



UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

TEMA:

**“MEDICIÓN Y ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS
LABORAL EN OPERADORES DE CENTRALES HIDROELÉCTRICAS”**

**Trabajo de graduación previo a la obtención del título de
Psicóloga Organizacional**

Autora: Erika Sabrina Sánchez González

Director: Mst. Mario Moyano Moyano

Cuenca- Ecuador

2016

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo primero a Dios, ya que él me ha dado la salud y sabiduría para seguir adelante con mis proyectos y anhelos.

A mis abuelos y madre, razón de mi motivación y principales motores de mi progreso en el sendero de la vida.

Erika.

AGRADECIMIENTO

A mis abuelos, madre y tía, apoyo incesante en mi progreso.

Mi Director Mgs. Mario Moyano M. por su constante apoyo y sugerencias en la dirección de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo 1. Marco teórico: Estrés Laboral	2
1.1. Introducción.....	2
1.2. Antecedentes históricos y teóricos	2
1.3. Definiciones sobre Estrés	3
1.4. Factores etiológicos del estrés	5
1.4.1. Personales.....	6
1.5. Teorías explicativas del estrés	7
1.5.1. Contextuales.....	7
1.5.2. Teoría basada en la respuesta.....	8
1.5.3. Teoría basada en el estímulo	10
1.5.4. Teorías basadas en la interacción.....	10
1.6. Consecuencias	11
1.6.1. Costos de la asistencia médica	12
1.6.2. Absentismo y rotación.....	13
1.6.3. Poco compromiso con la organización.....	13
1.6.4. Violencia en el centro de trabajo.....	13
1.6.5. Bajo rendimiento	14
1.7. Tipos de estrés	14
1.7.1. Estrés agudo	14
1.7.2. Estrés crónico	14
1.7.3. Estrés anticipado	15
1.8. Instrumentos de medición	15
1.8.1. Examen físico.....	15
1.8.2. Evaluaciones psicológicas.....	17
1.9. Conclusiones	20
Capítulo 2. Metodología: Diagnóstico	21
2.1. Introducción.....	21
2.2. Metodología.....	21

2.2.1. Objetivo general.....	21
2.2.2. Población	21
2.2.3. Procedimiento	22
2.2.4. Instrumento de evaluación	22
2.3. Análisis estadístico de resultados	24
2.3.1. Resultados de la central Ocaña.	24
2.2.2. Resultados de la central Saucay	28
2.2.3. Resultado de la central Saymirin.	33
2.2.4. Resultados de la central Descanso.	37
2.2.5. Resultado general de todas las centrales.	42
2.4. Conclusiones de los Resultados	45
2.5. Conclusiones	46
Capítulo 3. Plan de prevención en el manejo del Estrés de la empresa ELECAUSTRO S.A. en una muestra de operadores de las centrales Hidroeléctricas.	47
3.1. Introducción.....	47
3.2. Objetivo general	47
3.2.1. Objetivos Específicos.	47
3.3. Plan de prevención	47
3.3.1. Plan de prevención de Burnout a nivel primario.	50
3.3.2. Plan de prevención del Burnout a nivel secundario.....	54
3.3.3. Plan de prevención de Burnout a nivel terciario.....	57
Capítulo. 4. Socialización del Plan de Prevención del Burnout a los directivos de la empresa ELECAUSTRO S.A.	60
4.1. Objetivo:.....	60
4.2. Metodología.....	60
4.3. Informe sobre las preguntas.....	61
4.4. Conclusiones	62
CONCLUSIONES GENERALES	64
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	71
Anexo 1. Diseño de Tesis.....	71
Anexo 2. Presentación de los resultados en la empresa	88
Anexo 3. Test Maslach Bournout Inventory	94
Anexo 4. Fotos de aplicación del test.....	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción detallada en comportamiento de los dos tipos de personalidad “A” y “B”	6
Tabla 2. Descripción de las cuatro centrales con su población de operadores	22
Tabla 3. Resultados de la central Ocaña en la sub escala de Agotamiento Emocional.	24
Tabla 4. Resultados de la central Ocaña en la sub escala de Despersonalización	25
Tabla 5. Resultados de la central Ocaña de la sub escala Realización Personal.....	26
Tabla 6. Resultados generales Ocaña.....	27
Tabla 7. Resultados de la central Saucay en la sub escala de Agotamiento emocional	28
Tabla 8. Resultados de la central Saucay en la sub escala de Despersonalización	29
Tabla 9. Resultados de la central Saucay en la sub escala de Realización Personal..	30
Tabla 10. Representación porcentual promediada	31
Tabla 11. Resultados de la central Saymirin en la sub escala de Agotamiento Emocional	33
Tabla 12. Resultados de la central Saymirin en la sub escala de Despersonalización	34
Tabla 13. Resultados de la central Saymirin en la sub escala de Realización Personal.	35
Tabla 14. Representación porcentual promediada	36
Tabla 15. Resultados de la central Descanso en la sub escala de Agotamiento Emocional.	37
Tabla 16. Resultados de la central Descanso en la sub escala de Despersonalización	38
Tabla 17. Resultados de la central Descanso en la sub escala de Realización Personal	39
Tabla 18. Representación porcentual promediada	40
Tabla 19. Análisis general de las personas encuestadas que permiten tener una apreciación general de los 4 sectores evaluados	42
Tabla 20. Representación porcentual promediada	44
Tabla 21. Ponderaciones de resultados y ubicación de las centrales en los niveles del plan.....	49

Tabla 22. Plan de acción a nivel primario.....	50
Tabla 23. Plan de acción a nivel secundario	54
Tabla 24. Plan de acción a nivel terciario	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Descripción detallada de los principales síntomas que pueden presentarse cuando se experimenta estrés	12
Gráfico 2. Agotamiento Emocional Ocaña	24
Gráfico 3. Despersonalización Ocaña	25
Gráfico 4. Realización Personal Ocaña.....	26
Gráfico 5. Porcentajes Central Ocaña	27
Gráfico 6. Agotamiento emocional Ocaña.....	28
Gráfico 7. Despersonalización Ocaña	29
Gráfico 8. Realización Personal	31
Gráfico 9. Porcentajes Central Saucay.....	32
Gráfico 10. Agotamiento Emocional Saymirin.....	33
Gráfico 11. Despersonalización Saymirin	34
Gráfico 12. Realización personal Saymirin	35
Gráfico 13. Porcentajes Central Saymirin.....	36
Gráfico 14. Agotamiento Emocional Descanso	38
Gráfico 15. Despersonalización Descanso	39
Gráfico 16. Realización Personal Descanso.....	40
Gráfico 17. Porcentaje Central Descanso.....	41
Gráfico 18. Porcentajes Generales subdivididos.....	43
Gráfico 19. Porcentajes Generales Unificados.....	44

RESUMEN

En la presente investigación, Medición y análisis descriptivo de los niveles de estrés laboral en operadores de centrales hidroeléctricas, se realiza un estudio bibliográfico acerca del estrés, continuando con la aplicación del MBI (Maslach Burnout Inventory), a una muestra de trabajadores de la empresa ELECAUSTRO S.A, con el fin de determinar los niveles de estrés y cuáles serían las centrales con mayor índice, posteriormente se realiza un análisis descriptivo, dando como resultado la presencia de estrés en una de las centrales sondeadas. Basándose en los resultados se procedió a elaborar un plan de prevención del Burnout.

Palabras claves: Estrés crónico, agotamiento, despersonalización, realización personal.

ABSTRACT

This research, measurement, and descriptive analysis of the levels of work-related stress on operators of hydroelectric plants, is carried out based on bibliographic study about stress; continuing with the implementation of the MBI (Maslach Burnout Inventory) to a sample of employees working at *ELECAUSTRO S.A.* Company, with the aim to determine their stress level and which will be the plants with the highest rates.

Then, a descriptive analysis is conducted, and its outcome revealed the presence of stress in one of the surveyed plants. Consequently, on the basis of the results, the development of a Burnout prevention plan was performed.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN

El estrés es una enfermedad profesional, a su vez es un efecto de la entrega y compromiso hacia el trabajo y la empresa en la cual se labora, pero al verse expuesto de forma persistente, resulta ser un impedimento a la hora de desempeñar un buen rol, por ende el grado de satisfacción propio y con los demás disminuye, dicho estrés crónico que se puede originar en el trabajo se lo conoce en el campo profesional como Burnout, es un estrés perjudicial, que provoca en el individuo que lo posee sentimientos negativos tales como; insatisfacción, agotamiento, actitud fría y distanciamiento, entre otros.

Por lo mencionado, se refleja la necesidad de conocer los niveles de estrés que pueden llegar a presentar una muestra de trabajadores de la empresa Electro Generadora del Austro, los que por la naturaleza de su trabajo (lejanía del lugar de trabajo, horarios extensivos y rotativos, entre otros) se encuentran en continua actividad, con el propósito de buscar medidas necesarias de acuerdo a sus necesidades que proporcionen un ambiente de trabajo adecuado para un buen desenvolvimiento diario.

Para el desarrollo de la investigación, en el capítulo 1, se comienza indicando la diferencia entre un estrés positivo y negativo, a su vez los determinantes personales, sociales e institucionales, que influyen para la aparición del estrés, del mismo modo las consecuencias individuales y colectivas que pueda generar el estrés en las personas.

En el segundo capítulo se realiza la parte práctica que consiste en la aplicación del test que mide la existencia del Burnout en la muestra elegida de los trabajadores de la empresa ELECAUSTRO S.A., por consiguiente, se procede a realizar el análisis descriptivo de tipo cuantitativo, cumpliéndose los objetivos de conocer si la muestra elegida presenta estrés crónico.

Consecuente se procede a realizar un plan de acción del Burnout tomando en cuenta los resultados que revela esta investigación, que sirven como base para la elaboración del plan de acción, que posteriormente se entregará a la empresa, la cual valorará la conveniencia de la aplicación del mismo hacia su personal.

Finalmente se expondrían las respectivas conclusiones y recomendaciones generales.

Capítulo 1. Marco teórico: Estrés Laboral

“La vida no es un problema que tiene que ser resuelto, sino una realidad que debe ser experimentada.”

- *Soren Kierkegaard*

1.1. Introducción

Siendo el estrés la base de la presente investigación se conocerá como afecta el mismo a la persona tanto en la parte psicológica, física y emocional, estos aspectos son importantes a considerar y estudiar pues en un futuro si no se resuelve este tema, no solo se verá afectado el trabajador, sino que también se reflejará en la productividad de la organización y comprometerá el futuro de la empresa.

1.2. Antecedentes históricos y teóricos

En la actualidad se ha comprobado que las respuestas fisiológicas que manifiesta el ser humano a las diferentes presiones sociales, noticias impactantes cambios bruscos en el modo de vida, entre otros, coinciden con la que tenía el hombre miles de años atrás, cuando solamente se dedicaba a satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, abrigo y reproducción (Adolfo, 2014).

El término estrés proviene de griego *stringere* que significa producir tensión y se estima que fue utilizado por vez primera en el siglo XIV aproximadamente (Slipak O. E., 1991).

En esta época el término aparece para expresar dureza, tensión, adversidad o aplicación. Posteriormente, a fines del siglo XVIII y principios del XIX, es utilizado en el campo de la física para referirse a la fuerza generada en el interior de un cuerpo como consecuencia de la aplicación de una fuerza externa o “local” que tiende a distorsionarlo, y se menciona el término “*strain*” como la deformación o distorsión sufrida por el objeto (Adolfo, 2014).

A mediados del siglo XIX, un francés llamado Claude Bernard, identificó como las modificaciones en el ambiente externo es la causa de algunas perturbaciones en el organismo, y que este a su vez debía buscar el equilibrio interno (Herrera, 2011).

Es en el siglo XX, otro fisiólogo, esta vez el norteamericano Walter Cannon, quien direccionó sus investigaciones hacia las reacciones dirigidas a establecer el equilibrio interno ante la presencia de emergencias, adopta en el año 1939 el término de estrés (Miranda, 2008).

Aunque, en el transcurso del tiempo este término ha adquirido diferentes significados o explicaciones, se considera al doctor Hans Selye como el padre de este concepto, ya que con su obra sobre el estrés realizó importantes aportes que han servido de base para otras investigaciones hasta la actualidad. Selye modifica la definición de estrés popularizándolo como una idea científica médica y propone la terminología de agentes estresores y otras vigentes actualmente (Miranda, 2008).

En 1953, Wolf, considera al estrés como una reacción del organismo, e introduce los conceptos de estado activo, dinámico y de defensa que supone adaptación a las demandas. Sin embargo, este investigador no logró convencer a los fisiólogos de la época de la importancia de sus conceptos, quizás debido a la repercusión de los hallazgos de fisiología hormonal de Selye (Adolfo, 2014).

Hasta aquí se ha realizado un breve análisis de los antecedentes históricos y teóricos del estrés valorando los diferentes aportes de los investigadores desde siglos pasados el cual ha sido estudiado por diferentes disciplinas como: la medicina, la psicología, la sociología, la administración y la enfermería.

1.3. Definiciones sobre Estrés

El estrés como algunos autores afirma, lo suelen definir como un hecho habitual de la vida del ser humano, debido a que cualquier humano, con mayor o menor frecuencia, lo ha experimentado en algún momento de su existencia (Santillan, 2012).

A continuación, se presentan algunas definiciones sobre el estrés propuestas por diversos autores.

Lazarus y Folkman (1984, citado por Santillan) definen al estrés como una relación entre la persona y el ambiente, en la que el sujeto percibe en qué medida las demandas ambientales constituyen un peligro para su bienestar, si exceden o igualan sus recursos para afrontarlas (Santillan, 2012).

Mayoritariamente las personas, consideran que en algún momento han escuchado sobre el estrés, al ser un término utilizado tanto por personas que saben lo que significa y otras que no conocen demasiado acerca del mismo. Cuando se habla del término estrés se refieren a la tensión que hoy en día experimentan los seres humanos (Santillan, 2012).

En la mayoría de casos al estrés se lo ha entendido como algo negativo, perjudicial o nocivo para el ser humano, pues produce dolores de cabeza, indigestión, resfriados frecuentes, dolor de cuello y espalda e infelicidad en las relaciones personales más cercanas (Santillan, 2012).

El término estrés es utilizado de forma común para señalar una tensión nerviosa, o también como la causa de dicha tensión. Las distintas aproximaciones al concepto de estrés, han definido a este como respuesta general inespecífica (Selye, 1936), como acontecimiento estimulador (Holmes y Halme, 1967) o como transacción cognitiva persona-ambiente (Lazarus y Folkman, 1986). (Ayuso Marente, 2006)

Selye, afirma que la orientación psicológica y a su vez la psicosocial, que enfatizan la situación estimular (Selye H. , 2013).

Mientras que (Holmes y Rache, 1967), asumen al estrés como algo externo y focalizado en el estímulo.

Por su parte Cannon (1932), en su definición sobre el estrés, se refirió a la “lucha e huida” que son respuestas automáticas que emiten los organismos en defensa de estímulos amenazantes externos o internos, esto quiere decir que los individuos están en una constante búsqueda del equilibrio con el medio, el cuerpo produce reacciones inmediatas tras la sensación de amenaza, lo cual activa al organismo y prepara para superar dicha amenaza.

Del mismo modo el concepto de Selye (1983), plantea que el estrés es un “estado que se manifiesta por un síndrome específico, consistente en todos los cambios inespecíficos inducidos dentro de un sistema biológico” así pues existe el agente

desencadenante del estrés (estresores) este es un elemento que atenta contra la homeostasis del organismo, por lo tanto, el agente estresor es el desencadenante del estrés.

Según (Robbins & Judge) el estrés: “es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante”.

Para (Cólica, 2010) es: “La reacción normal del organismo sistémica, instantánea y autónoma que ocurre al enfrentar un hecho, contingencia o exigencia novedosa desconocida o percibida como potencialmente peligrosa para la integridad física o emocional”.

Otra definición de estrés “es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar” (Lazarus & Folkman, 1986).

En consecuencia, el estrés es un proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo. Si la demanda del ambiente es superior a la capacidad que se tiene para enfrentarlo ocurren una serie de reacciones adaptativas de movilización de recursos que implican activación fisiológica (Florez, 2014).

Por lo tanto, el estrés se puede decir, que es una respuesta automática del organismo hacia alguna circunstancia ajena a su control y que persiste, lo anteriormente dicho causa reacciones involuntarias en la parte fisiológica y psicológica de la persona, a su vez se ve reflejado en su comportamiento social y laboral.

1.4. Factores etiológicos del estrés

Existen tres tipos de factores según (Chiavenato, 2011), que actúan como fuentes potenciales de estrés: las ambientales, organizacionales e individuales, el nivel de estrés que pueda presentar la persona varía de acuerdo a sus diferencias individuales o sus rasgos de personalidad, por lo anteriormente mencionado las causas y los niveles de estrés varían en cada persona.

A continuación, se presentarán los tres factores según (Chiavenato, 2011), que inciden para que se presente estrés en las tres principales dimensiones de la persona:

1.4.1. Personales

Son denominados como factores individuales, las diferencias en rasgos de personalidad también pueden producir estrés características como: el autoritarismo, la rigidez, la emotividad, la espontaneidad, la tolerancia, la incertidumbre, la ansiedad y la necesidad de auto realización son factores determinantes de la tensión o estrés. (Chiavenato, 2011)

Según Friedman & Rosenman (1959), existen dos tipos de personalidad el tipo A y la contrapuesta a esta la personalidad tipo B.

- a) Personalidad Tipo A: “El tipo A es un conjunto de conductas y emociones que se observa en personas empeñadas en alcanzar cada vez más en menos tiempo”, se trata de individuos que se fijan metas excesivas y se frustran cuando no logran alcanzarlas, por ese motivo, el tipo de personalidad A muestra una relación muy cercana con el estrés y sus consecuencias son físicas.
- b) Personalidad Tipo B: “El tipo B se muestra más tranquilo y relajado, acepta las situaciones y trabaja sin preocuparse demasiado por el tiempo ni por las exigencias externas”, por ello los individuos con esta personalidad se muestran un poco inmunes a experimentar estrés.

La tabla número 1 muestra las principales características y diferencias de los dos tipos de personalidad anteriormente mencionadas.

Tabla 1. Descripción detallada en comportamiento de los dos tipos de personalidad “A” y “B”.

Perfiles de personalidad tipo “A” y tipo “B”	
Perfil tipo “A”	Perfil tipo “B”
• Siempre está en movimiento	• No se preocupa por el tiempo
• Camina con rapidez	• Es paciente
• Come muy rápido	• No es nervioso
• Habla muy rápido	• Juega por placer y no por ganar
• Es impaciente	• Se relaja sin sentimiento de culpa
• Hace varias cosas al mismo tiempo	• No tiene presiones ni preocupaciones
• No dedica mucho tiempo a leer	• Siempre está en el término medio

<ul style="list-style-type: none"> • Está obsesionado con los números 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca se aburre del todo
<ul style="list-style-type: none"> • Mide su éxito con base a la calidad 	
<ul style="list-style-type: none"> • Es audaz 	
<ul style="list-style-type: none"> • Es competitivo 	
<ul style="list-style-type: none"> • Siempre se siente presionado por el tiempo 	

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Conociendo los dos principales tipos de personalidad, se concluye que la personalidad tipo “A” es más propensa a experimentar altos niveles de estrés.

1.5. Teorías explicativas del estrés

Para conocer el estrés y sus fases se han identificado tres teorías explicativas aplicadas a las ciencias de la salud (Belloch, Sandín , & Ramos, 2000).

1.5.1. Contextuales

1.5.1.1. Organizacionales

Son las fuerzas relacionadas con la organización en sí, las siguientes dimensiones funcionan como factores potenciales de estrés.

- Políticas y estrategias de la organización como las presiones competitivas, reglas burocráticas, tecnología avanzada, recorte del personal, remuneración variable.
- El diseño y la estructura organizacional, la centralización y formalidad, los conflictos entre el personal de producción, la ambigüedad de las funciones, la cultura organizacional restrictiva, entre otras cosas.
- Los procesos organizacionales como los controles, la comunicación descendente, escasa retroalimentación sobre el desempeño, poca participación en las decisiones.

- Las condiciones de trabajo, por ejemplo, un ambiente desagradable, con aire contaminado, inadecuada iluminación, condiciones laborales peligrosas. (Montalvan, Leyva, Pérez, & Ruiz, 2014)

1.5.1.2. Factores Grupales

La influencia del grupo en el comportamiento de las personas también es una posible fuente de estrés, se pueden clasificar en dos:

- Falta de cohesión del grupo.- El deseo de pertenencia a un grupo es muy importante en el comportamiento de las personas, cuando el grupo rechaza a una persona debido a la forma en que están diseñadas sus tareas, la falta de cohesión puede producir mucho estrés.
- Falta de apoyo social.- El apoyo de uno o más miembros de un grupo cohesionado influye mucho en las personas por que les permite compartir sus problemas y alegrías y recibir colaboración y apoyo de los demás, a su vez la falta de apoyo social es un factor de estrés. (Montalvan, Leyva, Pérez, & Ruiz, 2014)

1.5.1.3. Extra organizacionales

Se trata de los factores externos o ambientales que tienen un profundo efecto en las organizaciones y las personas.

