las principales diferencias entre quemarse por el trabajo y la fatiga física es que el sujeto se recupera rápidamente de la fatiga pero no del síndrome de quemado. .
- **Estrés:** Kochan, A. (1977), afirma que parece existir acuerdo entre los autores en considerar el síndrome de quemado como una respuesta al estrés laboral, como una forma de tensión, entendiendo por tensión aquellos cambios psicológicos y conductuales del estrés sobre la persona y que son el resultado de la acción de uno o varios y estresores; además, el estrés es un proceso que puede tener resultados positivos o negativos para los individuos que lo padecen, mientras que el burnout siempre conlleva resultados negativos.

Kochan, A. (1977), señala que El Burnout es un proceso continuo, que va surgiendo de forma paulatina y que se va instaurando en el individuo hasta provocar 5.2 Fases del proceso de “Burnout” en él la sintomatología específica. Es necesaria la presencia de interacciones humanas trabajador-cliente de forma intensa o duradera para que el síndrome aparezca.

5.8.2 Fases del proceso de “Burnout”

Se pueden destacar cinco fases en el desarrollo del síndrome.

- **Fase inicial, de entusiasmo:** Sampson, K. (1993), señala que Ante el nuevo puesto de trabajo se experimenta entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.
- **Fase de estancamiento:** Sampson, K. (1993), menciona que no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés), por tanto, definitoria de un problema de estrés psicosocial.
- **Fase de Frustración:** Sampson, K. (1993), señala que En esta fase, el trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
- **Fase de apatía:** Sampson, K. (1993), indica que en esta fase se suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales, como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-evitativo de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.
- **Fase de quemado:** Sampson, K. (1993), señala que colapso emocional y cognitivo fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador/a a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción. A dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e

insatisfacción. Esta descripción de la evolución del Burnout tiene carácter cíclico. De esta manera, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral.

5.9. Tipos de variables que intervienen en la aparición de “Burnout”

Gordon, BR. (1994), reporta que variables Organizacionales: Son variables intrínsecas a la organización que pueden por sí mismas generar situaciones negativas, o bien juegan un papel importante en la interacción continua trabajador/a-puesto de trabajo. Entre estas variables podemos distinguir:

- **Dinámica del trabajo:** Interacciones mal conducidas, planteamientos directivos descendentes poco claros, mal establecimiento de los roles a desempeñar.
- **Inadecuación profesional:** No adaptarse el perfil profesional y personal del individuo al perfil del puesto de trabajo que se desempeña, no tanto por sí mismo como por el hecho de tener que seguir trabajando en un puesto para el que objetivamente no está adecuado profesionalmente.
- **Sobrecarga de trabajo:** Referida a las exigencias del trabajo que sobrepasan lo racionalmente aceptable y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables.
- **Infracarga de trabajo:** La infracarga propicia caer en un alto grado de separación con la realidad, provocando el “autismo” del trabajador/a.
- **Los contenidos:** Relacionados con la variedad de tareas, el grado de retroalimentación, la identidad de las mismas, la realización. .
- **Ambiente físico de trabajo:** El nivel de ruido que se debe soportar, las vibraciones, las características de la iluminación, así como la temperatura y las condiciones higiénicas del lugar de trabajo y la disponibilidad de espacio físico para desempeñar las tareas. .
Los turnos de trabajo: Y más concretamente el trabajo nocturno como variable que incide en el síndrome.
- **Conflicto y ambigüedad de rol:** Conflicto entre exigencias que resultan contradictorias y/o grado de incertidumbre que el sujeto que desempeña un rol tiene respecto al mismo.
- **Estresores relacionados con las nuevas tecnologías:** Estructura organizacional.

- **Estresores económicos:** Cuando existe inseguridad económica aumenta la vulnerabilidad al Burnout. .
- **Desafío en el trabajo:** Gordon, BR. (1994), menciona que tener que estar continuamente demostrando la capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral supone un desafío, y a más desafío, más Burnout, en concreto, mayor despersonalización y menor realización personal. El clima organizativo: Participación en la toma de decisiones, autonomía en el trabajo, compromiso con el trabajo y relaciones con los compañeros/as.
- **VARIABLES SOCIALES:** Gordon, BR. (1994), afirma que son variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc. Apoyo social: Este factor está centrado en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos; las relaciones mantenidas condicionan que el ambiente habitual de la persona sea agradable o no. Conforme aparecen ambientes más agresivos aumentan las posibilidades de padecer Burnout.
- **VARIABLES PERSONALES:** Gordon, BR. (1994), señala que son variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad, sus sentimientos y pensamientos, sus emociones, sus actitudes, etc. Estas variables, más que desencadenantes, se consideran facilitadoras o inhibidoras del síndrome, esto es, que en función de que se presenten en menor o mayor grado, aumentará o disminuirá la posibilidad de que el Burnout aparezca.
- **Personalidad resistente:** Gordon, BR. (1994), señala que las personas con este tipo de personalidad previenen o reducen la incidencia del Burnout. Se caracteriza por un gran sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente así como una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que de amenaza, que suponen las tres dimensiones que configuran este tipo de personalidad (compromiso, control y reto). .
- **Sexo:** Gordon, BR. (1994), menciona que esta variable va vinculada a una serie de características relacionadas con el trabajo y la sociedad, que predisponen especialmente hacia una tendencia u otra. Sin embargo, esta variable no es del todo concluyente. .
- **Edad:** Gordon, BR. (1994), señala que los profesionales con experiencia pueden desarrollar modelos de afrontamiento que reduzcan la posibilidad de quemarse. . Estado civil: Más que el propio hecho del estado civil, lo que tiene importancia es la relación de esta variable con el apoyo emocional.

5.10. Consecuencias de “Burnout”

- **Estrategias de afrontamiento:** Lipsky, D. (1977), establece que si se poseen o no herramientas para hacer frente a la situación que disminuyan la posibilidad de padecer Burnout, o por el contrario, se emplea estrategias de tipo escapista que aumentan la probabilidad de sufrir este síndrome.
- **Autoeficacia:** Lipsky, D. (1977), señala que la percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza. . Expectativas personales: Nos referimos a aquellas expectativas que el individuo tiene hacia cualquier evento vital. Conforme las expectativas de la persona no se cumplan aumentará el riesgo de padecer Burnout. En base a estas variables, podemos establecer a modo de resumen, que las características de personalidad que pueden conducir más fácilmente a la persona sometida a un exceso de estrés a desarrollar un Burnout son:
 - Sensibilidad emocional y alta necesidad de los otros.
 - Dedicación al trabajo.
 - Idealismo.
 - Personalidad ansiosa
 - Elevada autoexigencia.

Lipsky, D. (1977), afirma que las experiencias de estrés provocan en el individuo respuestas fisiológicas, cognitivo-afectivas y conductuales, además de generar importantes consecuencias para la organización a la que se pertenece.

- **Consecuencias Personales Aparecen implicados todos los sistemas del organismo.** Lipsky, D. (1977), indica que las principales consecuencias del estrés laboral que se asocian al síndrome de quemado por el trabajo desde una perspectiva individual, se traducen en los siguientes síntomas que se muestran a continuación: Síntomas físicos. Síntomas emocionales Síntomas conductuales
 - ✓ Fatiga crónica, cansancio y malestar general.
 - ✓ Dolores de cabeza, musculares y osteoarticulares.
 - ✓ Insomnio.
 - ✓ Pérdida de peso.

