

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN
PSICOLOGÍA**

Tema objeto de investigación:

“DIAGNÓSTICO DE LOS EFECTOS PSICOLÓGICOS DEL SÍNDROME DE SOBRECARGA LABORAL Y EMOCIONAL QUE INCIDE EN EL DETERIORO DE LA SALUD FÍSICA Y MENTAL DE LOS TRABAJADORES DE TROPIGAS S.A DE C.V”.

ESTUDIANTES:

CARNET:

Guzmán Rodríguez, Nidia Maribel

GR12079

Martínez Salinas, Cristian Alexander

MS12055

Rivas Abarca, Asalia María

RA12110

DOCENTE ASESOR:

Lic. Benjamín Moreno Landaverde

COORDINADOR DE PROCESO DE GRADO:

Lic. Mauricio Evaristo Morales.

CIUDAD UNIVERSITARIA, DOCTOR FABIO CASTILLO FIGUEROA, AGOSTO 2019

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR.

RECTOR:

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS.

VICERRECTOR:

DR. MANUEL DE JESÚS JOYA.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:

ING. NELSON BERNABÉ GRANADOS.

SECRETARIO GENERAL:

MAESTRO. CRISTÓBAL RÍOS.

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y
HUMANIDADES.**

DECANO:

LIC. JOSÉ VICENTE CUCHILLAS MELARA.

VICE DECANO:

LIC. EDGAR NICOLÁS AYALA

SECRETARIO:

MTR. HECTOR DANIEL CARBALLO

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA.

JEFE DEL DEPARTAMENTO:

LIC. WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ.PALACIOS

COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO:

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES.

DOCENTE ASESOR:

LIC. BENJAMÍN MORENO LANDAVERDE

AGRADECIMIENTOS

Toda meta es lograda en base a sacrificios, paciencia, perseverancia y amor.

Agradezco primero a Dios y a la Virgen María, quienes cada día cuidaron de mí en este caminar, por iluminarme en cada proyecto, acción y decisión. Por responderme en cada oración y petición, nunca dudé que en este trayecto junto a ellos podría salir adelante.

A mis padres, quienes son los más importantes en mi vida, por quienes soñé llegar a este logro, agradezco inmensamente por sus sacrificios, por su mejor y sincero amor, que permitió enfocarme al camino del bien y el éxito. Por quienes creo que todo sacrificio tiene su recompensa, que todo sacrificio con amor, nos hace mejores seres humanos.

A mis hermanos, por estar en mi vida y darle el mejor sentido de la vida, porque cada uno es un ejemplo por seguir. Por demostrarme que la familia es el mejor apoyo en cada derrota, y sin duda la mejor bendición.

A mis compañeros de tesis, porque siempre nos apoyamos, por su comprensión, por aquellos momentos de amistad, porque en medio de cada risa y preocupación nunca se fue la luz de esperanza y motivación.

A nuestro asesor de tesis, quien fue quien nos guio y animo a lo largo de toda esta lucha, y por el apoyo incondicional a lo largo de la carrera.

No se puede decir que fue difícil, pues toda vocación hecha con amor y valentía se afronta como una aventura grata.

Nidia Maribel Guzmán Rodríguez.

Los momentos adversos y de dudas nos hacen conocer nuestros verdaderos deseos y motivaciones.

Durante mis años de estudios afronte momentos los cuales fueron difíciles, sin poder tomar decisiones claras, momentos que generan dudas, incertidumbres y deseos de no continuar, sin embargo esos momentos fueron los que contribuyeron a no perder la esperanza de perseguir mi sueño, ni los deseos de poder contribuir a la sociedad como profesional de la Salud Mental.

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme culminar mi carrera con éxito, por brindarme Salud, por iluminarme y darme sabiduría en esos momentos difíciles. Además agradezco por cuidarme cada día y guiarme en el camino.

En segundo lugar quiero agradecer infinitamente a mis padres, María Noemí y Jorge Alberto por darme su apoyo incondicional tanto económica y moralmente, por confiar en mí y demostrarme que son las personas indicadas para darme su opinión y sugerencias, y las que estarán para mí en todo momento. Muchas gracias.

También quiero agradecer en tercer lugar a mi hermano Elvin Jonathan, por darme su apoyo incondicional en muchos momentos de mi carrera, por facilitarme herramientas tecnológicas con las que yo no contaba o tenía descompuestas.

Agradezco mucho a mi novia Cindy Soriano, por apoyarme en los momentos difíciles, por darme sus sugerencias, y motivarme a perseguir mis sueños, por ser la persona que me dio esas palabras en momentos los cuales los necesite. Gracias totales.

A mi equipo de trabajo, Asalia María y Nidia Maribel, quienes siempre estuvieron en disposición de trabajar y poder lograr el mismo objetivo, además por mantenerse siempre una actitud de unión. Aprendí mucho de ustedes.

Finalmente agradezco a nuestro Asesor, Lic. Benjamín Moreno Landaverde, por brindarnos su apoyo, orientación y transmitirnos sus conocimientos, y estar siempre dispuesto a cada asesoría y mantener su ética y profesionalismo. Gracias Lic.

Cristian Alexander Martínez Salinas

¡El gran día ha llegado! No puedo decir que el camino ha sido fácil, pero con perseverancia, valentía y fuerza de voluntad hoy puedo decir que se pudo, lo que una vez vi largo e inalcanzable hoy se ha cumplido.

Es importante mencionar que lo que hoy me llena de satisfacción no lo he logrado sola, todo esto es fruto del apoyo tanto físico, como emocional y económico de un grupo de personas que detrás de mí, también se han esforzado por verme hoy triunfar y por ende se merecen una mención y agradecimiento especial:

A Dios, por su gracia y amor hacia mi persona, demostrándome que su tiempo es perfecto y que todo lo que sucede debajo del cielo tiene un propósito.

A mi madre, pilar importante para que este día llegara, quien me ha enseñado a enfrentarme a la vida de forma valiente e independiente, nunca faltó un buen consejo, siempre hizo lo que estuviera a su alcance para ayudarme en esta carrera, gracias por su amor, confianza y dedicación.

A mis hermanas, quienes a la vez son mis mejores amigas, por ayudarme a bajar el estrés diario con sus ocurrencias, por permitirme hacer catarsis, por unir fuerzas, porque juntas somos mejores que separadas. A mi hermano, porque lo amo y es mi consentido. Quiero ser siempre un buen modelo a seguir para ustedes. Al resto de mi familia: tías, primos/as y sobrinos/as. A mi abuela por abonar a lo que hoy soy. A la memoria de mi padre.

A mis compañeros de tesis, por su entrega y dedicación a realizar de la mejor manera este trabajo, hoy he ganado 2 buenos amigos.

Al asesor de tesis, por transmitirnos sus conocimientos y ayudar a la realización de este proyecto de la mejor manera; de mi recorrido por la Universidad, me llevo muy buenas personas, y quiero hacer una mención especial a Dennis Deras, por su compañía y apoyo incondicional, has sido un gran compañero en esta vida y en esta aventura juntos.

Infinitas gracias a todos y todas. Lo mejor está por venir...

Asalia María Rivas Abarca.

INDICE

Contenido	Pag.
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1. SITUACIÓN ACTUAL.....	10
2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.....	13
3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
4. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	14
CAPITULO II: JUSTIFICACION.....	15
CAPITULO III: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.	18
CAPITULO IV: MARCO TEORICO.	19
1. RESEÑA DE TROPIGAS S.A DE SV.....	19
2. ANTECEDENTES (INVESTIGACIONES PREVIAS SOBRE EL SINDROME DE SOBRECARGA LABORAL Y EMOCIONAL).....	20
21. Efecto del Síndrome de sobre carga laboral y Emocional y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo.....	20
22. Estudios de la sobrecarga laboral y emocional y su incidencia en la salud física y psicológica del trabajador Salvadoreño.....	23
3. SÍNDROME DE SOBRECARGA LABORAL Y EMOCIONA.....	25
3.1. Primeras aproximaciones sobre el Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional.....	25
3.2. Etapa empírica del concepto.....	28
3.3. Conceptualización.....	31
3.4. Teoría que explica el Síndrome de Sobre Carga Laboral y emocional.....	34
4. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE SOBRECARGA LABORAL Y EMOCIONAL.....	44
4.1 Causas y consecuencias del síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional.....	43
4.2 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE SOBRECARGA LABORAL EMOCIONAL.....	50

5. DETERIORO DE LA SALUD FÍSICA Y PSICOLÓGICA DEL TRABAJADOR.....	54
5.1 La Salud, concepto, componentes e importancia.....	56
5.2 La Salud y el Trabajo.....	59
5.3 Enfermedades o Síndromes relacionados al trabajo.....	61
CAPITULO V: METODOLOGÍA.....	68
1. TIPO DE ESTUDIO.....	68
2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	68
3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	69
4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	70
5. RECURSOS.....	72
6. PROCEDIMIENTO.....	73
7. ACTIVIDADES (Ver cronograma de actividades).....	74
CAPÍTULO VI: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	77
1. ANÁLISIS DE DATOS GENERALES DE LA POBLACION.....	78
2. ANÁLISIS DE GUÍA DE ENTREVISTA.	82
3. ANÁLISIS DE CUESTIONARIO.....	117
4. ANÁLISIS DE CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE SQT-DF.....	120
5. ANÁLISIS DE GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	121
6. INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	123
7. DIAGNOSTICO.....	126
CAPITULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	127
CAPITULO VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.	129
ANEXOS.....	135

INTRODUCCIÓN.

El presente Informe final de investigación para optar al grado de Licenciatura en Psicología contiene un avance de la investigación diagnóstica que lleva por nombre "Diagnóstico de los efectos psicológicos del Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional que inciden en el deterioro de la salud física y mental de los trabajadores de Tropigas S.A.

Dicho proyecto está dividido en ocho capítulos.

El primer capítulo hace referencia al planteamiento del problema, el cual inicia con la situación actual del problema, el enunciado del problema y la delimitación espacial, social y temporal, finalizando con alcances y limitaciones.

En el segundo capítulo se encuentra la justificación, en el cual se muestra los antecedentes, la importancia de la investigación y la necesidad que surge de la misma. En el tercer capítulo se muestran los objetivos los cuales dirigen la investigación realizada. Posteriormente en el cuarto capítulo, contiene el marco teórico, el cual está compuesto por antecedentes sobre investigaciones del síndrome de sobrecarga laboral, tanto a nivel internacional como nacional, le sigue la base teórica donde se conceptualizan las dos variables del tema investigación.

En el quinto capítulo se encuentra la metodología sobre la cual se basa la investigación, los instrumentos, técnicas e instrumentos de investigación, así como el procedimiento que se va siguiendo para alcanzar los objetivos.

El sexto capítulo hace referencia al análisis e interpretación de resultados el cual se encuentra el análisis de los datos generales de la población, análisis de guía de entrevista, análisis de cuestionario, análisis de cuestionario para evaluación de SQT-DF, análisis de guía de observación, la interpretación de dichos resultados y finalmente el diagnóstico.

El séptimo capítulo, muestra las conclusiones y recomendaciones.

Y finalizando el octavo capítulo, con las referencias bibliográficas.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1. SITUACIÓN ACTUAL.

El trabajo es una fuente de recursos económicos para el ser humano específicamente, también es una fuente de autorrealización personal y consistencia para sí mismo en los casos que les es gratificante. Muchas emociones, pensamientos y formas de reaccionar están involucrados en el desarrollo del trabajo, esto puede orientar a la persona en un momento de tensión dentro del trabajo, por esta razón debemos conocer que es lo que sucede cuando las personas están en una situación de tensión en el ámbito laboral y como esto puede afectar.

Esta investigación está orientada a conocer los diferentes efectos Psicológicos y físicos producido por la sobrecarga laboral y el estrés llevados al extremo.

Según el Artículo 161, del Código de Trabajo las horas de trabajo son diurnas y nocturnas. Las diurnas están comprendidas entre las seis horas y las diecinueve horas de un mismo día; y las nocturnas, entre las diecinueve horas de un día y las seis horas del día siguiente. También es importante conocer que la jornada diurna inicia a las 06:00 de la mañana y termina a las 07:00 de la noche y la jornada nocturna inicia a las 07:00 de la noche y termina a las 06:00 de la mañana.

Cabe preguntarse ¿si la hora antes mencionada no causa ninguna consecuencia negativa en los trabajadores? O ¿Qué pasa con los empleados que trabajan más de lo estipulado por la ley?

Estas interrogantes abren la posibilidad que surja la sobre carga laboral algo que pocos empleadores o incluso empleados no ven con relevancia y atribuyen su fatiga o su cansancio a cosas como falta de vitamina o una simple enfermedad. En el año 2000 la Organización Mundial de la Salud OMS, considero la sobrecarga laboral como un factor de riesgo por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.

Usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico extremo, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

Graham Green en 1961, en su artículo "a burnout case" menciona el primer caso de sobrecarga laboral.

Luego, en 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo.

A pesar del reconocimiento incluso por la OMS, (2000), no se ha tomado la importancia que requiere, como bien se sabe, las personas dentro del trabajo se encuentran en diversas situaciones que le provocan efectos negativos y estos son llevados a diferentes áreas de sus vidas. Cada empleado reacciona de forma diferente a un evento así mismo pasa con el trabajo bajo presión, donde muchas veces la jornada laboral pasa de las 8 horas.

En párrafos anteriores se anotó la importancia del trabajo bajo presión para el desarrollo del estrés llevado al extremo, pero actualmente se le reconoce como un proceso multicausal y muy complejo, en donde (además del estrés) se ven involucradas variantes como crisis en el desarrollo de la carrera profesional, pobres condiciones económicas, sobrecarga laboral.

Sumado a los elementos recién nombrados, se describen factores de riesgo, que hacen susceptible al individuo a padecer del síndrome de sobre carga laboral:

Componentes personales: la edad (relacionada con la experiencia), el género (las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo), variables familiares (la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio

Necesario para enfrentar situaciones conflictivas), personalidad (por ejemplo, las personalidades extremadamente competitivas impacientes, hiperexigentes y perfeccionistas).

Inadecuada formación profesional: excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional.

Factores laborales o profesionales: condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo.

Factores sociales: como la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.

Factores ambientales: cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.

Sumados a los citados, algunos investigadores han logrado aislar posibles factores de riesgo para desarrollo del síndrome: Ser joven, tener hijos, trabajar 60 horas a la semana, aumentar la carga de trabajo para pagar deudas.

Es así como los empleados quienes mantiene a diario sobre carga de trabajo pueden mantener diferentes efectos Psicológicos y físicos, haciéndolos propensos a padecer progresivamente una pérdida de sus capacidades hasta poco a poco llevarlos a la muerte literalmente.

Por esta razón es importante centrarse en conocer todas esas manifestaciones y como pueden afectar a los empleados de una organización y como esto los puede llevar a perder sus capacidades de forma progresiva y afectar también a sus familia y tener repercusiones aún mayores, la creación de un programa preventivo para equilibrar las emociones, pensamientos y formas de reaccionas a diferentes situaciones bajo presión es necesario, enfocado a un proceso personal de

Adaptación de las expectativas a la realidad cotidiana, el equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo, fomento de una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes, limitar la agenda laboral, formación continua dentro de la jornada laboral.

El Síndrome de carga laboral posee una alta incidencia entre diferente personal que se dedica a muchos trabajos, a pesar de no ser reconocido por el CIE-10, ni los DSM-IV y V como entidad, es conocida la capacidad que posee de afectar la calidad de vida de los individuos que lo sufren (inclusive puede provocar suicidio en los casos más graves), por lo que es vital entenderlo para poder prevenirlo y tratarlo.

2. ENUNCIADO DEL PROBLEMA.

¿Influyen los efectos psicológicos del síndrome de sobrecarga laboral y emocional en el deterioro de la salud física y psicológica de los trabajadores de la empresa Tropigas S.A?

3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1 Delimitación espacial.

La investigación se llevó cabo en las instalaciones de la empresa Tropigas de El Salvador S.A, ubicada en el Boulevard del Ejército kilómetro 4 ½ calle Monte Carmelo del municipio de Soyapango, Departamento de San Salvador, El Salvador.

3.2 Delimitación social.

Los sujetos objeto de estudio fueron 85 empleados cuyas edades oscilaron entre las edades de los 20 a 60 años, todos con un mínimo de haber laborado por un año en la empresa.

De dicha muestra 25 se utilizaron para validar el instrumento, a través de una prueba piloto y los 60 restantes para la investigación propiamente dicha.

3.3 Delimitación temporal.

La investigación se realizó en el primer semestre del año 2019.

4. ALCANCES Y LIMITACIONES.

4.1 Alcances.

- Aplicar los métodos, técnicas e instrumentos de recolección de información.
- Realizar un diagnóstico que determine la presencia del Síndrome de Sobre Carga Laboral Emocional.
- Sobre la base del diagnóstico realizar una propuesta de capacitación con enfoque Psicoterapéutico, que contrarreste los efectos negativos en los empleados.
- La aplicación y puesta en práctica de la propuesta de capacitación.

4.2 Limitaciones.

- Cambio de la empresa inicial, por dificultades en el número de participantes.
- Limitación de parte de la empresa en otorgar el número solicitado de participantes para la investigación.
- Demora en la respuesta y la otorgación de permisos para aplicación de instrumentos.

CAPITULO II: JUSTIFICACION.

El Trabajo es todo tipo de actividad física y mental realizada por el hombre independientemente de sus características o circunstancias; significa toda la actividad humana que se puede o se debe reconocer como trabajo entre las múltiples actividades de las que el hombre es capaz y a las que está predispuesto por la naturaleza misma en virtud de su humanidad.

La necesidad de trabajar tuvo su origen, hace milenios de años, en el instinto básico del hombre de sobrevivir y perpetuarse como especie. En aquel mundo solo y hostil, el hombre debió utilizar todas sus potencialidades para proveerse de alimentos, elaborar su ropa y vivienda, fabricar sus utensilios, herramientas y armas, para proteger a sus hijos.

Según Pablo Guerra (1997) el trabajo *“Es aquella actividad propiamente humana, que hace uso de nuestras facultades tanto físicas como psicológicas; conducentes a obtener un bien o servicio necesario para la satisfacción propia y a veces ajena de algún tipo de necesidad”*.

Pero, esta definición de trabajo cambia cuando hay que ejercerlo bajo presión y las demandas físicas y psicológicas son excesivas, pues se da en el trabajador una sobrecarga laboral y emocional, llevándolo a padecer síntomas físicos visibles como dolores de cabeza, migrañas, taquicardias, etc., como síntomas psicológicos que muchas veces se desconocen o se ignoran en el trabajador, llevándole a una pérdida de sus capacidades físicas y psicológicas o en última instancia la muerte.

Históricamente, desde la construcción de las pirámides de Egipto existieron casos donde el trabajo era tan pesado que los empleados caían muertos frente a dichas pirámides, encontrando en sus esqueletos signos de artritis y vertebras bajas que indicaban un estilo de vida muy difícil. Producto de ese trabajo bajo presión ya se reportaban muertes súbitas, aunque en esa época no se reconocía así.

En los años 80, en Japón, se formó lo que se conoce como «La Burbuja económica». Este fenómeno significó un aumento en los precios de las acciones y las propiedades; se disparó el crecimiento económico y los sueldos de los habitantes llegaron al límite. En el momento más crítico de este fenómeno se estima que en Japón había 7 millones de personas que mantenían una carga de trabajo de 60 horas a la semana, cifra que contrasta con la de países de Occidente como Inglaterra, Alemania y EE.UU, donde se trabajaba únicamente 40 horas.

Finalmente, la burbuja estalló a principios de los años 90, provocando que la rutina laboral se intensificara, impulsada por una creciente desesperación generalizada en la población. En esta época se da el momento en el que la sobrecarga laboral y emocional alcanzó la magnitud dando paso a la muerte súbita de muchos japoneses (Karoshi).