- El efecto de la familia en el comportamiento de las personas.
- Los efectos que los medios de comunicación tienen sobre las personas.
- Las variables sociológicas, como la raza, el sexo y la clase social, pueden convertirse en factores de estrés, porque generan diferencias de creencias o valores y percepciones. (Montalvan, Leyva, Pérez, & Ruiz, 2014)

1.5.2. Teoría basada en la respuesta.

También llamada teoría de Selye, quien entiende el estrés como una respuesta no específica del organismo (Selye H. , 1960).

El agente desencadenante del estrés (estresor o alarma) es un elemento que atenta contra la homeostasis del organismo. El estresor, es todo agente nocivo para el equilibrio del sistema homeostático del organismo. (Santillan, 2012)

A su vez las circunstancias que rodean a las personas son potenciales estresores que no siempre son negativos, si no que en algunos casos potencializan y ayudan a realizar un trabajo más rápido o realizar ejercicios por más tiempo (Selye H. , 1960).

Según esta teoría de Selye cualquier estímulo puede ser un estresor, siempre que provoque en el organismo la respuesta inespecífica de necesidad de reajuste o estrés. Por lo tanto, todo estímulo externo o interno si nos saca de la zona de confort, es percibido por el organismo como una amenaza, por ello se busca un reajuste para llegar a la homeostasis (Selye H. , 1960).

En otro orden, Selye se refiere a dos tipos de fenómenos, estresor y la respuesta del estrés, un estresor es cualquier demanda que evoca el patrón de respuesta de estrés, del mismo modo plantea que la acción de respuesta está constituida por un mecanismo tripartito que lo denomina “síndrome general de adaptación”, dicho síndrome tiene tres fases: (Selye H. , 2013)

1. Reacción de alarma. - Reacción del organismo cuando es expuesto repentinamente a diversos estímulos a los que no está adaptado, se habla de reacción de alarma porque es la primera señal del organismo al llamado de una fuerza defensiva.
2. Etapa de resistencia. - Ningún organismo puede mantenerse en una fase constante de alarma, en esta etapa se produce adaptación del organismo al estresor junto con la consecuente mejora y desaparición de los síntomas, la mayoría de síntomas fisiológicos aparecen en la reacción de alarma, en cambio en esta etapa el organismo se adapta a dichos fenómenos Estresores.
3. Etapa de agotamiento. - Si el organismo continúa expuesto al estresor prolongadamente pierde la adaptación adquirida en la fase anterior, entrando en la tercera fase de agotamiento, el agotamiento llega si el estresor es suficientemente severo y prolongado, aquí se repetiría el proceso y volvería a la fase de alarma. (Selye H. , 2013)

1.5.3. Teoría basada en el estímulo

Los precursores de esta teoría son Holmes y Rabe (1967), quienes se apoyan en los estímulos provenientes del ambiente como los causantes de las alteraciones en el funcionamiento adecuado del organismo, lo que lo diferencia con respecto a la teoría basada en la respuesta.

Esta teoría es respaldada por Cox (1978) al establecer una similitud con la ley de la elasticidad de Hooke que establece que la carga excesiva ejercida sobre un metal provoca su deformación o *strain*. Lo que analógicamente significa que las personas tienen límites de tolerancia ante agentes externos y reaccionan de diferentes maneras.

Weitz clasificó en ocho categorías las diferentes situaciones estresantes a las que se pueden enfrentar los individuos:

- Procesar la información velozmente.
- Estímulos ambientales dañinos.
- Percepción de amenaza.
- Funciones fisiológicas alteradas como pérdida de sueño o enfermedades.
- Aislamiento y confinamiento.
- Presión grupal.
- Frustración. (Cox, 1978)

1.5.4. Teorías basadas en la interacción

El principal exponente de esta teoría es Richard S. Lazarus (1966), en la misma les concede gran importancia a los factores psicológicos, básicamente cognitivos que median entre los estímulos estresores y las respuestas, esto significa que el estrés se origina a través de las reacciones particulares e individuales entre las personas y el ambiente donde se desenvuelven.

Del mismo modo esta teoría establece la evaluación cognitiva como un proceso en el cual los individuos valoran permanentemente lo que está ocurriendo en relación a su estado personal o individual (Sandín, 1995).

Para este proceso de evaluación se identifican tres tipos: primaria, secundaria y reevaluación (Lazarus & Folkman, 1986).

En opinión de esta autora las tres teorías persiguen, desde el enfoque o punto de vista de sus investigadores, entender el comportamiento del ser humano antes los distintos factores que pueden producir estrés y poder enfrentar sus consecuencias de una manera adecuada.

1.6. Consecuencias

El estrés puede demandar en el hombre un aumento en la intensidad de sus actividades haciéndolo más productivo siempre y cuando este proceso no sea muy intenso y duradero, llegando a ser negativo para el propio individuo y para el entorno donde se desenvuelve (Miranda, 2008).

Según (Sapolsky, 2008), el estrés es responsable de una gran variedad de problemas psicosomáticos; como las palpitaciones, los dolores de espalda y cabeza. También puede suscitar la aparición de cualquier vulnerabilidad genética en la persona, como un cuadro a temprana edad de diabetes, hipertensión, asma, migrañas, obesidad.

Las consecuencias del estrés según Chiavenato (2011), pueden ser tanto fisiológicas como psicológicas, y repercutir en la organización, cuando los empleados se encuentran expuestos a situaciones estresantes por mucho tiempo se atenta contra la productividad de la misma y los servicios que se ofrecen.

En el siguiente gráfico se representan las principales consecuencias fisiológicas del estrés según Chiavenato I. (2011).

Gráfico 1. Descripción detallada de los principales síntomas que pueden presentarse cuando se experimenta estrés



Fuente: Chiavenato I. (2011).

Chiavenato (2011), también ha relacionado las principales consecuencias del estrés tanto para los individuos como para las organizaciones.

1.6.1. Costos de la asistencia médica

El estrés tiene repercusiones en la salud y el bienestar de las personas, que se ven afectadas en su área laboral, personal y social ya que no podrán desempeñarse ni desenvolverse de una forma adecuada y completa en ninguna área de su vida.

Una de las principales consecuencias médicas de los altos niveles de estrés son una alta tensión nerviosa y las perturbaciones mentales, dichos desordenes provocados por el estrés están en aumento con gran rapidez (Chiavenato, 2011).

1.6.2. Absentismo y rotación

Causan a las organizaciones muchos más problemas que los costos de asistencia médica u hospitalaria.

La insatisfacción es una de las principales causas del absentismo, el cual representa un costo muy alto para la organización, a su vez cuando los trabajadores experimentados e inconformes se van con la competencia, el efecto es, incluso, peor, porque implica que otros tengan acceso a información estratégica sobre las operaciones de la empresa (Montalvan).

1.6.3. Poco compromiso con la organización.

Tener gente comprometida y que se sienta identificada y satisfecha en la organización en la que se encuentra, es casi una utopía para las organizaciones, es sumamente complejo de lograr y si se logra tomará su tiempo.

A si mismo las causas de la falta de compromiso se pueden atribuir a la reingeniería, a los recortes de personal, que dichos procedimientos se apliquen de forma poco hábil, daña la lealtad de las personas hacia la organización, a nadie le gusta que sus amigos, colegas o parientes sean despedidos de una forma súbita e inesperada (Chiavenato, 2011).

1.6.4. Violencia en el centro de trabajo

Con frecuencia las agresiones entre los miembros de una organización se deben a grados extremos de insatisfacción y estrés, una de las formas de reducir dicho problema sería capacitar a sus trabajadores para buscar técnicas de mejora del ambiente laboral, a su vez podrán tener una mediación adecuada como delegación de poder, resolución de conflictos y refuerzos positivos para las personas que incluyen una organización (Chiavenato, 2011).

1.6.5. Bajo rendimiento

El desempeño deficiente indica una discrepancia en relación con las expectativas de cumplimiento, cuando estas no se cumplen, la organización o altos mandos se encuentran ante un problema de desempeño de sus subordinados, gran parte de los problemas de rendimiento se encuentran estrechamente relacionados con los permanentes niveles de estrés que presentan los trabajadores de una organización, la mala noticia es que las consecuencias del estrés tanto para las organizaciones como para las personas, son sumamente graves y es un aspecto de cuidado a nivel organizacional (Chiavenato, 2011).

1.7. Tipos de estrés

La literatura consultada establece disímiles clasificaciones para el estrés, en la presente investigación se muestran cuatro de ellas.

1.7.1. Estrés agudo

Esta es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano.

Afortunadamente, la mayoría de las personas reconocen los síntomas de estrés agudo. Es una lista de lo que ha ido mal en sus vidas: el accidente automovilístico que abolló el parachoques, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, y demás (Miller & Dell, 2016).

El estrés agudo no establece distinciones de sexo, razas ni clases sociales. Tiene como ventaja que es muy tratable y manejable.

1.7.2. Estrés crónico

El estrés crónico puede ser el resultado de estresores cotidianos que no se atienden o no se manejan adecuadamente, así como de eventos traumáticos. Las consecuencias del estrés crónico son graves, particularmente porque este contribuye a la ansiedad y la depresión. Las personas que tienen depresión y ansiedad tienen un riesgo dos veces

mayor de tener enfermedades cardíacas que las personas que no tienen estas afecciones. Además, las investigaciones han demostrado que hay una relación entre el estrés crónico o agudo y el abuso de sustancias adictivas (Miller & Dell, 2016).

1.7.3. Estrés anticipado

Según Guillen (2003): “Basta solamente que en determinadas circunstancias la percepción de una señal relevante o una representación simbólica del propio estresor se manifiesta para provocar el *estrés anticipado* (previo) y sus reacciones”.

El estrés conduce a una pre movilización del organismo, que no excede el valor óptimo específico requerido por la tarea, pero se presenta como una condición previa para el control eficaz de la situación real de estrés.

1.8. Instrumentos de medición

Debido a la forma de vida que se lleva actualmente, muchas personas le restan importancia al estrés y consideran que su medición o determinación es netamente mediante evaluaciones psicológicas, así como sus consecuencias (López, 2015).

Por eso se hace necesario revisar distintas formas para su medición.

1.8.1. Examen físico

Contrariamente a lo que comúnmente se piensa el estrés si influye físicamente en el cuerpo humano al aparecer tensión muscular, respiración superficial, hipertensión y un ritmo cardíaco rápido que cuando se deja sin tratar puede dar lugar a una serie de enfermedades incluyendo las cardíacas, úlceras, asma y reumatismo (Medeia, 2015).

Existe una evaluación cuantitativa y cualitativa de los niveles de condición física y salud en base al análisis de los parámetros de Variabilidad del Ritmo Cardíaco (VFC o HFC, siglas en inglés) como respuesta fisiológica del sistema cardiovascular al tomarse una medida de las variaciones del tiempo de los intervalos entre latido y latido (Medeia, 2015).

Según esta fuente (Medeia), el estrés, la ansiedad y la depresión se relacionan con una VFC reducida. Las investigaciones que manejan la VFC como una medida del impacto

fisiológico del estrés ocupacional en el puesto de trabajo son en la actualidad muy comunes. Por ello se han identificado múltiples métodos para caracterizar el estrés ocupacional, y también medir la VFC (Medeia, 2015).

Con el inicio de este nuevo siglo se han incrementado las publicaciones que reflejan la relación entre la depresión y el VFC. Dando especial importancia a esta técnica como una medida de la interacción mente-cuerpo siendo además una forma de determinar cómo el estado de ánimo puede influir sobre la salud cardiovascular que pueden ser el estrés, la depresión y la ansiedad. Por ello se observa en la mayoría de los estudios actuales sobre estados depresivos y afecciones cardíacas, un incremento de la morbilidad y mortalidad cardiovascular en pacientes con síntomas depresivos o depresión mayor (Medeia, 2015).

El VFC o HRV se establece mediante el test ortostático de QHRV (Quantitative Heart Rate Variability) dichas siglas hacen referencia a la cuantificación del ritmo cardíaco variable. Su objetivo es ofrecer mejores variantes de enfrentamiento del estrés para los individuos, brindándoles información de cómo obtener el control de su sistema nervioso y la respuesta de su organismo al estrés (Medeia, 2015).

Este test se realiza de forma rápida y eficaz, que se inicia con la aplicación de electrodos simples, de forma no invasiva, que se adjunta con las instrucciones. Al candidato se le pide que se siente y se levante en intervalos de 30 segundos durante unos 5 minutos. Los datos recogidos a través del tacógrafo y el espectro se analizan para reflejar los resultados finales en forma tanto cuantitativa como cualitativa (Medeia, 2015).

Dicha prueba revela el nivel de estrés físico en el cuerpo que se ha acumulado durante un período continuado de tiempo (Medeia, 2015).

Los resultados del test QHRV se basan en el dominio del tiempo y el análisis de dominio de la frecuencia. Los siguientes coeficientes se calculan a partir del cardiograma medio y el espectro de frecuencias. Riesgos asociados a la salud se pueden inferir basados en la investigación de campo y las pruebas aplicadas:

- **Coefficiente cardíaco:** Puede indicar la formación insuficiente del corazón si los valores obtenidos se encuentran por debajo de 6.
- **Coefficiente vascular:** Si se obtienen menos de 6 unidades pueden indicar una disminución de la sensibilidad de los barorreceptores. Tiene como causa un aumento de la presión arterial o los primeros estadios de la aterosclerosis.

- **Índice de Forma física (Fitness):** Valores de este índice por debajo de 6 (en unidades relativas) son desfavorables a causa del sedentarismo, la obesidad y otras enfermedades que pueden afectar la condición física de las personas. (Medeia, 2015)

El test QHRV (Medeia, 2015), ha sido el resultado de un largo periodo de estudios que ha contado con la participación de deportistas, adultos y pacientes cardiovasculares. La identificación del nivel de estrés posibilita a los individuos hacer los cambios necesarios en su estilo de vida, y el lugar de trabajo, que le permitan disminuir cualquier riesgo que comprometa la salud.

1.8.2. Evaluaciones psicológicas

El estrés mental puede manifestarse de diversas formas, de ahí la diversidad de instrumentos que pueden ser utilizados para su medición.

A continuación, se relacionan algunos instrumentos para medir el estrés psicológico:

- DASS -21 Test de depresión ansiedad y estrés. Es un cuestionario de 21 ítems que se basa en tres sub escalas, depresión, ansiedad y estrés, su tiempo de aplicación es de 3 minutos y se puede aplicar cada mes.
- Escala de estrés de Holmes y Rahe, esta sencilla escala mide los acontecimientos vitales en el último año realizando una predicción acerca de las probabilidades de padecer alguna enfermedad de tipo psicósomática debida al estrés (Blasco Navarro, 2015).
- Test de Medición MBI.

En la década del setenta comienza a utilizarse en las investigaciones sobre el estrés, el término burnout, por el psiquiatra Herbert Freudenberger y que también fue definido por Maslach: "...como una respuesta de estrés crónico formada por tres factores fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal" (Morian & Herruzo, 2004, pág. 598).

Morian y Herruzo (2004) en su artículo sobre el "Estrés y burnout en profesores", mencionan diversas investigaciones que señalan que la presencia de este síndrome no distingue entre profesiones, siendo la docente con mayor prevalencia. Además advierten una falta de consenso en cuanto a las causas y variables de su presencia.

Para Fidalgo (2000):

El síndrome de burnout es una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo. El producto de dicha interacción, que se describe a continuación, es lo que denominaremos "síndrome de estar quemado por el trabajo" (SQT), habitualmente conocido como "síndrome de burnout". (pág. 1)

En el año 1981 se comienza a aplicar un instrumento denominado Maslach Burnout Inventory-Human Services, dirigido inicialmente a empleados que en sus funciones debían tener contacto con otras personas. Años más tarde el instrumento es modificado para trabajadores de otras profesiones, que es conocido como MBI- General Survey; estudiando las tres dimensiones de la patología: despersonalización, agotamiento emocional y falta de realización personal (Salanova, et.al., 2004, citado por Viejo y González, (2013).

Precisamente en el año 1996, Maslach emite una tercera edición del MBI-GS, redefine las escalas de la siguiente forma:

- Desgaste Emocional: Se refiere a las características del propio trabajo, empleando los mismos ítems del MBI anterior.
- Cinismo: es la actitud indiferente y de distanciamiento ante el propio trabajo, se asume una actitud defensiva.
- Eficacia profesional: está relacionada con la escala anterior de realización personal (Moreno, Rodríguez, & Escobar, 2001).

De esta forma con el MBI se obtiene una puntuación alta en desgaste emocional y cinismo, y baja en eficacia profesional (Moreno, Rodríguez, & Escobar, 2001).

El MBI ha sido traducido y adaptado al español por varios investigadores lo que ha dado lugar a diferentes cuestionarios y cuyos resultados también son disímiles, pero siempre aplican las tres escalas para su interpretación (Viejo & González, 2013).

En la presente investigación se utilizará para medir y conocer el nivel de estrés laboral de los participantes, el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach & Jackson (1986), que está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes de los profesionales en su trabajo, la principal función del cuestionario es medir el desgaste de las personas en su trabajo (Moriani & Herruzo, 2004).

El tiempo estimado en concluir el cuestionario es de 12 a 15 minutos, los principales parámetros que mide son 3: despersonalización, cansancio emocional y realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras sub escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional: consta de 9 preguntas.
2. Subescala de despersonalización: se compone por 5 ítems.
3. Subescala de realización personal: consta de 8 ítems.

Para dar respuesta al cuestionario se utilizará la “escala de Likert” estableciendo 5 categorías evaluativas de la siguiente manera:

- 1= Nunca.
- 2=Algunas veces al año.
- 3=Algunas veces al mes.
- 4=Algunas veces a la semana.
- 5=Diariamente.

El diseño del cuestionario consiste en la formulación de preguntas en forma de afirmaciones que pueden surgir en situaciones diarias en el mundo laboral; como, por ejemplo:

1. *¿Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar?*

El participante responderá de la siguiente manera:

- 1= Nunca.
- 2=Algunas veces al año.
- 3=Algunas veces al mes.
- 4=Algunas veces a la semana.
- 5=Diariamente.

Las contestaciones serán anotadas por cada empleado en una hoja de respuestas, para luego proceder a analizarla.

Adjunto en el anexo 1 se encontrará el test a emplear en la investigación.

1.9. Conclusiones

En el primer capítulo de esta tesis, se ha enunciado como propósito principal el estudio del estrés, su origen, causas y efectos, pretendiendo dar a conocer definiciones, teorías y consecuencias del mismo.

Tras estudios e investigaciones bibliográficas se pudo recopilar información clara y valiosa del estrés, sus consecuencias tanto personales como laborales, siendo esto la base para conocer y comprender la investigación que se pretende realizar, dicha información resulta necesaria pues conociendo las causas y consecuencias, se podrá detectar los estresores presentes y consecuentemente elaborar un plan de mejora.

Se determina que el estrés es una enfermedad profesional que tiene varias implicaciones en los diferentes círculos de la persona tanto en la parte psicológica y física y también en el ámbito personal, social y laboral del individuo que lo padece.

Capítulo 2. Metodología: Diagnóstico

2.1. Introducción

El presente capítulo pretende dar a conocer la aplicación del instrumento de medición MBI, dicho cuestionario aplicado muestra resultados de los niveles de estrés que puedan presentar la muestra de trabajadores (operadores) de la empresa ELECAUSTRO S.A.

Además se conocerán los resultados obtenidos y su interpretación.

2.2. Metodología

2.2.1. Objetivo general

Investigar los niveles de estrés laboral en los operadores de la Empresa ELECAUSTRO S.A.

2.2.2. Población

Se aplicó a la totalidad de la población conformada por 31 operadores (operadores SCADA, operador 1 y 2) de centrales hidroeléctrica (Ocaña, Saymirin, Saucay) y termoeléctrica El Descanso) de la empresa Electro Generadora del Austro ELECAUSTRO S.A., utilizando toda la población de operadores, a su vez la forma de selección fue por petición de los directivos y la directora de tesis asignada por la institución.

Se tuvo una pequeña variación de la muestra, ya que originalmente fueron 33 operadores todos de sexo masculino, el mes de la aplicación del cuestionario fue a principios de octubre del año 2015, se pidió nuevamente el listado de los operadores y solo constaban 31 personas, por ello en el mes de la aplicación del cuestionario existieron 2 operadores menos en la nómina los cuales variaron en los 8 meses de tiempo transcurrido entre la aprobación del diseño y el progreso en capítulos anteriores de la tesis.

El número de operadores varía de acuerdo a las centrales, a continuación, se detalla las cuatro centrales y el número de operadores de cada una.

Tabla 2. Descripción de las cuatro centrales con su población de operadores

POBLACIÓN POR CENTRAL			
Ocaña	El Descanso	Saymirin	Saucay
8	12	6	5

Fuente: ELECAUSTRO S.A

El total de trabajadores a encuestar es de 31.