- ✓ Úlceras y desórdenes gastrointestinales.
 - ✓ Irritabilidad
 - ✓ Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo.
 - ✓ Depresión.
 - ✓ Frustración.
 - ✓ Aburrimiento.
 - ✓ Distanciamiento afectivo.
 - ✓ Impaciencia.
 - ✓ Desorientación.
 - ✓ Absentismo laboral.
 - ✓ Abuso de drogas.
 - ✓ Relaciones interpersonales distantes y frías.
 - ✓ Comportamientos de alto riesgo.
 - ✓ Tono de voz elevado (gritos frecuentes).
 - ✓ Llanto inespecífico.
 - ✓ Dificultad de concentración.
 - ✓ Disminución del contacto con el público, clientes y/o pacientes.
 - ✓ Largos periodos de baja laboral.
 - ✓ Incremento de los conflictos con compañeros/as.
 - ✓ Disminución de la calidad del servicio prestado.
- **Consecuencias Sociales:** Dyer, L. (1977), establece que las consecuencias del síndrome de quemado por el trabajo sobre las relaciones interpersonales, se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo, desarrolladas por el sujeto, así como al agotamiento emocional. Este patrón conductual y actitudinal induce a un deterioro de las relaciones y a un aumento de los conflictos interpersonales. Las consecuencias del síndrome no terminan cuando el sujeto deja el trabajo, por el contrario, afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan posteriormente sobre su familia y amigos. El sujeto se muestra en casa irritable e impaciente, se encuentra incapacitado para aislarse de los problemas laborales al llegar a casa y desea estar solo, un problema que la familia debe aprender a manejar, ya que los conflictos constantes pueden derivar en enfrentamientos matrimoniales y en la separación de la pareja, debido al deterioro de las relaciones interpersonales.

Síntomas físicos.	Síntomas emocionales	Síntomas conductuales
Fatiga crónica, cansancio y malestar general. Dolores de cabeza, musculares y osteoarticulares. Insomnio. Pérdida de peso. Úlceras y desórdenes gastrointestinales.	Irritabilidad Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo. Depresión. Frustración. Aburrimiento. Distanciamiento afectivo. Impaciencia. Desorientación.	Absentismo laboral. Abuso de drogas. Relaciones interpersonales distantes y frías. Comportamientos de alto riesgo. Tono de voz elevado (gritos frecuentes). Llanto inespecífico. Dificultad de concentración. Disminución del contacto con el público, clientes y/o pacientes. Largos periodos de baja laboral. Incremento de los conflictos con compañeros/as. Disminución de la calidad del servicio prestado.

5.11. Medidas de prevención ante el “Burnout”

Dyer, L. (1977), señala que las medidas para prevenir el Burnout, se pueden encuadrar, de forma orientativa, en tres niveles distintos de actuación, no obstante, todas las acciones preventivas deben ser implementadas desde y por la organización.

5.11.1. Nivel Organizativo.

- Realizar la identificación y evaluación de riesgos psicosociales, modificando aquéllas condiciones específicas y antecedentes que promueven la aparición del Burnout. . Establecer mecanismos de feedback del resultado del trabajo.
- Promover el trabajo en equipo.
- Disponer de oportunidad para la formación continua y desarrollo del trabajo. . Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo, descentralizando la toma de decisiones. .
- Disponer del análisis y la definición de los puestos de trabajo, evitando conflictos de roles. Establecer objetivos claros para los profesionales. .

- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad. .
- Definición de competencias y responsabilidades. .
- Regular las demandas en lo referente a la carga de trabajo, adecuarla. .
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización. .
Fomentar la colaboración y la no competitividad en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Favorecer y establecer planes de promoción transparentes e informar de los mismos. Si no es posible eliminar el foco de riesgo, crear grupos de soporte para proteger de la ansiedad y la angustia. . Promover la seguridad en el empleo. . Establecer asistencia por parte de personal especializado. . Facilitar a los trabajadores/as los recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo.

5.11.2. Nivel Interpersonal.

- Es preciso fortalecer los vínculos sociales entre los trabajadores, favorecer el trabajo en grupo y evitar el aislamiento.
- Formarles en estrategias de colaboración y cooperación grupal. Promover y planificar el apoyo social en el grupo. .
- Entrenamiento en habilidades sociales. .
- Es preciso establecer sistemas democráticos-participativos en el trabajo.

5.11.3. Nivel Individual.

- Realizar una orientación profesional al inicio del trabajo.
- Tener en cuenta la diversificación de las tareas y la rotación de las mismas. .
- Poner en práctica programas de formación continua y reciclaje.
- Mejorar los recursos de resistencia y proteger a la persona para afrontar las situaciones estresantes. .
- Formar en la identificación, discriminación y resolución de problemas.
- Entrenar en el manejo de la ansiedad y el estrés en situaciones inevitables de relación con el usuario.
- Implementar cambios de ambiente de trabajo. .

- Entrenamiento en el manejo de la distancia emocional con el usuario, manteniendo un equilibrio entre la sobreimplicación y la indiferencia.
- Establecer programas de supervisión profesional individual.
- Aumentar los recursos o habilidades comunicativas y de negociación.
- Trabajar el feedback, reconociendo adecuadamente las actividades finalizadas.
- Entrenamiento a fin de conseguir un ajuste individuo-puesto de trabajo.

Dyer, L. (1977), indica que complementariamente, como elementos útiles para proteger y promover un mayor control del trabajador/a, es interesante el uso de algunas técnicas: Trabajar desde las técnicas de Reestructuración Cognitiva. Se trata de volver a evaluar y reestructurar las situaciones problemáticas para que dejen de serlo.

Dyer, L. (1977), menciona que adiestrar en técnicas de autorregulación o control: de gestión del tiempo, de desarrollo de habilidades sociales, de asertividad, de entrenamiento en solución de problemas, etc., que mantengan la motivación y el sentido del desempeño del puesto de trabajo.

5.12. Consecuencias de SQT para la organización y para el trabajador

Scase, R. (1995), indica que el trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables y a pesar de poner en juego todos sus recursos personales. No se puede suponer que la sensibilidad individual es la responsable de que el individuo sufra daños en su salud, sino que son las condiciones de trabajo a las que está expuesto las responsables de esto. No obstante es posible que, a través de sus recursos personales de afrontamiento y del apoyo social del que se provea, pueda protegerse de la exposición a los factores de riesgo del SQT. En este sentido, no puede ser definido como un problema de adaptación, puesto que es obvia la obligación del empleador de adaptar el trabajo a la persona, como así lo regula el texto de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Scase, R. (1995), afirma que El SQT es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés generado por la relación profesional cliente y por la relación profesional-organización. Aparece un deterioro cognitivo (frustración y desencanto profesional), afectivo (desgaste emocional y, en algunos casos, culpa) y actitudinal (cinismo,

indolencia e indiferencia frente a clientes o frente a la organización) en el trabajador. Se han descrito desde el plano individual más de 100 síntomas relacionados con el SQT que afectan a las emociones y los afectos, a las cogniciones, a las actitudes, a las conductas y al sistema fisiológico. Algunos síntomas, al hacerse crónicos se intensifican y degeneran hacia procesos más graves, si no se corrige la situación.

Vicerstaff, S. (1995), indica que esta respuesta surge cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento que suelen emplear los profesionales. Supone para el trabajador una sensación de fracaso profesional y de fracaso en las relaciones interpersonales con los usuarios. En esta situación, la respuesta desarrollada está constituida por sentimientos de baja realización personal en el trabajo y de agotamiento emocional. Ante esos sentimientos, el individuo genera actitudes y conductas de despersonalización como una nueva forma de afrontamiento.