En El Salvador los niveles de estrés laboral tienen graves repercusiones en el cuerpo y mente. Según estadísticas del Instituto Salvadoreña del Seguro Social (ISSS), las mujeres son las que más sufren este problema.

El síndrome de sobrecarga laboral y emocional, también conocido como burnout ha sido muy estudiado en la Universidad de El Salvador, donde se han realizado diagnósticos sobre la presencia de este en trabajadores del área de salud, seguridad, educación y trabajadores de empresas reconocidas del país. Sin embargo, no hay ninguna Universidad Salvadoreña que refiera una investigación que lleve al deterioro de la salud física y psicológica del trabajador producto de este síndrome; el cual llevado al extremo puede generar una predisposición en el trabajador a sufrir una pérdida de sus capacidades físicas y mentales que pueden provocarle un suicidio y/o la muerte súbita (Karoshi) producto de la sobrecarga laboral y emocional.

De acuerdo al artículo 161 del Código de Trabajo, la jornada laboral no debe exceder de ocho horas diarias, ni la nocturna de siete., aun así hay muchos

empleadores que por necesidades personales trabajan horas extras e incluso fines de semana con el objetivo de obtener mayor remuneración económica, pero este trabajo extra a corto o mediano plazo puede generar fatiga no solo física sino que también mental en el empleado.

La fatiga mental puede llegar a generar graves repercusiones en la salud física y psicológica de la persona si los síntomas no se detectan a tiempo; es por ello que es importante para nosotros realizar este tipo de investigación, pues los resultados van a contribuir a la disminución de los efectos psicológicos.

La importancia de la investigación es contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Tropigas S.A de C.V.

Esto da paso a la necesidad de diseñar un programa de capacitación que facilite el poder concientizar a los trabajadores sobre los efectos negativos y de esa manera disminuirlos.

A la vez que servirá de base para comprobar si estos efectos psicológicos del síndrome de sobrecarga laboral y emocional llevados al extremo pueden generar una predisposición en el trabajador a experimentar la muerte súbita, síndrome producto de la sobrecarga laboral y emocional (Karoshi).

CAPITULO III: OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1. Objetivo general.

- Investigar los efectos en la salud física y mental del Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional en los trabajadores de la empresa Tropigas S.A., y mejorar su calidad de vida.

3.2. Objetivos específicos.

- Conocer los efectos negativos que produce el Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional en la salud física de los trabajadores de Tropigas S.A.
- Determinar los efectos negativos que el síndrome de sobrecarga laboral y emocional produce en la salud mental de los trabajadores.
- Diseñar un programa de capacitación con enfoque psicoterapéutico que permita contrarrestar los efectos negativos y por ende mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

CAPITULO IV: MARCO TEORICO.

1. RESEÑA DE TROPIGAS S.A DE SV.

TROPIGAS de El Salvador es un empresa dedicada a la Distribución y Ventas de Productos Derivados del petróleo; inicio sus operaciones a finales del año 1953. Su distribución se focalizaba en San Salvador y algunas ciudades aledañas. En un principio solo se importaban 6,000 galones, hoy se importan más de cuatro millones y medio de galones.

En 1996 finaliza la construcción de la Terminal marítima en puerto Cutuco, de La Unión donde se ubican las esferas de almacenaje. En la actualidad TROPIGAS cuenta con una participación de más del 50% en las ventas totales de Gas Licuado de Petróleo (GLP) en el país.

Ejes de trabajo:

- Gas a granel.En este se suministra un aproximado de 900 empresas, entre las que se menciona Pollo Campero, Pizza Hut, etc.
- Gas doméstico. Llevando gas a un aproximado de setecientos mil hogares Salvadoreños.

Tropigas posee la flota más grande del istmo, cuenta con la mayor planta de almacenamiento de gas propano, su personal es altamente calificado y aplica una innovadora estrategia de distribución para garantizar un eficiente suministro del producto. TROPIGAS utiliza distribuidores mayoristas localizados en distintas zonas del país entra las cuales sobre salen: San Juan Opico, Sonsonate, Santa Ana, San Miguel y Soyapango. A nivel nacional, Tropigas cuenta con un total de 12 plantas, en las cuales laboran 1,026 empleados entre jefes, administrativos y operativos divididos en ellas. Entre las plantas con mayor demanda laboral se encuentra Tropigas de San Juan Opico y Tropigas de Soyapango que es en la que se está llevando a cabo la investigación.

2. ANTECEDENTES (INVESTIGACIONES PREVIAS SOBRE EL SINDROME DE SOBRECARGA LABORAL Y EMOCIONAL).

21. Efecto del Síndrome de sobre carga laboral y Emocional y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), los trabajadores representan la mitad de la población en todo el mundo y son quienes contribuyen en mayor medida al desarrollo económico y social de muchos países, por tanto su salud es importante, principalmente cuando está condicionada por riesgos del lugar de trabajo (OMS, 2006). En cuanto a lo anterior, es importante considerar que según estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la OMS (2003), las condiciones de trabajo para la mayoría de los tres mil millones de trabajadores en todo el mundo no reúnen los estándares y guías mínimos establecidos por estos organismos para la salud ocupacional o laboral, la seguridad y la protección social.

La Salud Laboral se refiere al completo estado de bienestar físico, mental y social en relación con el contexto de trabajo y no solo la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral, y tiene como objetivos principales la mejora de la calidad de vida laboral, así como proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Salanova, 2009). Se trata pues, de un enfoque que supera los modelos biomédicos de Salud Laboral que se centraban en la enfermedad o factor de riesgo y en la actuación de prácticas que desatendían factores personales, ambientales, sociales e institucionales (Salanova, 2009).

A este respecto, es necesario tener en cuenta que los cambios en torno al trabajo y las organizaciones (por ejemplo, prolongadas e intensas jornadas de trabajo, sobrecarga de trabajo, mayores exigencias cognitivas y emocionales, inseguridad laboral, contratos injustos, etc.) rebasan la postura de los modelos tradicionales de prevención y protección de la salud ocupacional, que se perfilaban más bien

desde una postura clínica y centrados en el daño o la enfermedad. En este sentido, la psicología de la salud Laboral se enfoca a la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de vida en el trabajo y para proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Houdmont, Leka y Bulger, 2008). Entre las variables de mayor importancia para la salud ocupacional y la calidad de vida se encuentran el estrés laboral, el Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, la violencia y el acoso en el trabajo, entre otras.

El síndrome de Síndrome de sobrecarga laboral y emocional se presenta con frecuencia en el personal que tiene que pasar considerable tiempo en intensa relación con personas como clientes o usuarios de un servicio que provee la organización (Maslach y Jackson, 1981). La continua interacción trabajador-usuario se enfoca en los problemas de los usuarios (psicológicos, sociales y/o físicos). Estas situaciones provocan en los trabajadores estrés crónico que puede ser emocionalmente agotador, y se corre el riesgo de presentar desgaste ocupacional. Él es un síndrome en el que el trabajador experimenta fundamentalmente agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

El síndrome de Síndrome de sobrecarga laboral y emocional se presenta con frecuencia en trabajadores que tienen contacto con usuarios o clientes. Este estudio se realizó en México con el personal de un instituto de salud de México con el objetivo de determinar el efecto del síndrome y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo de dicho personal, los resultados indicaron un efecto positivo y significativo de la sobrecarga en el Síndrome de sobrecarga laboral y emocional y el conflicto trabajo-familia, y un efecto negativo de la sobrecarga en la satisfacción laboral. Además, el Síndrome está asociado de forma positiva al conflicto trabajo-familia y negativa a la satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos en esta investigación permitieron concluir que existen diferencias significativas entre el burnout y las siguientes variables sociodemográficas:

- Prevalece un mayor agotamiento emocional en mujeres, en comparación con los hombres. Esta situación es explicada por diversos autores como consecuencia de los múltiples roles que cubren las mujeres al atender las demandas laborales y del hogar (Gil-Monte, 2002, Maslach, 2009, pág. 12).
- Se identifican altos niveles de agotamiento emocional en personal con menor edad, lo cual puede corresponder a la vulnerabilidad que tienen los profesionistas en sus primeros años de carrera profesional y laboral, traducido en un período de sensibilización y adaptación, después del cual el trabajador logra desarrollar estrategias para afrontar las demandas laborales (Atance, 1997).
- Existe un alto nivel de despersonalización en personal con menor nivel de educación, lo que muy probablemente obedece a la presencia de puestos de trabajo de nivel operativo que entrañan múltiples actividades rutinarias, repetitivas y con reducida responsabilidad y toma de decisiones, que se traducen en un factor de riesgo para desencadenar la despersonalización del trabajador.
- Los mayores niveles de Síndrome de sobrecarga laboral y emocional (agotamiento, despersonalización y baja realización personal) se identifican en personal que tiene a su cargo la atención de un mayor número de usuarios, tal es el caso de las enfermeras, el personal de laboratorio y el de dietología. Estos resultados coinciden con los señalamientos de Maslach y Pines (1997) y Maslach y Jackson (1981) respecto a que los mayores niveles de burnout se presentan en personal que tiene un trato directo y continuado con los usuarios de los servicios que proporcionan.
- Se identifica un alto nivel de agotamiento en el personal del turno nocturno que matutino, muy probablemente a consecuencia de la carga de trabajo y el horario mismo, resultados que coinciden con los obtenidos por Solano et al. (2002) y Gil-Monte, 2002, Gil-Monte, 2003. Pág.24. Por el contrario, en esta investigación destacan los altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización e insatisfacción de logro en el personal del turno matutino, con mucha probabilidad como consecuencia de las altas demandas de trabajo existentes en esa franja horaria.

Los resultados obtenidos en el análisis multivariado permiten concluir lo siguiente:

- La sobrecarga en el trabajo tiene un elevado efecto positivo y significativo en 2 factores del burnout: agotamiento emocional e insatisfacción de logro. Estos resultados coinciden con lo señalado por Cullen et al. (2008) respecto a que un incremento en la sobrecarga produce un incremento en los niveles del Síndrome de sobrecarga laboral y emocional. Razón por la cual, la reducción de la sobrecarga y el logro equilibrado de la carga de trabajo generarán bajos niveles del Síndrome y contribuirán a una mayor satisfacción laboral del personal.

Esta investigación también abre nuevos interrogantes para continuar investigando, como: ¿cuáles son los efectos que tiene en la sobrecarga de trabajo en otras variables de importancia para las organizaciones (por ejemplo, la calidad del servicio, la satisfacción de los usuarios, el desempeño organizacional, los accidentes, el absentismo, la rotación y la productividad) y para el trabajador (por ejemplo, el desempeño laboral, el bienestar en el trabajo, el compromiso con la organización, la calidad de vida del trabajador)?, a pesar de lo mencionado son pocas las investigaciones dentro de nuestro país sobre dicha temática.

22 Estudios de la sobrecarga laboral y emocional y su incidencia en la salud física y psicológica del trabajador Salvadoreño.

En El Salvador, el síndrome de sobrecarga laboral y emocional (S.S.L.E) ha sido muy explorado en términos físicos y psicológicos en el trabajador salvadoreño, pero pocas veces estos estudios relacionan las dos variables mencionadas en el tema de investigación; sin embargo, hay estudios donde el síndrome de sobrecarga laboral y emocional se relaciona con otras variables.

En cuanto a sobrecarga laboral y emocional, se mencionan por ejemplo los siguientes estudios:

En el 2015, se realizó un estudio en la Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Oriente, el cual fue un estudio descriptivo sobre El Síndrome conocido como Burnout en ese momento, dicho estudio se realizó en el personal de enfermería del Hospital Nacional San Juan De Dios De San Miguel.

De este estudio se obtuvo los siguientes resultados: El 40% de la población evaluada del personal de enfermería presenta altas puntuaciones en la sintomatología del Síndrome Burnout. Menos de la quinta parte de las personas evaluadas se ubican en el nivel alto de cada síntoma, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, tomando cada uno de los síntomas por separado.

Otro estudio realizado por Miguel C, et-al (2017), pág. 55 denominado: “Diagnóstico del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador”. Dicha investigación menciona que los efectos psicológicos del Síndrome de Sobrecarga Laboral tales como; la irritabilidad, el estrés, inhabilidad para concentrarse, dificultades o desordenes del sueño (insomnio), así como también la incapacidad de solucionar los problemas de ámbito laboral, afectan directamente al personal operativo de la Policía de Tránsito Terrestre, principalmente las actitudes de perfeccionismo y muchas veces violentan los derechos de otras personas, lo que en resumen caracteriza el perfil de la persona más vulnerable al Síndrome provocándoles así una disfunción a nivel individual y organizacional. Es conveniente profundizar en tal Síndrome para conocer las verdaderas causas y efectos negativos en el trabajador.

Un indicador que hace propenso a padecer de este Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional es la procrastinación, es decir, una persona que evade la responsabilidad posponiendo tareas a realizar puede llevar al individuo a refugiarse en actividades ajenas a su cometido. La costumbre de posponer, si bien no se ha demostrado cabalmente, puede generar dependencia de diversos elementos externos, tales como navegar en Internet, leer libros, salir de compras,

comer compulsivamente o dejarse absorber en exceso por la rutina laboral, entre otras, como pretexto para evadir alguna responsabilidad, acción o decisión.

Existen dos tipos de individuos que ejecutan esta acción:

- Procrastinadores eventuales, cuya actitud evasiva no se repite habitualmente.
- Procrastinadores crónicos, cuya conducta evasiva es constante y repetida en el tiempo.

3. SÍNDROME DE SOBRECARGA LABORAL Y EMOCIONAL

3.1. Primeras aproximaciones sobre el Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional

Los primeros trabajos sobre el Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, se desarrollan en los Estados Unidos a mediados de los años setenta del siglo XX (Freudenberger, 1974, pág. 106). Durante esta etapa, las investigaciones se concentran en describir, de manera rudimentaria, el fenómeno emergente y, finalmente, alcanzan a demostrar su carácter de respuesta genérica en determinados entornos laborales (Maslach y Schaufeli, 1993, pág. 12). Fruto de estas consideraciones, la articulación del fenómeno se deriva de las observaciones precedentes que determinan, en última instancia, la naturaleza exploratoria del S.S.L.E. Dichos estudios se apoyan en experiencias reales ilustradas por profesionales relacionados con el sector servicios; a saber: la sanidad, la educación, el trabajo social, la abogacía o los agentes de policía (Schaufeli y Salanova, 2014). La práctica de estas profesiones pone de manifiesto la pérdida de energía que sufren los miembros de estas organizaciones, así como la minusvaloración de su propio trabajo (Schaufeli et al., 2009).

El psiquiatra norteamericano H. Freudenberger será quien, en la década de los setenta, registre de manera oficial la investigación sobre Síndrome de sobrecarga laboral y emocional. En una institución de salud mental alternativa (“Free Clinic”) se observó cómo, durante un año, los voluntarios que allí trabajaban experimentaban una serie de sentimientos negativos hacia el trabajo.

A partir del trabajo de Freudenberger (1974), se inicia la denominada fase pionera de la investigación del S.S.L.E (Maslach y Schaufeli, 1993, pág. 15). Esta etapa se caracteriza por divulgar las primeras descripciones clínicas del fenómeno y la confirmación de su periodicidad. Fruto de estas consideraciones, la psicóloga social Cristina Maslach se centra en elaborar una imagen sobre las respuestas de los trabajadores en las profesiones de ayuda al sentirse amenazados por el estrés emocional.

Para ello, recurre a la terminología usada por los abogados californianos para explicar el proceso gradual que sufrían como resultado de una pérdida de responsabilidad y desinterés (Maslach y Schaufeli, 1993; Carlin y Garcés de los Fayos Ruíz, 2010). Desde esta perspectiva, tanto para Freudenberger (1974) como para Maslach y Jackson (1981), consideran que el Burnout se acomoda, fundamentalmente, en las profesiones asociadas a los servicios y los cuidados, cuyo aspecto central, se articula en torno a la relación entre el proveedor y el receptor (Maslach, 1982; Schaufeli y Salanova, 2014).

En este sentido, la manifestación del S.S.L.E, obedece a una experiencia estresante como resultado de la interacción del individuo con el lugar de trabajo en oposición a las respuestas individuales (Maslach et al., 2001; Maslach, 2003). Al mismo tiempo, este contexto interpersonal permite obtener información sobre las emociones que muestran los sujetos, así como todos los vínculos que subyacen bajo la relación laboral con terceros (Maslach et al., 2009). Por consiguiente, el Burnout posee “el poder evocador de capturar la realidad psicológica de las experiencias de los individuos en el lugar de trabajo” (Maslach et al., 2009: pág. 87).

Así las cosas, la trayectoria investigadora de esta etapa sugiere que la manifestación del S.S.L.E, se deriva de situaciones estresantes en el ámbito laboral que, en última instancia, reflejan un “problema social real” (Maslach, 2003: pag.189) frente a derivaciones de índole académico (Leiter y Maslach, 2004). Los primeros estudios sobre el S.S.L.E, provienen de técnicas de investigación de carácter descriptivo y cualitativo cuyos resultados mostraban una imagen real

sobre la pérdida de energía en el trabajo (Muheim, 2013, pag. 37-46). En definitiva, el Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, se trata de un “un fenómeno de base” (Maslach y Goldberg, 1998 pág. 64) que describe la realidad de las experiencias de los sujetos en el contexto laboral (Maslach, 2003).

La falta de acuerdo sobre una conceptualización estándar del S.S.L.E, motiva la aparición de desafíos a la hora de realizar investigaciones sistemáticas respecto al fenómeno. En cualquier caso, los análisis y observaciones extraídas en este periodo proporciona información relevante acerca de las aspectos centrales del Burnout (Maslach, 1982). Desde esta óptica, los elementos comunes presentes en las diferentes definiciones del S.S.L.E aluden a una respuesta psicológica que conllevan sentimientos, actitudes y expectativas; se manifiesta a nivel individual y, por último, se refiere a una experiencia perjudicial para los individuos (Maslach et al., 2009).

3.2. Etapa empírica del concepto.

La nueva etapa, que se inicia en la década de los ochenta, constituye un periodo mucho más constructivo y empírico que el anterior, dado que se plantean modelos explicativos, una nueva metodología y se amplían las poblaciones de estudio. Todos estos aspectos dieron lugar al desarrollo y difusión de medidas estandarizadas o la precisión en la conceptualización de las definiciones (Maslach et al., 2001). En este sentido, la evaluación del Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, adquiere especial relevancia en la investigación puesto que, a través del diseño de instrumentos de medida fiables y válidos como el Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981) y el Tedium Measure (Pines et al., 1981), se consiguen estudios sistemáticos y generalizables (Maslach et al., 2009).

Christina Maslach es una psicóloga estadounidense nacida en San Francisco en 1946. Actualmente es profesora del Departamento de Psicología y vicedirectora de pregrado en la Universidad de California en Berkeley. Es conocida como una de las mayores expertas e investigadoras del Síndrome y autora del Maslach Burnout Inventory (MBI), el instrumento de investigación más utilizado para la evaluación de este síndrome y el cual mide las siguientes dimensiones.

Agotamiento Emocional: Se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Maslach et al, 2001, c.p.Buzzetti, M., 2005 pág. 45).

Despersonalización: Alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos (Maslach et al, 2001, c.p.Buzzetti, M., 2005 pág. 45).

Realización Personal: Describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach et al, 2001, c.p.Buzzetti, M., 2005 pág. 45). En 1998, Pines y Aronsonc.p. Fidalgo, M (2006), proponen una definición más amplia, no restringida a los profesionales de ayuda. “Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico de trabajo en situaciones emocionalmente demandantes”. El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicosomáticas. El agotamiento emocional incluye sentimiento de incapacidad, desesperanza o de alineación con el trabajo; el agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y hasta hacia la vida misma. Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc.

En cuanto a la evaluación del S.S.L.E, el instrumento de medición por excelencia se encuentra en el Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach et al., 1996) y sus diferentes versiones (Gil-Monte, 2005, pag 37-72; Salanova y Llorens, 2008). No obstante, Halbesleben y Demerouti (2005) sugieren que el MBI muestra algunas limitaciones debido a importantes debilidades en su conformación (Kristensen et al., 2005) que, en última instancia, impiden su total consolidación (Olivares Faúndez y Gil-Monte, 2009, pag 11-160-167).