Debido a la lejanía de algunas centrales de la ciudad de Cuenca, el tiempo total que demoró el proceso de aplicación del cuestionario fue de tres semanas aproximadamente.

2.2.3. Procedimiento

A continuación, se procederá a aplicar el cuestionario que medirá los niveles de estrés, con el que posteriormente se obtendrá un diagnóstico.

2.2.4. Instrumento de evaluación

El instrumento de evaluación escogido fue el MBI (Maslach Burnout Inventory), versión española por ser el cuestionario más utilizado para medir el estrés o Burnout.

2.2.4.1. Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Este instrumento fue creado por Christian Maslach y Susan Jackson, en el año 1982, a partir de los estudios realizados desde 1976 acerca de Burnout, constituyendo uno de los inventarios existentes de mayor validez y fiabilidad (0,75 y 0,90). (Mansilla, 2013).

El modelo utilizado es la versión española Seisdedos, N. (1997), en el que se le plantea al sujeto enunciados sobre los sentimientos, pensamientos y sobre su interacción en el trabajo. Formado por 22 ítems con escala tipo likert con 5 posibilidades de elección que hacen referencia a la frecuencia con que se experimenta cada una de las situaciones que se mencionan para cada ítem.

Estos 22 ítems están divididos en 3 categorías de investigación o sub escalas:

- Agotamiento Emocional. (AE) con 9 ítems, refiriéndose al componente de estrés individual básico, sensación de estar vacío de recursos emocionales y físicos, sentirse sobre exigido y con poca energía.
- Despersonalización. - (D) formado por 5 ítems, relacionado con el componente interpersonal, grado de insensibilidad en sus relaciones, llegando muchas veces a mostrarse deshumano y con relaciones negativas hacia la gente y el trabajo en donde el individuo ya no hace el mejor esfuerzo si más bien el mínimo, reduciendo así el tiempo de trabajo.
- Realización Personal. - (RP) con 8 ítems es el componente de autoevaluación referente a sentimientos de carencia de logros, productividad e incompetencia, que se profundiza más por la falta de apoyo social y de insatisfacción profesional.

Mientras más alto sea el puntaje en las primeras dos sub escalas (AE) y (D) mayor será en sentimiento de quemarse por el trabajo, en la tercera sub escala (RP) es lo inverso, mientras menor sea el puntaje, más alto será el sentimiento de quemarse, por lo que es necesario mantenerlas por separado cada escala.

(AE). - los conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16 ,20.

(D). - 5, 10, 11, 15, 22.

(RP). - 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Para medir la existencia del síndrome no hay una puntuación de corte que lo defina con exactitud, pero puede establecerse bajo los siguientes criterios:

En la sub escala de Agotamiento Emocional (AE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 correspondería a puntuaciones intermedias, siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajos.

En la sub escala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor a 6 bajo grado de despersonalización. En la sub escala de Realización Personal (RP) funciona en sentido contrario a las anteriores; así de 0 a 34 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y mayor a 40 sensaciones de logro (Mansilla, 2013).

2.3. Análisis estadístico de resultados

Una vez aplicado el cuestionario a la muestra seleccionada de la empresa Electro Generadora del Austro se procede a cuantificar los resultados obtenidos.

Metodología estadística

La muestra se dividió en 4 centrales: Ocaña, El Descanso, Saymirin y Saucay, para de esta forma poder conocer en qué sector se presenta mayor índice de estrés.

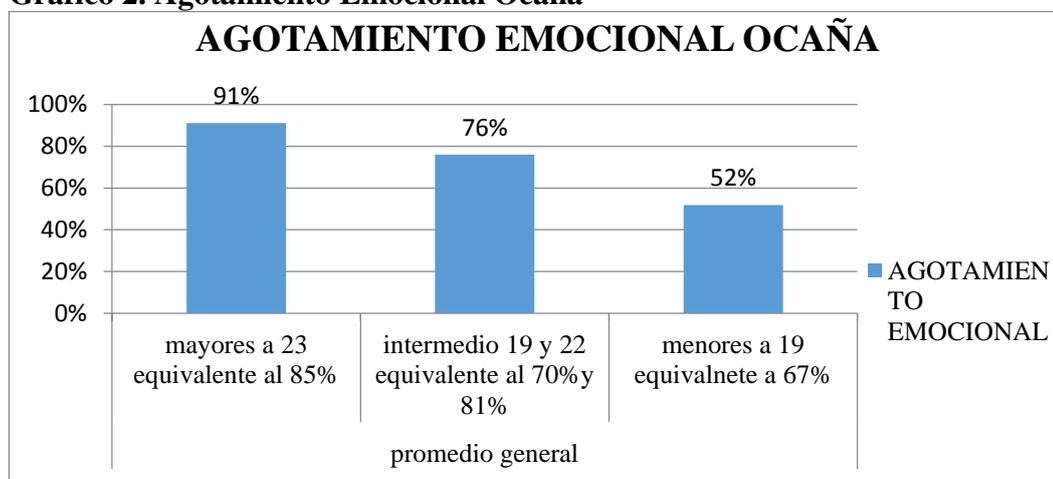
2.3.1. Resultados de la central Ocaña.

Tabla 3. Resultados de la central Ocaña en la sub escala de Agotamiento Emocional.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
Ocaña.								
Total puntuación	25	24	26	24	21	24	20	14
Total en porcentaje con puntuación máxima de 27	93%	89%	96%	89%	78%	89%	74%	52%
Promedio general	mayores a 23 equivalente al 85%				91%			
	intermedio 19 y 22 equivalente al 70% y 81%				76%			
	menores a 19 equivalente a 67%				52%			

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 2. Agotamiento Emocional Ocaña



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Como se aprecia en el gráfico perteneciente al Agotamiento Emocional; con puntajes mayores a 23 equivaliendo al 85%, en promedio el 91% de las personas encuestadas en Ocaña posee un nivel de agotamiento emocional acumulado, a su vez el 76% puntúan en el nivel intermedio, con puntajes entre 19 y 22, por otro lado, con puntajes menores a 19 se clasifican en el nivel bajo.

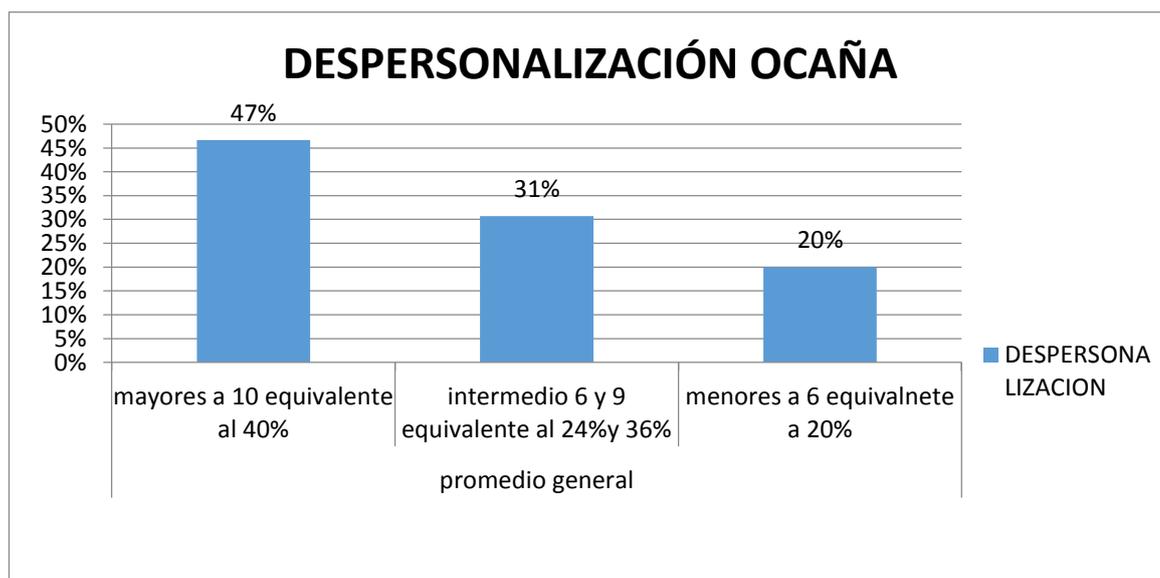
Tabla 4. Resultados de la central Ocaña en la sub escala de Despersonalización

DESPERSONALIZACIÓN								
Ocaña.								
Total puntuación	5	12	7	5	13	7	10	9
Total en porcentaje con puntuación mayor a 10	20%	48%	28%	20%	52%	28%	40%	36%
Promedio general	mayores a 10 equivalente al 40%				47%			
	intermedio 6 y 9 equivalente al 24% y 36%				31%			
	menores a 6 equivalente a 20%				20%			

Fuente: Aplicación Test MBI

Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 3. Despersonalización Ocaña



Fuente: Aplicación Test MBI

Elaborado por: Erika Sánchez

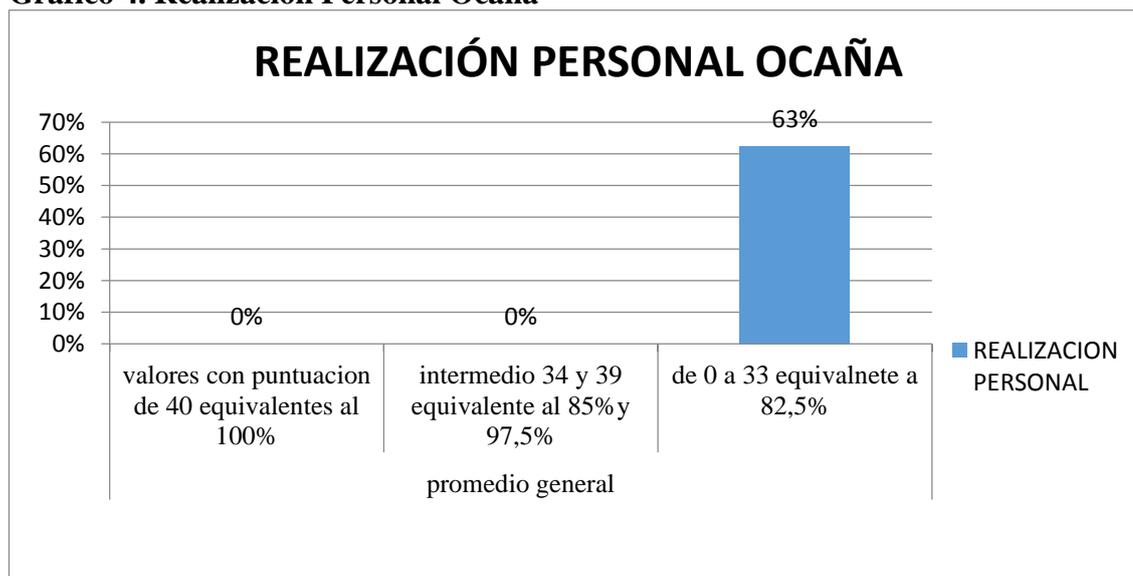
De acuerdo al nivel de Despersonalización, encargado de medir el grado que cada uno reconoce el nivel de frialdad y distanciamiento, donde la mayor parte de las personas encuestadas afirma que existe un alto grado de frialdad, puntuando con el 47% mientras que el 31% puntúa en nivel medio y solo el 20% en nivel bajo, esto indica que entre los empleados se reconoce que existe un distanciamiento entre ellos y la organización.

Tabla 5. Resultados de la central Ocaña de la sub escala Realización Personal.

REALIZACIÓN PERSONAL OCAÑA								
Total puntuación	17	26	30	30	24	26	23	24
Total en porcentaje con puntuación máxima de 40	43%	65%	75%	75%	60%	65%	58%	60%
Promedio general	valores con puntuación de 40 equivalentes al 100%				0%			
	intermedio 34 y 39 equivalente al 85% y 97,5%				0%			
	de 0 a 33 equivalente a 82,5%				63%			

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 4. Realización Personal Ocaña



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Al contrario que las dos dimensiones anteriores para medir la realización personal los participantes deben puntuar 40, como se puede observar el 0% de los empleados alcanzaron esta puntuación lo que indica que ninguno de ellos tiene sentimientos de logros o realización dentro de la empresa, por otro lado, se observa que el 63%, situándose en el nivel bajo, afirman no sentir ninguna sensación de éxito o logro dentro de la empresa.

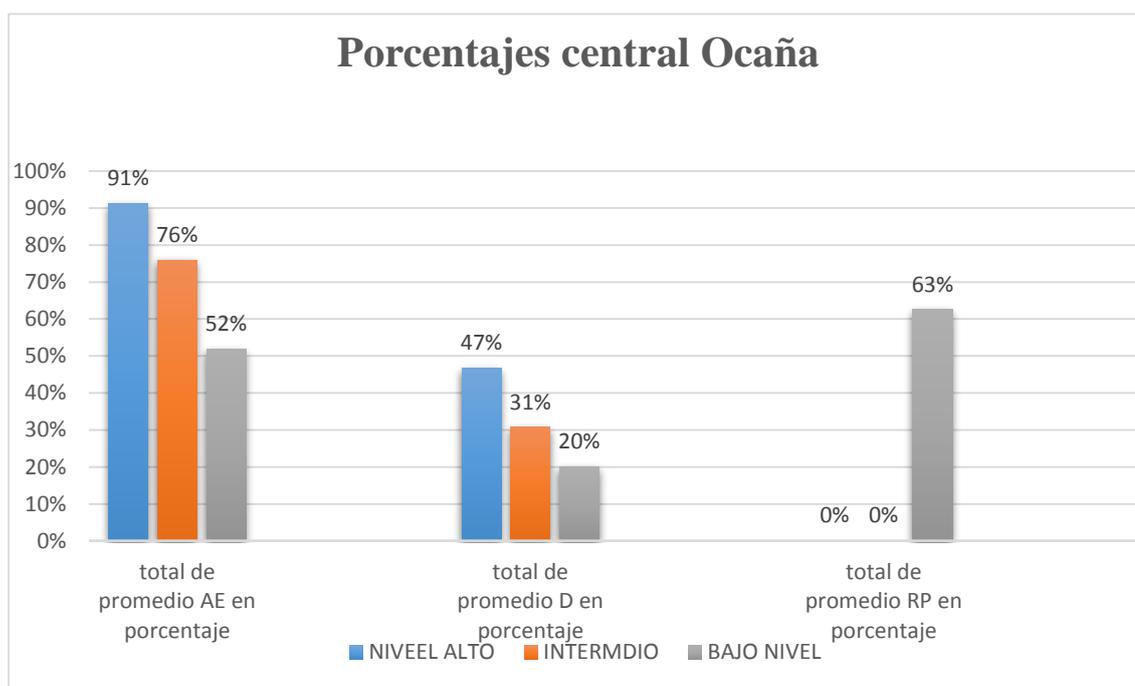
Tabla 6. Resultados generales Ocaña

Resultados generales Ocaña			
	NIVEL ALTO	INTER-MEDIO	BAJO NIVEL
Total de promedio AE en porcentaje	91%	76%	52%
Total de promedio D en porcentaje	47%	31%	20%
Total de promedio RP en porcentaje	0%	0%	63%

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Este resultado se obtuvo sacando el promedio de las 8 personas obedeciendo las reglas de cada uno de los factores mencionados en la tabla anterior.

Gráfico 5. Porcentajes Central Ocaña



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Como se puede observar el 91% de las personas pertenecientes al sector de Ocaña marca alto en el factor de agotamiento emocional indicando que estas personas son proclives a experimentar Burnout, en cambio el 76% se coloca en un nivel intermedio del síndrome y el 52% de las personas no presentan agotamiento emocional.

Por otro lado, el 47% de las personas sufren de despersonalización calificando con un nivel alto mientras que, el 31% se ubica en un nivel intermedio y solo el 20% de las personas no poseen el factor D. En cuanto al factor RP (realización personal) el 63% afirma no sentirse realizado personalmente en su trabajo.

Es decir, que dentro del sector de Ocaña existe un porcentaje alto en la sub escala de AE, a su vez en la sub escala D solo 3 de 8 personas puntúan alto, por ello la escala D se encuentra en un promedio medio o bajo, por el contrario la sub escala de realización personal, se encuentra alto en el nivel bajo, por ello no se encuentran realizados profesionalmente, puesto que dentro de las dos escalas AE y D la primera puntúa un nivel alto y la segunda intermedio, no cumple con la fórmula para que exista el síndrome de Burnout.

2.2.2. Resultados de la central Saucay

Dentro del sector de Saucay se encuestó a un número de 5 personas las mismas que arrojaron los siguientes resultados.

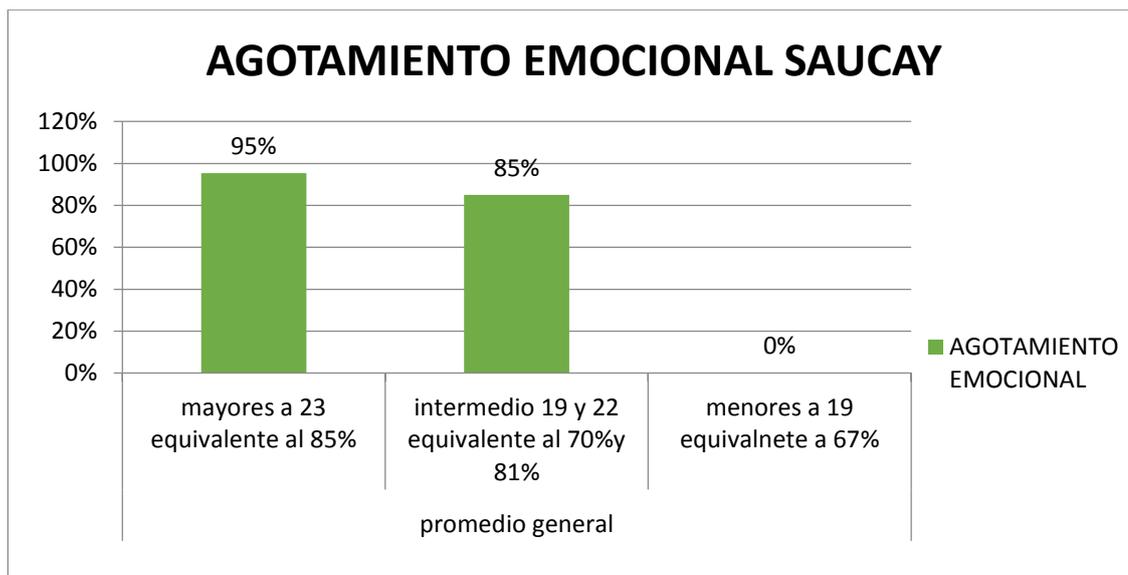
Tabla 7. Resultados de la central Saucay en la sub escala de Agotamiento emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
Saucay					
Total puntuación	24	27	27	22	25
Total en porcentaje con puntuación máxima de 27	89%	100%	100%	81%	93%
Promedio general	mayores a 23 equivalente al 85%				95%
	intermedio 19 y 22 equivalente al 70% y 81%				85%
	menores a 19 equivalente a 67%				0%

Fuente: Aplicación Test MBI

Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 6. Agotamiento emocional Ocaña



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

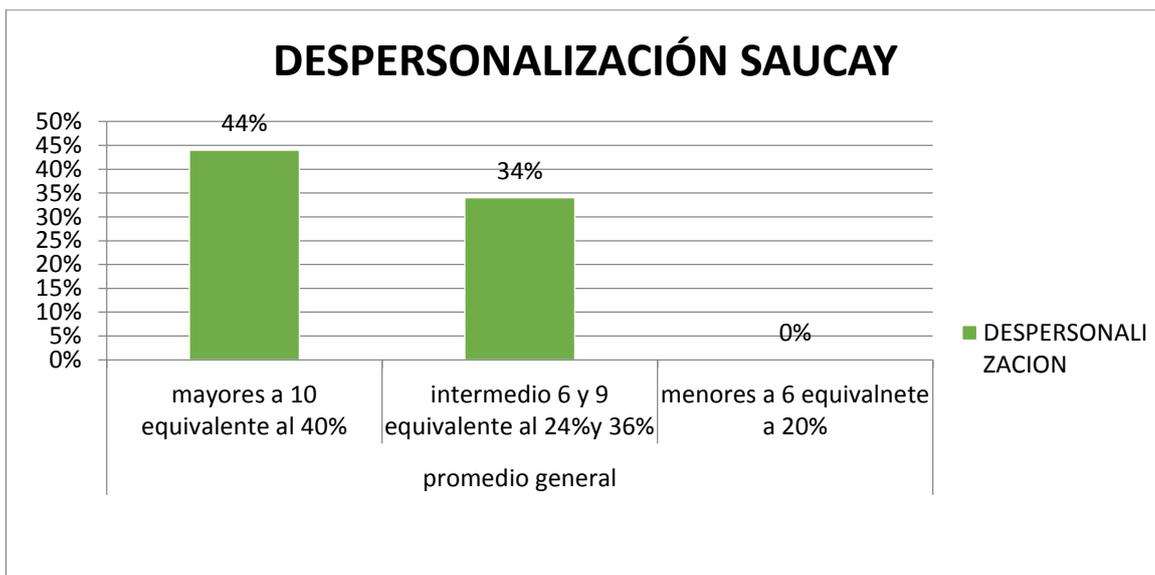
Como se puede observar dentro de la dependencia de Saucay el 95% de los empleados puntuaron por encima de 23, lo que indica que la mayoría de ellos posee un agotamiento emocional marcado, mientras el 85% afirma tener solo un agotamiento emocional moderado lo que implica que en esta central existen índices elevados de Agotamiento Emocional.