Vicerstaff, S. (1995), señala que así, el síndrome de quemarse por el trabajo es un paso intermedio en la relación estrés-consecuencias del estrés, de forma que, si perdura en el tiempo, el estrés laboral tendrá consecuencias nocivas para el individuo en forma de enfermedad o falta de salud, con alteraciones psicósomáticas (alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc.), y también para la organización (accidentes, deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, absentismo, rotación no deseada, abandono, etc.). En el "cuadro 1" se muestran los síntomas principales del SQT.

Vicerstaff, S. (1995), indica que en la persona se produce un deterioro cognitivo, que consiste en la aparición de la frustración y el desencanto profesional, en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional y en una crisis existencial. El deterioro afectivo se caracteriza por el desgaste emocional y en algunos casos se acompaña por sentimientos de culpa. El deterioro actitudinal cursa con actitudes de cinismo, indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización. Estas consecuencias, el trabajador puede vivirlas "agrediendo a sí mismo" (culpa) por tratar así a los usuarios, compañeros, etc., o bien puede justificar esas actitudes negativas e ir sosteniéndose en esa situación sin generar un daño mayor a su salud, pero deteriorando la calidad de servicio notablemente.

Vicerstaff, S. (1995), muestra que así, las principales consecuencias emocionales tienen que ver con la sintomatología ansioso-depresiva, con una propensión a los sentimientos de culpa y con respuestas hostiles alimentadas por frecuente irritabilidad y actitudes negativas hacia la vida. Muchos estudios relacionan los estados depresivos y la constelación sintomática del síndrome. Desde el punto de vista clínico el SQT es un proceso que se acaba manifestando como una enfermedad incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral cuando se presenta en toda su magnitud. En la "figura 1" se puede observar, dentro de este proceso de daño en la salud del SQT en qué planos se ve afectada la persona. También se describen algunas consecuencias que se producen, tanto para el individuo como para la organización.

5.12.1. Evaluación, instrumentos de medida y metodología

Gee, D. (1993), reporta que habitualmente, se concluye que el SQT afecta a los trabajadores cuando las consecuencias o síntomas que presenta la persona coinciden con el referente teórico experimental que caracteriza el síndrome. Los síntomas patognomónicos que lo caracterizan no indican necesariamente la presencia del síndrome. Un profesional puede ser cínico e incluso cruel con los clientes de la organización, por motivos de educación o personalidad, sin que por ello haya desarrollado el SQT. Es necesario, desde esta perspectiva clínica, tener presente el contexto en el que surge la patología y su proceso de desarrollo, así como que concurren varios síntomas que deterioran el plano cognitivo, afectivo y actitudinal del trabajador para considerar que un determinado síntoma indica la presencia de un SQT.

Gee, D. (1993), indica que en términos de prevención de riesgos laborales, la perspectiva clínica posee una potencia limitada, puesto que significa que la prevención ha fallado y pasamos a identificar los riesgos mediante el diagnóstico de daños en los individuos. En la historia del SQT se observa que los esfuerzos mayores se han orientado a diseñar herramientas que recojan ese racimo de síntomas que luego definirán el daño para la salud que supone padecer el SQT. Si desde el punto de vista clínico o de vigilancia a la salud los especialistas pueden diagnosticar el síndrome, también en el campo de la prevención psicosocial, los expertos han de realizar una evaluación preventiva o primaria con el fin de identificar los factores de riesgo que por su impacto puedan favorecer la aparición del SQT. Para realizar un trabajo de evaluación hay que tener claro, no solamente el diagnóstico clínico, sino que es esencial que desde la psicología se estudie la etiología y el proceso que lleva al SQT.

Gee, D. (1993), señala que en este importante terreno existen menos trabajos científico-técnicos encaminados a establecer las relaciones causales y la evaluación de las mismas. Hay que recomendar que, a la hora de efectuar un diagnóstico por consecuencias, quien podría desempeñar esa labor es la vigilancia a la salud o un experto al efecto. El técnico en prevención, ha de poner el acento, fundamentalmente, en evaluar la existencia de antecedentes o desencadenantes que impacten o puedan impactar en el trabajador y que, por su potencial nocivo, puedan originar esta patología; este trabajo se desarrolla evaluando los riesgos psicosociales asociados al SQT y corrigiendo dichos factores, descritos ya con anterioridad.

Kochan, A. (1977), afirma que es evidente que los desencadenantes en los que se ha de incidir pueden ser diferentes y que el grado de impacto sobre los trabajadores es variable, es decir, que en muchos casos se precisará conocer indicios sintomáticos, que siempre pueden sondearse de forma colectiva, anónima y con consentimiento informado, para estimar el grado de exposición. La vigilancia de la salud ha de actuar coordinada con los técnicos de prevención de riesgos psicosociales para alcanzar, en este terreno, los objetivos preventivos en la empresa. En el campo de la prevención de los riesgos laborales, en referencia al SQT concretamente, hay que aclarar que, el análisis no se ha de centrar en las supuestas características, debilidades estructurales o funcionales del individuo, que pudieran revelar una hipotética propensión o una cierta falta de resistencia a las exigencias del trabajo.

Kochan, A. (1977), menciona que no obstante, bien porque de la evaluación de los riesgos se derivara una nociva exposición a los riesgos o bien porque se orientara erróneamente la evaluación y tratamiento de los riesgos por la vía de "trabajador especialmente sensible", en todos los casos habría que adaptar el trabajo a la persona. Los síntomas que se producen en el SQT son indicadores de que se puede hacer visible la exposición a factores de riesgo cuando ya están actuando sobre el trabajador de un modo nocivo. Como consecuencia de una exposición a factores de riesgo que producen un SQT, los síntomas aparecen en el individuo en cantidades diferentes, de mayor porcentaje (80%, ansiedad) a menor (22%, la indiferencia): ansiedad, irritación, tristeza, inadecuación, impotencia, fatiga, inquietud, dificultad de concentración, frustración, depresión, incompetencia, sentimientos de culpa, excesivas horas de trabajo, poca realización personal, disminución de interés por el trabajo,

sentimiento de inutilidad, negatividad, disminución de la motivación, disminución de intereses extralaborales e indiferencia.

Kochan, A. (1977), reporta que no hay que confundirlo con el estrés laboral propiamente dicho. Se considera al burnout como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico, en contextos de servicios humanos. En el "cuadro 2" se muestran algunas diferencias entre el estrés y el SQT. Para diferenciar y determinar la presencia del SQT en el trabajador los objetivos de la evaluación se centran en evaluar una serie de parámetros:

- Valorar de síntomas que presenta el trabajador
- Analizar del proceso de aparición
- Discriminarlo de otros procesos, diagnóstico diferencial
- Evaluar la frecuencia e intensidad de los síntomas
- Identificar las fuentes de estrés, origen de las consecuencias

6. HIPÓTESIS

6.1. Hipótesis general

Al diseñar e implementar procedimientos para la prevención del síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones se mejorará la productividad, en la Cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza"

6.2. Hipótesis específicas

Al realizar la evaluación del personal que labora en el área de recaudaciones de de la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza", de la ciudad de Riobamba se conocerá cuál de las tres dimensiones establecidas por Maslach (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal), influye más en el surgimiento del Síndrome Burnout .

El conocimiento y determinación de los riesgos psicosociales que podrían generar la incidencia del Síndrome de Burnout dentro del personal del área de recaudación de la Cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza" ayudará a prevenir las consecuencias negativas sobre la salud mental y la eficiencia en el trabajo.

El desarrollo de medidas preventivas de los riesgos psicosociales como son mejorar las condiciones de trabajo, participación en la toma de decisiones, flexibilidad laboral, mejorar la supervisión, roles profesionales claros, etc. permitirán prevenir al personal de la incidencia del Síndrome de Burnout

Al mejorar el ambiente de trabajo y minimizar los riesgos laborales se conseguira elevar las utilidades de la empresa minimizando la presencia del Síndrome Burnout en los empleados que laboran en el area de recaudaciones de la cooperativa de ahorro y credito " Nueva Esperanza de la ciudad de Riobamba".