Con el propósito de superar estas restricciones, se incorporan medidas alternativas de estimación de los niveles de S.S.L.E, con mayor validez y operatividad (Qiao y Schaufeli, 2011, pag 87-111; Muheim, 2013), entre las que se encuentran el Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) (Demerouti, 1999, 2001, 2003), el Copenhagen Burnout Inventory (CBI) (Kristensen et al., 2005) y el Spanish Burnout Inventory (SBI) (Gil-Monte, 2005a). El Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) se origina como respuesta a las experiencias negativas vinculadas con el contexto laboral que se manifiestan a través de sentimientos de Agotamiento y Desvinculación (Demerouti et al., 2001, pag 499-512).

Asimismo, el OLBI presenta un formato aplicable a cualquier profesión tal como el sector de la sanidad, la industria y el transporte (Demerouti et al., 2003, pag 12-23). A diferencia del OLBI, el Copenhagen Burnout Inventory (CBI) se corresponde con la evaluación del Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, y consta de tres dimensiones; a saber: el S.S.L.E, personal, el S.S.L.E, relacionado con el trabajo y el S.S.L.E, relacionado con los clientes (Kristensen et al., 2005). Este instrumento de medida enfatiza la contribución que cada individuo, afectado por niveles altos de desgaste, le otorga a cada escenario. En este caso, la aparición del Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, se refleja en el ámbito personal, laboral o, de manera más específica, en profesiones asistenciales (Salanova y Llorens, 2008; Maslach y Leiter, 2016).

Finalmente, el Spanish Burnout Inventory (SBI) considera que el Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, se desarrolla como resultado del estrés laboral crónico derivado de las relaciones que se establecen entre los profesionales en contacto con clientes (Gil-Monte, 2005a, b). La manifestación del Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, se caracteriza por el deterioro cognitivo (disminución del entusiasmo hacia el trabajo) y emocional (agotamiento psicológico), así como por actitudes y comportamiento de indiferencia e indolencia. No obstante, en algunos casos pueden aparecer emociones asociados a la culpa

(Gil-Monte y Figueiredo-Ferraz, 2013). Al conocer y reunir estas aproximaciones muchos autores proponen un concepto como tal para el Síndrome.

3.4. Conceptualización.

Las traducciones más adecuadas para el término hispano “Síndrome de sobrecarga laboral y Emocional” serían las de “estar o sentirse quemado” o “quemarse”. En muchos lados se encuentra como “Síndrome de desgaste profesional” o “Síndrome de quema profesional”, también como “desmoralización”. Da Silva, F (2001).

Sin embargo, a pesar de que no existe una conceptualización que cuente con el beneplácitounánime de los investigadores, existe cierto consenso al considerar el S.S.L.E, como un respuesta al estrés laboral crónico (Gil-Monte y Peiró, 1997) cuya incidencia se refleja en mayor medida en las profesiones asistenciales (Maslach y Leiter, 2016). Al mismo tiempo, la manifestación del S.S.L.E, se asocia con “una experiencia subjetiva interna que conlleva un deterioro de las condiciones del individuo (en especial de su autoevaluación profesional), de sus efectos y emociones, y de sus actitudes hacia el cliente de la organización y hacia el contexto laboral” (Gil-Monte, 2005: pág. 54).

Por último, los síntomas conductuales y fisiológicas que se derivan de la aparición del S.S.L.E, ocasionan consecuencias nocivas tanto para la organización como para el individuo (GilMonte y Neveu, 2013; Schaufeli y Salanova, 2014; Maslach y Leiter, 2017). En cualquier caso, a continuación, se describen las principales aportaciones conceptuales en torno al Síndrome de sobrecarga laboral y emocional.

Freudenberguer (1974, pag 159-165) considera el Síndrome como una sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés derivado de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del empleado.

Paralelamente, Edelwich y Brodsky (1980) proponen la pérdida progresiva del idealismo, energía y razones en las profesiones de ayuda como consecuencia de las condiciones laborales. Para ellos, el individuo atraviesa cuatro fases; a saber:

a) entusiasmo, caracterizado por energía desbordante; b) estancamiento, el sujeto no logra alcanzar sus aspiraciones; c) frustración, se comienza a percibir problemas emocionales, físicos y conductuales (núcleo central del S.S.L.E.); y d) apatía, el empleado desarrolla mecanismos de defensa ante los sentimientos de frustración.

De acuerdo con Maslach et al. (2001), las dimensiones que forman parte del S.S.L.E, se describen “en términos ligeramente más amplios, con respecto al trabajo, y no sólo a las relaciones personales que pueden ser parte de ese trabajo” (p. 402). Fruto de estas consideraciones, el Agotamiento Emocional se identifica con sentimientos relacionados con el desgaste, la pérdida de energía, la extenuación y la fatiga (Maslach y Leiter, 2016).

Por su parte, Brill (1984) propone al S.S.L.E, como “un estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo en un personal que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien, tanto en el rendimiento objetivo como en la satisfacción personal que luego ya no puede conseguirlo de nuevo sin la ayuda de una intervención externa o de un reajuste laboral; y que está relacionado con las expectativas precisas” (p. 12).

En cambio, Pines y Aronson (1988) concluyen que el S.S.L.E, se refiere al agotamiento físico, emocional y mental como resultado de la exposición prolongada a experiencias estresantes.

Schaufeli y Enzmann (1998), recogen que el S.S.L.E, es “estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos ‘normales’ que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (p. 36).

Si bien las distintas definiciones sobre la naturaleza del S.S.L.E, (Tabla 1.1) presentan claras diferencias en cuanto a su trascendencia, precisión y dimensionalidad, por el contrario, los diferentes investigadores elaboran sus tesis a partir de aspectos habituales (Schaufeli y Buunk, 2003) En este sentido,

Schaufeli y Enzmann (1998) apunta a que gran parte de las descripciones realizadas sobre el S.S.L.E, se articulan en función de los síntomas que experimentan los individuos en el ámbito laboral.

No obstante, existe un denominador común que gira en torno: (1) al predominio de los sentimientos emocionales; (2) la relevancia, los síntomas mentales y conductuales; (3) influencia de las actitudes negativas sobre la eficacia; (4) Vinculación del Burnout con el trabajo y desarrollo en los sujetos (Schaufeli y Enzmann, 1998; Schaufeli y Buunk, 2003).

Fruto de estas consideraciones, el S.S.L.E, se configura como un constructo teórico único, integrado por elementos contrapuestos, aunque relacionados todos ellos entre sí (Shirom, 2003).

Tabla 1.1. Principales aportaciones conceptuales en torno al Burnout

Autores	Definición
Freudenberger (1974)	Una sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés derivado de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del empleado.
Edelwich y Brodsky (1980)	Pérdida progresiva del idealismo, energía y razones en las profesiones de ayuda, como consecuencia de las condiciones laborales.
Cherniss (1980)	Proceso transaccional de estrés y tensión laboral
Maslach y Jackson (1981)	Síndrome de Agotamiento Emocional, Despersonalización y baja Realización Personal cuya manifestación ocurre entre individuos que trabajan con personas
Brill (1984)	<i>“Estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo, en donde el sujeto no padece otra alteración psicopatológica mayor que (a) ha desarrollado su puesto de trabajo a un desempeño y unos niveles afectivos adecuados a ese mismo contexto laboral; (b) no recuperará los niveles previos sin ayuda externa o una nueva disposición ambiental”</i> (p. 12)
Pines y Aronson (1988)	Un estado caracterizado por agotamiento físico, emocional y mental como resultado de la exposición a experiencias estresantes
Schaufeli y Buunk (1996)	Un proceso multidimensional que se caracteriza por un comportamiento negativo dentro de la organización, perjudicando no sólo al individuo que lo sufre, sino también a ésta.
Schaufeli y Enzmann (1998)	<i>“estado mental, persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos ‘normales’ que se caracteriza principalmente por agotamiento, que se acompaña de malestar, un sentimiento de reducida competencia y motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo”</i> (p. 36)
Gil-Monte y Peiró (1999)	Respuesta laboral crónica en donde el individuo desarrolla aspectos asociados al fracaso profesional, agotamiento emocional y actitudes negativas hacia terceros.
Shirom (2003)	Una reacción afectiva a un estrés prolongado cuyo aspecto central se identifica con la pérdida progresiva de energía.

Además de la construcción y aporte de los autores antesmencionados existen teorías que explican elementos que intervienen en el Síndrome.

3.5. Teoría que explica el Síndrome de Sobre Carga Laboral y emocional.

En definitiva, los modelos teóricos relativos al Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, se centran en dar respuesta a las cuestiones que suscitan los sentimientos de desgaste y, en última instancia, articular una teoría adecuada a la

etiología del S.S.L.E, (López Ríos y Ortega Ruiz, 2004, pag 137-160). Al mismo tiempo, cada uno de los marcos teóricos reflejan la importancia del binomio persona-trabajo cuya relación se manifiesta a través de variables como la Competencia, la Efectividad percibida, la Motivación, la Despersonalización, la Autoeficacia percibida, la Autoconciencia, la Emoción, las Habilidades, la Culpabilidad, entre otros (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013, pag 800-809). En esta línea, Peiró y Gil-Monte (1999, pag 261) plantean una categorización de los modelos etiológicos en cuatro líneas de investigación; a saber: Teoría Sociocognitiva del Yo, Teoría del Intercambio Social, Teoría Organizacional y Teoría Estructural. En una revisión reciente, Gil-Monte y Neveu (2013) incluyen un marco teórico adicional, representado por la Teoría de Demandas y Recursos laborales.

Teoría Socio cognitiva del Yo.

Los modelos que se incardinan en el seno de la Teoría Socio cognitiva del Yo se caracterizan por otorgar a las variables self (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto) un papel central en la elaboración de las proposiciones. Estos modelos, de un lado, consideran que las cogniciones de los individuos influyen en cómo éstos perciben la realidad y, paralelamente, cómo se modifican estas cogniciones debido a los efectos derivados de las acciones tomadas, así como por la acumulación de las experiencias observadas en los demás.

De otro lado, los modelos de la Teoría Sociocognitiva del Yo se fundamentan en la base de que el grado de seguridad que muestre el sujeto en sus propias capacidades establecerá el empeño necesario para conseguir sus objetivos. Este tipo de comportamientos vendrá acompañado de ciertas reacciones emocionales asociadas a la acción tales como la depresión o el estrés (Peiró y GilMonte, 1999; López Ríos y Ortega Ruiz, 2004; Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013). Bajo estas presunciones, en el seno de la Teoría Sociocognitiva del Yo se acogen cuatro modelos teóricos, cuales son el Modelo de Competencia de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993). Así, de un lado, dentro del Modelo de Competencia de Harrison (1983), la competencia y la eficacia percibida

son los factores clave que justifican el desarrollo del S.S.L.E, en las profesiones asistenciales.

Este modelo considera que los profesionales que desarrollan su actividad laboral en contacto con los usuarios de las organizaciones asistenciales poseen un alto grado de motivación para ayudar a los demás, así como elevados sentimientos de altruismo. No obstante, en su entorno laboral existen numerosos elementos que posibilitan u obstaculizan la eficacia del trabajador (Sobrecarga laboral, toma de decisiones, Ambigüedad de Rol, disposición de recursos, entre otros). En el caso de que prevalezcan factores de ayuda (objetivos laborales realistas, capacitación profesional, disponibilidad de recursos) junto con una alta motivación, los resultados serán positivos.

Esto es, la motivación será un factor que predeterminará la eficacia del empleado en la consecución de los objetivos laborales. De este modo, una mayor motivación se traducirá en una mejora en la eficacia laboral y los sentimientos relacionados con la competencia social. Por el contrario, cuando los sujetos se encuentran en un entorno donde predominan los factores barrera (estrés, Sobrecarga de Rol, escasez de recursos), los sentimientos de eficacia disminuyen al no poder alcanzar las expectativas iniciales. Si esta situación se mantiene en el tiempo, dará lugar al S.S.L.E, que, por retroalimentación, impulsará el desarrollo de los factores barrera, de modo que la eficacia percibida y la motivación serán menores.

Finalmente, el Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993) reduce la etiología del S.S.L.E, a cuatro factores cuales son las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador, el nivel de autoconciencia del empleado, las expectativas de éxito y sus sentimientos de autoconfianza (Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013). En este modelo la variable que adquiere especial relevancia es la Autoconciencia que, ubicada dentro de los rasgos de personalidad, se entiende como la capacidad que posee un empleado para controlar sus niveles de estrés durante la realización de una actividad. Aquellos sujetos que muestren una tendencia exagerada a la autoconciencia tendrán mayores niveles de estrés. Por otro lado, en el Modelo de Autocontrol de

Thompson, Page y Cooper (1993), la discrepancia entre las demandas y los recursos del profesional intensifica el grado de autoconciencia, lo que puede llegar a ocasionar una pérdida de confianza en sus capacidades resolutivas que, en última instancia, se traducirá en sentimientos de baja realización. Si las expectativas de éxito que plantea el empleado y la autoconfianza no alcanzan las metas establecidas, el profesional manifiesta sentimientos de frustración. En consecuencia, los sujetos tienden a resolver estos desafíos a través de la Despersonalización (Gil-Monte y Peiró, 1997). Finalmente, la predisposición a adoptar actitudes optimistas y positivas contribuye a aumentar la confianza de los empleados y posibilita hacer frente a los factores barrera, facilitando de este modo la desaparición del Burnout.

Teoría del Intercambio Social.

La Teoría del Intercambio Social sugiere que el S.S.L.E, se explica, fundamentalmente, a través de la percepción de falta de equidad que despliegan los individuos en las profesiones asistenciales. Las interacciones interpersonales que se establecen en estos contextos laborales derivan en relaciones de intercambio que, en última instancia, se convierten en un proceso de comparación social. Ahora bien, si los sujetos perciben de manera continuada que contribuyen a la institución en una proporción mayor de lo que reciben, acabarán desarrollando sentimientos del S.S.L.E, (Peiró y Gil-Monte, 1999; Schaufeli y Buunk, 2003; López Ríos y Ortega Ruiz, 2004; Manzano-García y Ayala-Calvo, 2013). Bajo estas presunciones, la Teoría del Intercambio Social alberga el desarrollo de dos modelos teóricos, cuáles son el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993).

En el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993) coexisten la propuesta multidimensional y la comparación social. De este modo se consigue, detallar de forma más adecuada los contrastes individuales para cada dimensión, al tiempo que, se matizan los procesos de intercambio social, afiliación y comparación. Dentro del ámbito de la enfermería, Buunk y Schaufeli (1993)

hallaron relaciones existentes entre, por un lado, los procesos de intercambio social con los pacientes y, por otro, los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. En el primer caso, los profesionales identifican tres variables estresores relevantes vinculadas al S.S.L.E, como son la incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control.

La incertidumbre se asocia a la falta de claridad sobre los propios sentimientos, así como sobre los pensamientos de cómo actuar. La percepción de equidad hace referencia al equilibrio percibido entre lo que los empleados aportan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones. Por último, la falta de control alude a la posibilidad o capacidad del individuo para controlar los resultados de sus acciones laborales. Finalmente, respecto a los mecanismos y procesos de afiliación y comparación social con los compañeros, Buunk y Schaufeli (1993) sugieren que el Apoyo Social tendría un rol contraproducente ante situaciones estresantes, pues este tipo de relaciones amenazan la autoestima de los sujetos. Por ello, los sujetos evitan la presencia de sus compañeros y rehúyen su apoyo por miedo a ser catalogados como incompetentes.

La Teoría de Conservación de Recursos (Hobfoll, 1988, 2001, pag 337-421) predice que la espiral de pérdidas y ganancias de recursos se caracteriza por efectuarse con fuerza y celeridad. Este proceso dinámico adquiere mayor fortaleza e impulso a medida que aumenta la frecuencia de las interacciones (Westman et al., 2004 pag 167-220; Halbesleben et al., 2014, pag 1334-1364). Por último, el cuarto corolario sostiene que aquellos sujetos que son sensibles a la pérdida de recursos, manifiestan comportamientos defensivos a la hora de invertir recursos futuros (Hobfoll, 1988, 2001) (Tabla 1.3).

Tabla 1.3. Principios básicos de la Teoría de Conservación de Recursos

Nombre	Descripción
Principio 1	La pérdida de recursos prima sobre la ganancia de recursos
Principio 2	Las personas invierten recursos para obtener recursos y, así, protegerse de los recursos que pierden o para recuperarse de la pérdida de recursos.
Corolario 1	Las personas con más recursos están en mejor posición para ganar recursos. Las personas con menos recursos son más propensas a experimentar pérdidas de recursos.
Corolario 2	Las pérdidas de recursos iniciales conducen a pérdidas futuras de recursos
Corolario 3	Las ganancias de recursos iniciales conducen a aumentos futuros de recursos
Corolario 4	La falta de recursos lleva a intentos defensivos para conservar los recursos restantes

Teoría Organizacional.

La Teoría Organizacional se basa en modelos que centran la atención en los estresores laborales y las estrategias de afrontamiento. Así, pues, las variables implicadas en la aparición del Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, son el apoyo percibido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto con las habilidades del individuo para desafiar las situaciones estresantes. Cabe señalar, la importancia que adquiere el S.S.L.E, como respuesta al estrés laboral (Gil-Monte y Peiró, 1997; Peiró y Gil-Monte, 1999; López Ríos y Ortega Ruiz, 2004; Manzano-García y Ayala Calvo, 2013). Los modelos desarrollados dentro de la Teoría Organizacional son el modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), el Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) y el Modelo de Winnubst (1993).

El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983, pag 461-481) plantea un modelo en dos etapas. La primera de ellas hace referencia a la secuencia temporal del S.S.L.E, en donde el suceso de un componente precipita el desarrollo del otro. La segunda etapa delimita el patrón a través de la combinación de los distintos niveles para cada dimensión del S.S.L.E. Según Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), el estrés se desencadena como consecuencia de la pobreza de rol y la Sobrecarga Laboral, motivo por el cual, los individuos muestran sentimientos de pérdida de autonomía y control que conlleva una disminución de su propia

imagen, irritabilidad y fatiga. Consecuentemente, acto seguido, el empleado desarrolla estrategias de afrontamiento con el fin de distanciarse de la situación laboral estresante. Sin embargo, este distanciamiento puede ser de naturaleza constructiva si el profesional mantiene la empatía sin necesidad de implicarse en los problemas de los clientes. Por el contrario, si el individuo manifiesta indiferencia emocional y cinismo se abordaría la cuestión desde el punto de vista contra productivo.

En consecuencia, en el supuesto de que el distanciamiento refleje actitudes despersonalizadas, se pondría de manifiesto el padecimiento del S.S.L.E, No obstante, la persistencia de esta situación dará como resultado sentimientos de Despersonalización que se corresponderían con los primeros episodios del S.S.L.E, Posteriormente, el sujeto revelará baja Realización Personal en su puesto de trabajo, y, en un futuro, Agotamiento Emocional. La repercusión para la organización es significativa, ya que afecta a la satisfacción, la implicación en el trabajo y el desempeño, con un impacto negativo en la productividad.

El Modelo de Winnubst (1993) se formula a través de la concepción unidimensional del Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, así como una posición, fundamentalmente, organizacional. Al igual que Pines y Aronson (1988), Winnubst (1993) concibe el S.S.L.E, como un sentimiento de Agotamiento físico, emocional y mental. Además, sigue la senda marcada por Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), a través de la cual, el Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, puede emerger en ámbitos profesionales distintos al asistencial. El esquema propuesto por Winnibst (1993) se articula sobre una serie de antecedentes organizacionales como son la estructura, la cultura, el clima organizacional y el Apoyo Social. En el contexto de la organización, los diferentes tipos de estructuras dan lugar a culturas organizacionales diversas. Además, los antecedentes del Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, varían en función del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del Apoyo Social.