Tabla 8. Resultados de la central Saucay en la sub escala de Despersonalización

DESPERSONALIZACIÓN SAUCAY					
Total puntuación	12	8	9	10	11
Total en porcentaje con puntuación mayor a 10	48%	32%	36%	40%	44%
Promedio general	mayores a 10 equivalente al 40%				44%
	intermedio 6 y 9 equivalente al 24% y 36%				34%
	menores a 6 equivalente a 20%				0%

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 7. Despersonalización Ocaña



Fuente: Aplicación Test MBI
 Elaborado por: Erika Sánchez

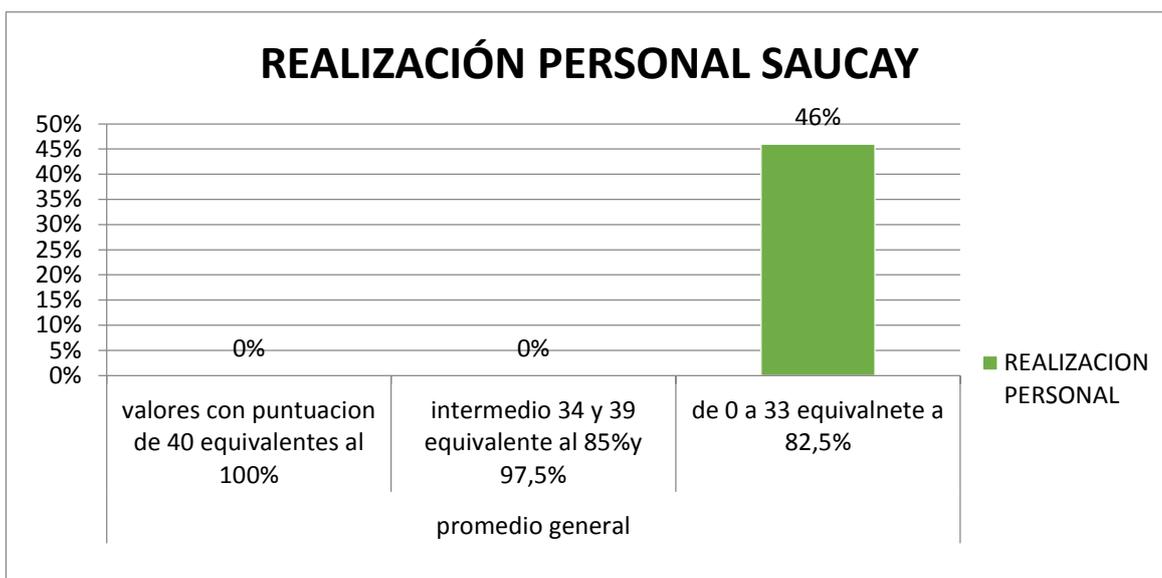
El gráfico muestra que el nivel de depersonalización en Saucay es del 44% siendo alto, lo que indica que muchas de las personas notan que existe una frialdad hacia los demás miembros de la empresa, mientras que, el 34% afirma que existe una frialdad moderada entre los miembros de la misma.

Tabla 9. Resultados de la central Saucay en la sub escala de Realización Personal.

REALIZACIÓN PERSONAL					
Saucay					
Total puntuación	18	18	16	23	17
Total en porcentaje con puntuación máxima de 40	45%	45%	40%	58%	43%
Promedio general	valores con puntuación de 40 equivalentes al 100%				0%
	intermedio 34 y 39 equivalente al 85% y 97,5%				0%
	de 0 a 33 equivalente a 82,5%				46%

Fuente: Aplicación Test MBI
 Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 8. Realización Personal



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Al contrario de las dos dimensiones anteriores para medir la realización personal los participantes deben puntuar 40, como se puede observar ninguno de los empleados alcanzaron esta puntuación lo que indica que no tienen sentimientos de logros o realización dentro de la empresa, por otro lado, se observa que el 46% afirman no sentir sensación de éxito o logro dentro de la empresa.

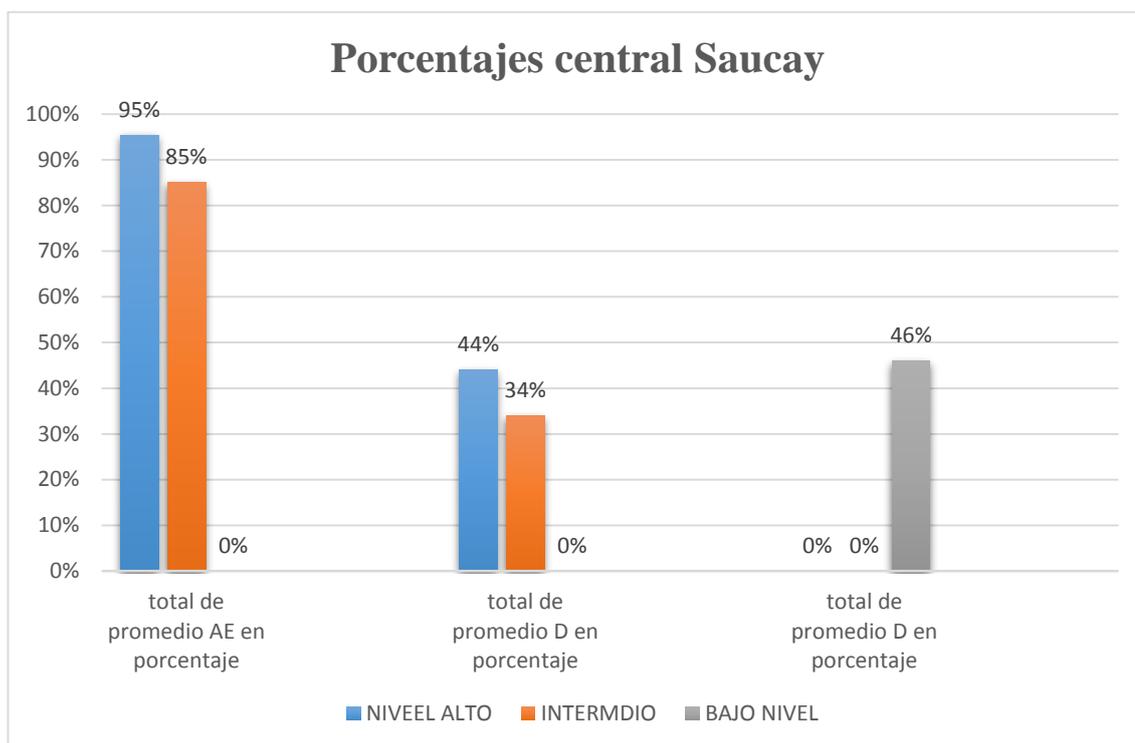
Tabla 10. Representación porcentual promediada

	NIVEEL ALTO	INTERMDIO	BAJO NIVEL
Total de promedio AE en porcentaje	95%	85%	0%
Total de promedio D en porcentaje	44%	34%	0%
Total de promedio RP en porcentaje	0%	0%	46%

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Este resultado se obtuvo sacando el promedio de las 5 personas obedeciendo las reglas de cada uno de los factores mencionados en la tabla anterior.

Gráfico 9. Porcentajes Central Saucay



Fuente: Aplicación Test MBI

Elaborado por: Erika Sánchez

Se puede apreciar que el 95% de las personas pertenecientes al sector de Saucay puntúa alto en el factor de agotamiento emocional lo cual quiere decir que las mismas poseen un alto riesgo de presentar el síndrome en un futuro, mientras que el 65% se ubica en un promedio intermedio.

Por otro lado, el 44% de las personas sufren de despersonalización calificando con un nivel alto, el 34% se ubica en un nivel intermedio y no se identifica el factor D. En cuanto al factor RP (realización personal) el 46% afirma no sentirse realizado personalmente en su trabajo.

Es decir, que dentro del sector de Saucay existe un alto nivel de agotamiento emocional, a su vez 2 de 5 personas puntúan alto en el factor D, por otra parte, existe un bajo nivel de realización personal, puesto que dentro de las dos escalas AE y D evalúan la primera alta y la segunda intermedia, no logran alcanzar las puntuaciones requeridas para que exista el síndrome en esta población.

2.2.3. Resultado de la central Saymirin.

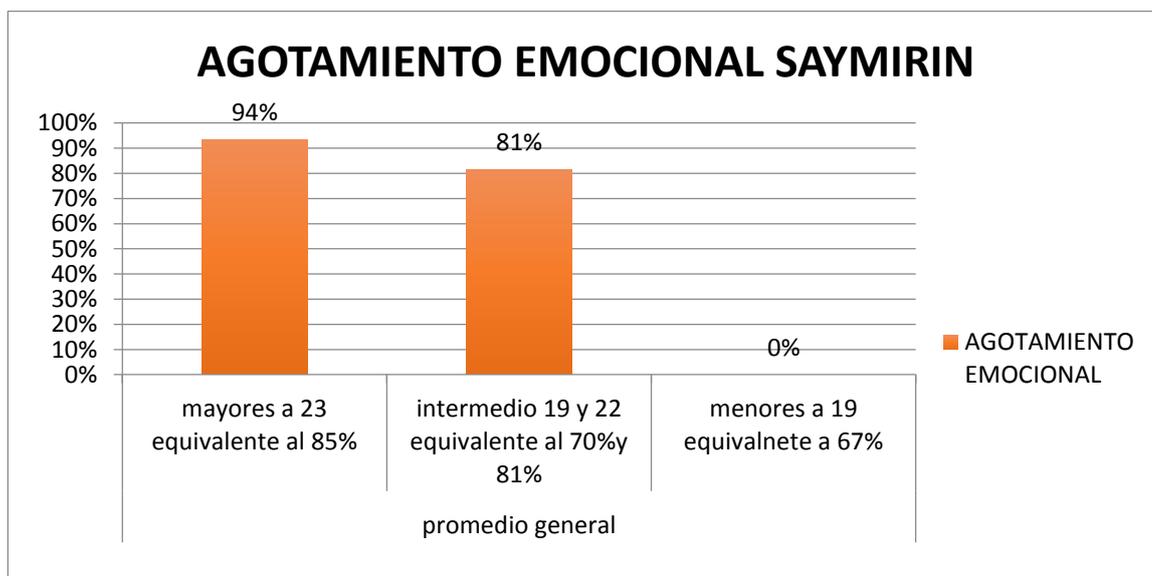
En cuanto al sector de Saymirin se obtuvieron los siguientes resultados de las personas encuestadas con un número de 6.

Tabla 11. Resultados de la central Saymirin en la sub escala de Agotamiento Emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL SAYMIRIN.						
Total puntuación	23	22	27	25	22	26
Total en porcentaje con puntuación máxima de 27	85%	81%	100%	93%	81%	96%
Promedio general	mayores a 23 equivalente al 85%				94%	
	intermedio 19 y 22 equivalente al 70% y 81%				81%	
	menores a 19 equivalente a 67%				0%	

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 10. Agotamiento Emocional Saymirin



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

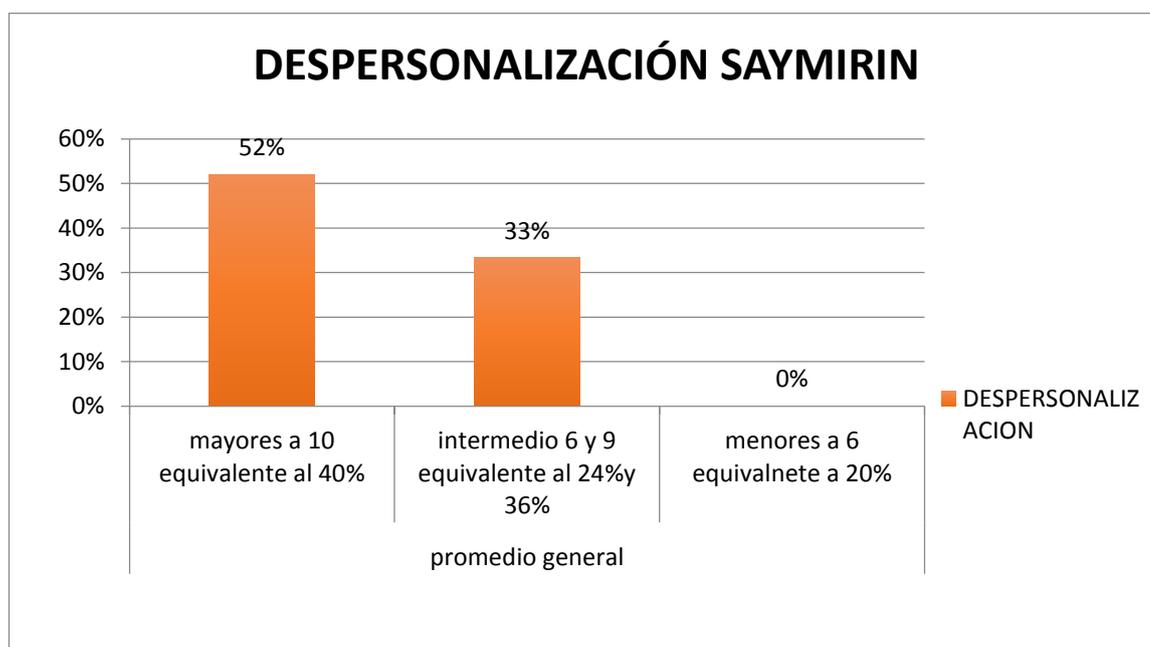
El 94% de los empleados, en promedio, afirman tener un agotamiento emocional alto, mientras que el 81% de ellos puntúan con un promedio intermedio de agotamiento emocional, en conclusión, se puede decir que la mayor parte de los empleados de la zona Saymirin poseen un alto índice de agotamiento dentro de su empresa pues la diferencia de las calificaciones solo se diferencia del 13%.

Tabla 12. Resultados de la central Saymirin en la sub escala de Despersonalización

DEPERSONALIZACIÓN						
Saymirin.						
Total puntuación	9	8	12	14	8	9
Total en porcentaje con puntuación mayor a 10	36%	32%	48%	56%	32%	36%
Promedio general	mayores a 10 equivalente al 40%				52%	
	intermedio 6 y 9 equivalente al 24% y 36%				0%	
	menores a 6 equivalente a 20%				0%	

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 11. Despersonalización Saymirin



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

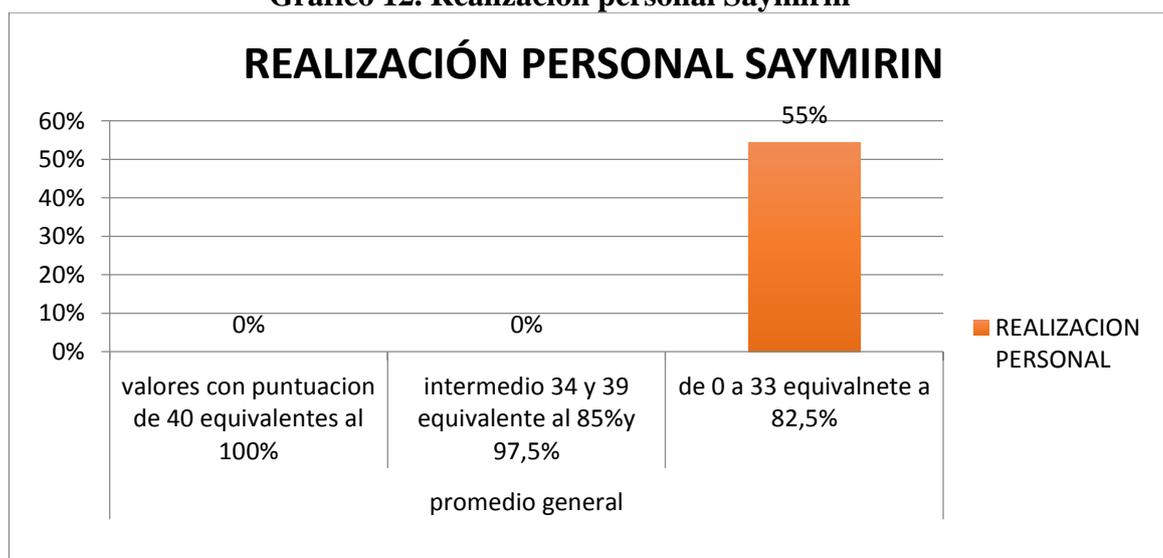
Como se mencionó anteriormente la despersonalización es el factor que mide el grado de frialdad que existe entre los empleados, el 52% de los empleados califican con un nivel alto del factor medido y el 33% se posiciona en un nivel medio del factor D.

Tabla 13. Resultados de la central Saymirin en la sub escala de Realización Personal.

REALIZACIÓN PERSONAL						
Saymirin.						
Total puntuación	19	28	33	17	23	22
Total en porcentaje con puntuación máxima de 40	48%	70%	83%	43%	58%	55%
Promedio general	valores con puntuación de 40 equivalentes al 100%				0%	
	intermedio 34 y 39 equivalente al 85% y 97,5%				0%	
	de 0 a 33 equivalente a 82,5%				55%	

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 12. Realización personal Saymirin



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Al contrario de las dos dimensiones anteriores para medir la realización personal los participantes deben puntuar 40, como se puede observar todos los empleados no alcanzaron esta puntuación lo que indica que ninguno de ellos tiene sentimientos de logros o realización dentro de la empresa, además, se observa que el 55% de ellos afirman no sentir sensación de éxito o logro dentro de la empresa.

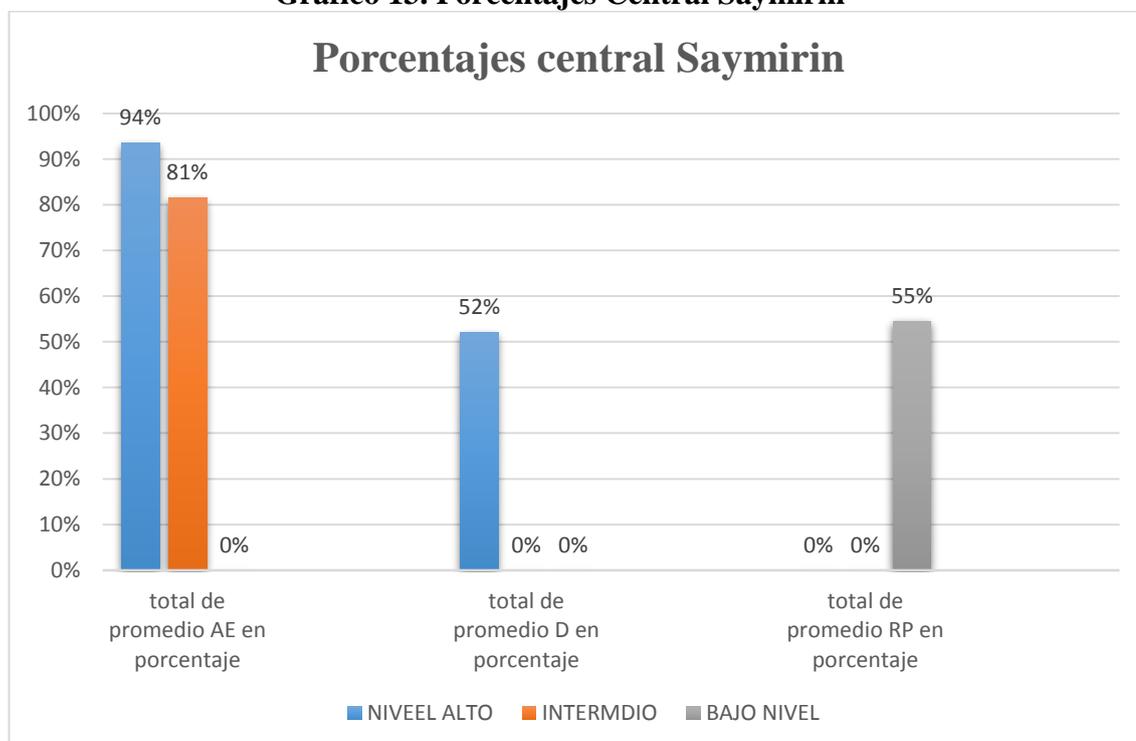
Tabla 14. Representación porcentual promediada

TABLA 13.	NIVEEL ALTO	INTER-MEDIO	BAJO NIVEL
Total de promedio AE en porcentaje	94%	81%	0%
Total de promedio D en porcentaje	52%	0%	0%
Total de promedio RP en porcentaje	0%	0%	55%

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Este resultado se obtuvo sacando el promedio de las 6 personas obedeciendo las reglas de cada uno de los factores mencionados en la tabla anterior.