7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIONES CONCEPTUALES	CATEGORÍAS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Número de procedimientos implementados para la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “ Nueva Esperanza”	Cantidad de procedimientos implementados dentro de la gestión del área de la recaudación para la prevención de la incidencia del síndrome de burnout producto de la carga laboral	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Índice de implementación de procedimientos	Observación
Productividad del área de recaudación de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”	Cantidad y calidad del servicio dentro del área de recaudación en función al tiempo	Calidad del servicio y atención al cliente	Índice de productividad personal	Encuestas al personal y usuarios atendidos en el área de recaudación

7.1 Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 1.

Al diseñar e implementar procedimientos para la prevención del síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones se mejorará la productividad, en la Cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza"

Cuadro 1. Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 2

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TECNICA E INSTRUMENTO
Síndrome de Bournet	Implementar procedimientos	Gestión de Talento Humano	Número de medidas	Análisis
	Prevención	Habilidades directivas	Condiciones de implementación	Formulación de encuestas
				Entrevista

Identificando cuál de las tres dimensiones establecidas por Maslach (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal), se conseguirá disminuir el Síndrome Burnout, en la población objeto de estudio?

Cuadro 2. Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 3

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TECNICA E INSTRUMENTOS
Dimensiones de Maslach	Agotamiento Emocional,	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Numero de medidas	ENTREVISTAS

	Despersonalización			OBSERVACION
	Falta de Realización Personal	Riesgos laborales		ANALISIS
	Cansancio excesivo			

Al conocer cuáles son los valores internos y externos que están presentes en los empleados, en estudio, con Síndrome Burnout se conseguirá mejorar las relaciones interpersonales y amentar la eficiencia laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Esperanza.

Cuadro 3, Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 4

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Valores internos y externos	Relaciones interpersonales	Calidad del servicio y atención al cliente	Índice de productividad personal	Encuestas al personal y usuarios atendidos en el área de recaudación
	Eficiencia Laboral		Minimización de riesgos	Observaciones
				Entrevistas

- Elevar las utilidades de la empresa minimizando la presencia del Síndrome Burnout en los empleados.

Cuadro 4. Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 5

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TECNICA E INSTRUMENTO
Factor Económico	Minimizar riesgos por síndrome de Bournet	Calidad del servicio y atención al cliente	Índice de productividad personal	Encuestas al personal y usuarios atendidos en el área de recaudación

8. METODOLOGIA

8.1 Tipo de Investigación.

La investigación que se utilizará es del tipo correlacional básicamente pretenderá medir dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto), al fenómeno investigado, sólo investigación grados de correlación, dimensiona las variables. Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular?)

El propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.

Los estudios correlacionales se distinguen de los descriptivos principalmente en que, mientras éstos últimos se centran en medir con precisión las variables individuales, los estudios correlaciones evalúan el grado de relación entre dos variables, pudiéndose incluir varios planes de evaluaciones de esta naturaleza en una única investigación. (<http://wwwmiranda-lizzette.blogspot.com>.2016)

8.2 Diseño de la Investigación

- El diseño de la presente investigación será de acuerdo a los objetivos Aplicada, ya que pretendemos a través de la elaboración e implementación de un manual de

seguridad industrial, reducir los riesgos laborales en el personal del área de distribución mecánica de dietas del hospital “Alfredo Noboa Montenegro”, de la ciudad de Guaranda.

- Por el Nivel: Explicativa: Por el Método: Cualitativa de Acción ya que es un proyecto en el que se elaboraran observaciones y encuestas para realizar el diseño e implementación de procedimientos para la prevención del síndrome de burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” con el propósito de mejorar la productividad.

8.3 Población.

La población en la presente investigación, estará conformada por el total del personal que es de 7 empleados más 10 encuestados de los clientes que se ven afectados por los efectos de los riesgos laborales especialmente del síndrome de Burnout, dando un total de 17 encuestados.

8.4 Métodos de Investigación

8.4.1. Método Inductivo

El método inductivo o inductivismo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación. El método inductivo o inductivismo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación. Esto supone que, tras una primera etapa de observación, análisis y clasificación de los hechos, se logra postular una hipótesis que brinda una solución al problema planteado. Una forma de llevar a cabo el método inductivo es proponer, mediante diversas observaciones de los sucesos u

objetos en estado natural, una conclusión que resulte general para todos los eventos de la misma clase. (<http://definicion.de/metodo-inductivo/#ixzz4GVwCnLo2.2016>)

8.4.2. Método Deductivo

Se emplea el método deductivo de investigación en la formulación o enunciación de sistemas de axiomas o conjunto de tesis de partida en una determinada **Teoría**. Ese conjunto de axiomas es utilizado para deducir conclusiones a través del empleo metódico de las reglas de la Lógica. Mediante el método deductivo de investigación es posible llegar a conclusiones directas, cuando deducimos lo particular sin intermediarios. Esto es un método deductivo directo. Cuando esto no es posible, requerimos el empleo del método deductivo indirecto en el que necesitamos operar con silogismo lógico. Mediante este método, concluimos lo particular de lo general, pero mediante la comparación con una tercera proposición.

8.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

8.5.1. La entrevista

La entrevista, conjuntamente con el cuestionario son técnicas de la encuesta. Este es un método de investigación social que sigue los mismos pasos de la investigación científica; sólo que en su fase de recolección de datos, éstos se obtiene mediante un conjunto de preguntas, orales o escritos, que se les hace a las personas involucradas en el problema motivo de estudio. A continuación, examinaremos brevemente la técnica de la entrevista; y, a fin de hacerla más explícita, será contrastada con la técnica del cuestionario. La entrevista generalmente, tiene un carácter oral; el cuestionario tiene un carácter escrito. En la entrevista es imprescindible la presencia de una persona que haga las preguntas al informante.

El cuestionario, en la medida que es un conjunto de preguntas escritas, puede ser aplicado por un investigador (administración directa) o puede ser entrevistado directamente por el informante (autoadministrado). En la entrevista las preguntas pueden irse formulando en la medida que se van obteniendo las respuestas de cada informante. El cuestionario está compuesto por un conjunto de preguntas que es generar para todos los informantes; sin

que exista la posibilidad de hacer repreguntas; en todo caso cualquier otra repregunta debe figurar en el cuestionario y en consecuencia es uniforme para todos los entrevistados. Es decir, en la entrevista las respuestas de cada informante pueden dar motivo a otras preguntas que permitan obtener datos más específicos y analíticos. Esta posibilidad no existe en el cuestionario que es mucho más rígido y las preguntas que se hacen al informante son únicamente las que figuran por escrito y se aplican de manera general a todos los entrevistados.

8.5.2. La observación

Se define como una técnica de recolección de datos que permite acumular y sistematizar información sobre un hecho o fenómeno social que tiene relación con el problema que motiva la investigación. En la aplicación de esta técnica, el investigador registra lo observado, mas no interroga a los individuos involucrados en el hecho o fenómeno social; es decir, no hace preguntas, orales o escrita, que le permitan obtener los datos necesarios para el estudio del problema. La observación tiene la ventaja de facilitar la obtención de datos lo más próximos a como éstos ocurren en la realidad; pero, tiene la desventaja de que los datos obtenidos se refieren sólo a un aspecto del fenómeno observado. Esta técnica es fundamentalmente para recolectar datos referentes al comportamiento de un fenómeno en un “tiempo presente”; y no permite recoger información sobre los antecedentes del comportamiento observado. Así mismo, la observación no permite conocer los proyectos de vida, expectativas, ni actitudes latentes en los individuos y grupos que el investigador observa. (https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf).