En el Modelo de Winnubst (1993) se observa que toda estructura organizacional va a tener un sistema de Apoyo Social que se ajusta debidamente a ese tipo de

estructura. En este sentido, el sistema de Apoyo Social se manifiesta en interdependencia con el clima organizacional, por lo que se puede esperar una mejora, optimizando el clima organizacional. Paralelamente, tanto la estructura como la Cultura y el Apoyo Social se rigen por criterios éticos como consecuencia de los valores sostenidos en la organización. El análisis de estos criterios éticos permite predecir en qué medida las organizaciones estimulan la aparición del S.S.L.E. De esta forma, el Apoyo Social se convierte en un factor primordial para prevenir los niveles de S.S.L.E, dado que influye en la percepción del sujeto sobre la estructura organizacional.

Teoría Estructural.

La Teoría Estructural propone un modelo integral donde se explica el S.S.L.E, a través de unos antecedentes de carácter personal, interpersonal y organizacional. Dichos modelos transaccionales, indican que el estrés se deriva del desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad del individuo para dar respuesta. Bajo el atalaya de la Teoría Estructural se desarrolla el Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995).

El Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995) analiza el S.S.L.E, a través de una serie de variables de distinta naturaleza tales como las organizacionales, personales y estrategias de afrontamiento. De esta forma, el S.S.L.E, es considerado como una respuesta al estrés que resulta de una mala gestión de las estrategias de afrontamiento. La reacción de los sujetos ante situaciones amenazantes se dirige como variable mediadora entre el estrés percibido y las consecuencias tanto para la organización como para el individuo (falta de salud, baja Satisfacción Laboral, etc.).

Teoría de Demandas y Recursos.

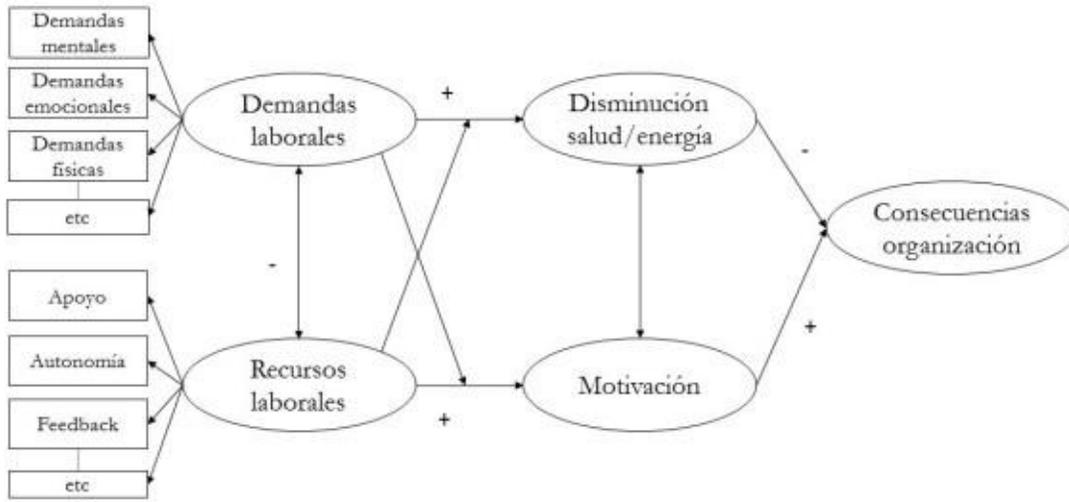
El volumen de estudios enmarcados dentro de la Teoría de Demandas y Recursos laborales (JDR) (Demerouti et al., 2001; Bakker y Demerouti, 2007) se ha incrementado de manera constante desde los inicios del siglo XXI (Bakker y

Demerouti, 2013, 2016). Dicha Teoría proporciona conocimientos significativos sobre el bienestar de los empleados en términos de dinámica de las condiciones de trabajo, salud motivacional o el Burnout (Lewig et al., 2007), y el rendimiento laboral de los empleados (Demerouti y Bakker, 2011) a través de aportaciones, propuestas y meta-análisis. Como consecuencia, Bakker y Demerouti (2013) respaldan, en su revisión teórica, la constitución como Teoría el Modelo de Demandas y Recursos Laborales.

En términos generales, la Teoría de Demandas y Recursos laborales es un marco teórico que intenta unificar dos enfoques de investigación, a priori, independientes: el estrés laboral y la motivación. Por medio de esta Teoría, se analiza el impacto de las demandas y recursos laborales sobre estos dos fenómenos (estrés laboral y motivación), así como la interacción que se origina entre ellos (Bakker y Demerouti, 2013, 2016). La Teoría de Demandas y Recursos Laborales enfatiza sobre la existencia de dos líneas de actuación. Una de ellas asume que todas las profesiones manifiestan sus propios factores de riesgo específicos, que son afines al estrés laboral y la motivación (Bakker et al., 2003; Bakker et al., 2003; Bakker et al., 2005; Bakker y Demerouti, 2007; Bakker et al., 2011).

La otra línea de actuación, por su parte, postula que los procesos psicológicos subyacentes, referidos a las demandas y a los recursos laborales, desempeñan un papel significativo en el desarrollo del deterioro de la salud y el proceso motivacional (Bakker y Demerouti, 2013) (Figura 1.1.).

Figura 1.1. Teoría de Demandas y Recursos Laborales



Fuente: Demerouti y Bakker, 2007:313

En el contexto de la primera línea de actuación, la naturaleza flexible de la Teoría de Demandas y Recursos Laborales sugiere que el bienestar de los empleados se vincula con una amplia gama de variables asociadas al puesto de trabajo (Lewig et al., 2007) cuya integración en un modelo general permiten ser aplicados en cualquier contexto laboral (Demerouti y Bakker, 2011; Bakker y Demerouti, 2016). De acuerdo con Demerouti et al. (2001), las demandas laborales son "aquellos aspectos físicos, sociales, o de organización del trabajo que requieren un esfuerzo físico o mental sostenido y, por lo tanto, se asocia con ciertos costos fisiológicos y psicológicos" (p. 501). Entre las demandas laborales más comunes se encuentran la presión, la Sobrecarga de Rol, las demandas emocionales, los conflictos interpersonales o las malas condiciones ambientales (Bakker et al., 2004; Schaufeli y Taris, 2014). A pesar de que las demandas laborales no se caracterizan por ser necesariamente negativas, existen ciertas circunstancias donde éstas se convierten en factores de estrés, puesto que el cumplimiento de los objetivos laborales puede requerir esfuerzos adicionales que derivan en sentimientos perjudiciales (Schaufeli y Bakker, 2004). Cuando la recuperación de esta energía adicional es insuficiente o inadecuada, se activa un estado de

agotamiento físico y mental que supone un obstáculo para el desarrollo adecuado de las tareas (Schaufeli y Taris, 2014; Bakker y Demerouti, 2016).

Las teorías dan una explicación al Síndrome y los elementos en él, pero es necesario saber que los produce en sí, y esas consecuencias que poco a poco irán causando el deterioro en el trabajador.

4. CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE SOBRECARGA LABORAL Y EMOCIONAL

4.1. Causas del Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional.

El origen del síndrome reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo. Si bien, También algunas variables de personalidad, socio demográficas individuales o de entorno Personal, pueden provocar evoluciones diferentes en el desarrollo del Síndrome de sobrecarga laboral y Emocional. Las actuaciones que desencadenan la aparición de este síndrome suelen ser intensas y/o duraderas, porque el Síndrome se define como un proceso continuo que se manifiesta de una manera paulatina y que va interiorizando el individuo hasta provocar en éste los sentimientos propios de él.

Entre los factores que propician este síndrome, aparecen los siguientes: El tipo de profesión, la variable organizativa, el diseño del puesto de trabajo, las relaciones interpersonales, La variable individual (características del profesional como edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad) y la discriminación laboral.

- **Tipo de profesión que ejerce la persona.**

El Síndrome de sobrecarga laboral y Emocional, afecta de modo especial a aquellas profesiones cuyas tareas se concretan en una relación continuada y estrecha con personas: sean clientes o usuarios, sobre todo si entre ambos existe una relación de ayuda y/o de servicio. Así, las profesiones relacionadas con el

mundo sanitario, la educación o la administración pública (donde destacan los asistentes sociales y policías) suelen aparecer con mayores estadísticas.

La razón es que tienen un mayor y continuo contacto con personas que demandan atención para cubrir necesidades para las que no se dispone siempre de los recursos adecuados. Este desajuste entre expectativas y realidades puede provocar frustración, al sentir que su labor no es "útil". En la lista siguiente se indica la incidencia del síndrome de sobrecarga laboral y Emocional por profesiones:

- **La variable organizativa.**

La estructura de la organización y la forma en que se presta el servicio es relevante para identificar problemas de sobrecarga laboral. Los factores que más claramente se pueden asociar a situaciones de sobrecarga laboral son:

- Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida.
- Falta de apoyo instrumental por parte de la organización.
- Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada".
- Falta de participación de los trabajadores.
- Falta de coordinación entre las unidades.
- Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías.
- Falta de refuerzo o recompensa.
- Falta de desarrollo profesional.
- Relaciones conflictivas en la organización.
- Estilo de dirección inadecuado.
- Desigualdad percibida en la gestión de los Recursos Humanos.

- **El diseño del puesto de trabajo.**

Como el punto anterior, se convierte en un factor estresante para el trabajador cuando no puede actuar sobre factores como el control del tiempo, la ambigüedad del rol etc. Por tanto, los factores negativos relativos al diseño de los puestos son:

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente.
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía.
- Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.).
- Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol.
- Carga emocional excesiva.
- Falta de control de los resultados de la tarea.
- Falta de apoyo social.
- Tareas inacabadas que no tienen fin.
- Poca autonomía decisional.
- Estresores económicos.
- Insatisfacción en el trabajo.

- **Las relaciones interpersonales.**

Las relaciones con los clientes, usuarios, pacientes etc., marcan la actividad diaria de las profesiones con mayor incidencia del Síndrome de sobrecarga laboral y Emocional, por tanto se generan una serie de factores de riesgo asociados a esta circunstancia: Trato con usuarios difíciles o problemáticos, relaciones conflictivas con clientes, negativa dinámica de trabajo, relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios, falta de apoyo social, falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias, proceso de contagio social del síndrome de estar quemado, ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.

- **La variable individual.**

Estas son algunas de las características inherentes al profesional que motivan la aparición del Síndrome subjetivo de sobrecarga laboral: alta motivación para la ayuda, alto grado de empatía, alto grado de altruismo, baja autoestima, constancia

en la acción, tendencia a la sobre implicación emocional, baja auto eficacia, reducidas habilidades sociales, otros factores a tener en cuenta son:

➤ **La edad.**

Aunque los estudios no son concluyentes, existe una tendencia a dar relevancia al factor edad, pues el trabajador experimentaría una mayor vulnerabilidad en una etapa de su vida que en otra. Normalmente, la etapa de mayor riesgo se identifica con los primeros años de carrera profesional, al considerarse el espacio de tiempo más propicio para que se produzca la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, como las profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni las esperadas.

Sin embargo, en los estudios realizados, el grupo de edad con mayor cansancio emocional fue el de los mayores de 44 años en quienes también se detectó una falta de realización personal. Esta carencia se encuentra más marcada en los profesionales con mayor antigüedad, aquellos con más de 19 años de ejercicio en la profesión y más de 11 años en el mismo puesto de trabajo. Así, se observa una disminución en la producción y una tendencia a la desorganización que acompañan al agotamiento personal.

➤ **El sexo.**

La mayor incidencia del estrés laboral en las mujeres, en particular por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, podría hacer pensar en que también respecto del Síndrome tiene una mayor presencia.

➤ **La discriminación.**

La discriminación es un acto de separación de una persona o un grupo de personas a partir de criterios determinados. Creerse superior a otra persona y así, maltratarla física y/o mentalmente.

Causando efectos negativos en la otra persona. En su sentido más amplio, la discriminación es una manera de ordenar y clasificar otras entidades. Puede referirse a cualquier ámbito, y puede utilizar cualquier criterio. Si hablamos de seres humanos, por ejemplo, podemos discriminarlos entre otros criterios, por edad, color de piel, nivel de estudios, nivel social, conocimientos, riqueza, color de ojos diferente, orientación sexual Según la Comisión de los Derechos Humanos, “la discriminación incluye cualquier conducta basada en una distinción realizada en ámbito de las categorías sociales o naturales que no tienen relación con las capacidades individuales o méritos, o con una conducta concreta de la persona” (Commissionon Human rights, 1949, pág. 9).

➤ **Discriminación laboral.**

En la actualidad, la crisis económica que genera índices de desocupados produce inestabilidad en el plano laboral. Los empleadores, al existir una gran demanda, se toman ciertas licencias. Aquellos que superan los 40 años son viejos, las mujeres reciben menores sueldos, los jóvenes sino tienen experiencia no son contratados.

➤ **Discriminación por edad.**

Discriminar por edad, puede identificarse (referido a las personas mayores), con crueldad,

Indiferencia, frialdad, rechazo, falta de interés, es decir, una serie de conceptos negativos que atentan contra la dignidad de la persona. De hecho, el mayor temor que presentan las personas mayores no atiende tanto al hecho de envejecer como tal, sino más bien a la exclusión social, discriminación, maltrato y soledad profunda a la que se enfrentan.

El proceso de Síndrome de sobrecarga laboral y Emocional, es resultante de la influencia de agentes del entorno social, del marco laboral y características personales. Variables de diverso carácter han sido estudiadas como antecedentes mostrando su capacidad predictiva. Los modelos transaccionales actuales que

explican el Síndrome aportan una perspectiva de interacción entre características situacionales (entorno laboral) como desencadenantes y variables personales, como factores que cumplen una función moduladora.

Diferentes autores han tratado de identificar los desencadenantes (estresores laborales), organizándolos en categorías.

Peiró (1992) establece 4 tipos:

a) Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto: Ruido, iluminación, vibraciones, temperatura, higiene, toxicidad, disponibilidad de espacio, sobrecarga, turnos rotativos, etc.).

b) Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera: ambigüedad y conflicto de rol, relaciones con jefes, compañeros y subordinados, falta de cohesión del grupo y desarrollo profesional.

c) Estresores relacionados con nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales: cambio en habilidades requeridas, ritmo de trabajo, grado de participación y autonomía, supervisión, etc.

d) Fuentes extra organizacionales de estrés laboral: relaciones trabajo-familia. Gil-Monte y Peiró (1997. Pag 261) consideran a esta última, más una variable facilitadora que desencadenante.

4.2 CONSECUENCIAS DEL SÍNDROME DE SOBRECARGA LABORAL Y EMOCIONAL.

La investigación sobre las consecuencias asociadas al S.S.L.E, se presenta en una amplia variedad de resultados (Schaufeli y Enzmann, 1998; Halbesleben y Buckley, 2004). Estos estudios resaltan la importancia que supone el impacto negativo del Burnout tanto en las organizaciones como en los individuos (Cordes y Dougherty, 1993; Peiró y Gil-Monte, 1999; Halbesleben y Buckley, 2004; Chen y Kao, 2012; Kozak et al., 2012, pag 102-115).

La exposición prolongada a los estresores laborales incide en el deterioro de la salud y en el desempeño de las tareas (Maslach et al., 2001). En esta línea, Maslach y Jackson (1981) coinciden en que esta circunstancia no sólo repercute en la conducta de los individuos, sino que también ocasiona perjuicios a ámbitos tan dispares como los miembros de la plantilla, los clientes o las instituciones con los que interactúan.

Ahora bien, existe cierta confusión a la hora de diferenciar los síntomas propios del Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, y las consecuencias derivadas del mismo (Moreno-Jiménez et al., 2001, pag 59-83). Esta ambigüedad se deriva de la problemática relacionada con la definición del fenómeno y de los términos en que se formalice. La línea divisoria entre estos dos enfoques puede resultar difusa y arbitraria pues depende, en gran medida, de la conceptualización y operacionalización del fenómeno (Schaufeli y Buunk, 2003).

En cualquier caso, las referencias sobre la clasificación de los consecuentes del S.S.L.E dentro del acervo teórico son bastante imprecisas.

Cordes y Dougherty (1993) distingue los consecuentes en función de cinco elementos; a saber: físicos, emocionales, interpersonales, actitudinales y de comportamiento. Sin embargo, Buunk y Schaufeli (2003) plantean una reagrupación fundamentada en las consecuencias afectivas, cognitivas, físicas y

motivacionales. Por su parte, Gil-Monte y Peiró (1997) aboga por una categorización mucho más escueta, diferenciando entre los efectos ocasionados en los individuos y en las organizaciones. En una revisión posterior, Gil-Monte y Neveu (2013) establecen una nueva clasificación de los consecuentes del Burnout, distinguiendo entre las consecuencias individuales, interprofesionales y organizacionales (Tabla 3.1).

Tabla 3.1. Clasificación de los consecuentes laborales

Autores	Consecuentes
Cordes y Dougherty (1993)	Físicos
	Emocionales
	Interpersonales
	Actitudinales
	Comportamiento
Cherniss (1980) Maslach (1982)	Físicas o psicósomáticas
	Emocionales
	Conductuales o actitudinales
Schaufeli y Buunk (2003)	Afectivas
	Cognitivas
	Físicas
	Emocionales
Gil-Monte y Neveu (2013)	Individuales
	Interpersonales
	Organizacionales

- **Consecuencias individuales Síndrome de Sobre Carga Laboral y emocional.**

Las personas que padecen el Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, se caracterizan por no lograr los estándares mínimos en el contexto laboral, así como el incorrecto desempeño de sus tareas (Adriaenssens et al., 2015, pag 649-661). Por ello, los empleados pierden meticulosidad, cometen mayor número de errores y son incapaces de mantener la creatividad para afrontar la resolución de los obstáculos (Maslach, 2009). Todas estas consideraciones generan un estado negativo que favorece la aparición de sentimientos perjudiciales como la ansiedad, la irritabilidad, la tristeza o la baja autoestima (Gil-Monte y Neveu, 2013). En

particular, Leiter et al. (1998) constatan que las enfermeras con elevados niveles de S.S.L.E, deterioran la calidad asistencial a los pacientes. Por consiguiente, la presencia del Burnout entre los empleados refleja la vulnerabilidad tanto en la salud de los profesionales como en las relaciones interpersonales (Gil-Monte, 2005a).

En efecto, la transcendencia de la salud y el bienestar psicológico adquieren especial relevancia dentro de la sintomatología del Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, (Schaufeli y Bakker, 2004; Schaufeli y Salanova, 2014). El Agotamiento Emocional, aspecto central del Síndrome de sobrecarga laboral y emocional, se identifica con el estrés individual en el modelo secuencial del fenómeno y se correlaciona, además, con diversos síntomas físicos, tales como dolores de cabeza, desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, alteraciones del sueño y problemas cardiovasculares (Gil-Monte et al., 2006; Leiter y Maslach, 2001a; Maslach y Leiter, 2016). En concreto, Golembiewski et al. (1986) constatan que indicadores altos de Burnout en la administración pública se correlacionan significativamente con señales físicas relativas a la salud.

- **Consecuencias para la organización**

En el supuesto de que la organización no favorezca los ajustes necesarios entre las necesidades de los empleados y los objetivos de la institución, la plantilla presentará dinámicas potencialmente perjudiciales como falta de energía, poco interés por los clientes, frustración, desmotivación, alto Absentismo o Intención de Abandono (Álvarez Gallego y Fernández Ríos, 1991a). Fruto de estas consideraciones, se origina una merma en la calidad de los servicios que, en última instancia, se identifica con respuestas negativas hacia el trabajo (GilMonte y Neveu, 2013). Por tanto, el S.S.L.E, impacta en los objetivos y resultados de la organización de manera inconveniente a través de indicadores como la productividad y la eficacia (Lee y Ashforth, 1996) y otros relacionados con la Insatisfacción laboral, bajo Compromiso Organizacional, Absentismo, Intención de Abandono o de Rotación (GilMonte y Peiró, 1997; Schaufeli y Enzmann, 1998).