Gráfico 13. Porcentajes Central Saymirin



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Como se puede observar el 94% de las personas pertenecientes al sector de Saymirin puntúa alto en el factor de agotamiento emocional lo cual quiere decir que existe un nivel moderado de estrés, mientras que el 81% se ubica en un promedio intermedio.

Al mismo tiempo, el 52% de las personas sufren de despersonalización calificando con un nivel alto y no hay presencia del factor D. En cuanto al factor RP (realización personal) el 55% afirma no sentirse realizado personalmente en sus trabajos.

En conclusión, dentro del sector de Saymirin existen operarios que padecen del síndrome de Burnout puesto que dentro de las 2 escalas AE y D puntúan con un nivel alto y bajo de RP.

2.2.4. Resultados de la central Descanso.

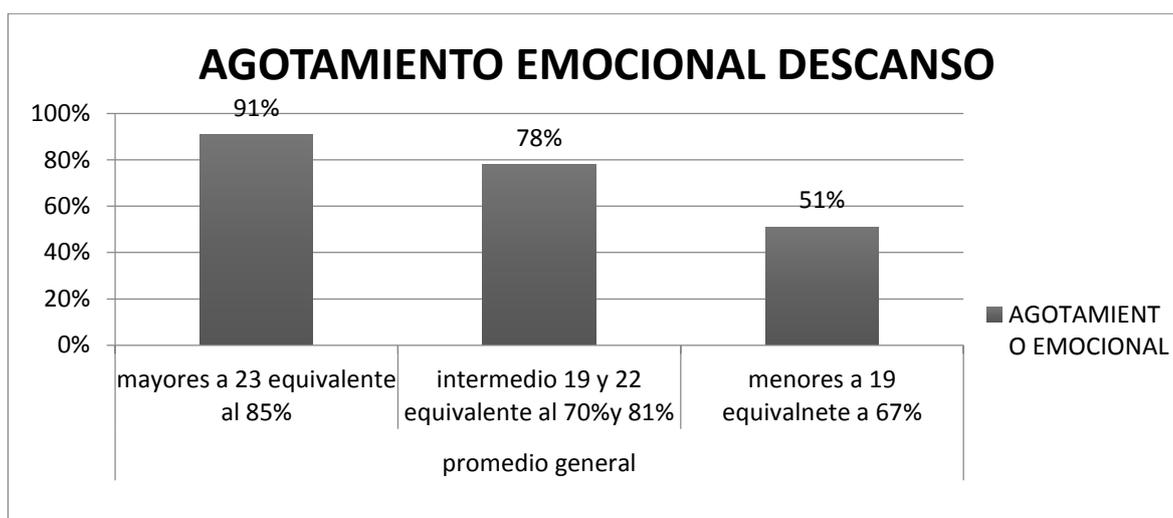
En cuanto al sector del Descanso se obtuvieron los siguientes resultados de las personas encuestadas con un número de 12.

Tabla 15. Resultados de la central Descanso en la sub escala de Agotamiento Emocional.

AGOTAMIENTO EMOCIONAL												
DESCANSO												
Total puntuación	26	27	22	15	20	24	18	23	13	23	24	9
Total en porcentaje con puntuación máxima de 27	96%	100%	81%	56%	74%	89%	67%	85%	48%	85%	89%	33%
Promedio general	mayores a 23 equivalente al 85%				91%							
	intermedio 19 y 22 equivalente al 70% y 81%				78%							
	menores a 19 equivalente a 67%				51%							

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 14. Agotamiento Emocional Descanso



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

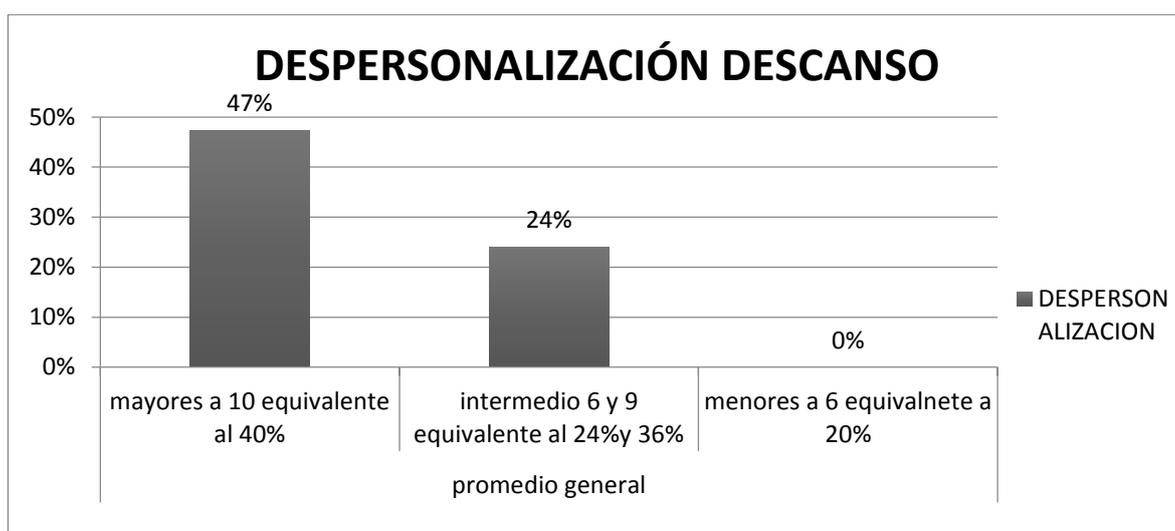
Como se observa el 91% de los empleados pertenecientes al sector del Descanso puntúan con un nivel alto de Agotamiento Emocional, mientras, el 78% con un nivel intermedio de agotamiento y el 51% de los empleados afirman no tener ninguna sensación del mismo.

Tabla 16. Resultados de la central Descanso en la sub escala de Despersonalización

DESPERSONALIZACION DESCANSO												
Total puntuación	8	10	9	8	10	14	11	14	12	8	6	6
Total en porcentaje con puntuación mayor a 10	32%	40%	36%	32%	40%	56%	44%	56%	48%	32%	24%	24%
Promedio general	mayores a 10 equivalente al 40%				47%							
	intermedio 6 y 9 equivalente al 24% y 36%				24%							
	menores a 6 equivalente a 20%				0%							

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 15. Despersonalización Descanso



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

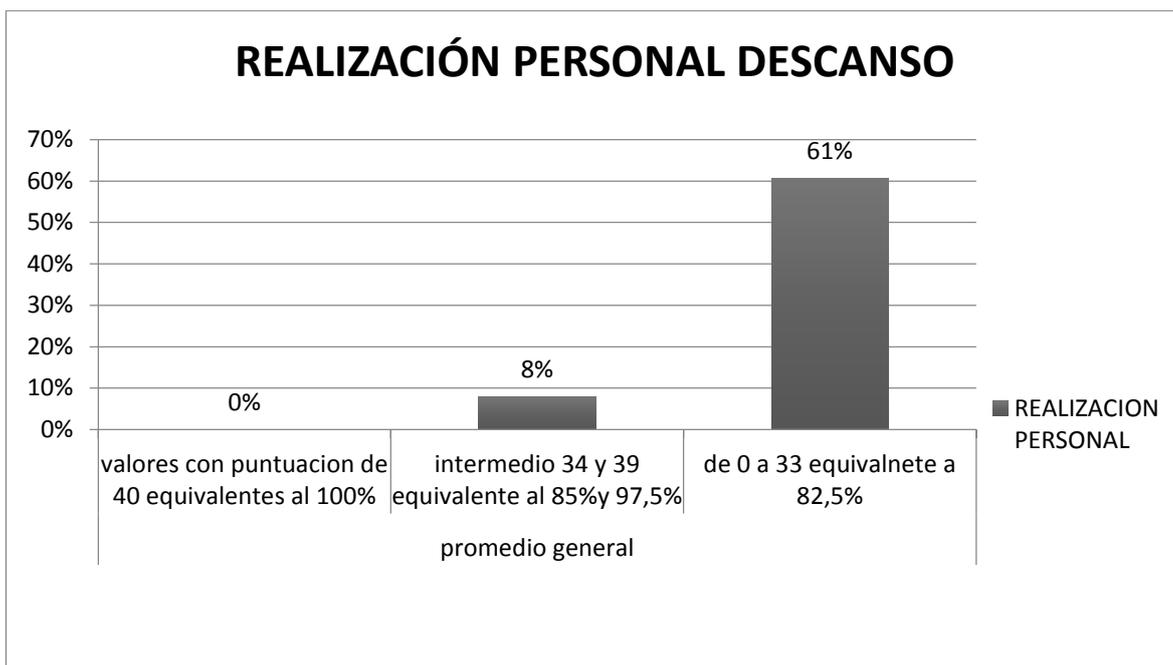
Dentro de la escala de despersonalización el 47% de los empleados puntúa en grado alto lo que implica que la mayoría de ellos posee un alto índice de frialdad y solo el 24% de los mismos afirma que dentro del área laboral existe una despersonalización moderada.

Tabla 17. Resultados de la central Descanso en la sub escala de Realización Personal

REALIZACIÓN PERSONAL DESCANSO												
Total puntuación	38	27	23	17	17	27	29	30	33	33	31	25
Total en porcentaje con puntuación máxima de 40	95%	68%	58%	43%	43%	68%	73%	75%	83%	83%	78%	63%
Promedio general	valores con puntuación de 40 equivalentes al 100%				0%							
	intermedio 34 y 39 equivalente al 85% y 97,5%				8%							
	de 0 a 33 equivalente a 82,5%				61%							

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 16. Realización Personal Descanso



Fuente: Aplicación Test MBI

Elaborado por: Erika Sánchez

Al contrario que las dos dimensiones anteriores para medir la realización personal los participantes deben puntuar 40, como se puede observar ninguno de los empleados alcanzaron esta puntuación, a su vez en el puntaje intermedio se alcanza un 8%, lo cual quiere decir que existe un porcentaje mínimo con sentimientos de realización profesional, por otro lado, se observa que el 61% de ellos afirman no sentir sensación de éxito o logro dentro de la empresa.

Tabla 18. Representación porcentual promediada

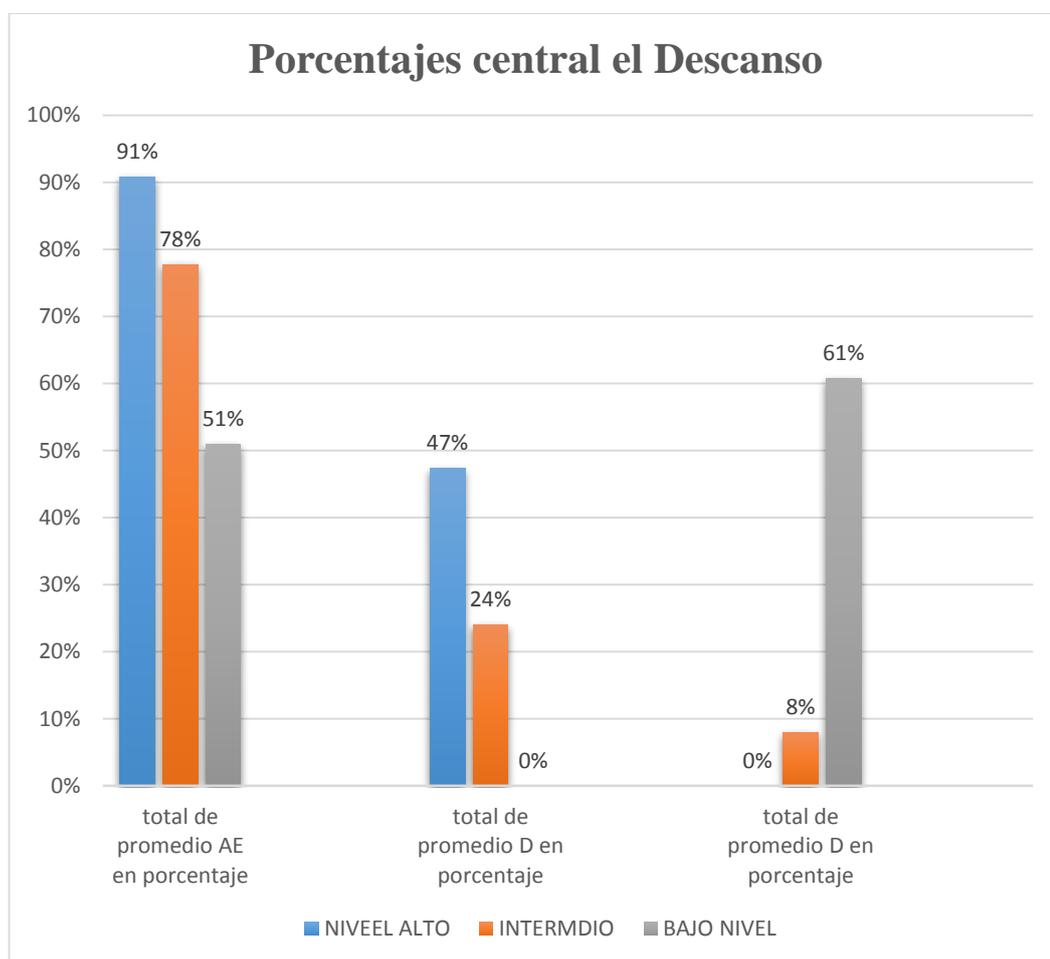
	NIVEL ALTO	INTER-MEDIO	BAJO NIVEL
Total de promedio AE en porcentaje	91%	78%	51%
Total de promedio D en porcentaje	47%	24%	0%
Total de promedio D en porcentaje	0%	8%	61%

Fuente: Aplicación Test MBI

Elaborado por: Erika Sánchez

Igualmente, este resultado se obtuvo sacando el promedio de las 12 personas obedeciendo las reglas de cada uno de los factores mencionados en la tabla anterior.

Gráfico 17. Porcentaje Central Descanso



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Como se puede observar el 91% de las personas pertenecientes al sector de Descanso puntúa alto en el factor de agotamiento emocional, mientras que el 78% se ubica en un promedio intermedio y el 51% de las personas indica no tener agotamiento emocional.

Asimismo, el 47% de las personas sufren de despersonalización calificando con un nivel alto, mientras que el 24% indica no poseer despersonalización frente a sus compañeros de trabajo y no hay presencia del factor D. En cuanto al factor RP (realización personal) el 61% afirma no sentirse realizado personalmente en sus trabajos y solo el 8% de las personas indica tener un grado de realización personal.

Es decir, que dentro del sector El Descanso existe un alto nivel de agotamiento emocional, a su vez 2 de 5 personas puntúan alto en el factor D. Existe un bajo nivel

de realización personal, puesto que dentro de las 2 escalas AE y D puntúan la primera alta y la segunda intermedia, no logran alcanzar las puntuaciones requeridas para que exista el síndrome en esta población.

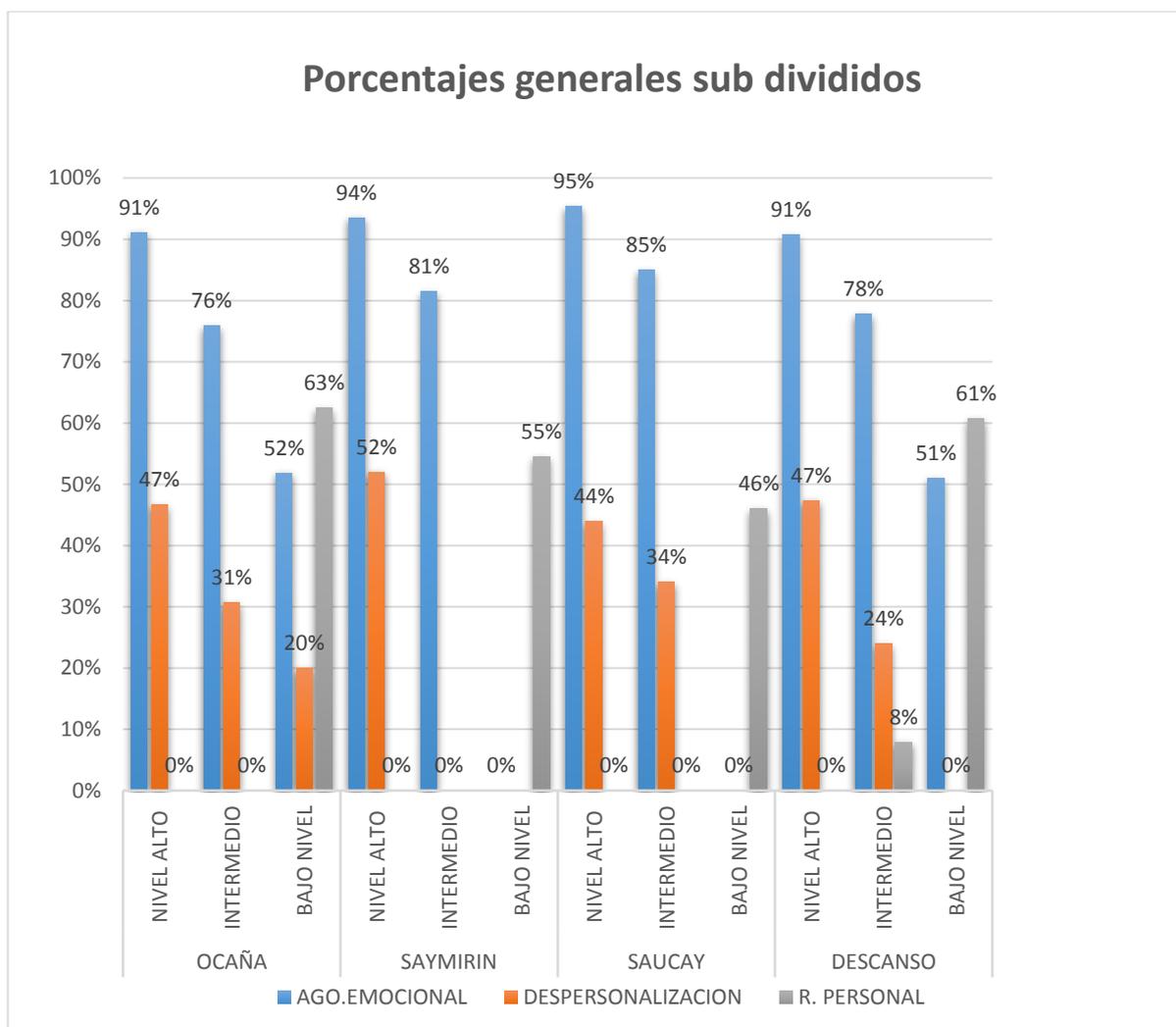
2.2.5. Resultado general de todas las centrales.

Tabla 19. Análisis general de las personas encuestadas que permiten tener una apreciación general de los 4 sectores evaluados

		AGO. EMOCIONAL	DESPERSO- NALIZACIÓN	R. PERSONAL
OCAÑA	NIVEL ALTO	91%	47%	0%
	INTERMEDIO	76%	31%	0%
	BAJO NIVEL	52%	20%	63%
SAYMIRIN	NIVEL ALTO	94%	52%	0%
	INTERMEDIO	81%	0%	0%
	BAJO NIVEL	0%	0%	55%
SAUCAY	NIVEL ALTO	95%	44%	0%
	INTERMEDIO	85%	34%	0%
	BAJO NIVEL	0%	0%	46%
DESCANSO	NIVEL ALTO	91%	47%	0%
	INTERMEDIO	78%	24%	8%
	BAJO NIVEL	51%	0%	61%

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Gráfico 18. Porcentajes Generales subdivididos



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Como se puede apreciar las personas que puntúan más alto en AE es el sector Saucay ya que alcanzan un 95% en esta sub escala, la menor puntuación obtenida en AE sería las centrales Ocaña y El Descanso, esto significa que en las 4 centrales evaluadas todas puntúan alto en Agotamiento Emocional.

El mayor nivel de Despersonalización se encuentra en Saymirin, lo que indica que algunas personas presentan frialdad afectiva ante sus compañeros, mientras que el sector Ocaña con un 20% de Despersonalización presenta un nivel medio siendo ellos con la puntuación más baja de los 4 sectores.

Por último, el 63% de las personas pertenecientes al sector de Saymirin puntúan más alto en la sub escala RP (Realización personal), lo que quiere decir que no se sienten

realizados personalmente y solo el 8% de las personas pertenecientes a la central El Descanso afirma sentirse realizados.