8.5.3. Encuesta

La encuesta se define como una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de obtener mediciones cuantitativas de un gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. Mediante la encuesta se obtienen datos de interés sociológico interrogando a los miembros de un colectivo o de una población. No obstante, en el mundo de la educación, y dada la relación que existe entre los sistemas abiertos, no es posible evitar su utilización ligada a la evaluación diagnóstico, al análisis de necesidades y a la búsqueda y almacenamiento de información. La encuesta

es una observación no directa de los hechos, sino por medio de lo que manifiestan los interesados.

- Es un método preparado para la investigación.
- Permite una aplicación masiva que mediante un sistema de muestreo pueda extenderse universalmente.
- Hace posible que la investigación social llegue a los aspectos subjetivos de los miembros de la sociedad.

Prácticamente todo fenómeno social puede ser estudiado a través de las encuestas.

- En primer lugar las encuestas son una de las escasas técnicas de que se dispone para el estudio de las actividades, valores, creencias y motivos. Hay estudios experimentales en que se conocen inicialmente las variables que intervienen y mediante la encuesta, bien por cuestionarios o por entrevistas hacen posible determinar las variables del estudio.
- En segundo lugar, las técnicas de encuesta se adaptan a todo tipo de información y a cualquier población. Las encuestas permiten recuperar información sobre sucesos acontecidos a los entrevistados y permiten estandarizar los datos para un análisis posterior, obteniendo gran cantidad de datos a un precio bajo y en un período de tiempo corto.

Las encuestas se pueden realizar sobre el total de la población o sobre una parte representativa de la misma que llamamos muestra. Exceptuando los estudios a toda la población, las encuestas se suelen realizar sobre una muestra representativa.

8.6. Técnicas y procedimientos para el análisis de resultados

Como se mencionó en líneas anteriores las encuestas serán tabuladas y evaluadas utilizando una estadística descriptiva en la que se considerara

- **Medidas de tendencia central**

- Media
- Mediana y
- Moda

- **Medidas de dispersión**

- Varianza
- Desviación estándar
- Coeficiente de variación

Además se aplicara la prueba de chi cuadrado ajustando el análisis de la regresión para determinar los errores de muestreo, además de graficar la distribución de la tendencia ajustada.

9. RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS.

MATERIALES	PRESUPUESTO (\$)
Viajes y logística	1.400,00
Alquiler equipos para medición de riesgos	400

Hojas impresas	80
Copias	25
Útiles de escritorio	80
Impresión, Empastados, anillados	220
Imprevistos 10%	219,5
TOTAL	2.424,50

10. CRONOGRAMA.

FECHA	Septiembre 2016	Octubre a 2016	Noviembre 2016	Diciembre 2016
ACTIVIDADES				

Estructura del Plan y Aprobación	■	■	■	■											
Aplicación de metodología					■	■									
Tabulación de datos							■	■							
Comprobación de Hipótesis									■	■					
Elaboración del manual										■	■				
Revisión borrador												■	■		
Revisión Documento Final												■	■		
Presentación de la investigación														■	■

11. MARCO LÓGICO.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
Formulación del problema	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo el diseño y la implementación de procedimientos para la prevención del síndrome de Burnout producto de la carga laboral, influirá sobre la productividad laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”?	Diseñar e implementar procedimientos para la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad.	Al diseñar e implementar procedimientos para la prevención del síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones se mejorará la productividad, en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”
Problemas derivados	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿Cuál de las tres dimensiones establecidas por Maslach (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal), tienden a acentuar más el Síndrome Burnout, en la población objeto de estudio?	Evaluar en el personal de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva esperanza cual de las tres dimensiones establecidas por Maslach (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal), tienden a acentuar más el Síndrome Burnout,	Al realizar la evaluación del personal que labora en el área de recaudaciones de de la cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza", de la ciudad de Riobamba se conocerá cual de las tres dimensiones establecidas por Maslach (Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal), influye más en el surgimiento del Síndrome Burnout .

<p>¿Cuáles son las consecuencias para el individuo y la organización en la que laboran en base a la normativa NTP 732: cuando se ven afectados por el Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout".?</p>	<p>Determinar los riesgos psicosociales que podrían generar la incidencia del Síndrome de Burnout dentro del personal del área de recaudación de la Cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza"</p>	<p>El conocimiento y determinación de los riesgos psicosociales que podrían generar la incidencia del Síndrome de Burnout dentro del personal del área de recaudación de la Cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza" ayudará a prevenir las consecuencias negativas sobre la salud mental y la eficiencia en el trabajo.</p>
<p>Cuáles son los riesgos psicosociales que podrían generar la incidencia del Síndrome de Burnout dentro del personal del área de recaudación de la Cooperativa de ahorro y crédito "Nueva Esperanza"</p>	<p>Formular medidas que prevengan y protejan al personal de la incidencia del Síndrome de Burnout como son mejorar las condiciones de trabajo, participación en la toma de decisiones, flexibilidad laboral, mejorar la supervisión, roles profesionales claros, etc.</p>	<p>El desarrollo de medidas preventivas de los riesgos psicosociales como son mejorar las condiciones de trabajo, participación en la toma de decisiones, flexibilidad laboral, mejorar la supervisión, roles profesionales claros, etc. permitirán prevenir al personal de la incidencia del Síndrome de Burnout</p>
<p>• ¿Cómo influye en las utilidades de la empresa la presencia del Síndrome Burnout en los empleados?</p>	<p>Elevar las utilidades de la empresa minimizando la presencia del Síndrome Burnout en los empleados, para mejorar el ambiente de trabajo y minimizar los riesgos laborales</p>	<p>Al mejorar el ambiente de trabajo y minimizar los riesgos laborales se conseguira elevar las utilidades de la empresa minimizando la presencia del Síndrome Burnout en los empleados que laboran en el area de recaudaciones de la</p>

		cooperativa de ahorro y crédito " Nueva Esperanza de la ciudad de Riobamba".
--	--	--

BIBLIOGRAFÍA

GOLDMAN, A. 1993. Settlement of disputes over interests. En Comparative Labour Law and Industrial Relations in Industrialized Market Economies, 5ª ed., dirigido por R Blanpain. Deventer: Kluwer.

GORDON, BR. 1994. Employee involvement in the enforcement of the occupational safety and health laws of Canada and the United States. Comp Labor Law J 15(4):527-560.

GOSS, D. 1994. Principles of Human Resource Management. Londres: Routledge. pp 12 -19.

INTERNATIONAL HANDBOOK ON CONTRACT OF EMPLOYMENT. 1995. La Haya: Kluwer. pp 52 - 56.

JACOBY, SM. 1995. Workers of Nations: Industrial Relations in a Global Economy. Nueva York: Oxford Univ. Press.

JENKS, CW. 1957. The International Protection of Trade Union Freedom. Londres: Stevens.

KOCHAN, TA, L DYER, DB LIPSKY. 1977. The Effectiveness of Union Health and Safety Committees.

TAYLOR, TA, L DYER, DB LIPSKY. 1977. The Effectiveness of Union Health and Safety Committees. Kalamazoo, Michigan: Upjohn Institute for Employment Research.

THIRKELL, J, R SCASE, S VICERSTAFF. 1995. Labour Relations and Political Change in Eastern Europe: A Comparative Perspective. Londres: UCL Press.

Valticos, N, K Sampson. 1993. International labour law. En Comparative Labour Law and Industrial Relations in Industrialised Market Economies, dirigido por R Blanpain y C Engels. Deventer: Kluwer.