Asimismo, los empleados que sufren el S.S.L.E, influyen en el resto de la organización causando mayores conflictos o interrumpiendo las tareas de trabajo (Maslach y Leiter, 2016). Por ello, el fenómeno del S.S.L.E, se puede entender como un “efecto contagio” que se perpetúa en el tiempo debido a las interacciones informales en el lugar de trabajo (Maslach et al., 2001; Pervez y Halbesleben, 2017). En definitiva, la complejidad de este escenario conduce a la introducción de cambios en el contexto laboral, dado que el sistema no posee la capacidad suficiente para corregirse a sí mismo (Pines y Maslach, 1978).

En efecto, todo este patrón de acontecimientos se halla en consonancia, desde la óptica conceptual, con la Teoría de la Conservación de Recursos (Hobfoll, 1988; 1989; Hobfoll y Freedy, 1993). De acuerdo con este enfoque, los indicadores organizacionales muestran el efecto que provocan el desgaste de los recursos y el S.S.L.E, en la organización (Lee y Ashforth, 1996). Los empleados que experimentan S.S.L.E, carecen de suficiente energía para desarrollar de manera correcta las tareas laborales y, por consiguiente, establecen mecanismos con la intención de preservar los recursos restantes (Campbell et al., 2013). Esta situación condiciona la política de inversión de recursos cuyo éxito depende, en gran medida, de los recursos disponibles en el contexto laboral y la capacidad de los individuos para acceder a esos recursos (Wright y Hobfoll, 2004; Hobfoll, 2011). El fracaso de la inversión de recursos incide en los indicadores de bienestar organizacional tales como el Compromiso Organizacional, la Satisfacción Laboral, el Comportamiento de la Ciudadanía Organizacional o la Intención de Abandono (Lee y Ashforth, 1996; Halbesleben y Bowler, 2007; Halbesleben y Wheeler, 2011).

Lo antes mencionado conlleva consecuencias mayores que deterioran el componente de la Salud, de forma progresiva van incapacitando al trabajador.

5. DETERIORO DE LA SALUD FÍSICA Y PSICOLÓGICA DEL TRABAJADOR.

Numerosos estudios han demostrado la relación entre condiciones psicosociales del trabajo y la Salud Física y Mental de los empleados/as, especialmente cómo la combinación de carecer de automedidas anti estresantes y altas demandas laborales predicen determinados problemas de Salud tanto física como psicológica.

Existen diferentes problemas, entre ellos unos más notorios que otros, tales como, dolores de cabeza, tics nerviosos, dolores de espalda o corporales, derrame facial o cerebral, taquicardia, hipertensión, etc.; como problemas psicológicos que no son evidentes a simple vista o no se ponen la atención debida, como la ansiedad, el insomnio, la depresión, estados de ánimos que tienen un efecto muy negativo en la calidad de vida de las personas, como la insatisfacción y la capacidad funcional en el trabajo, producto del agotamiento.

La salud mental es inseparable de la salud general, que se manifiesta en todos los ámbitos de la vida personal, incluido el trabajo, que a su vez la co-determinan de forma circular, positiva o negativamente. Cuando pensamos en el ámbito del trabajo, hay tres efectos básicos que enlazan las interacciones complejas que tienen lugar entre empleo y salud mental:

- Los efectos de las condiciones de trabajo (o desempleo) sobre la salud mental
- Los efectos de una enfermedad física o psicológica sobre el desempeño laboral
- Los efectos de otros factores como son variables individuales, estatus económico hijos en el hogar, origen sociocultural, etc., que deben ser considerados simultáneamente.

En general, el hecho de tener un trabajo puede intervenir como causa o agravante de los problemas de salud mental a través de tres factores fundamentales: condiciones del medio ambiente material, medio ambiente psicológico y medio

ambiente socioeconómico, que suelen actuar de forma acumulativa y negativa sobre la salud del trabajador.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales define las condiciones de trabajo como: "cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador". Dentro de dichas condiciones, son habitualmente los factores psicosociales del trabajo los que determinan la presencia o no de posibles riesgos psicosociales y por tanto, los que se relacionan en mayor medida con posibles problemas de salud física y mental.

Estos factores psicosociales comprenden aspectos del puesto y del entorno de trabajo, como el clima y la cultura organizacional, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo (como el grado de apoyo/conflicto social), y el diseño y el contenido de las tareas, como el grado de autonomía y control en su ejecución. Los factores psicosociales de riesgo son los antecedentes, los estresores, los agentes etiológicos capaces de provocar estrés en los trabajadores, la presión laboral, la sobre carga laboral, como son los diferentes aspectos de la organización laboral, cuando no se ajustan a las necesidades, expectativas y capacidades del trabajador, moderados por factores individuales y del contexto organizativo.

En la mayor parte de los estudios realizados sobre estos temas, se pone de manifiesto que los factores organizacionales de riesgo explican una parte importante de la varianza de las diferentes variables de riesgo analizadas, por encima de la explicada por las variables individuales. Estos datos señalan la importancia de prevenir en el origen y en la mejora de la calidad de las condiciones de trabajo, resultados que apoyan el desarrollo de programas de mejora de la calidad laboral, como a través de promover el entrenamiento en habilidades de comunicación y control de las demandas laborales.

Sin embargo, una perspectiva integradora deberá incluir también la consideración de los factores de vulnerabilidad y de protección individuales con programas de prevención secundaria que desarrollen competencias y habilidades en los

trabajadores para el manejo y control de los estresores y minimización de sus efectos para la salud.

El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en los países desarrollados, al mediar en nuevas amenazas para la salud mental y como factor de riesgo de otras enfermedades como las cardiovasculares y los accidentes de trabajo.

5.1 La Salud, concepto, componentes e importancia.

Concepto.

La Salud, según la Organización Mundial de la Salud, es un **estado de completo bienestar físico, mental y social**, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Esta definición es el resultado de una evolución conceptual, ya que surgió en reemplazo de una noción que se tuvo durante mucho tiempo, que presumía que la salud era, simplemente, la ausencia de enfermedades biológicas.

A partir de la década de los cincuenta, la OMS revisó esa definición y finalmente la reemplazó por esta nueva, en la que la noción de bienestar humano trasciende lo meramente físico.

La Organización Panamericana de la Salud aportó luego un dato más: la salud **también tiene que ver con el medio ambiente que rodea a la persona.**

El doctor *Floreal Ferrara* tomó la definición de la OMS e intentó complementarla, circunscribiendo la salud a tres áreas distintas:

Salud física: Corresponde a la capacidad de una persona de mantener el intercambio y resolver las propuestas que se plantea. Esto se explica por la historia de adaptación al medio que tiene el hombre, por lo que sus estados de salud o enfermedad no pueden estar al margen de esa interacción.

Salud mental: El rendimiento óptimo dentro de las capacidades que posee, relacionadas con el ámbito que la rodea. La salud radica en el equilibrio de la persona con su entorno de ese modo, lo que le implica una posibilidad de resolución de los conflictos que le aparecen.

Salud social: Representa una combinación de las dos anteriores: en la medida que el hombre pueda convivir con un equilibrio psicodinámico, con satisfacción de sus necesidades y también con sus aspiraciones, goza de salud social.

Componente de la salud:

La OMS, luego de caracterizar el concepto de salud, también estableció una serie de componentes que lo integran:

- Estado de adaptación al medio (biológico y sociocultural).
- Estado fisiológico de equilibrio.
- Equilibrio entre la forma y la función del organismo (alimentación).
- Perspectiva biológica y social (relaciones familiares, hábitos).

La relación entre estos componentes determina el estado de salud, y **el incumplimiento de uno de ellos genera el estado de enfermedad**, vinculado con una relación triádica entre un huésped (sujeto), agente (síndrome) y ambiente (factores que intervienen).

Otro aspecto en el que se centra la caracterización de la OMS (que pertenece a la ONU) es la **organización de la salud pública**. Con esto se hace referencia a todas las medidas que puedan tomarse desde los organismos gestionados por el Estado para la prevención de dolencias y discapacidades, para la prolongación de la vida y para la educación de los individuos en lo que respecta a la higiene personal. Afirma la OMS que “la salud es parte de la responsabilidad de los gobiernos”.

En este sentido es mucho lo que se puede hacer, incluyendo la mejora de los hospitales públicos, el fomento a la iniciativa privada (que contemple que la salud es un derecho de todos los individuos) y la protección del medio ambiente.

Importancia de la Salud

La salud es uno de los elementos más relevantes para el desarrollo de una vida larga y cualitativa. En este sentido, la importancia de la salud reside en permitir que el organismo de una persona, o de un animal, mantenga buenos estándares de funcionamiento y pueda así realizar las diferentes actividades que están en su rutina diaria. La salud es un fenómeno que se logra a partir de un sinfín de acciones y que puede mantenerse por mucho tiempo o perderse debido a diversas razones. La salud es algo que se puede recuperar también pero muchas veces puede costar lograrlo. Cuando hablamos de importancia de la salud estaremos entonces refiriéndonos al valor que la salud tiene para que una persona pueda llevar una buena calidad de vida en todos sus diversos aspectos.

Todas estas acciones hacen que una persona lleve una vida lo más saludable y segura posible y aquí notamos entonces la idea de cuán importante la salud es para que un individuo pueda enfocar sus días con un mejor estado de ánimo, con más vitalidad y energía, con mejores expectativas a futuro, etc. Normalmente, aquellas personas que no cuidan su salud o que se encuentran en un estado constante de enfermedad no se detienen a pensar en lo importante que la salud es y, por lo tanto, suelen mostrar afecciones causadas por ese constante estado de ausencia de salud: malos estados de ánimo, falta de energía, estados depresivos, complicaciones del organismo secundarias, etc.

Según la OMS:

El siglo XXI empezó bien para la salud pública. Cuando los gobiernos de 189 países firmaron la Declaración del Milenio en 2000 y se comprometieron a alcanzar sus objetivos, estaban lanzando el ataque más ambicioso emprendido en la historia contra la miseria humana.

Se reconoció firmemente la contribución de la salud al objetivo general de reducción de la pobreza, al igual que la necesidad de abordar las causas últimas que contribuyen a la mala salud desde otros sectores.

Los líderes mundiales eran optimistas, visionarios, y tenían la determinación de hacer realidad su visión. Surgió un sinfín de iniciativas de salud mundial, muchas de las cuales se propusieron aplicar intervenciones que salvan vidas de forma masiva. Se crearon nuevos instrumentos de financiación y se idearon nuevos mecanismos para conseguir más dinero a fin de adquirir medicamentos.

Presidentes y primeros ministros lanzaron programas internacionales para enfermedades y la asistencia oficial para el desarrollo dedicada a la salud se triplicó. No es de extrañar que ese afán de cooperar a nivel internacional en pro de una mejor salud, esas innovaciones y esos aumentos espectaculares de recursos tuvieran efectos notorios.

El fortalecimiento de los sistemas de salud no era inicialmente una finalidad básica de la mayoría de las iniciativas de salud mundial centradas en una sola enfermedad. Pero ahora sí lo es. Uno de los principales efectos positivos de todos estos avances fue una clara toma de conciencia, en las grandes iniciativas centradas en enfermedades concretas, en el Fondo Mundial, en la Alianza GAVI, de que no es posible alcanzar los objetivos y no se pueden mantener los progresos logrados si no hay unos sistemas de salud que funcionen correctamente.

5.2 La Salud y el Trabajo:

Según la Organización Mundial de la Salud, también hace referencia a la salud ocupacional. Con este término se entiende a la actividad que promueve la salud de las personas en sus ámbitos laborales.

La salud ocupacional tiene que ver con las condiciones físicas del trabajador, pero también con las condiciones psicológicas. A la hora de ingresar a un trabajo, las

personas se ven sometidas a un examen de salud, pero los accidentes laborales, los movimientos repetitivos asociados a determinadas tareas, la exposición a condiciones perjudiciales o el estrés y la presión por parte de superiores pueden deteriorar sus condiciones.

Para evitar esto es necesario que quienes contratan trabajadores lo hagan asegurándoles condiciones de trabajo adecuadas, enmarcadas en normas de seguridad, y también es necesario que el Estado, mediante sus organismos de control, propenda al cumplimiento de las leyes en este sentido. Hoy en día existen muchos planes (de medicina preventiva, de seguridad, de higiene) que tienen como objetivo preservar la salud de los empleados en su ambiente laboral.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la promoción de la salud en el lugar de trabajo complementa las medidas de seguridad y salud en el trabajo como parte de los esfuerzos combinados de los empleadores, los trabajadores y las autoridades nacionales para mejorar la salud y el bienestar de las mujeres y los hombres en el trabajo. Los programas de promoción de la salud y el bienestar en el trabajo se centran en la promoción de la salud entre todos los trabajadores y sus familias a través de programas de prevención y asistencia en los ámbitos del estrés en el trabajo, la violencia en el trabajo, etc.

La OIT diseñó el paquete de formación SOLVE con el objetivo de integrar la promoción de la salud en el lugar de trabajo en las políticas de SST. SOLVE se centra en la prevención de los riesgos psicosociales y la promoción de la salud y el bienestar en el trabajo a través del diseño de políticas y su aplicación.

El estrés laboral, el consumo excesivo de alcohol y drogas, y la violencia (tanto física como psicológica) dan lugar a problemas de salud en el trabajador y a una menor productividad para la empresa. En conjunto representan una de las principales causas de accidentes, lesiones mortales, enfermedades y absentismo en el trabajo, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo. SOLVE se centra en su prevención proporcionando herramientas para la acción en el ámbito de la empresa. La OIT utiliza el enfoque del diálogo social en la

aplicación del programa SOLVE para promover la ejecución de iniciativas exitosas en el lugar de trabajo y en la comunidad, con la participación de los empleadores, los trabajadores, los gobiernos, los servicios públicos y las ONG.

¿Por qué hay que prestar atención a los problemas de salud mental?

Son varios los motivos que demuestran la necesidad de prestar atención a los problemas de salud mental. En primer lugar, las estadísticas de varios países indican que son muchas las personas que abandonan su empleo por problemas de salud mental. Así, en los Países Bajos, por ejemplo, los problemas de la tercera parte de los trabajadores diagnosticados cada año de incapacidad laboral están relacionados con la salud mental. La mayor parte de los de este grupo, el 58 %, se consideran relacionados con el trabajo (Gründemann, Nijboer y Schellart 1991). La presión laboral lleva consigo enfermedades, síntomas y síndromes que deterioran la Psique del trabajador, presentando así síndromes ocasionados por el ambiente laboral.

5.3 Enfermedades o Síndromes relacionados al trabajo.

Existen muchas enfermedades o síndromes del trabajo que ocasionan desmotivación, desinterés, malestar interno o insatisfacción laboral que parece afectar en mayor o menor medida a un colectivo profesional importante. Y se relaciona más con aquellas profesiones de alto contacto con personas y con horarios de trabajo excesivos.

La enfermedad profesional debe entenderse como un daño para la salud de los trabajadores/as que se produce por la interacción de éstos con el entorno laboral cuando el trabajo se desarrolla en unas condiciones inadecuadas. El estado de bienestar físico, psíquico y social completo que entendemos por salud puede verse afectado por la exposición a distintos riesgos en nuestro entorno de trabajo, ocasionándonos enfermedades de origen laboral. Al hablar de las Enfermedades Profesionales hemos tratado una parte de estas dolencias, pero, ¿qué hacer con las enfermedades que teniendo una clara relación con el trabajo no son

consideradas enfermedades profesionales propiamente dichas al no figurar en la lista y que por el momento se incluyen en el concepto de Accidentes de Trabajo? Despreciar estas “enfermedades laborales” es un grave error desde el punto de vista humano al menospreciarse un problema que afecta a millones de trabajadores/as, pero también en el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales, ya que éstas nos pueden suministrar una valiosa información sobre las condiciones en que se desarrolla el trabajo, sus deficiencias y posibles soluciones. Su ignorancia implica el rechazo de la realidad del mundo del trabajo hoy en día, en el que cada vez son más frecuentes patologías de origen multifactorial a las que no puede dar respuesta la actual normativa.

Bajo la denominación de enfermedades relacionadas con el trabajo se pretende establecer un sistema que sirva de base para incluir en el cuadro de Enfermedades Profesionales aquellas, que no estando recogidas en el momento actual, puedan llegar a estarlo, sin esperar una reforma normativa, dando así cumplimiento a otra de las recomendaciones efectuadas por la OIT, como es el evitar el “números clausus” o lista cerrada

Entre los más conocidos y estudiados se encuentran los siguientes:

El Síndrome de Ganímedes: Limitados a una tarea

Se cataloga como un síndrome gerencial que se produce entre los supervisores con respecto a sus subordinados. “El Síndrome de Ganímedes es aquella actitud orientada a la explotación de una cualidad del subordinado, limitando su desarrollo a un área específica o parte del proceso, la cual es asumida por el supervisor en beneficio propio”, es la definición que se recoge en un artículo de la consultora CNI. Según éste, la actitud puede surgir en cualquier tipo de trabajo, sin un área específica de aplicación, pero donde se persigue más el beneficio de la organización que la del empleado. La pérdida de la comunicación y el desinterés progresivo del trabajador afectado son algunas de las consecuencias más inmediatas.

El Síndrome Münchhausen: los salvadores de la empresa

El síndrome de Münchhausen es un trastorno psicológico por el cual el que lo padece exagera o inventa una enfermedad o lesión. También puede estimular compulsivamente una enfermedad física o mental ya existente para agravarla y buscar atención médica. Según Javier Miralles, psicólogo de la Asociación de Víctimas de Accidentes y Enfermedades Laborales (AVAEL), “los “münchhausen laborales” (ML) son personas que fabrican u organizan conflictos únicamente con el fin de resolverlos y, con ello, ganarse notoriedad y labrarse una imagen social dentro de la empresa”.

Fuera del entorno laboral, son personas con problemas emocionales severos que buscan el reconocimiento social a través de su capacidad para cuidar de enfermos a su cargo. Dentro de un equipo de trabajo o de la plantilla de una compañía serían aquellos trabajadores a los que se les tilda de “salvadores de la empresa”. Gente “muy involucrada con los problemas, normalmente supervisores que dedican ‘demasiado’ tiempo y recursos para resolver una situación conflictiva, haciéndolo además de manera ostensible e informando de los logros a la gerencia de la empresa. Pero si analizamos minuciosamente la situación, podemos encontrarnos, en algunos casos, con que el propio ‘salvador’ es parte del origen del problema”, dice Javier Miralles.

Síndrome de Solomón: Condicionados por la visión del conjunto

Se dice que padecemos el síndrome de Solomón cuando tomamos decisiones o adoptamos comportamientos para evitar sobresalir o destacar demasiado dentro de la organización. También alude a cuando nos boicoteamos para no salir del camino que transita la mayoría. El síndrome obedece a un estudio realizado por el psicólogo estadounidense Solomon Asch donde quedó demostrado que la mayoría de nosotros asumimos conscientemente y de manera voluntaria las opiniones de la mayoría para ser aceptados por la comunidad.

El Síndrome de Estocolmo Laboral: Empatía con el explotador

El Síndrome de Estocolmo es el que suele atribuirse a aquellas víctimas de secuestro que acaban compartiendo y justificando las causas que lleva a los secuestradores a dicho comportamiento. En lugar de sentirse como una víctima, acaba desarrollando empatía. Trasladado al entorno laboral podría decirse que surge cuando el empleado se aferra a permanecer en un empleo donde el ambiente es hostil. A diferencia del síndrome clásico, aquí la víctima no es forzada a estar en algún lugar, sino que lo hace por su propia voluntad.

El síndrome de Estocolmo laboral se encuentra estrechamente vinculado a los estudios de comportamiento de equipos y grupos de trabajo expuestos a situaciones de hostigamiento laboral que se dan en aquellas empresas cuyas condiciones de trabajo y/o estilos gerenciales son inadecuadas, hostiles e incluso reprochables.