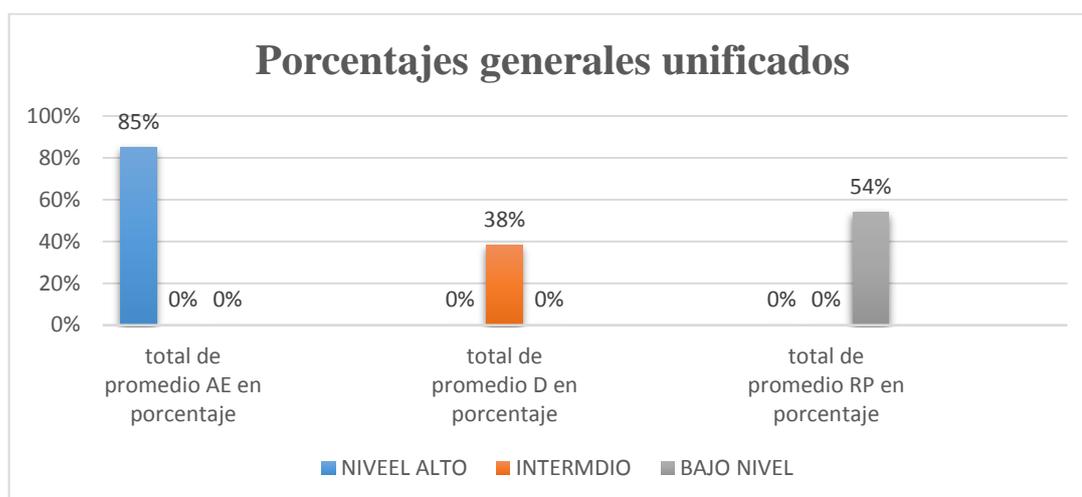
Tabla 20. Representación porcentual promediada

Tabla. 19	NIVEL ALTO	INTER-MEDIO	BAJO NIVEL
<i>Total de promedio AE en porcentaje</i>	85%	0%	0%
<i>Total de promedio D en porcentaje</i>	0%	38%	0%
<i>Total de promedio RP en porcentaje</i>	0%	0%	54%

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

La representación porcentual promediada, se obtuvo sacando el promedio de las 31 personas estudiadas obedeciendo las reglas de cada uno de los factores mencionados en la tabla anterior.

Gráfico 19. Porcentajes Generales Unificados



Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

Como se evidencia el 85% de la muestra total conformada por los sectores de Saucay, Saymirin, Ocaña y El Descanso permite conocer un nivel alto de Agotamiento Emocional, es decir que en estos sectores las personas presentan síntomas de estrés, por otro lado el 38% de las personas califican en nivel intermedio en lo referente al factor Despersonalización, concluyendo que la muestra total no presenta el síndrome de Burnout puesto que el mismo no califica en alto en el segundo factor pero no implica que las personas no sean proclives a experimentar Burnout en un futuro.

Por último, el 54% de las personas afirman no tener una realización personal en sus áreas de trabajo lo cual indica ser un índice alto para que las mismas sufran de niveles altos de agotamiento emocional.

2.4. Conclusiones de los Resultados

Por central:

- Los trabajadores pertenecientes al sector Saucay son los que puntúan más alto en la escala de AE (agotamiento emocional) 95%. Por debajo de Saucay, Saymirin es la segunda central más puntuada en AE (94%), siendo las centrales de Ocaña y El Descanso las menos puntuadas con 91% en AE.
- Saymirin es la central que puntúa más alto en la sub escala despersonalización siendo este un porcentaje de 52% de la población de dicha central, El Descanso y Ocaña son las dos centrales que le siguen con mayor puntaje con un porcentaje de 47%.
- En cuanto al factor de RP (realización personal) la central más puntuada es Ocaña con el 63%, que significa que no se sienten realizados en su parte personal, la menos puntuada es la central El Descanso en la que poseen mayor realización personal.

General

- Saucay, Saymirin, Ocaña y El Descanso, tomando en cuenta el total de la muestra 31 personas representan el 100% de la población, un 85% presentan AE, existe la presencia del síntoma de estrés y trabajan en un ambiente con altos niveles de estrés
- El 38% de la muestra total presenta un nivel intermedio de despersonalización, por lo tanto, la muestra total no presenta el síndrome.
- El 54% muestran no tener una realización personal en su área de trabajo, este factor incide en los niveles de AE que puedan presentar.

2.5. Conclusiones

Después de la aplicación del test se realizó un diagnóstico cuantitativo y descriptivo de los resultados obtenidos, dando como resultado un elevado índice de agotamiento emocional en la mayor parte de la muestra, siendo esta sub escala la más experimentada, la siguiente sub escala es despersonalización que no puntuó ni al 50% por ello no presentan un nivel alto, por el contrario la mayor parte de la muestra no se siente realizada personalmente, ya que puntúan alto en el nivel bajo, a su vez entre más alto puntúan en el nivel bajo menos realizados se sienten.

Capítulo 3. Plan de prevención en el manejo del Estrés de la empresa ELECAUSTRO S.A. en una muestra de operadores de las centrales Hidroeléctricas.

3.1. Introducción

Luego de haber efectuado el análisis de los niveles de estrés de los operadores de centrales en el capítulo 2, en el presente capítulo se ha generado la necesidad de estructurar una propuesta o un plan de prevención que permita disminuir y minimizar los riesgos de estrés laboral.

3.2. Objetivo general

Desarrollar planes de prevención dirigidos al manejo del estrés en operadores de centrales hidroeléctricas de la empresa ELECAUSTRO S.A.

3.2.1. Objetivos Específicos.

- Establecer medidas de prevención a nivel primario, secundario y terciario en el manejo de estrés de acuerdo al diagnóstico realizado.
- Generar espacios psicoeducativos e informativos sobre el estrés laboral y sus implicaciones.
- Concientizar los posibles riesgos que generan estrés dentro de una jornada laboral.
- Generar actividades y/o acciones de protección que reduzcan la incidencia de riesgos que ocasionen Burnout.

3.3. Plan de prevención

La palabra prevención es la acción y el efecto de prevenir (preparar con anticipación lo necesario para un fin, anticiparse a una dificultad, prever un daño, avisar a alguien de algo). Por lo tanto, la prevención es la disposición que se hace de forma anticipada para minimizar un riesgo (físicos, psicosociales, etc.), uno de los grandes objetivos de prevenir es lograr que un perjuicio eventual no se concrete o en caso que exista se intervenga en busca del bienestar de la persona y del entorno.

La organización mundial de la salud define 3 niveles de prevención: prevención primaria, secundaria y terciaria, que suponen técnicas y objetivos distintos, según sea el estado de salud del individuo, grupo o comunidad a la cual está dirigido.

- Prevención primaria: evita la adquisición de la enfermedad, previene la enfermedad o daño a personas sanas.
- Prevención secundaria: va encaminada a detectar la enfermedad en estadios precoces en los que el establecimiento de medidas adecuadas puede impedir su progresión.
- Prevención terciaria: comprende aquellas medidas dirigidas al tratamiento y a la rehabilitación de una enfermedad para ralentizar su progresión y, con ello la aparición o el agravamiento de complicaciones e intentando mejorar la calidad de vida de los pacientes.

A continuación, se ha establecido una categorización de los resultados del test aplicado para medir el Burnout Maslach Burnout Inventory MBI, se organiza de acuerdo a las puntuaciones obtenidas en el test, siendo así: la prevención primaria para toda la empresa, la secundaria para las personas que puntúan nivel medio de estrés y la terciaria para los trabajadores que presentan Burnout.

Para subdividir las puntuaciones existen 3 niveles:

- Alto.
- Medio.
- Bajo.

A continuación, la forma de calificar el test aplicado.

Para medir la existencia del síndrome no hay una puntuación de corte que lo defina con exactitud, pero puede establecerse bajo los siguientes criterios:

En la sub escala de Agotamiento Emocional (AE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 correspondería a puntuaciones intermedias, siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicadores de nivel de burnout bajo o muy bajo.

En la sub escala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor a 6 bajo grado de despersonalización. En la sub escala de

Realización Personal (RP) funciona en sentido contrario a las anteriores; así de 0 a 34 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y mayor a 40 sensaciones de logro.

Tabla 21. Ponderaciones de resultados y ubicación de las centrales en los niveles del plan

Categorización de los resultados		
Central	Resultados/ diagnostico	Tipo de prevención
Ocaña	91% (AE), 47% (D), 63% (RP).	Secundario.
El Descanso	91% (AE), 47% (D), 61% (RP).	Secundario.
Saymirin	94% (AE), 52% (D), 55% (RP).	Terciario.
Saucay	95% (AE), 44% (D), 46% (RP).	Secundario.

Fuente: Aplicación Test MBI
Elaborado por: Erika Sánchez

El plan de prevención en el manejo de estrés para los operadores de centrales se encuentra clasificado de la siguiente forma:

- a) Prevención primaria: estará dirigida a minimizar los factores de estrés, es decir, los orígenes del estrés, así como a promover positivamente un adecuado clima de trabajo saludable.
- b) Prevención secundaria consiste: en la detección y tratamiento precoces de estrés a través de la concienciación de los trabajadores y la promoción de estrategias de control del estrés.
- c) Prevención terciaria implica: la rehabilitación y recuperación de las personas que han sufrido o sufren problemas graves de salud derivados del estrés laboral.

3.3.1. Plan de prevención de Burnout a nivel primario.

Es indispensable que se establezca prevención a nivel primario para todos los que integran la organización y también para los que están por incorporarse, de esta manera se logrará o intentará combatir el burnout desde un inicio.

Tabla 22. Plan de acción a nivel primario.

PLAN PREVENCIÓN PRIMARIA			
Objetivos	Acción propuesta	Responsables	Tiempo
Generar espacios psicoeducativos e informativos sobre el estrés laboral y sus implicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un adecuado reclutamiento y selección, elegir minuciosamente a la persona que ingrese a la empresa, (persona azul para el cargo azul). 	<ul style="list-style-type: none"> Talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> Corto plazo.
	<ul style="list-style-type: none"> Efectuar entrevistas personalizadas a trabajadores para así conocer sus antecedentes personales tales como: Trastorno mental, consumo de drogas, abuso de alcohol, condiciones psicosociales adversas, entre otros. 	<ul style="list-style-type: none"> Talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> Corto plazo
	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación progresiva de nuevo personal y seguimiento del mismo 	<ul style="list-style-type: none"> Talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> Corto plazo

PLAN PREVENCIÓN PRIMARIA

Objetivos	Acción propuesta	Responsables	Tiempo
	<p>hasta conseguir adaptación, mínimo durante los tres primeros meses.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectuar charlas informativas sobre el Burnout. • Realizar charlas preventivas en riesgos laborales de forma periódica. • Combatir el riesgo desde su origen con políticas internas de prevención. • Ejecutar medidas para mantener ambientes de trabajo saludables. • Evaluar capacidades individuales para la distribución del trabajo. Ej. Reconocer discapacidades físicas, intelectuales y sensoriales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano • Talento humano • Administración/Directivos y trabajadores • Jefes departamentales/Talento humano • Jefes departamentales/Talento humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Largo plazo • Largo plazo • Corto plazo • Corto plazo • Mediano plazo

PLAN PREVENCIÓN PRIMARIA

Objetivos	Acción propuesta	Responsables	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar de forma periódica la distribución equitativa del trabajo dentro de la empresa. • Establecer valoración del riesgo de los puestos de trabajo. • Proporcionar instalaciones de descanso limpias y adecuadas. • Ofrecer buenas perspectivas de carrera o desarrollo. • Realizar capacitaciones o talleres sobre enfermedades profesionales de manera especial el Burnout. • Proponer programas de salud integral, de esta forma los trabajadores tomarán conciencia de que los hábitos alimenticios y la actividad física, son claves para la buena salud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de Seguridad industrial y salud ocupacional. • Dirección Administrativa Financiera • Dirección Administrativa Financiera • Talento Humano • Trabajo social/ Departamento médico. • Departamento médico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediano plazo • Largo plazo • Corto plazo • Largo plazo • Mediano plazo • Largo plazo

PLAN PREVENCIÓN PRIMARIA

Objetivos	Acción propuesta	Responsables	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres informativos sobre el autocontrol, brindando herramientas de autoconocimiento podrán crear sus propias formas de resolver y enfrentar los conflictos, que conlleva la vida profesional. • Realizar charlas informativas sobre la comunicación, mantener un diálogo abierto entre jefes, autoridades y compañeros es fundamental siempre y cuando se realice de una manera asertiva. • Implementar espacios donde los trabajadores, puedan relajarse a través de la percepción de sonidos como música contemporánea para de esta forma olvidarse del cúmulo de ocupaciones que deben realizar en su diario vivir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano. • Talento Humano • Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> • Largo plazo • Corto plazo • Mediano plazo

PLAN PREVENCIÓN PRIMARIA			
Objetivos	Acción propuesta	Responsables	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> Insertar mecanismos prácticos, que induzcan al beneficio de la reducción del problema, tales como proveer una pelota anti estrés que ayuda a liberar la tensión que existe en el ámbito laboral, de cada trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Administrativa Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Corto plazo

Elaborado por: Erika Sánchez

3.3.2. Plan de prevención del Burnout a nivel secundario

Esta fase del plan está diseñada para los trabajadores de la central El Descanso, Ocaña, Saucay, dichos trabajadores fueron tomados en cuenta en la prevención secundaria por el diagnóstico y los porcentajes de los resultados del test aplicado, por lo anteriormente mencionado esta población encaja en el plan de prevención a nivel secundario.

Tabla 23. Plan de acción a nivel secundario

Plan prevención secundaria			
Objetivos	Acción propuesta	Responsables	Tiempo
Generar actividades o acciones de protección que reduzcan la	<ul style="list-style-type: none"> Detectar el problema o el trabajador que este empezando a experimentar estrés. 	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo Social 	<ul style="list-style-type: none"> Corto plazo

Plan prevención secundaria			
Objetivos	Acción propuesta	Responsables	Tiempo
incidencia de riesgos que ocasionen Burnout.	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar servicios de atención integral a la salud • Dar a conocer técnicas de autoconocimiento personal. • Detectar y castigar cualquier tipo de violencia en el trabajo. • Fomentar el auto cuidado. • Encontrar un equilibrio entre la vida personal y profesional. • Conocer los recursos personales y materiales que posean los trabajadores, para que puedan adaptarse a los cambios. • Fomentar las competencias y especialización de los trabajadores, fortalezas personales y capacidades psicosociales. • Evitar la exposición prolongada de cualquier riesgo psicosocial, que influya en la vulnerabilidad personal del trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración. • Profesionales de la salud. • Trabajo Social. • Talento humano • Trabajadores • Jefes departamentales • Jefes departamentales • Jefes departamentales/Talento Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediano plazo • Mediano plazo • Corto plazo • Mediano plazo • Largo plazo • Mediano plazo • Largo plazo • Corto plazo

Plan prevención secundaria			
Objetivos	Acción propuesta	Responsables	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> • Crear políticas sobre responsabilidad social corporativa hacia los propios trabajadores y hacia la comunidad. • Fomentar una comunicación efectiva y asertiva entre los miembros de la organización. • Realizar de forma periódica programas de estímulo y reconocimiento a méritos. • Realizar un diagnóstico periódico de rendimiento laboral y seguimiento continuo. • Realizar una post evaluación, aplicando el test (Maslach Burnout Inventory) posterior a las acciones realizadas. • Implementar programas de ayuda psicológica con profesionales independientes a la organización de forma confidencial y con costos preferenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración • Jefes departamentales • Talento Humano • Jefes departamentales • Talento Humano • Profesionales de la Salud 	<ul style="list-style-type: none"> • Largo plazo • Mediano plazo • Mediano plazo • Corto plazo • Largo plazo • Corto plazo

Elaborado por: Erika Sánchez

3.3.3. Plan de prevención de Burnout a nivel terciario

Esta fase del plan está diseñada para la central de Saymirin, ellos están tomados en cuenta en la prevención terciaria por el diagnóstico y los porcentajes de los resultados del test aplicado.

Tabla 24. Plan de acción a nivel terciario

Plan prevención Terciaria			
Objetivos	Acción propuesta	Responsables	Tiempo
Generar actividades y/o acciones para la reducción de síntomas de Burnout.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar adecuadamente la necesidad de cada trabajador. • Realizar sesiones individuales acorde con la problemática individual de cada trabajador, con profesionales de la salud mental. • Proponerse objetivos individuales y consensuados con el trabajador (corto, mediano, largo plazo), para su rehabilitación y mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefes departamentales • Profesionales de la salud • Profesionales de la salud/ Trabajadores 	<ul style="list-style-type: none"> • Corto plazo • Corto plazo • Largo plazo

Plan prevención Terciaria			
Objetivos	Acción propuesta	Responsables	Tiempo
	<ul style="list-style-type: none"> • Con la ayuda de profesionales de la salud mental buscar conductas adaptativas, apoyo social y familiar. • Toma de decisiones sobre reubicación del lugar trabajo. • Revisar expectativas e intereses del trabajador ajustados a la realidad. • Equilibrio de áreas vitales en la vida del trabajador: familia, amigos, aficiones, descanso y trabajo. • Identificar las personas que presenten características de consumo de alcohol o algunas otras sustancias que alteren el sistema nervioso, a su vez derivar a profesionales de la salud para su posterior tratamiento. • Redistribución de tiempo, brindar herramientas o capacitaciones para enseñar a 	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionales de la salud • Jefes departamentales • Profesionales de la salud/ jefes departamentales • Profesionales de la salud • Profesionales de la salud/ jefes departamentales • Talento Humano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Corto plazo

Plan prevención Terciaria			
Objetivos	Acción propuesta	Responsables	Tiempo
	distribuir el tiempo en los diferentes ámbitos, ya sean personal, familiar, social y laboral.		

Elaborado por: Erika Sánchez

Capítulo. 4. Socialización del Plan de Prevención del Burnout a los directivos de la empresa ELECAUSTRO S.A.

Esta fase de la socialización establece un acercamiento con los directivos donde se procederá a poner en conocimiento los objetivos del plan y sus actividades, las cuales promoverán mejorar el bienestar psicológico de la muestra de trabajadores (operadores de centrales 1-2-SCADA) frente a los diagnósticos mencionados anteriormente.

4.1. Objetivo:

- Informar sobre el diagnóstico de los niveles de estrés de los operadores de centrales (1,2 y SCADA).
- Dar a conocer el plan de acción en la prevención del Burnout, para la muestra anteriormente mencionada.

4.2. Metodología

Se realizó la socialización de los resultados obtenidos a los directivos de la empresa ELECAUSTRO S.A.

La forma en la que se presentarán los resultados es formando un grupo focal, lo cual permitirá la comunicación entre el expositor y los participantes, de esta forma se revelarán las creencias y experiencias de los participantes.

Otras definiciones de (Hamui & Varela, 2012), el grupo focal “es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, creencias y experiencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto”.

Los participantes del grupo focal serán los miembros que conforman el departamento de Talento Humano, fueron elegidos al ser ellos los responsables de gestionar y ejecutar el plan, son las personas principales que deben conocer la situación de la muestra y son indicados para tomar medidas, a su vez estará presente la jefa del área de talento humano de la empresa, por lo tanto, el total de participantes, incluido el expositor sería de cuatro (4) personas.

El tiempo de duración será entre 1 a 2 horas, por otra parte, habrá una persona encargada de la logística, tomará apuntes, realizará grabaciones de la sesión y también capturará imágenes de la misma.

4.3. Informe sobre las preguntas

El objetivo del grupo focal será conocer la opinión de los participantes sobre la información expuesta.

Las preguntas que se les planteará a los participantes serán las siguientes:

- ¿Cuáles considera que son las fortalezas y debilidades que presenta el plan de prevención?
- ¿Qué opinión tiene respecto a los objetivos?
- ¿Existe alguna actividad del plan que crea que es poco factible de aplicarse?
- ¿Qué actividades usted considera que se podrían adicionar al plan?

A continuación, se reflejarán las opiniones vertidas de las preguntas realizadas a los participantes del grupo focal, las cuales fortalecerán el plan de prevención del Burnout.

Pregunta N° 1.

La opinión vertida en cuanto a la primera pregunta que trata sobre fortalezas y debilidades, dos de cuatro de los participantes coincidieron que el plan de prevención del Burnout es de fácil aplicación y comprensión, mientras que los otros dos participantes consideran que las fortalezas, del plan son aplicables a todos los miembros de la organización.

Por otro lado, las debilidades argumentadas por los cuatro participantes, dos concuerdan que se debe extender el plan a nivel terciario, además otra debilidad manifestada fue la reducción de varias acciones relacionadas al tema del alcoholismo y fusionarlas en una sola, del mismo modo un integrante del grupo focal, observó una debilidad dentro del proyecto, que las responsabilidades no son muy identificables.

Pregunta N° 2.

La siguiente pregunta planteada fue sobre la opinión de los integrantes del grupo focal respecto a los objetivos del plan, en su mayoría (3) coinciden sobre la claridad de los objetivos y que están dirigidos a encontrar soluciones, mientras que al restante (1) mencionó que los objetivos son aplicables y deberían desarrollarse en la empresa.

Pregunta N° 3.

Continuando con la tercera pregunta realizada a los cuatro integrantes sobre la factibilidad de la aplicación de las acciones del plan, la mitad de los participantes coinciden que la entrevista, cuyo objetivo es recabar información personal sobre la salud mental de trabajadores nuevos, es de carácter íntimo y delicado, uno de los dos restantes dice que los planes de carrera son poco factibles en la empresa por la normativa legal vigente, mientras que la última opinión sobre esta pregunta, cree poco factible el compromiso por parte de algunas jefaturas a la concientización de la importancia de la aplicación del proyecto de prevención.