Valticos, N, G van Potolsky. 1995. International Labour Law. Deventer: Kluwer.

Verma, A, TA Kochan, RD Lansbury. 1995. Employment Relations in the Growing Asian Economies. Londres: Routledge.

Vogel, L. 1992. Evolution of Preventive Services in the Workplace and the Implementation of the Community's Framework Directive 89/391 Comparative Study in the EEC and EFTA Countries. Bruselas.

Walters, D, A Dalton, D Gee. 1993. Worker Representation on Health and Safety in Europe. Bruselas: Oficina Sindical Europea para la Salud y Seguridad.

Anexo 3. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	CONCLUSIONES	VARIABLES	DIMENSIÓN E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿El diseño e implementación de procedimientos influye positivamente en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de	Diseñar e implementar procedimientos para la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la	El diseño e implementación de procedimientos influye positivamente en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito	Se desarrolló un Programa de Procedimientos para el área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”, con el principal objetivo de prevenir la incidencia del Síndrome de burnout producto de la carga laboral en	INDEPENDIENTE Diseñar e implementar procedimientos DEPENDIENTE Síndrome de Burnout	DIMENSIÓN Desgaste Demanda social INDICADOR Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo Dudo de la trascendencia y	TÉCNICA Observación INSTRUMENTO Ficha de observación

Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad?	ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad.	“Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, con el propósito de mejorar la productividad.	de la ciudad de Riobamba.		valor de mi trabajo Estoy "quemado" por el trabajo	
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	CONCLUSIONES	VARIABLES	DIMENSIÓN E INDICADORES	
¿El diseño e implementación de procedimientos para combatir el agotamiento en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, ayuda	Diseñar e implementar procedimientos para combatir el agotamiento en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba,	El diseño e implementación de procedimientos para combatir el agotamiento en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de	Se realizó la valoración de la incidencia del Síndrome de Burnout dentro de la etapa inicial y final de la aplicación del programa de procedimientos dentro del área de	INDEPENDIENTE Diseñar e implementar procedimientos para combatir el agotamiento DEPENDIENTE Síndrome de Burnout	DIMENSIÓN Consumir Cansancio extremo INDICADOR Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo	

en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad?	ayuda en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.	Riobamba, ayuda en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.	recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”, verificándose que inicialmente el grupo evaluado percibía indicios del Síndrome de burnout en base a la herramienta de valoración NTP 732. Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición.		Estoy "consumido" al final de un día de trabajo Trabajar todo el día es una tensión para mí	
¿El diseño e implementación de	Diseñar e implementar	El diseño e implementación	Se realizó la identificación de los	INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN Descaro	

<p>procedimientos para evitar el cinismo en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, apoya en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad?</p>	<p>procedimientos para evitar el cinismo en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, apoya en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.</p>	<p>de procedimientos para evitar el cinismo en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, apoya en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con el propósito</p>	<p>factores de riesgo que pueden conllevar a la incidencia del síndrome de burnout dentro del área de recaudaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Esperanza”, por medio de listas de chequeo establecidas a base de la metodología NTP 732.</p>	<p>Diseñar e implementar procedimientos para evitar el cinismo</p> <p>DEPENDIENTE</p> <p>Síndrome de Burnout</p>	<p>Mentira extremo</p> <p>INDICADOR</p> <p>He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto</p> <p>He perdido entusiasmo por mi trabajo</p> <p>Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo</p>	
---	---	---	--	--	--	--

		de mejorar la productividad.				
¿El diseño e implementación de procedimientos para generar eficiencia en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, contribuye en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de recaudaciones, con	Diseñar e implementar procedimientos para generar eficiencia en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, contribuye en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en el área de	El diseño e implementación de procedimientos para generar eficiencia en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza” de la ciudad de Riobamba, contribuye en la prevención del Síndrome de Burnout producto de la carga laboral en	En base a los resultados de la evaluación de los riesgos de incidencia del síndrome de burnout y la identificación de los factores de riesgos de los cuales se derivan las condiciones que inician y potencian el síndrome de burnout se estructuraron medidas de control, las cuales fueron			
				INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN Habilidad Resultado	
				DEPENDIENTE	INDICADOR Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo	
						Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización

<p>el propósito de mejorar la productividad?</p>	<p>recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.</p>	<p>el área de recaudaciones, con el propósito de mejorar la productividad.</p>	<p>integradas dentro del programa de procedimientos del área de recaudaciones de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Esperanza”.</p>		<p>En mi opinión soy bueno en mi puesto</p> <p>Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo</p> <p>He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto</p> <p>En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas</p>	
--	---	--	--	--	---	--



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES

CÓDIGO: MP-R-01

EMITE: Eco Luis Pulla

REVISIÓN: (0)

VERSIÓN: 01

Anexo 5. Manual de procesos

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “NUEVA ESPERANZA”

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES

“Cooperativismo a otro nivel”



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES

CÓDIGO: MP-R-01

EMITE: Eco Luis Pulla

REVISIÓN: (0)

VERSIÓN: 01

ÍNDICE

1.PROPÓSITO

2.ALCANCE

3.RESPONSABILIDADES

- 3.1. Gerencia.
- 3.2. Auditoria interna
- 3.3. Operación del sistema
- 3.4. Jefatura de cajas
- 3.5. Cajeros de recaudaciones

4.DEFINICIONES

- 4.1. Recaudaciones
- 4.2. Jefatura
- 4.3. Gestión por procesos
- 4.4. Factor de riesgo
- 4.5. Factor de riesgo psicosocial
- 4.6. Burnout

5.ORGANIZACIÓN

6.PROCESOS

- 6.1. Depósito en cuenta de ahorros (efectivo)
 - 6.1.1. Desarrollo
 - 6.1.2. Diagrama del subproceso
- 6.2. Depósito en cuenta de ahorros (cheque)
 - 6.2.1. Desarrollo
 - 6.2.2. Diagrama del subproceso
- 6.3. Recaudación de créditos en ventanilla
 - 6.3.1. Desarrollo
 - 6.3.2. Diagrama del subproceso
- 6.4. Recaudación de cartera en mora
 - 6.4.1. Desarrollo
 - 6.4.2. Diagrama del subproceso

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES****CÓDIGO:** MP-R-01**EMITE:** Eco Luis Pulla**REVISIÓN:** (0)**VERSIÓN:** 01

1. Propósito

El presente manual de operaciones tiene como principal propósito establecer los correctos lineamientos y directrices para, al ser aplicados dentro de las actividades del área de recaudaciones, se minimice la incidencia del síndrome de Burnout.

2. Alcance

El presente procedimiento abarca las actividades operativas, administrativas y auxiliares que se llevan a cabo dentro del área de recaudaciones.

3. Responsabilidades

Para el cumplimiento del presente manual se han delimitado las siguientes responsabilidades a cumplirse por parte del personal del área de recaudaciones.

3.1. Gerencia.

- Es responsabilidad e gerencia viabilizar los recursos necesarios para poder ejecutar las tareas descritas dentro del presente procedimiento.
- Es responsabilidad de gerencia integrar dentro de las decisiones administrativas criterios referentes a la prevención del síndrome de Burnout.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES

CÓDIGO: MP-R-01

EMITE: Eco Luis Pulla

REVISIÓN: (0)

VERSIÓN: 01

3.2. Auditoria interna

- Es responsabilidad de la unidad de auditoria interna verificar la validez de los resultados presentados por los restantes departamentos referentes a los índices de gestión.
- Es responsabilidad de la unidad de auditoria interna informar a gerencia sobre incongruencias registradas dentro de la presentación de los índices

3.3. Operación del sistema

- Es responsabilidad del departamento de informática mantener en óptimas condiciones el sistema computacional que se maneja dentro del área de recaudaciones.
- Es responsabilidad del área de informativa atender las solicitudes de los restantes departamentos referentes a soporte técnico aplicado al sistema informático.
- Es responsabilidad del área informática atender, de manera inmediata, fallos repentinos en el sistema informático que se utiliza para la gestión de la información dentro del área de recaudaciones y restantes departamentos anexos.