Síndrome Boreout: Aburrimiento crónico en el trabajo

Los psiquiatras suizos Philippe Rothlin y Peter R. Werder identificaron en 2007 un nuevo síndrome laboral que denominaron boreout que podría traducirse por aburrimiento extremo. Este fenómeno se produce cuando existe la combinación peligrosa de tres elementos: aburrimiento del trabajo, escasa exigencia por parte de los superiores y desinterés debido a la ausencia de tareas. Las principales consecuencias son que el individuo se siente insatisfecho, desesperado y sin interés. Según Juan Moisés de la Serna, doctor en Psicología, la inacción en el puesto de trabajo se acaba convirtiendo en fuente de stress.

Entre las causas que identifica en este artículo se encuentran: la falta de planificación, duplicidad de funciones en otros puestos, acaparamiento de las tareas más motivadoras por parte de los superiores u otros compañeros, tareas muy rutinarias, sobrecualificación para el trabajo que desempeña o falta de promoción interna, entre otros.

El Síndrome de Cronos: Miedo Patológico a ser Desplazado

Suele afectar a las personas que ocupan puestos superiores atenazados por el miedo a ser desplazados o sustituidos. Proviene de la mitología griega y el miedo del dios griego Cronos a ser destronado por sus hijos. En el mundo de las organizaciones empresariales suele relacionarse con perfiles ejecutivos que impiden que su equipo o los subalternos destaquen por miedo a perder su reputación. El mismo desprecio que suelen manifestar con los empleados se traduce en absoluta obediencia cuando tratan con sus superiores.

Síndrome de Malingering: El enfermo imaginario

Advierte Javier Miralles que no hay que confundir el de Münchhausen con el Síndrome con el malingering, que consiste “en la producción intencionada de síntomas físicos o psicológicos desproporcionados o falsos, motivados por incentivos externos como evitar un trabajo, obtener una compensación económica, etc., ya que esta simulación puede representar un comportamiento adaptativo (fingir una enfermedad mientras se está cautivo del enemigo en tiempo de guerra puede aumentar las expectativas de supervivencia)”.

Karoshi: Trabajar hasta morir

Hace referencia a unos niveles extremos de estrés por exceso de trabajo que pueden acabar en muerte. El término proviene de Japón y se asocia al exceso de trabajo en ambientes sumamente competitivos y en los que se exigen altísimos niveles de producción. karoshi, la persona que dio nombre al síndrome, sería la primera víctima al tratarse de un joven de 29 años, empleado de un famoso periódico, que sufrió un paro cardíaco.

Según la OIT (Organización Internacional del Trabajo), en países como Japón más del 20 % de los trabajadores se enfocan en jornadas interminables de trabajo que tienen un mínimo de 12 horas diarias para escapar a sus problemas personales. Derrames cerebrales y ataques cardíacos suelen ser la causa que está detrás de la muerte súbita que le caracteriza afectando más a altos ejecutivos mayores de 40-50 años. No solamente se dan estos síndromes o enfermedades, además es

importante mencionar y destacar aspectos Cognitivos que se ven afectados y deteriorados con el paso del tiempo.

6.1.1. Aspectos Cognitivos afectados por la sobrecarga laboral y emocional.

Dentro del ambiente laboral se necesitan dos componentes principales para mantener un equilibrio y bienestar: la motivación y satisfacción, a los cuales se le suman otros que permiten un ambiente lleno de satisfacción total.

La motivación

Puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo.

La satisfacción

Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Autoestima

La autoestima es el conjunto de percepciones, imágenes, pensamientos, juicios y afectos sobre nosotros mismos. Es lo que yo pienso y siento sobre mí. La satisfacción de cada uno respecto de sí mismo.

Componentes

Cognitivo: La descripción que tiene cada uno de sí mismo en las diferentes dimensiones de su vida. Incluye la opinión que se tiene de la propia personalidad y conducta, así como las ideas, creencias, etc. sobre sí mismo. "Lo que pienso"

Afectivo: Es el resultado de la valoración que realizamos de la percepción de nosotros mismos. Supone un juicio de valor sobre nuestras cualidades personales, la respuesta afectiva ante la percepción de uno mismo. "Lo que siento"

Conductual: Es el proceso final de la valoración anterior, que se plasma en la decisión e intención de actuar. Lógicamente, nuestras acciones vendrán muy determinadas por la opinión que tengamos de nosotros mismos. "Lo que hago"

Equilibrio Emocional

Es las respuestas emocionales adecuadas que un individuo brinda hacia el entorno que lo rodea. Si bien la noción de adecuación puede pecar de cierta vaguedad, es importante hacer notar que el desequilibrio es la consecuencia de una relación entre el sujeto y el ambiente que genera profunda insatisfacción.

Si estos aspectos se ven afectados el trabajador no mantendrá un bienestar adecuado que le permita desempeñarse y poner sus habilidades en práctica, al contrario sumado con el deterioro físico perderá poco a poco sus capacidades y de forma progresiva podría perder la vida.

CAPITULO V: METODOLOGÍA.

1. TIPO DE ESTUDIO.

EXPLORATORIO CUALI-CUANTITATIVO.

Este tipo de investigación se centra en analizar e investigar aspectos concretos de la realidad que aún no han sido analizados en profundidad. Básicamente se trata de una exploración o primer acercamiento que permite que investigaciones posteriores puedan dirigirse a un análisis de la temática tratada.

Por sus características, este tipo de investigación no parte de teorías muy detalladas, sino que trata de encontrar patrones significativos en los datos que deben ser analizados para, a partir de estos resultados, crear las primeras explicaciones completas sobre lo que ocurre.

2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

DIAGNÓSTICA.

Investigación diagnóstica; Este tipo de investigación busca identificar qué factores intervienen en un escenario dado, cuáles son sus características y cuáles sus implicaciones, para poder generar una idea global del contexto del objeto de estudio, y así permitir tomar decisiones en función de esa información recopilada y analizada.

Es decir, una investigación diagnóstica se centra principalmente en el análisis de situaciones y ofrece, posterior a este análisis, la base adecuada para la toma de decisiones. Por lo cual

- Plantea un problema.
- Estudia las características de un escenario.

- Se basa sobre un campo delimitado.
- Identifica los factores que intervienen.
- Toma en cuenta sujetos, contextos y acciones.
- Analiza situaciones.
- Busca generar cambios.
- Ayuda a tomar decisiones.
- Ayuda a detectar problemas.
- Prioriza problemas.

3. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.1. Población.

La empresa Tropicas de El Salvador S.A, cuenta con un total de 600 empleados entre mandos jefaturas, administrativos y operativos, en su mayoría del género masculino, divididos en las 12 plantas a nivel nacional.

3.2. Muestra.

La muestra con la que se trabajó fue de 85 personas, de los cuales 25 empleados se utilizaron para validación del instrumento y los 60 restantes para la realización de la investigación. Dicha muestra la cual ha sido sometida al pilotaje ya no participó en la investigación debido a que conocen la prueba.

Las características de esta muestra fueron de ambos sexos que oscilen en las edades de 20 a 60 años, con 1 año de servicio a la organización, utilizando un método de selección no probabilístico intencional.

4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

4.1. Métodos.

- **Observación:** La observación como método, consistió en la utilización de los sentidos, para obtener de forma consiente y dirigida, datos que nos proporcionaron elementos para nuestra investigación. Constituye el primer paso del método científico, que nos permite, a partir de ello, elaborar una hipótesis, y luego vuelve a aplicarse la observación, para verificar si dicha hipótesis se cumple.

Siempre que vayamos a investigar, debemos partir de plantear el problema y los objetivos, ubicándolo dentro de un marco teórico. En base a ello se hará la observación, que puede ser cuantitativa y/o cualitativa.

- **Entrevista:** La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa.

A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta.

Se podrá definir que la entrevista consiste en obtención de información oral de parte de una persona (entrevistado) lograda por el entrevistador directamente, en una situación de cara a cara, a veces la información no se transmite en un solo sentido, sino en ambos, por lo tanto una entrevista es una conversación entre el investigador y una persona que responde a preguntas orientadas a obtener información exigida por los objetivos específicos de un estudio.

4.2. Técnicas.

- **Observación dirigida:** Consistió en observar los fenómenos naturales, tal como se presentan, sin tratar de controlar las condiciones en que se realiza la observación.
- **Entrevista dirigida:** El entrevistador fue quien dirigió la entrevista haciendo preguntas concretas sin demasiado espacio para extendernos en la respuesta. Por lo general utilizará un cuestionario estándar para todos los entrevistados, el cual seguirá para guiarse a lo largo de la entrevista, y desde el principio empezará planteando preguntas específicas sobre aspectos profesionales y personales, a las que espera respuestas igual de concretas.

4.3. Instrumentos.

- **Guía de observación:** una de las guías de observación fue dirigida a los trabajadores, la cual consto de cinco apartados: apariencia física, expresión facial, movimiento corporal, lenguaje e interacción con otros, el objetivo fue recolectar información que ayude a conocer los efectos psicológicos del síndrome de sobrecarga laboral y emocional que conllevan al deterioro de la salud física y psicológica del trabajador. otra guía de observación fue dirigida a la organización con el fin de identificar las condiciones ambientales de la empresa que pueden dar pasó al desarrollo del síndrome de sobrecarga laboral y emocional del trabajador.
- **Guía de entrevista:** la guía de entrevista fue dirigida a empleados, la cual consta de treinta y un preguntas, distribuidas en cuatro apartados: datos generales, carga laboral, carga emocional y aspectos Psicosomáticos, el objetivo va dirigido a recolectar información que ayude a conocer los efectos psicológicos del síndrome de sobrecarga laboral y emocional que conllevan al deterioro de la salud física y psicológica del trabajador.

Además, se aplicó un cuestionario, el cual contiene 13 ítems que evaluaron la gravedad y frecuencia de las diferentes manifestaciones de la salud física y mental de los trabajadores.

- **Prueba Psicológica (Cuestionario de evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo CESQT):** El CESQT es un instrumento de auto informe compuesto por 20 ítems que evalúa el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), entendido como una respuesta al estrés laboral crónico que se origina en los trabajadores. Se compone de cuatro escalas: Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico, desencanto profesional y Culpa.

Corrección: Se obtiene el total sumando cada puntuación de los ítems al obtener el total se ubica en la escala de Likert, en la cual los puntos de corte son:

- Cero = Bajo
- 20 = Medio bajo
- 40 = Medio
- 60 = Medio alto
- 80 = Alto

Con base a los puntos de corte se determina si existe presencia o ausencia del síndrome del quemado por el trabajo.

5. RECURSOS

- **Recursos Humanos:** Sujetos de investigación, detallados anteriormente, 85 empleados de Tropigas en total, equipo de Investigación. Docente asesor.
- **Recursos Materiales:**
Se tiene previsto las guías de observación y las guías de entrevistas, bolígrafos y páginas de papel bond para registrar ciertas anotaciones

importantes que nos permitían enriquecer nuestra evaluación e investigación, entre otros recursos que el proyecto demande.

- **Recursos Financieros:** Los recursos se describen en la siguiente tabla:

Recursos	Cantidad (\$)
Esfuerzo del Equipo de Trabajo	\$6,000
Viáticos (Alimentación/ Transporte)	\$200
Fotocopias	\$30
Impresiones	\$60
Papelería	\$10
TOTAL	\$6,300

6. PROCEDIMIENTO

- ✓ Conformación del equipo de Tesis.
- ✓ Reunión para confirmar posible asesor del Proceso de Grado.
- ✓ Reunión para proponer posibles temas a investigar, según preferencia de cada uno.
- ✓ Reunión para recibir asesoría sobre temas investigados con posible asesor del Proceso de Grado.
- ✓ Reunión para definir el tema a ser investigado
- ✓ Reunión para definir la muestra de investigación.
- ✓ Contacto con empresas que cumplan requisitos de dicha muestra
- ✓ Reunión con asesor de tesis para la verificación del tema definido y asignación de fechas para la entrega del Anteproyecto, así como, lineamientos para su realización.

- ✓ Reunión para trabajar en el Anteproyecto
- ✓ Asesoría para la revisión del Anteproyecto
- ✓ Primer contacto con la población de estudio.
- ✓ Aplicación de prueba para la validez de instrumento
- ✓ Aplicación de prueba para la investigación
- ✓ Diseño del Proyecto
- ✓ Presentación del Proyecto de trabajo de grado.
- ✓ Entrega de trabajo final para optar al grado de licenciatura en Psicología
- ✓ Aprobación del trabajo final
- ✓ Defensa de trabajo final.

7. ACTIVIDADES (Ver cronograma de actividades)

7.1. Cronograma de Actividades

Mes	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
Semanas/Actividad	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Conformación del equipo de Tesis	█																															
Reunión para confirmar posible asesor del Proceso de Grado	█																															
Reunión proponer posibles temas a investigar, según preferencia de cada uno	█																															
Reunión para recibir asesoría sobre temas investigados con posible asesor del Proceso de Grado.		█																														
Reunión para definir el tema a ser investigado		█																														
Reunión para definir la muestra de investigación		█																														
Reunión con asesor de tesis para la verificación del tema definido y asignación de fechas para la entrega del Anteproyecto, así como, lineamientos para su realización.			█																													
Contacto con empresas que cumplan requisitos de dicha muestra				█																												
Reunión para trabajar en el Anteproyecto			█	█																												
Asesoría para la revisión del Anteproyecto						█																										
Aprobación de Temática a investigar (Anteproyecto)							█																									
Reuniones de Trabajo con compañeros de trabajo y Asesor								█																								
Primer contacto con la empresa Tropigas											█																					

CAPÍTULO VI: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

En el presente capítulo se dan a conocer los resultados cuali – cuantitativos de la aplicación de los instrumentos a los trabajadores de Tropigas S.A de C.V, estos se muestran de manera específica a través de tablas a la que le corresponde un gráfico con los datos convertidos en porcentajes.

En dicho capítulo se divide en siete apartados:

1. Análisis de datos generales de la población, que contiene las edades, sexo, estado civil, puesto de trabajo y el tiempo de laboral en la empresa.
2. Análisis de guía de entrevista, la cual contiene 33 tablas con sus respectivas gráficas, dividiéndose en 3 áreas, sobrecarga laboral, sobrecarga emocional y área somática.
3. Análisis de cuestionario, en donde se muestran los resultados a través de una tabla que presentan los efectos negativos tanto físicos y Psicológicos de los empleados.
4. Análisis de cuestionario para la evaluación del CQT-DF, se muestran los resultado obtenidos de la prueba Psicológica, los cuales determinan la presencia o ausencia del Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional.
5. Análisis de guía de observación, se muestran un análisis específico de la infraestructura de la empresa y expresiones no verbales de cada uno de los empleados entrevistados.
6. Interpretación de resultados, contiene una consolidación de los resultados obtenidos y contrastados con la teoría.
7. Diagnóstico, se determina la presencia del Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional en los empleados de Tropigas S.A.

1. ANÁLISIS DE DATOS GENERALES DE LA POBLACION.

Tabla 1. Muestra la cantidad de población femenina y masculina que participo en la investigación.

SEXO	POBLACIÓN
FEMENINO	13
MASCULINO	47
TOTAL	60

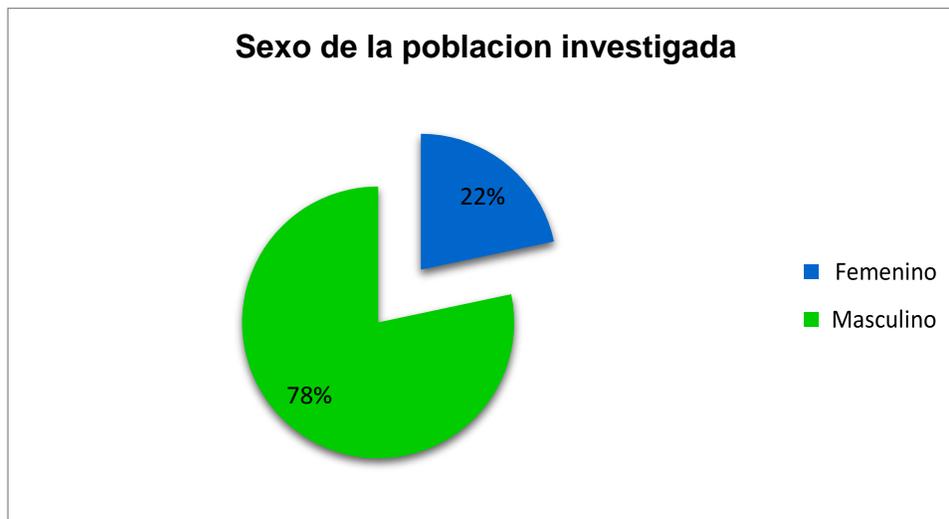


Gráfico 1. Refleja la cantidad en porcentajes de la población femenina como la población masculina que participación en dicha investigación.

Del 100% de entrevistados, el 78 % de la población representa al sexo Masculino, mientras que el 22% restante pertenece al sexo femenino.

Tabla 2. Muestra el rango de edades de la población participante en la investigación.

EDADES	POBLACIÓN
DE 20 A 30 AÑOS	22
DE 31 A 40 AÑOS	23
DE 41 A MÁS AÑOS	15
TOTAL	60

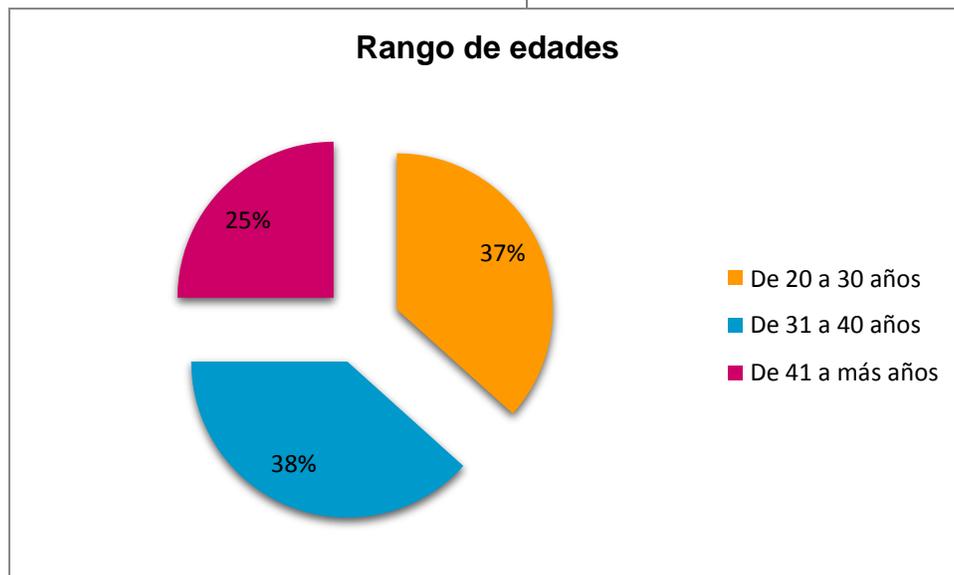


Gráfico 2. Contiene el rango de edades en porcentajes de los/as trabajadores entrevistados.

Del 100% de entrevistados, el 38% de la población posee de 31 a 40 años de edad, el 37% de la población se encuentran en edades de 20 a 30 años y el 25% restante pertenece a la población con edades de 41 a más años.

Tabla 3. Muestra la población investigada dividida en 3 puestos de trabajo en la empresa.