Pregunta N° 4.

La cuarta pregunta trata acerca de las actividades que ellos consideran que se podrían adicionar al plan, dos de cuatro de los participantes, sugieren que las acciones a incluirse sería un diagnóstico más personalizado para aplicarlo a todo el personal, mientras que los dos integrantes concuerdan que se deberían aumentar acciones que detecten problemas de interrelación familiar y laboral.

La apreciación de la autora de este trabajo sobre el grupo focal y las preguntas vertidas en el mismo, es de mucha importancia la socialización de los trabajos de investigación a las empresas en este caso a ELECAUSTRO S.A. pues al conocer la opinión de los profesionales o personal que laboran en la misma se podrá recopilar información valiosa sobre las diversas opiniones, en este caso sobre el plan de prevención del Burnout, diseñado para los trabajadores de la empresa, a su vez posibilita conocer si es factible o no la aplicación de mismo y cuáles serían sus aspectos a mejorar o fortalecer, por lo mencionado es muy beneficioso el hecho de socializar el trabajo de investigación, conociendo las opiniones personales de los directivos de la empresa, y de esta forma poder validar aún más el trabajo investigativo realizado, de esta forma conocer y plasmar las opiniones vertidas por el personal de la empresa.

4.4. Conclusiones

Este capítulo ha sido de mucho beneficio, se ha logrado dar a conocer no solo el plan de prevención del Burnout, sino que también el diagnóstico del test aplicado, de esta forma se ha podido evidenciar la opinión del personal experto en el campo de Talento Humano, además ha sido de mucha ayuda el escuchar diversas opiniones, con el objeto de crear un debate, el cual enriquece los objetivos y mejora las acciones planteadas, de esta manera se ha llegado a la conclusión de que la socialización de la tesis a la empresa es un beneficio mutuo, tanto para la investigadora en el área profesional al ir adquiriendo más conocimientos y destrezas referente a la fluidez al expresar la palabra ante el público, a su vez a la empresa que obtiene una herramienta diseñada de acuerdo a sus características y que es aplicable en la misma.

CONCLUSIONES GENERALES

En la actualidad se ha dado mucha importancia al capital humano en las empresas, se busca mejorar los ambientes laborales existentes en las organizaciones, de esta forma aumentar la satisfacción de sus trabajadores, del mismo modo propiciar el desarrollo de sus trabajadores, por lo tanto se logrará aumentar la productividad, el rendimiento y la calidad en el trabajo y desde luego la salud de sus empleados, por ello la presente investigación estuvo dirigida al estudio e investigación de los niveles de estrés que puedan presentarse en una muestra de trabajadores de la empresa ELECAUSTRO S.A.

La metodología utilizada fue la aplicación del test Maslach Burnout Inventory Christian Maslach y Susan Jackson, en el año de 1986, a partir de los estudios realizados desde 1976 acerca de Burnout, constituyendo uno de los inventarios de mayor validez y fiabilidad, el modelo utilizado es la versión Española Seisdedos, N. (1997).

En el desarrollo del trabajo de investigación que ha dado lugar a la presente tesis se ha logrado alcanzar los siguientes objetivos inicialmente planteados:

- Investigar los niveles de estrés laboral.
- Aplicar el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), para medir los niveles de estrés presentes.
- Analizar descriptivamente los resultados obtenidos de los cuestionarios.
- Diseñar un plan de manejo de estrés, de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico.
- Socializar el plan de manejo del estrés.

Se han logrado abordar los cinco objetivos planteados en el diseño, esta investigación se ha centrado en conocer si la muestra a la cual se aplicó el cuestionario presenta estrés y cuáles son sus niveles, a su vez en base a los resultados obtenidos se puede concluir que la mayor parte de la muestra experimentan estrés, y solo en el caso de los trabajadores de la central Saymirin padecen Burnout, basándose en la forma de calificación del test empleado.

Por lo tanto, la hipótesis inicialmente planteada se corrobora, ya que por la naturaleza del trabajo que desempeña la muestra (lejanía del lugar de trabajo, horarios extensivos, jornadas nocturnas), se puede concluir que son algunos de los factores causales de los índices de estrés presentes.

En vista del diagnóstico obtenido se crea la necesidad de elaborar un plan de acción en búsqueda de ayudar a disminuir los niveles de estrés presentes en la población o muestra, dicho plan está realizado para que pueda ser aplicado a todos los miembros de la organización, a su vez enfatizándose más en la población estudiada.

RECOMENDACIONES

Una vez concluida la tesis, se recomienda considerar algunos aspectos que se proponen a continuación:

- La aplicación del plan de prevención del Burnout por parte de la empresa, hacia los trabajadores para los cuales está dirigido el plan.
- Realizar un retest para conocer nuevos resultados, a su vez se podrá evidenciar cambios y comparaciones en base a los primeros resultados.
- Se podría realizar un análisis sobre los objetivos, apertura hacia nuevos logros, que puedan tener los trabajadores, al presentar un alto índice de Agotamiento Emocional, esta escala presenta más afectación siendo la causante en gran medida de la presencia de estrés o el síndrome de Burnout.

BIBLIOGRAFÍA

- Adolfo, G. (2014). *Estrés: desarrollo histórico*. Recuperado el 18 de Junio de 2016, de http://www.anestesia.org.ar/search/articulos_completos/1/1/279/c.php
- Ayuso Marente, J. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y burnout. *Rvista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681- 5953) Vol. 39, Nª, 3, 2006*, pg. 2.
- Belloch, A., Sandín , B., & Ramos, F. (2000). *Manual de Psicopatología* . Madrid : Lavel S.A Industria gráfica.
- Blasco Navarro, R. (2015). *psicologo especialista en barcelona*. Obtenido de http://psicologo-especialista-barcelona.com/blog/psicologo_especialista_barcelona_acerca/
- C, M. (25 de Junio de 2009). *Comprendiendo el Burnout*. Recuperado el 06 de Enero de 2015, de http://www.researchgate.net/profile/Susana_Llorens_Gumbau/publication/41126170_Exposicin_a_la_Tecnologa_de_la_Informacin_y_la_Comunicacin_y_su_Relacin_con_el_Engage
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* . México D.C.: Mc Graw Hill Inter Americana Editores S.A.
- Cólica, P. R. (2010). *El síndrome de Estrés de los Call Center* . Córdoba, Argentina: Brujas.
- Cox, T. (1978). *Stress*. Nueva York: Mac Millan.
- Fidalgo, M. (2000). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación*. Recuperado el 21 de Julio de 2016, de Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- Florez, C. M. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción del centro occidente de Colombia. Maestría en Gerencia de Talento Humano*. Manizales: Universidad de Manizales.
- GIL-MONTE, P. R. (10 de Octubre de 2006). *Prevalencia del mobbing en trabajadores*. Recuperado el 07 de Enero de 2015, de http://www.researchgate.net/profile/Juan_Luciano/publication/230629650_Pr evalencia_del_mobbing_en_trabajadores_de_centros_de_asistencia_a_person as_con_discapacidad/links/0fcfd50228c1732496000000.pdf

- Grau, A., Suñer, R., & García, M. (5 de Diciembre de 2005). *Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales*. Recuperado el 10 de Enero de 2015, de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911105713972>
- Guillén, F. (2003). *Psicología del arbitraje y el juicio deportivo*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?isbn=8497290348>
- Hamui, A., & Varelaz, M. (10 de septiembre de 2012). *Elsevier*. Obtenido de Metodología de investigación y educación médica: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n5/v2n5a9.pdf>
- Hernández Zamora, L., Encarnación Olmedo, C., & Ibáñez Fernandez, I. (20 de Agosto de 2004). *Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento*. Recuperado el 9 de Enero de 2015, de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=854282>
- Herrera, S. M. (2011). *Como influye el estrés laboral dentro del núcleo de la Secretaría General del Concejo Metropolitano de Quito*. Recuperado el 28 de Mayo de 2016, de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2768/1/T-UCE-0007-70.pdf>
- Jenaro Rio, C., Flores, N., & González Gil, F. (2007). *Síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores*. Recuperado el 15 de Enero de 2015, de <http://gredos.usal.es/jspui/handle/10366/123289>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona : Martinez Roca .
- López Morales, A., González Velázquez, F., Morales Guzmán, M. I., & Espinoza Martínez, C. E. (12 de Septiembre de 2006). *Síndrome de burnout en residentes con jornadas Laborales Prolongadas*. Recuperado el 13 de Enero de 2015, de <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2007/im073e.pdf>
- López, D. J. (2015). *Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones*. Quito: Universidad Internacional SEK.
- Mansilla, F. (2013). *Psicología Online*. Recuperado el 17 de 11 de 2015, de Manual de riesgos Psicosociales en el trabajo Teoría y práctica: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- Medeia. (2015). Obtenido de QHRV Quantitative Heart Rate Variability: http://www.qhrv.es/index_sp.htm
- Miller, L., & Dell, A. (2016). *Los distintos tipos de estrés*. American Psychological Association (APA). Obtenido de <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Miranda, B. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani"*. Caracas: Univ. Católica Andrés Bello. .

- Montalvan, D., Leyva, A., Pérez, D., & Ruiz, L. (2014). *Psicología organizacional. Escuela de Psicología. Universidad Privada Juan Mejía Baca*. Obtenido de http://www.academia.edu/9522215/UNIVERSIDAD_PRIVADA
- Moreno Jiménez , B., Morett Natera, N., Rodríguez Muñoz, A., & Morante Benadero, M. E. (2006). *La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bomberos*. Recuperado el 10 de Enero de 2015, de <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8450>
- Moreno, B., Rodríguez, R., & Escobar, E. (2001). La evaluación del Burnout profesional factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69-78.
- Moriana, J. A., & Herruzo, J. (27 de Febrero de 2004). *Estrés y Burnout en Profesores*. Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Int J Clin Health Psychol. Vol.4 N° 3. pp 597-621: http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-126.pdf
- Mowrer. (20 de Marzo de 2013). *PSICOFISIOLOGIA DEL ESTRES Y LA ANSIEDAD*. Recuperado el 9 de Enero de 2015, de http://192.170.100.251:7001/forms/frmservlet?form=/u01/11gAppl/Ca/M/CA_MENU.fmx&config=webutil
- Ordenes D, N. (18 de Octubre de 2004). *Prevalencia de Burnout en trabajadores del Hospital Roberto del Rio* . Recuperado el 12 de Enero de 2015, de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-41062004000500006
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (s.f.). *Comportamiento organizacional decimotercera edición*. México DC.: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. F., Blanco Ramos, M., Pérez, I., Romero García , L., & Gayoso, P. (8 de Noviembre de 2005). *Relación de la calidad de vida profesional y el burnout en médicos de atención primaria*. Recuperado el 11 de Enero de 2015, de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656705705369>
- Sandín, B. (1995). El estrés. *Manual de psicopatología*, 2, 3-52.
- Santillan, M. G. (2012). *Estudio del estrés como resultado de los factores psicosociales de trabajo inaequado en militares de Infantería del Ala No 11. Quito*. Recuperado el 29 de Mayo de 2016, de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2548/1/T-UCE-0007-96.pdf>
- Sapolsky. (2008). *Por qué las cebras no tienen úlceras*. Alianza Editorial.
- Selye, H. (1960). *El estrés de la vida*. Nueva York: MacGraw-Hill.
- Selye, H. (20 de Marzo de 2013). *PSICOFISIOLOGIA DE LA ANSIEDAD*. Recuperado el 9 de Enero de 2015, de

http://blogpsicobiologico.blogspot.com/2013/04/sistema-nervioso-sistema-endocrino-y-el_2094.html

Slipak, O. E. (1991). *Historias y conceptos del estrés*. Recuperado el 17 de Junio de 2016, de ALCEMEON Revista Argentina de clínica Neuropsiquiatría: http://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm

Slipak, O. E. (26 de Agosto de 2007). *PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA. ANTROPOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA*. Recuperado el 5 de Enero de 2015, de http://mobbingopinion.bpweb.net/artman/publish/printer_3864.shtml

Viejo, S., & González, M. (Abril de 2013). Presencia de estrés laboral, Síndrome de Burnout y Engagement en personal de enfermería del Hospital del Niño Morelense y su relación con determinados factores laborales. *European Scientific Journal*, 9(12), 112-119.

Yaber , G., Corales , E., Valarino , E., & Bermúdez , J. (2007). Estrés Laboral en despachadores de carga eléctrica. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39(Nº2), 297-309.

ANEXOS

Anexo 1. Diseño de Tesis



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

Diseño de Proyecto de Tesis

Tema:

“Medición y análisis descriptivo de los niveles de Estrés Laboral en Operadores de Centrales Hidroeléctricas”

Realizado por: Erika Sabrina Sánchez González

Cuenca, Ecuador

2015

1. DATOS GENERALES

1.1 Nombre del estudiante: Erika Sabrina Sánchez González.

1.1.1 Código: 62350

1.1.2 Contacto: Teléfonos: (07) 2889580, cel: 0986412747 email: erikasanchezgo@gmail.com.

1.2 Director sugerido: Mgs. Mario Moyano Moyano.

1.3 Co-director sugerido:

1.4 Asesor metodológico:

1.5 Tribunal designado:

1.6 Aprobación:

1.7 Línea de Investigación de la carrera: Comportamiento en la organización

1.7.1 Código

1.7.2 Tipo de trabajo:

- a) Medición y Análisis Descriptivo de los niveles de estrés.

1.8 Área de estudio: Desarrollo Organizacional.

1.9 Título propuesto: “Medición y Análisis Descriptivo de los niveles de estrés Laboral de una muestra de trabajadores (operadores de centrales Hidroeléctricas) de la empresa Electro Generadora del Austro ELECAUSTRO S.A.”.

1.10 Subtítulo: Medición y Análisis descriptivo del estrés laboral.

1.11 Estado del proyecto:

El presente trabajo encaja en un ámbito nuevo en razón a que no se han llevado a cabo trabajos de ésta naturaleza a nivel de la empresa. Sin embargo, también resulta ser un apoyo para la empresa el realizar una investigación en este tema para conocer el

diagnostico real, y posteriormente brindar posibles soluciones para el bienestar de los trabajadores.

1.12 Breve descripción de la empresa:

La Empresa “ELECAUSTRO” S.A. se encuentra ubicada en el Edificio Paseo del Puente (3er piso) en la Av. 12 de abril y José Peralta la cual se dedica a generar Energía Eléctrica para el mercado Eléctrico Mayorista

La Ley de Régimen del Sector Eléctrico determinó la segmentación del sector en las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización, a través de áreas de negocio constituidas mediante sociedades anónimas independientes.

El 15 de junio de 1999, la junta General de Accionistas de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, aprobó el proyecto de escisión presentado por la administración, resolviendo la Reforma del Objeto Social de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A., que paso a ser una compañía dedicada en forma exclusiva a la distribución y comercialización de energía y la creación de la compañía Electro Generadora del Austro ELECAUSTRO S.A., cuyo objeto social seria la creación de energía eléctrica.

La Compañía Electro Generadora del Austro S.A. fue constituida por escritura pública celebrada el 13 de julio de 1999, ante el Notario Público Segundo de Cantón Cuenca, Doctor Rubén Veintimilla Bravo, resolución de la Superintendencia de Compañías # 243 del 16 de julio de 1999 y registrada con el número 211 en el Registro Mercantil del mismo cantón, el 27 de agosto de 1999.

La empresa Electro Generadora del Austro S.A., empieza formalmente sus actividades el día 13 de septiembre de 1999. Entre el 1 de enero y el 13 de septiembre de 1999, las actividades de producción de ELECAUSTRO se desarrollaron como uno de los objetivos de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur y la información contable de ELECAUSTRO se registra desde el 1 de mayo de 1999.

La empresa Electro Generadora del Austro S.A., ha sido administrada por el Ing. Francisco Zamora Zamora durante el periodo comprendido de 1999-2003, luego por

el Ing. Rolando Arpi Pérez quien gerencia en el periodo 2003-2005, el Ing. Hernán Carrillo Torres 2009-2010, actualmente el Ing. Antonio Borrero Vega, se encuentra desempeñando el cargo de Gerente General.



Grafico 1: Logotipo y Slogan de la Electro Generadora del Austro “ELECAUSTRO” S.A.

Fuente: <https://www.elecaustro.com.ec/>

Folleto ELECAUSTRO 15 años de Gestión.

2. CONTENIDO

2.1 Motivación de la investigación:

La insatisfacción presente y la ausencia de positivas relaciones laborales en los operadores de centrales hidroeléctricas en la empresa ELECAUSTRO S.A. se constituye en el principal motivo para realizar esta investigación, es necesario conocer las situaciones causales de su nivel de estrés, posterior a esto realizar un análisis profundo de los resultados obtenidos, de esta forma conocer el trasfondo, a su vez contribuimos con la empresa, principalmente con dichos trabajadores que se ven afectados.

2.2 Problemática:

En la actualidad las organizaciones se interesan en gran medida por el capital humano que poseen, buscan su bienestar y satisfacción, por otra parte, existen trabajos que por la naturaleza de sus actividades exigen a los trabajadores un mayor nivel de

esfuerzo ya sea físico o intelectual, dichos trabajadores son proclives a experimentar altos niveles de estrés.

Dicha realidad se ve reflejada en la empresa ELECAUSTRO S.A, los días continuos de trabajo y la lejanía del lugar de trabajo de los Operadores de Centrales, a su vez los diagnósticos de clima previamente realizados en el año 2014, indican la presencia de un índice de insatisfacción laboral, acompañado de deficientes relaciones interpersonales por ello es factible indagar y analizar hasta conocer los factores causales del estrés laboral en dicha muestra de trabajadores.

2.3 Pregunta de investigación:

¿A qué porcentaje ascienden los niveles de Estrés Laboral en la empresa ELECAUSTRO S.A. y que factores causales estarían subyaciendo tal problemática?

2.4 Resumen:

En la actualidad, nuestro país Ecuador ha experimentado muchos cambios en diferentes ámbitos, como son las empresas, siendo este un punto importante para la economía del país se ha visto sometidas a cambio de leyes; en busca de amparar al trabajador, por ello el bienestar de la fuerza de trabajo se ha convertido en prioridad para los líderes formales de las organizaciones.

Por otra parte, los trabajadores de las organizaciones se ven sometidos a presiones laborales, competitividad, en busca de su prevalencia en el puesto de trabajo, lo dicho anteriormente tiene como consecuencia el estrés en los trabajadores, por ello este proyecto pretende investigar si existe niveles de estrés en una muestra de trabajadores de la empresa ELECAUSTRO S.A. en pro de mejorar la situación presente dentro de la organización.

2.5 Estado del Arte y marco teórico:

Para introducirnos al tema referido hablaremos de conceptos básicos, a continuación, la definición de estrés Oscar E. Slipak, (2007), “Es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo”. Por lo tanto, el estrés laboral depende en gran medida de la percepción

individual del sujeto y el cómo enfrenta las circunstancias ambientales o ajenas a su control. (Slipak O. E., 2007)

Para Maslach C (2009), el Burnout es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, sensación de ineficacia y falta de logros. (C, 2009)

Por otra parte las nuevas exigencias laborales, el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el síndrome de burnout descrito por Pedro R (2006), teniendo entre sus principales síntomas los siguientes; agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo, consecuentemente elegir inadecuadamente a las personas que ocuparan un puesto de trabajo con un perfil definido, conlleva al desajuste entre las exigencias del puesto y las competencias de la persona para desempeñarlo. (GIL-MONTE, 2006)

A su vez Maslach & Jackson (1979), describen, “Estar quemado es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y escasa realización personal” a si mismo dicho síndrome puede llevar a un deterioro en la calidad de la asistencia y/o de los servicios proporcionados, por lo tanto los trabajadores que experimentan el síndrome son proclives a disminuir su motivación hacia el trabajo, esto tiene como consecuencia, desempeñar inadecuadamente sus funciones designadas. (Hernández Zamora , Encarnación Olmedo , & Ibáñez Fernandez , 2004)

Por otra parte, conocemos la respuesta fisiológica del Estrés y sus fases, la respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisoadrenal (HSP) y del sistema nervioso vegetativo (SNV) Silvia Nogareda (1994).

A continuación, las fases del estrés según Hans Selye (1936), o también llamado síndrome general de adaptación, se puede definir, como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos, en este proceso se distinguen tres fases: (Selye H. , 2013)

Fase de alarma: Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal. Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo. A continuación, tenemos los principales síntomas:

- Aumento de la frecuencia cardíaca.
- Aumenta la capacidad respiratoria.
- Dilatación de pupilas.
- Aumenta la coagulación sanguínea.

Fase de resistencia y adaptación: En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo y se producen las siguientes reacciones:

- Los niveles de cortico esteroide se normalizan.
- Tiene lugar una desaparición de la sintomatología.