3.4. Jefatura de cajas

- Es responsabilidad de la jefatura de cajas dar a conocer a cada uno de los integrantes del área de recaudaciones las responsabilidades y procedimientos que le competen y que están descritos dentro del presente procedimiento.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES****CÓDIGO:** MP-R-01**EMITE:** Eco Luis Pulla**REVISIÓN:** (0)**VERSIÓN:** 01

- Es responsabilidad de la jefatura de cajas elaborar y analizar los índices de gestión descritos dentro del presente procedimiento.
- Es responsabilidad de la jefatura de cajas verificar el cumplimiento de los lineamientos y responsabilidades descritas dentro del presente procedimiento.

3.5. Cajeros de recaudaciones

- Es responsabilidad de los cajeros el cumplir con los lineamientos establecidos dentro del presente manual.
- Es responsabilidad de los cajeros brindar toda la información requerida por la jefatura y por el departamento de auditoría.
- Es responsabilidad de los cajeros participar de los procesos de inducción y capacitaciones que se establecen para la divulgación del presente procedimiento.

4. Definiciones

4.1. Recaudaciones

El servicio de recaudaciones es el proceso en el que el Banco, a través de sus diferentes canales físicos y electrónicos, recibe valores bajo demanda de los abonados o clientes (deudores) de la empresa, valores que se acreditan a la cuenta de la Empresa que contrató el servicio.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES****CÓDIGO:** MP-R-01**EMITE:** Eco Luis Pulla**REVISIÓN:** (0)**VERSIÓN:** 01**4.2. Jefatura**

Nivel organizacional que tiene como principal responsabilidad dirigir y liderar un determinado departamento.

4.3. Gestión por procesos

La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

4.4. Factor de riesgo

Un factor de riesgo es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión de carácter profesional.

4.5. Factor de riesgo psicosocial

aque aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES****CÓDIGO:** MP-R-01**EMITE:** Eco Luis Pulla**REVISIÓN:** (0)**VERSIÓN:** 01**4.6. Burnout**

Padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

5. Organización

Para la delimitación de la estructura organizativa se aplicará una jerarquía horizontal, en base a lo especificado dentro del siguiente esquema:



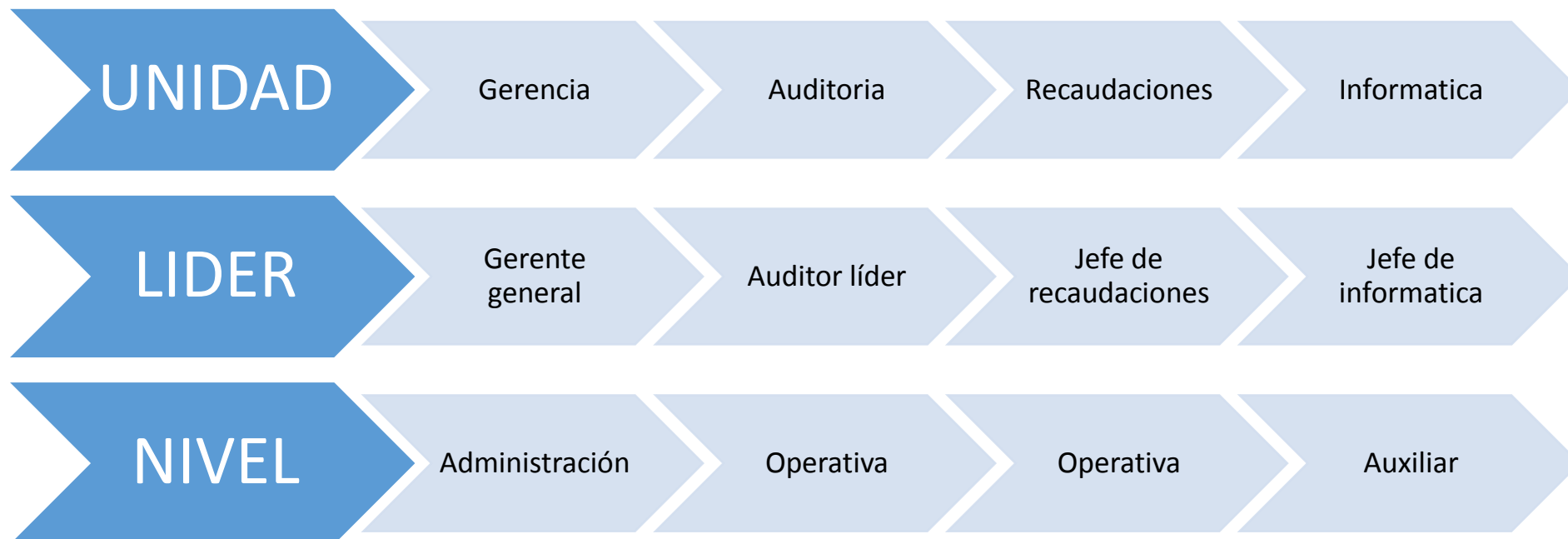
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES

CÓDIGO: MP-R-01

EMITE: Eco Luis Pulla

REVISIÓN: (0)

VERSIÓN: 01





6. Procesos

6.1. Depósito en cuenta de ahorros (efectivo)

6.1.1. Desarrollo

- En primer lugar, se debe receiptar la papeleta de depósito brindada por el cliente dentro de la ventanilla.
- Se debe verificar que el contenido de la papeleta este correctamente llenado, sin la presencia de tachones o enmendaduras.
- Verificar, por medio de los datos descritos dentro de la papeleta ingresados en el sistema computacional, que los datos del cliente estén correctos y se cotejen con los establecidos dentro del sistema.
- Contabilizar que la suma del dinero entregado por el cliente corresponda a la especificada dentro de la papeleta.
- Ingresar los datos correspondientes al depósito dentro del sistema, brindando especial atención al valor del depósito.
- Imprimir el comprobante de depósito y entregar dicho documento al usuario para su correspondiente firma de respaldo.

- Cerrar la operación

6.1.2. Diagrama del subproceso

Entrada	Operación	Salida	Responsable	Índice de gestión
Solicitud del cliente para el depósito en cuenta de ahorros	Verificación del contenido de la papeleta. Verificación del monto y de los datos del depositante Ingreso de los datos del deposito	Comprobante del depósito entregado al cliente	Cajeros	Corriente de tareas

6.2. Depósito en cuenta de ahorros (cheque)

6.2.1. Desarrollo

- Receptar la papeleta y cheque/es del usuario.
- Verificar el correcto llenado de la papeleta por parte del usuario, verificando que no exista enmendaduras o tachones en los datos llenados.

- Verificar la integridad del cheque a depositar y que los datos estén llenados de manera correcta, sin la presencia de enmendaduras.
- Verificar los datos, mediante el sistema, que los datos del usuario correspondan con los especificados dentro del sistema.
- Verificar que las firmas dentro del cheque a depositar coincidan con las especificadas dentro de los documentos de identificación.
- Ingresar los datos de la papeleta y del cheque a depositar dentro del sistema.
- Imprimir y entregar al usuario el comprobante de depósito para la firma de constatación de dicho documento.