PUESTO DE TRABAJO	POBLACIÓN
OPERATIVOS	26
ADMINISTRATIVOS	28
SUPERVISOR O JEFATURA	6
TOTAL	60

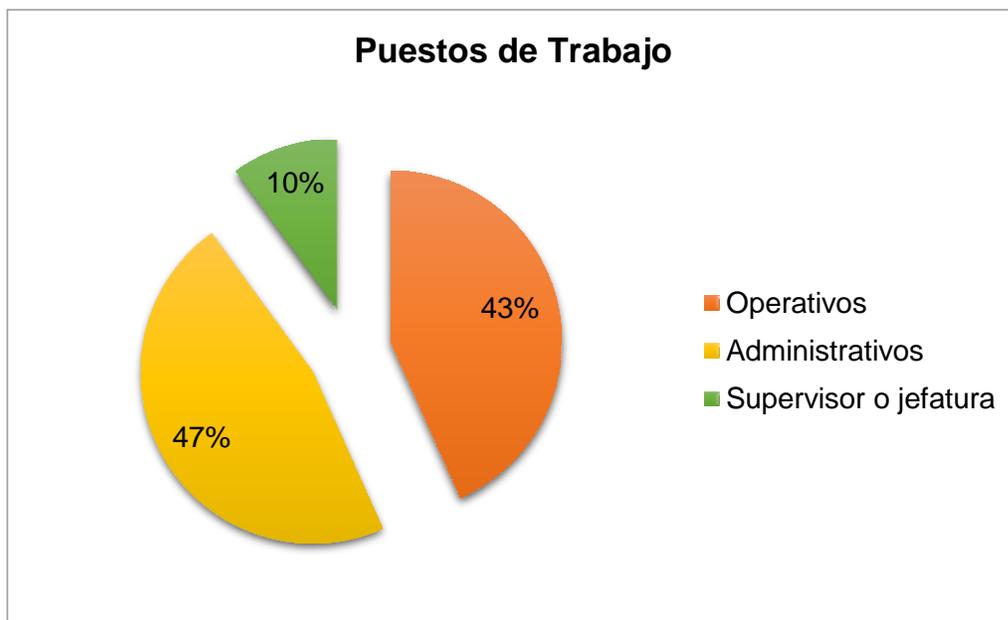


Gráfico 3. Refleja el porcentaje de la población dividida en tres puestos de trabajo.

Del 100% de entrevistados, el 47% de la población posee un cargo Administrativo, el 43% cargos operativos, y el 10% son Supervisores o jefatura.

Tabla 4. Muestra el tiempo que tiene de laborar la población en la empresa.

TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA	POBLACIÓN
DE 1 A 5 AÑOS	34
DE 6 A 10 AÑOS	13
DE 11 A 15 AÑOS	7
DE 15 A MÁS AÑOS	6
TOTAL	60

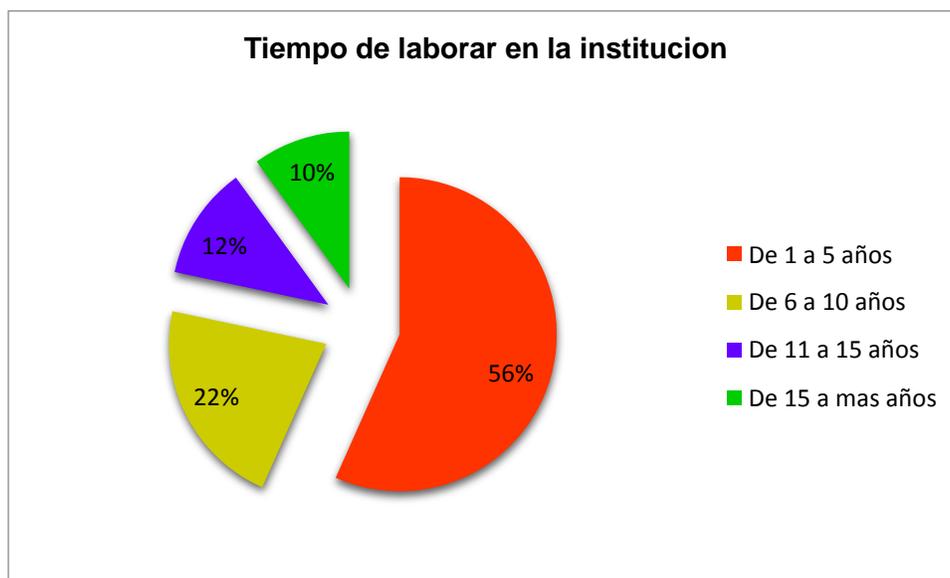


Gráfico 4. Demuestra en porcentaje el tiempo que posee el empleado de pertenecer a la empresa.

Del 100% de entrevistados, el 56% de la población tiene de 1 año a 5 años de laboral en la empresa, el 22% pertenece al tiempo de 6 a 10 años, el 12% representa al tiempo de 11 a 15 años y un 10% de la población pertenece a los que poseen 15 años a más años de laboral en la institución.

2. ANÁLISIS DE GUÍA DE ENTREVISTA.

➤ SOBRECARGA LABORAL.

Tabla 5. Contiene la cantidad de horas que los evaluados realizan a la semana.

PREGUNTA 1

RESPUESTAS	Población
DE 40 A 50 HORAS	38
DE 51 A 60 HORAS	3
DE 61 A 70 HORAS	6
DE 71 A MÁS HORAS	13
TOTAL	60

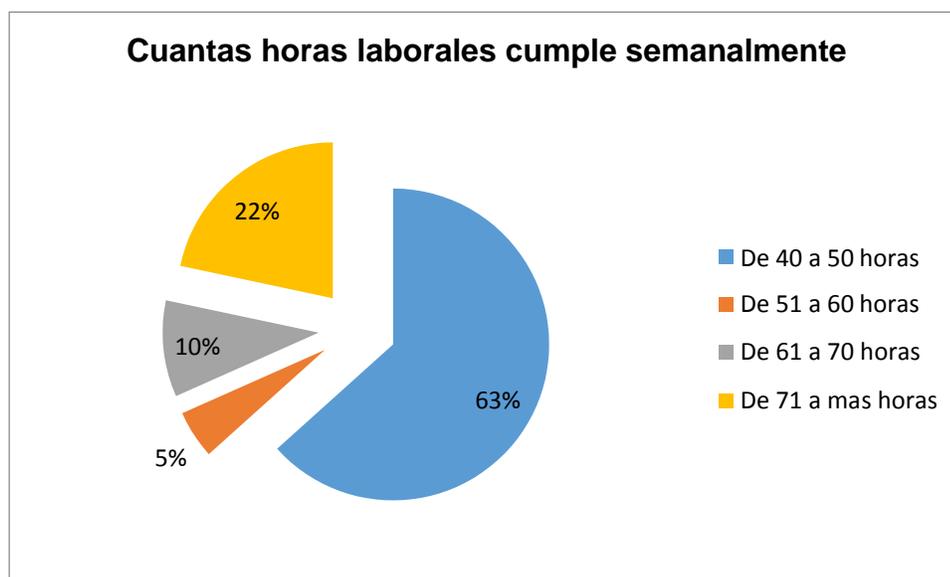


Gráfico 5. Muestra la cantidad de horas que trabajas a la semana los evaluados.

El 63% de población entrevistada a la semana realizan entre 40 y 50 horas, el 5% de 51 a 50 horas, de 61 a 70 horas el 10% de la población, mientras que el 22% realizan de entre 71 a más horas a la semana.

Tabla 6. Muestra el total de horas extras que los trabajadores realizan a la semana.

PREGUNTA 2

RESPUESTAS	Población
DE 1 A 10	22
DE 11 A 20	16
DE 21 A 30	9
DE 30 A MAS	2
NINGUNA	11
TOTAL	60



Gráfico 6. Refleja el porcentaje de las horas extras que los trabajadores realizan a la semana.

De la población entrevistada, el 37% realiza de entre 1 a 10 horas a la semana, el 27% de entre 11 a 20, de entre 21 a 30 el 15% de ellos, el 3% realiza de 30 a más horas extras a la semana, y un 18% no realiza ninguna hora extra a la semana.

Tabla 7. Refleja los resultados de la forma en que son compensadas las horas extras.

PREGUNTA 3

RESPUESTAS	Población
REMUNERADA	38
POR TIEMPO	4
NINGUNA	18
TOTAL	60

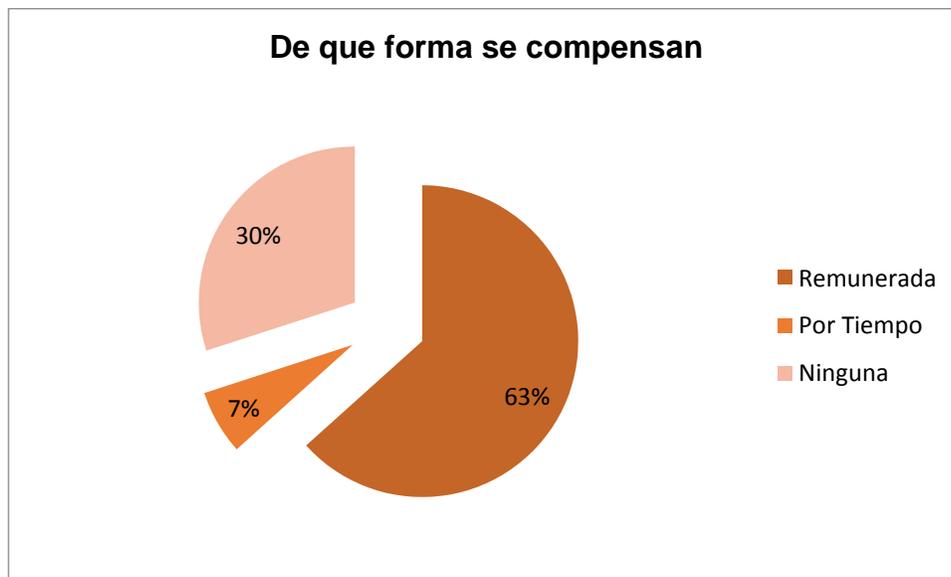


Gráfico 7. Muestra los porcentajes de la forma en que son compensadas las horas extras de los trabajadores.

El 63% de los trabajadores menciono que las horas extras son remuneradas en efectivo, el 7% menciono que se las compensan con tiempo y el 30% expreso que no son compensadas de ninguna manera.

Tabla 8. Contiene los datos de si los trabajadores realizan funciones extras aparte de las de su puesto de trabajo.

PREGUNTA 4

RESPUESTAS	Población
SI	41
NO	19
TOTAL	60

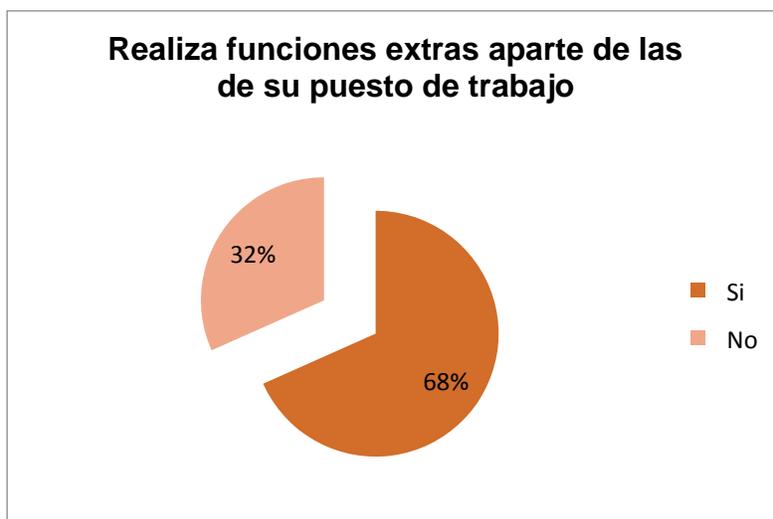


Gráfico 8. Muestra el porcentaje de la realización o no de funciones extras a las establecidas en su puesto de trabajo.

El gráfico anterior muestra que el 68% de las personas entrevistadas si realizan funciones extras aparte de las de su puesto de trabajo, el 32% expreso no lo realizan ninguna función extra.

Tabla 9. Contiene los resultados obtenidos de la asignación o no de metas de trabajo diarias.

PREGUNTA 5

RESPUESTAS	Población
SI	33
NO	27
TOTAL	60

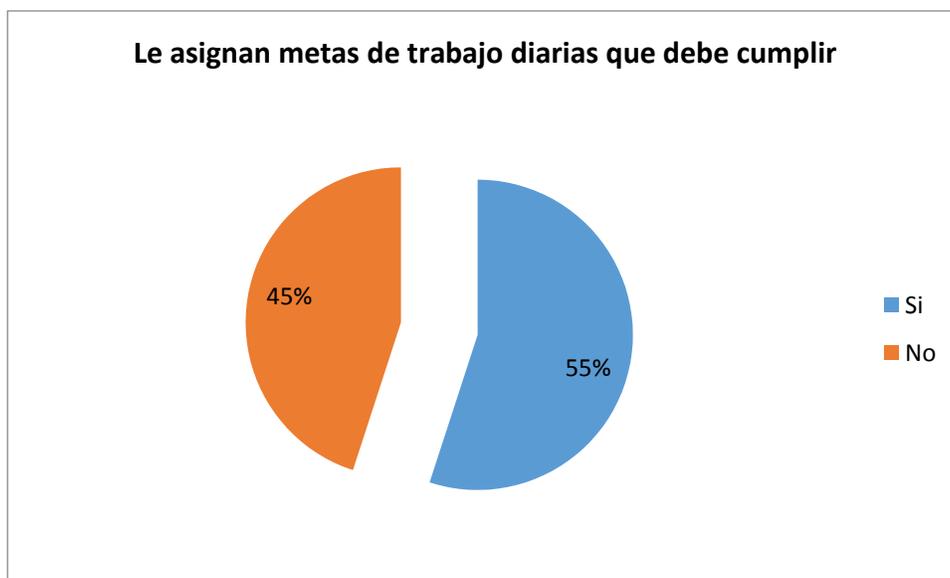


Gráfico 9. Refleja la asignación o no de metas de trabajo diarias que las personas entrevistadas cumplen.

Al preguntarles a los/as entrevistados/as, si le asignas metas de trabajo diarias que deben cumplir, el 55% de ellos/as expreso que si le asignas metas diarias, mientras que el 45% restante expreso que no trabajan bajo metas diarias.

Tabla 10. Muestra la consideración que los entrevistados hicieron sobre si su trabajo le consume mucho tiempo o no.

PREGUNTA 6

RESPUESTAS	Población
SI	34
NO	26
TOTAL	60

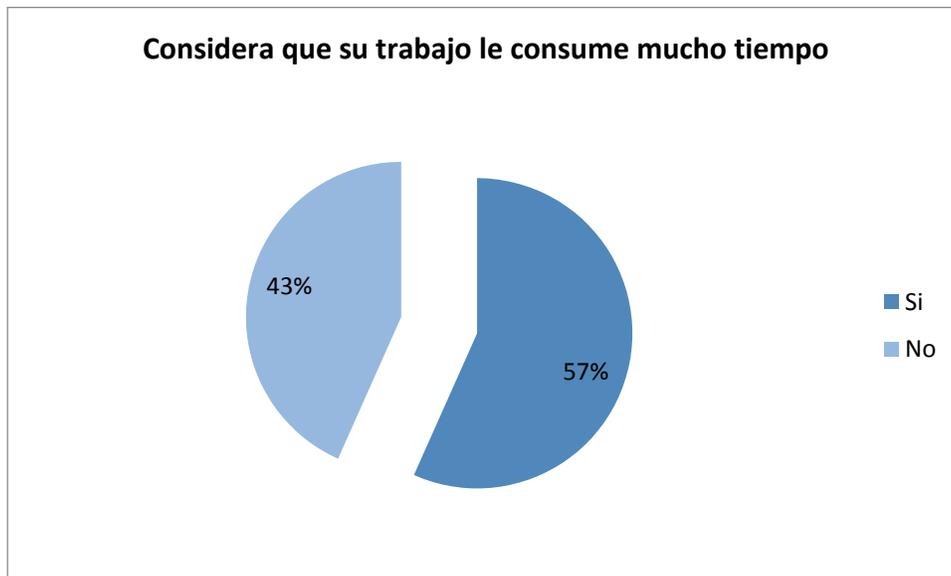


Grafico 10. Muestra el porcentaje de la consideración de los trabajadores respecto a, si su trabajo les consume mucho tiempo o no.

El 57% de la población entrevistada menciona que su trabajo si les consumo mucho tiempo, en cambio el 43% respondieron que no es así.

Tabla 11. Refleja la presencia o no de la procrastinación en los entrevistados.

PREGUNTA 7

RESPUESTAS	Población
SI	30
NO	30
TOTAL	60

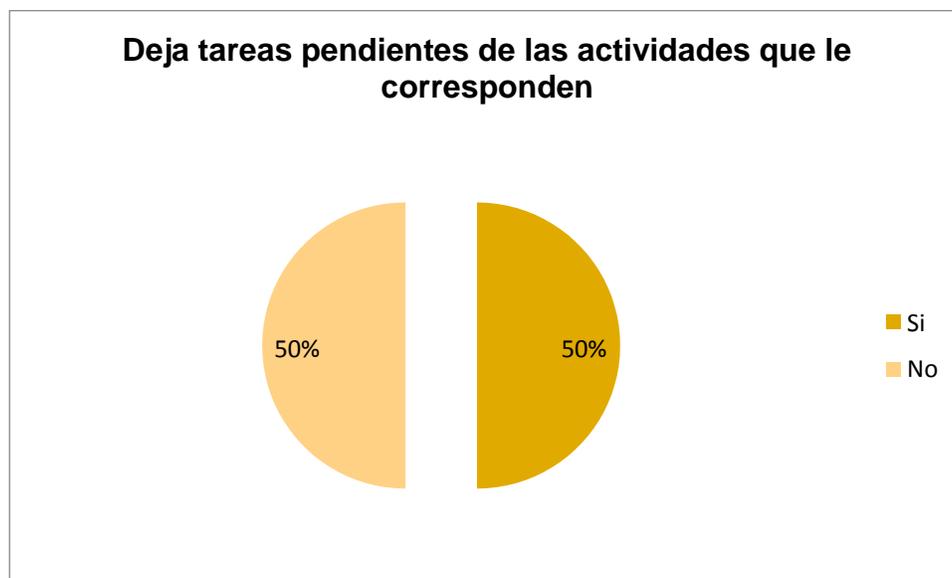


Gráfico 11. Muestra el porcentaje de si los trabajadores dejan actividades pendientes en el día en que han sido asignadas.

El 50% de los evaluados expresaron que si dejan tareas pendientes de las actividades que le corresponden en un día, por ejemplo, mientras que el otro 50% menciona que no dejan tareas pendientes.

Tabla 12. Contiene los resultados de la acerca de la observación de prácticas de discriminación que ellos mismos han observado tanto hacia sus compañeros como hacia ellos mismos.

PREGUNTA 8

RESPUESTAS	Población
SI	0
NO	60
TOTAL	60

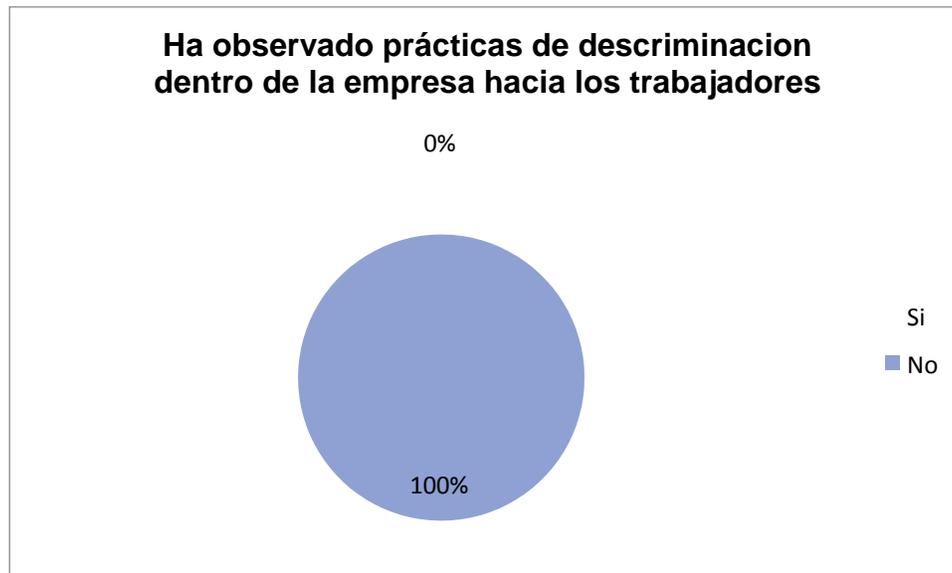


Gráfico 12. Muestra los porcentajes obtenidos sobre la observación o no de prácticas de discriminación dentro de la empresa hacia los trabajadores.