Fase de agotamiento: Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que conlleva lo siguiente:

- Se produce una alteración tisular.
- Aparece la patología llamada psicósomática.

A su vez la ansiedad es un síntoma que se presenta con frecuencia cuando existen altos niveles de estrés según Mowrer (1939) “la ansiedad alude a un estado de agitación e inquietud desagradable caracterizado por la anticipación del peligro, el predominio de síntomas psíquicos y la sensación de catástrofe o de peligro inminente, es decir, la combinación entre síntomas cognitivos y fisiológicos, manifestando una reacción de sobresalto, donde el individuo trata de buscar una solución al peligro, por lo que el fenómeno es percibido con total nitidez”. (Mowrer, 2013)

Muchas veces la ansiedad se vive como una experiencia desagradable (por eso se le llama emoción negativa), especialmente cuando alcanza una elevada intensidad, que

se refleja en fuertes cambios somáticos, algunos de los cuales son percibidos por el individuo.

Concluyendo lo anteriormente mencionado sobre la parte psicofisiológica del estrés, es necesario mantener un equilibrio entre la mente y el cuerpo ya que la parte emocional y psicológica, se ve reflejada de forma directa en el cuerpo, por ello es sumamente necesario saber canalizar nuestras emociones y no permitir que avancen demasiado o se apoderen de nuestro cuerpo, ya que en mente sana cuerpo sano.

Diversos son los aportes empíricos de investigaciones que abordan la problemática del Estrés Laboral o Burnout, algunos de ellos se describen a continuación:

Por su parte, Armand Graud et al (2005), investigaron la prevalencia del síndrome de desgaste profesional (burnout) en trabajadores sanitarios de un Hospital y su relación con los factores personales u ambientales, usando como método el cuestionario Maslach Burnout Inventory, dando como resultado; “Un 41,6% presentó un alto nivel de cansancio emocional, el 23% alcanzó un elevado nivel de despersonalización, y un 27,9% obtuvo una baja realización personal”. En otras palabras, la satisfacción profesional mostró una asociación a los años de profesión, valorar como útil el trabajo y percibir que se es valorado por los demás se asoció inversamente con un alto nivel de despersonalización. La baja realización personal se asoció inversamente con el optimismo, la valoración de la utilidad del trabajo y el equipo de trabajo. (Grau, Suñer, & García, 2005)

Por otro lado, Bernadero et al (2006), investigaron el papel que juega la personalidad resistente ante los estresores laborales y el burnout, tomando como muestra 405 bomberos de la comunidad de Madrid, se procedió a realizar un análisis de regresión múltiple jerárquica, arrojando como resultado: la personalidad resistente evade de cierta forma la influencia de los Estresores Laborales, en consecuencia la personalidad infiere en los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores, debido a la diferencia de sus factores personales. (Moreno Jiménez, Morett Natera, Rodríguez Muñoz, & Morante Benadero, 2006)

Por su parte Nadia Ordenes D (2004), quienes realizaron un estudio en el Hospital Roberto del Rio, sus participantes fueron 250 profesionales en el área de Medicina, la herramienta utilizada fue Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986),

dando como resultado un número representativo de la muestra 31% presenta el síndrome Burnout y un porcentaje aún más significativo 38% es proclive a experimentarlo, el 31% restante sin en síndrome por lo tanto se habla de una patología altamente prevalente. (Ordenes D, 2004)

A su vez F. Jorge Rodriguez et al (2005), investigaron cómo afecta el Burnout a la calidad de vida de las personas que lo experimentan, a continuación, utilizando una muestra de 131 Médicos de atención primaria, aplicando el cuestionario MBI Maslach Burnout Inventory de Maslache & Jackson (1986), llegando a concluir que la calidad de vida del profesional se ve afectada directamente por el cansancio emocional que es una de las principales manifestaciones del burnout. Siendo así, es necesario tratar este problema a tiempo ya que la persona que lo experimenta no solo se ve afectada a nivel profesional, también lo hace a nivel personal y social. (Rodríguez, Blanco Ramos, Pérez, Romero García , & Gayoso, 2005)

Por su parte, Arturo Lòpez Morles et al (2006), presentan un estudio correlacional entre los factores ambientales u ergonómicos en relación con las jornadas de trabajo prolongadas, la población tomada en cuenta para esta investigación fue la del Hospital del seguro social de la ciudad de México, la muestra se compone de 143 médicos de diferentes especialidades, la herramienta utilizada fue el MBI Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986), los resultados fueron los siguientes; Se encontró que las jornadas laborales prolongadas se asocian significativamente con la presencia del síndrome de desgaste profesional, se puede deducir lo anteriormente mencionado ya que el análisis fue correlacional con la de médicos que laboran jornadas de trabajo no mayores a 8 horas diarias. (López Morales , González Velázquez, Morales Guzmán , & Espinoza Martínez, 2006)

Fueron Guillermo Yaber et al (2007), quienes investigaron los niveles de Estrés que presentan los despachadores de carga eléctrica, a su vez elaboraron un cuestionario adaptado para este perfil, se aplicó dicho cuestionario a una muestra de 138 trabajadores, dando como resultado que, los principales estresores presentes en el cargo son: características del ambiente físico, las tareas que desempeña el despachador de carga eléctrica. Por lo tanto, las actividades de dicho puesto, asociadas con el ambiente físico, son los desencadenantes para que los trabajadores de dicho puesto sean proclives a experimentar estrés. (Yaber , Corales , Valarino , & Bermúdez , 2007)

Fueron Cristina Jenaro Rio et al (2007), quienes realizaron una investigación sobre los niveles de estrés en una muestra de trabajadores del área social de algunas provincias de España, los participantes fueron 64 profesionales de acogimiento residencial de menores, los instrumentos utilizados fueron, el MBI Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de Afrontamiento COPE, los resultados confirman la existencia de una elevada tasa del síndrome en la muestra estudiada, por lo tanto podemos predecir que las personas que trabajan en sectores sociales vulnerables si experimentan elevados niveles de estrés, por su contacto directo con la gente y su nivel de involucramiento en el mismo. (Jenaro Rio, Flores, & González Gil, 2007)

Tomando en cuenta la información anteriormente presentada se puede concluir sobre la importancia de conocer la situación de los empleados en la organización, no solo tomar en cuenta si llegan puntuales o si han cumplido sus objetivos si no ir más allá, en algunos casos, conocer el trasfondo de su desmotivación hacia el trabajo, aquí entra la parte de medición y diagnóstico sea cual fuera el método, esto ayudara primero a los trabajadores de la organización y segundo al mejor desempeño en el cargo, por consiguiente aumentara la productividad y/o rendimiento organizacional.

2.6 Hipótesis:

En base a las circunstancias laborales presentes en el cargo de operador de centrales es plausible pensar que experimentan altos niveles de estrés laboral por variables como la lejanía del trabajo a su hogar a su vez por el horario rotativo y las jornadas intensivas.

2.7 Objetivo general:

Investigar los niveles de estrés laboral y sus factores causales.

2.8 Objetivos específicos:

- Aplicar el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory de Maslach) y Jackson, para medir los niveles de estrés presentes.
- Analizar descriptivamente los resultados obtenidos de los cuestionarios.

- Diseñar un plan de manejo de estrés, de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico.
- Socializar el plan de manejo del estrés.

2.9 Metodología:

2.9.1 Metodología y Materiales

Este proyecto se llevará a cabo con los empleados de la empresa Electro Generadora del Austro ELECAUSTRO S.A. dirigido solo al cargo operativo, Operador de Centrales, se tomará en cuenta las cuatro mini centrales Hidroeléctricas situadas en:

- Ocaña.
- Saymirin.
- Saucay.
- El Descanso.

2.9.1.1 Sujetos y criterios de inclusión

La muestra total es de 33 personas (Operadores de centrales) de sexo masculino, la antigüedad en la empresa se mide por escala siendo 1 para menos antigüedad y 14 para mayor antigüedad, los participantes escogidos para la investigación oscilan entre los siguientes rangos 1-12, con una edad promedio de entre 18-42 años con respecto al nivel de educación requerida que es bachiller técnico en Electricidad, Electromecánica, Mecánica Industrial, Mecánica Automotriz.

2.10 Metodología:

2.10.1 Cálculo de la Muestra

El total de la población a investigar: 33 personas siendo estos el 100%

En razón de que la cantidad de personas para el proyecto en gestión, no supera los 100 participantes, el cálculo muestral no es necesario en este caso.

2.10.1.1 Instrumentos de evaluación.

Para medir y conocer el nivel de Estrés Laboral de los participantes se administrará el cuestionario MBI Maslach Bournout Inventory de Maslach & Jackson (1986), está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes de los profesionales en su trabajo, la principal función del cuestionario es medir el desgaste de las personas en su trabajo.

El tiempo estimado en concluir el cuestionario es de 12 a 15 minutos, los principales parámetros que mide son 3: despersonalización, cansancio emocional y realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

4. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas.
5. Subescala de despersonalización. Se compone por 5 ítems.
6. Subescala de realización personal. Consta de 8 ítems.

Para dar respuesta al cuestionario se utilizará la “escala de Likert” Rensis Likert (1932), usada usualmente en investigación por encuestas, a su vez nos ayuda a especificar el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración.

1= Nunca

2=Pocas veces al año

3=Pocas veces al mes o menos

4= Pocas veces a la semana

5= Todos los días

El diseño del cuestionario consiste en la formulación de preguntas en forma de afirmaciones que pueden surgir en situaciones diarias en el mundo laboral; como, por ejemplo:

2. *¿Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar?*

El participante responderá de la siguiente manera:

1= Nunca, 2=Pocas veces al año, 3=Pocas veces al mes o menos, 4= Pocas veces a la semana, 5= Todos los días.

Las contestaciones serán anotadas por cada empleado en una hoja de respuestas, para luego proceder a analizarla.

La tabla indicada a continuación es el total de la población por cada central Hidroeléctrica

POBLACIÓN POR CENTRALES			
CENTRAL	TOTAL POBLACIÓN	PORCENTAJE POBLACIÓN	TOTAL MUESTRA
Ocaña	9	25%	9
Descanso	8	25%	8
Saymirin	8	25%	8
Saucay	8	25%	8
TOTAL	33	100%	33
Tabla 1. Total participantes por central.			

Para la aplicación del MBI Maslach Burnout Inventory, se reunirá a los participantes de cada central de acuerdo a la siguiente tabla:

DIVISIÓN POR GRUPOS					
ALMACÉN	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4	TOTAL
Ocaña	9				9
Descanso		8			8
Saymirin			8		8
Saucay				8	8
TOTAL	9	8	8	8	33
Tabla 2. División para la aplicación del cuestionario.					

Para las cuatro Centrales Hidroeléctricas que representan el número total de participantes (Ocaña, Descanso, Saymirín, Saucay) se destinará un día a la semana entre lunes y viernes, dependiendo del horario de los participantes ubicando el primer grupo la primera semana para la aplicación de las pruebas. El orden de aplicación de las pruebas dependerá de la variabilidad de los horarios y la disponibilidad que presente el Director de Producción en coordinación con los participantes de cada Central.

El tiempo de aplicación de cada prueba durara entre 12 a 15 minutos aproximadamente, se explicará previamente a los participantes sobre la forma de anotar las contestaciones del cuestionario en la respectiva hoja de respuesta y el resto de indicaciones convenientes a cada caso según se vayan presentando las dudas.

El ambiente físico donde se aplicará el cuestionario deben ser en un ambiente óptimo para los participantes, alejados del ruido, con la iluminación adecuada para que puedan tener un nivel apropiado de concentración, el cuestionario será suministrado preferentemente en la mañana entre las 8am y las 12pm.

En este proyecto se utilizará un análisis estadístico descriptivo.

2.11 Alcances y resultados esperados:

Se aspira conseguir resultados relacionados que puedan corroborar la hipótesis, siendo esta: en base a las circunstancias laborales presentes en el cargo de operador de centrales 1-2 es plausible pensar que experimentan altos niveles de estrés laboral por variables como la lejanía del trabajo a su hogar, a su vez por el horario rotativo y de

varios días continuos, del mismo modo enfocándose en comprobar cuál es el nivel de estrés laboral que presentan los participantes, analizados, cuál es su origen, los resultados arrojados serán descritos estadísticamente en tablas o cuadros pertinentes para su apropiada interpretación y comprensión.

2.12 Supuestos y riesgos:

- Escasa colaboración por parte de los participantes.
- Lejanía de las Centrales Hidroeléctricas.
- Falta de apertura por parte de los Directivos de la empresa ELECAUSTRO S.A.

2.13 Presupuesto:

COSTOS ESTIMADOS		
Rubro – Denominación	Costo USD	Justificación
Cuestionario Maslach Burnout Inventory (copias)	5,00	Medición de niveles de Estrés Laboral
Copias varias	40,00	Copias de bibliografía
Internet	60,00	Investigación
Transporte	100,00	Movilización
Llamadas a celular	20,00	Comunicación
Llamadas a teléfono convencional	12,00	Comunicación
Varios	50,00	Varios
TOTAL	287,00	US dólares

Tabla 3. Aproximado de gastos del proyecto.

2.14. Financiamiento:

Todo el proyecto será financiado en su 100% por la autora.

Esquema tentativo:

CAPITULOS	CRONOGRAMA SEMANAL																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Capítulo 1- ESTRÉS LABORAL	█	█	█	█	█	█																		
1.1 Introducción																								
1.2 Antecedentes teóricos																								
1.3 Marco conceptual del Estrés Laboral.																								
1.4 Importancia del bienestar Laboral																								
1.5 Bienestar Laboral y Productividad																								
1.6 Principales Estresores a nivel Organizacional																								
1.7 Otras Investigaciones científicas acerca del Burnout																								
1.8 Cuestionario para medir el Estrés Laboral																								
1.9 Conclusiones																								
Capítulo 2 – METODOLOGIA							█	█	█	█	█													
2.1 Aplicación de cuestionario																								
2.2 Análisis de resultados estadístico obtenidos																								
2.3 Evaluación de pruebas de Estrés Laboral																								
Capítulo 3 – RESULTADOS												█	█	█	█	█	█	█						
1.1 Informes																								
1.2 Análisis de resultado																								
1.3 Diseñar un plan de manejo de estrés																								
1.4 Socializar el plan																								
Capítulo 4 – CONCLUSIONES																			█	█	█	█	█	█
4.1 Conclusiones finales																								

2.15 Referencias.

Anexo 2. Presentación de los resultados en la empresa

PRESENTACIÓN DE LA TESIS A LA EMPRESA



Universidad del Azuay

Escuela de Psicología Organizacional

Tema:
Medición y análisis descriptivo de los niveles de Estrés Laboral en operadores de centrales hidroeléctricas.

Autora:
Erika Sánchez González.

Socialización

Conforme a lo dispuesto en el Cap. 3 del presente trabajo de investigación, se procederá a socializar los resultados obtenidos del test aplicado (MBI), conjuntamente con el plan de prevención del Burnout, realizado para la muestra seleccionada (operadores 1, 2, SCADA), a su vez los resultados obtenidos de esta investigación serán expuestos al personal y Jefatura del área de Talento Humano, de la empresa Electro Generadora del Austro ELECAUSTRO S.A.



A continuación se procederá a dividir en 2 etapas la presentación del trabajo de investigación.

➤ **Primera etapa:**

Dar a conocer a los participantes el resultado del test aplicado y el diagnóstico obtenido, con sus ponderaciones.

➤ **Segunda etapa:**

Evidenciar el plan de prevención del Burnout realizado.



1 Etapa. Test aplicado

El instrumento de evaluación utilizado es el Maslach Burnout Inventory, este instrumento fue creado por Christina Maslach y Susan Jackson, en el año de 1982, a partir de los estudios realizados desde 1976 acerca del Burnout, constituyendo uno de los inventarios de mayor validez y fiabilidad. Mansilla (2013).

El modelo utilizado es la versión Española Seisdedos, N. (1997), en donde se plantea al sujeto enunciados sobre los sentimientos, pensamientos y su interacción con el trabajo.

Descripción del test

Formado por 22 ítems con escala tipo Likert con 5 posibilidades de elección, que hacen referencia a la frecuencia con que se experimenta cada una de las situaciones que se mencionan para cada ítem.

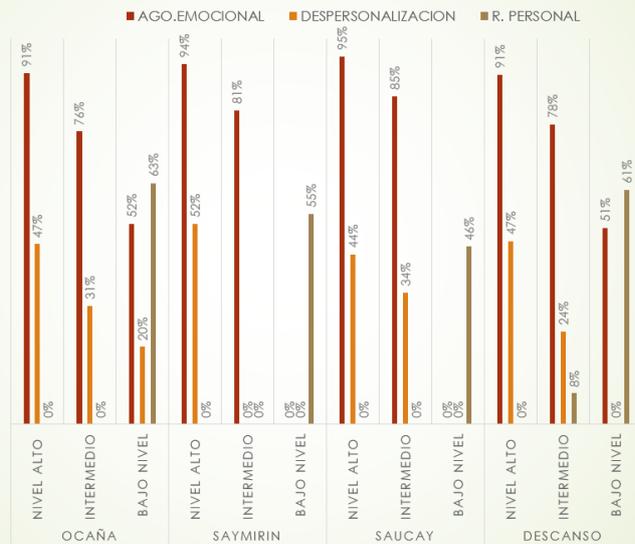
Estos 22 ítems están agrupados en 3 categorías o subescalas:

- Agotamiento Emocional: (AE) Sensación de estar vacío de recursos emocionales y físicos, sentirse sobre exigidos y con poca energía.
- Despersonalización: (D) Relacionado con el componente interpersonal, grado de insensibilidad en sus relaciones, llegando a mostrarse muchas veces deshumano y con reacciones negativas hacia la gente, el individuo ya no hace el mejor esfuerzo.
- Realización Personal: (RP) Referente a sentimientos carentes de logros, productividad e incompetencia, que se profundiza mas por la falta de apoyo social.

Forma de calificación

- Mientras mas alto sea el puntaje en las 2 primeras subescalas, mayor será el sentimiento de quemarse por el trabajo, en la tercera sub escala (RP) es a la inversa, mientras menor el puntaje, mas alto será el sentimiento de quemarse.

PORCENTAJES GENERALES SUB DIVIDIDOS

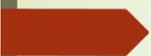


Diagnostico

Categorización de los resultados

Central	Resultados/ diagnostico	Tipo de prevención
Ocaña	91% (AE), 47% (D), 63%	Secundario. (RP).
El Descanso	91% (AE), 47% (D), 61%	Secundario. (RP).
Saymirin	94% (AE), 52% (D), 55%	Terciario. (RP).
Saucay	95% (AE), 44% (D), 46%	Secundario. (RP).

Tabla. 3. Puntuación por centrales y alineamiento al plan según puntajes.



2. Etapa. Plan de acción

Introducción

Luego de haber efectuado el análisis de los niveles de estrés de los operadores de centrales en el capítulo 2. Por ello se ha generado la necesidad de estructurar una propuesta o un plan de prevención que permita, disminuir y minimizar los riesgos de estrés laboral.



Objetivo General:

Desarrollar planes de prevención dirigidos al manejo del estrés en operadores de centrales hidroeléctricas de la empresa ELECAUSTRO S.A.

Objetivos específicos:

- Establecer medidas de prevención a nivel primario, secundario y terciario en el manejo de estrés de acuerdo al diagnóstico realizado.
- Generar espacios psicoeducativos e informativos sobre el estrés laboral y sus implicaciones.
- Concientizar los posibles riesgos que generan estrés dentro de una jornada laboral.
- Generar actividades y/o acciones de protección que reduzcan la incidencia de riesgos que ocasionen Burnout.



El plan de prevención en el manejo del Burnout para los operadores de centrales se encuentra clasificado de la siguiente forma según la Organización Mundial de la Salud para la salud mental:

- Prevención primaria: estará dirigida a minimizar los factores de estrés, es decir, los orígenes del estrés, así como a promover positivamente un adecuado clima de trabajo saludable.
- Prevención secundaria consiste: en la detección y tratamiento precoces de Burnout a través de la concienciación de los trabajadores y la promoción de estrategias de control del Burnout.
- Prevención terciaria implica: la rehabilitación y recuperación de las personas que han sufrido o sufren problemas graves de salud derivados del Burnout.

Anexo 3. Test Maslach Bournout Inventory

TEST MASLACH BOURNOUT INVENTORY

			Nunca	Algunas veces al año	Algunas veces al mes	Algunas veces a la semana	A diario
			1	2	3	4	5
1	AE	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2	AE	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3	AE	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4	RP	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5	D	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.					
6	AE	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7	RP	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8	AE	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9	RP	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10	D	Siento que me he hecho más duro con la gente.					

11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	RP	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13	AE	Me siento frustrado por el trabajo					
14	AE	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
15	D	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
16	AE	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17	RP	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18	RP	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19	RP	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20	AE	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21	RP	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22	D	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.					

FOTOS DE LA SOCIALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN





Anexo 4. Fotos de aplicación del test

FOTOS APLICACIÓN DEL TEST