6.2.2. Diagrama del subproceso

Entrada	Operación	Salida	Responsable	Índice de gestión
Solicitud del cliente para el depósito en cuenta de ahorros	Validación del contenido de la papeleta y cheque a depositar Verificación de los datos dentro del sistema	Comprobante del depósito entregado al cliente	Cajeros	Corriente de tareas

	<p>Ingreso de los datos del deposito Impresión y validación (mediante la firma) del comprobante de deposito</p>			
--	---	--	--	--

6.3. Recaudación de créditos en ventanilla

6.3.1. Desarrollo

- Para la recaudación de créditos en ventanilla se debe solicitar al cliente el/los documentos de identificación.
- Se debe consultar en el sistema la cuenta por medio de la cual se ha realizado el crédito inicialmente.
- Indicar al cliente el valor a pagar y los datos del titular de la cuenta para la aprobación de los mismos por parte del cliente.
- Se debe constatar el periodo de pago, en caso de que exista mora se debe notificar al cliente de recargos realizados.
- Recaptar el valor a cancelar por el crédito, verificando por conteo que la suma entregada corresponda a la cuota del crédito (mas el recargo por mora de ser el caso).

- Ingresar al sistema los datos referentes al pago.
- Imprimir y entregar el documento de respaldo del pago del crédito al cliente para la firma de constancia.

6.3.2. Diagrama del subproceso

Entrada	Operación	Salida	Responsable	Índice de gestión
Solicitud del cliente para el pago del crédito	<p>Recepción de los documentos de identificación</p> <p>Validación de los datos del titular del crédito</p> <p>Notificación del valor a cancelar</p> <p>Recepción y verificación del valor a cancelar</p> <p>Introducción de los datos del pago al sistema</p> <p>Generación y validación del documento de respaldo</p>	Comprobante de pago del crédito en ventanilla	Cajeros	<p>Corriente de tareas</p> <p>Tasa de mora</p>



6.4. Recaudación de cartera en mora

6.4.1. Desarrollo

- Para la recaudación de la cartera en mora se deberá aplicar la siguiente escala de clasificación del riesgo financiero.
 - Cartera con 0-30 días de mora: créditos con mínimo riesgo que pueden ser recuperados a corto plazo por medio de notificación. El cliente tiene la solvencia para pagarlos.
 - Cartera con 30-60 días de mora: créditos con moderado riesgo que pueden ser recuperados a mediano plazo por medio de notificación y visita de los agentes de recaudación. El cliente tiene la solvencia para cancelar el crédito, no obstante, no dispone por el momento del efectivo para acreditar el valor.
 - Cartera con 60-120 días de mora: créditos que tienen un alto riesgo que pueden ser recuperados a largo plazo por medio de retención de los bienes prendados. El cliente no tiene la solvencia para cancelar el valor del crédito, no obstante, puede recaudarlo a mediano plazo y está dispuesto a pagar.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES****CÓDIGO:** MP-R-01**EMITE:** Eco Luis Pulla**REVISIÓN:** (0)**VERSIÓN:** 01

- Cartera con 120-360 días de mora: cartera vencida que puede ser recuperada a muy largo plazo mediante acciones legales y remate de bienes. El cliente no dispone del valor a cancelar y no evidencia intención alguna de responder al crédito.
- Para la recaudación de los valores de créditos de mínimo riesgo se debe realizar la notificación al cliente por medio de una llamada telefónica, solicitándole que se cancele el valor adeudado lo más pronto posible para evitar la mora. Dentro del sistema se debe evidenciar la notificación.
- Para la recaudación de los valores de créditos con riesgo moderado se debe realizar una visita, por parte de los agentes de cobranza, al domicilio del deudor, donde se le entregara una notificación escrita de la mora.
- Para la recaudación de los valores de créditos de alto riesgo se debe iniciar con la retención de los bienes prendados y las acciones legales.
- Para la recaudación de la cartera vencida se debe proceder al remate de los bienes retenidos previamente.

6.4.2. Diagrama del subproceso

Entrada	Operación	Salida	Responsable	Índice de gestión
Alerta de mora dentro del sistema	Verificación de los datos del cliente en mora Clasificación del riesgo financiero de la cuenta a cobrar Acciones de cobranza Generación de los respaldos de la gestión	Notificación	Agentes de crédito	Tasa de recuperación de cartera



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES

CÓDIGO: MP-R-01

EMITE: Eco Luis Pulla

REVISIÓN: (0)

VERSIÓN: 01

7. Tabla de control de cambios

VERSIÓN	ÍTEM	ASPECTO CAMBIADO	RAZONES	PERSONA QUE SOLICITÓ EL CAMBIO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES

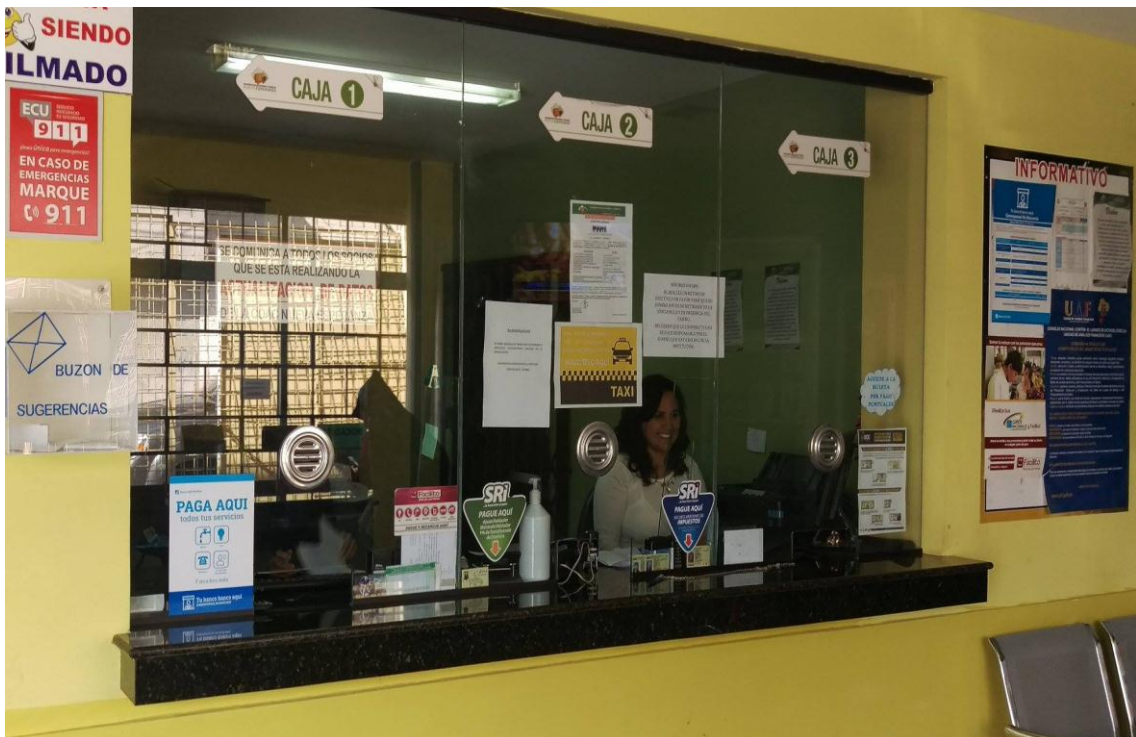
CÓDIGO: MP-R-01

EMITE: Eco Luis Pulla

REVISIÓN: (0)

VERSIÓN: 01

Anexo 5.Fotos



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES

CÓDIGO: MP-R-01

EMITE: Eco Luis Pulla

REVISIÓN: (0)

VERSIÓN: 01



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE RECAUDACIONES

CÓDIGO: MP-R-01

EMITE: Eco Luis Pulla

REVISIÓN: (0)

VERSIÓN: 01