Al preguntarles a los evaluados, si han observado práctica de discriminación dentro de la empresa hacia sus compañeros de trabajo o hacia ellos mismos, el 100% mencionaron directamente que no han observado este tipo de acción dentro de la empresa.

Tabla 13. Muestra el resultado de la consideración que los trabajadores tienen sobre el tiempo para la ingesta de alimentos.

PREGUNTA 9

RESPUESTAS	Población
SI	56
NO	4
TOTAL	60

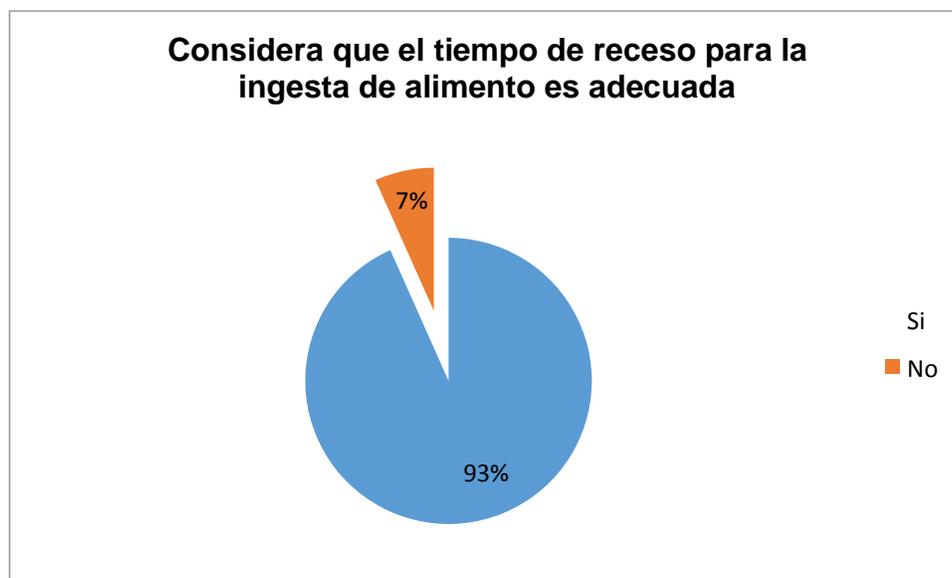


Grafico 13. Muestra la consideración que los trabajadores tienen sobre el tiempo para la ingesta de alimentos.

En cuanto a la consideración que los trabajadores tienen sobre el tiempo para la ingesta de alimentos, el 93% menciono que si es adecuada, mientras que el 7% expreso que no es adecuado el tiempo.

Tabla 14. Muestra los resultados obtenidos de la evaluación sobre la acción de llevar actividades del trabajo a casa.

PREGUNTA 10

RESPUESTAS	Población
SI	21
NO	39
TOTAL	60

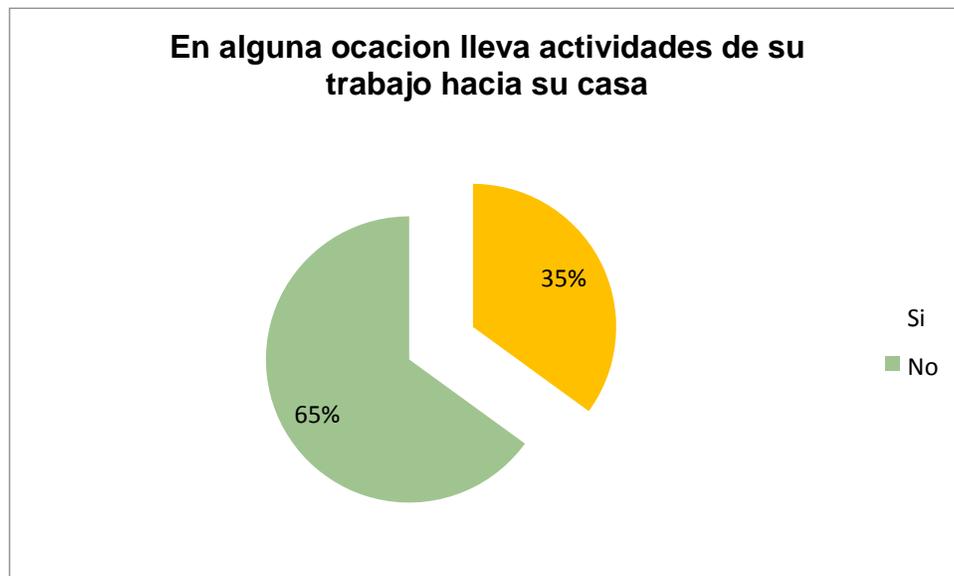


Gráfico 14. Muestra los porcentajes obtenidos de la evaluación sobre la acción de llevar actividades del trabajo a casa.

El 35% de las persona entrevistadas si han llevado en alguna ocasión actividades de su trabajo para realizarlas en casa, mientras que el 65% restante expresaron que no.

➤ **SOBRECARGA EMOCIONAL.**

Tabla 15. Muestra los resultados de la supervisión de los jefes a los empleados a su cargo. ■

PREGUNTA 11

RESPUESTAS	Población
SI	46
NO	14
TOTAL	60



Grafico 15. Refleja los porcentajes de los resultados obtenidos de la supervisión de los jefes a empleados a su cargo.

El 67% de los entrevistados mencionaron que si son supervisados por su jefe constantemente, el 23% restante expresaron que su jefe no supervisa su trabajo.

Tabla 16. Contiene los resultados sobre si su trabajo requiere ejercerlo bajo presión o no.

PREGUNTA 12

RESPUESTAS	Población
SI	38
NO	22
TOTAL	60

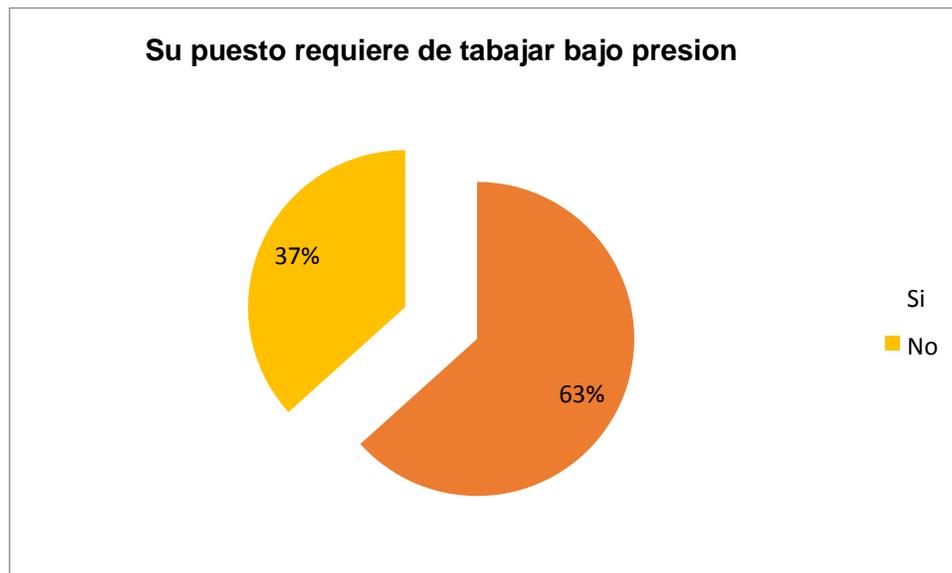


Grafico 16. Muestra los porcentajes de los resultados obtenidos sobre si su trabajo requiere ejercerlo bajo presión o no.

El 63% de la población expreso que su trabajo si requiere ejercerlo bajo presión, el 37% menciono que no es necesaria la presión para poder trabajar bien.

Tabla 17. Muestra el total de personas a las que les anunciaron al momento de su contratación si su trabajo necesitaba capacidad de trabajar bajo presión o no.

PREGUNTA 13

RESPUESTAS	Población
SI	43
NO	17
TOTAL	60

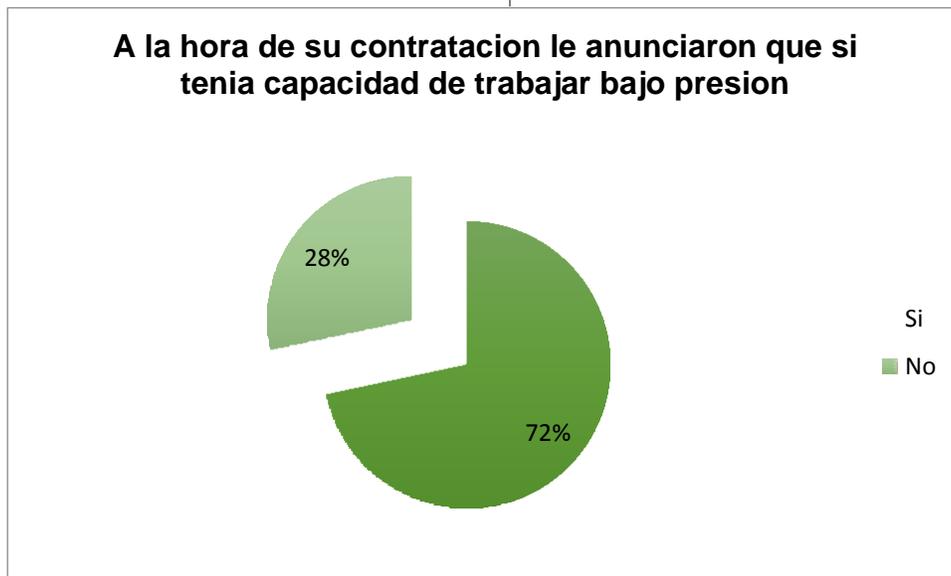


Grafico 17. Muestra el porcentaje del total de personas a las que les anunciaron al momento de su contratación si su trabajo necesitaba capacidad de trabajar bajo presión o no.

Al 72% de entrevistados si les anunciaron que el puesto de trabajo al que aspiraban exigía capacidad de trabajar bajo presión, mientras que el 28% menciona que no fue algo que mencionaran durante su contratación.

Tabla 18. Muestra si hay o no posibilidades de promoción y ascenso dentro de su puesto de trabajo.

PREGUNTA 14

RESPUESTAS	Población
SI	54
NO	6
TOTAL	60

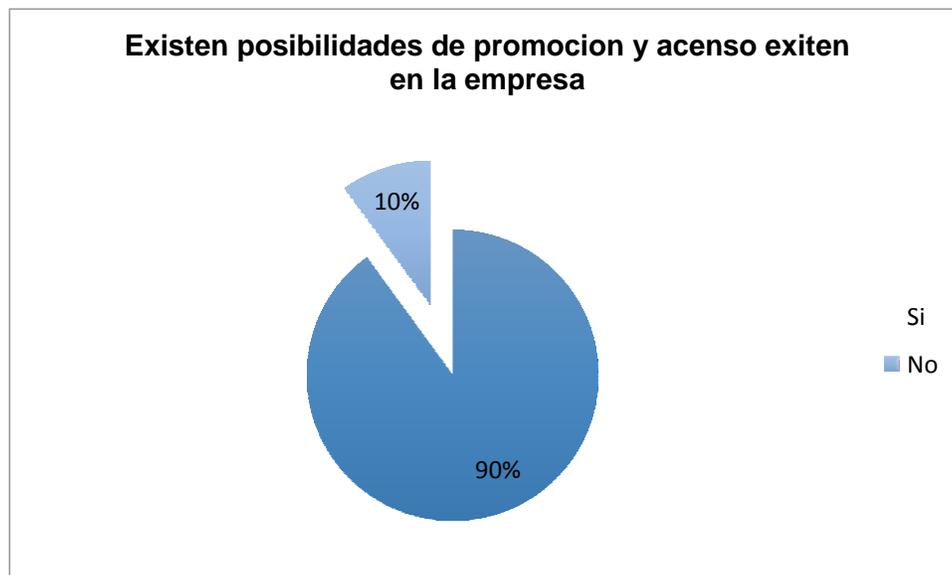


Grafico 18. Refleja los porcentajes sobre si hay o no posibilidades de promoción y ascenso dentro de la empresa.

El 90% de los trabajadores afirmo que si hay posibilidades de promoción y ascenso dentro de la empresa y en su puesto de trabajo, el resto que forman el 10% expreso que no hay posibilidades de promoción y ascenso en su puesto de trabajo.

Tabla 19. Evalúa la presencia o no de compromiso de parte de los trabajadores hacia la empresa.

PREGUNTA 15

RESPUESTAS	Población
SI	54
NO	6
TOTAL	60

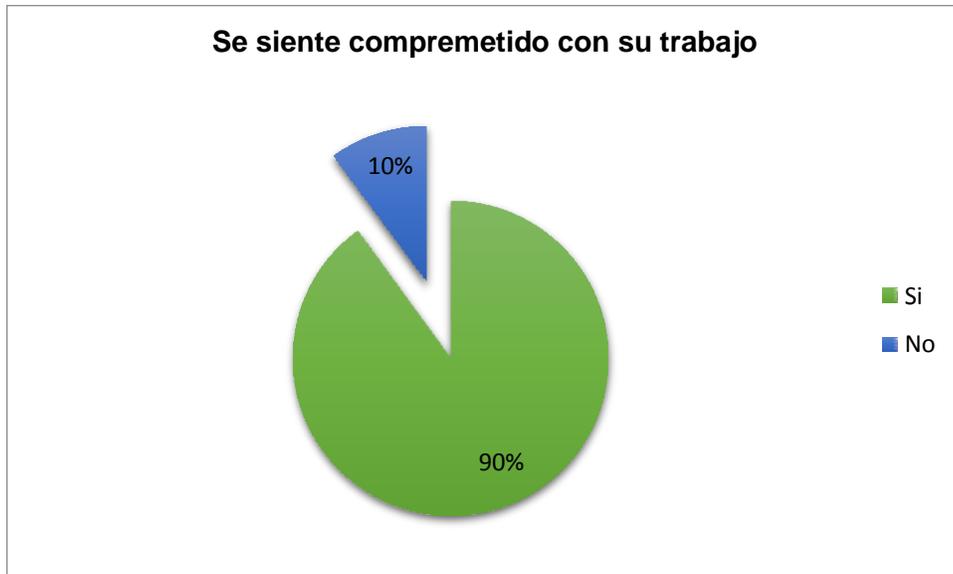


Grafico 19. Muestra en porcentajes, la presencia o no de compromiso de parte de los trabajadores hacia la empresa.

En cuanto al compromiso, el 90% de los entrevistados menciono que si se sienten muy comprometidos en su trabajo, el resto que equivale al 10% de ellos expreso que no se sienten mayormente comprometidos en su trabajo.

Tabla 20. Resultados sobre si sus actividades laborales le ocasionan desagrado o no.

PREGUNTA 16

RESPUESTAS	Población
SI	39
NO	21
TOTAL	60

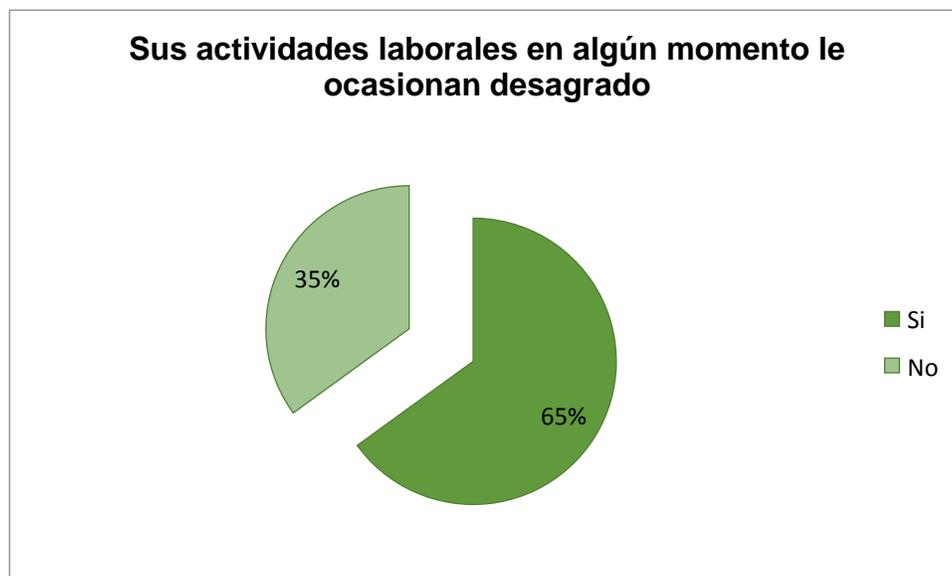


Grafico 20. Porcentajes de los resultados sobre si sus actividades laborales le ocasionan desagrado o no.

En cuanto a la presencia o no de desagrado al momento de realizar actividades laborales, el 65% expreso que sus actividades si le ocasionan desagrado, el 35% dijo que hasta el momento sus actividades laborales no le han ocasionado desagrado.

Tabla 21. Contiene los resultados sobre si su puesto de trabajo le exige más de lo que puede realizar.

PREGUNTA 17

RESPUESTAS	Población
SI	14
NO	46
TOTAL	60

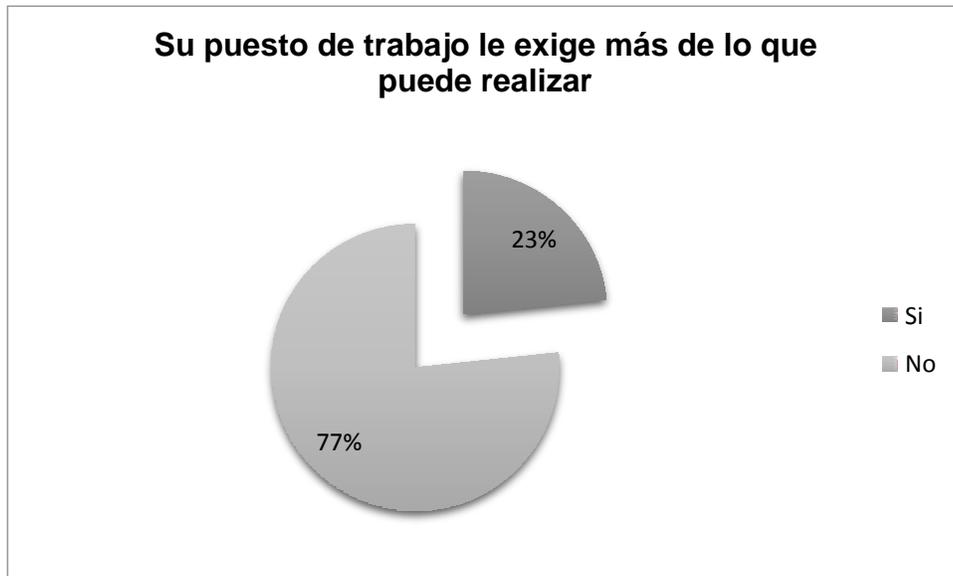


Grafico 21. Contiene los porcentajes de los resultados sobre si su puesto de trabajo le exige más de lo que puede realizar.

El 23% menciona que su puesto de trabajo si le exige más de lo que pueden realizar, mientras que el 77% expreso que su trabajo no le exige más de lo que está dando.

Tabla 22. Presenta los resultados sobre el estado de ánimo con el que los trabajadores inician su jornada laboral.

PREGUNTA 18

RESPUESTAS	Población
MOTIVADO	20
CON ENERGÍA	5
ABURRIDO	12
CON MOLESTIAS FÍSICAS	9
PREOCUPADO	5
DESINTERESADO	9
TOTAL	60

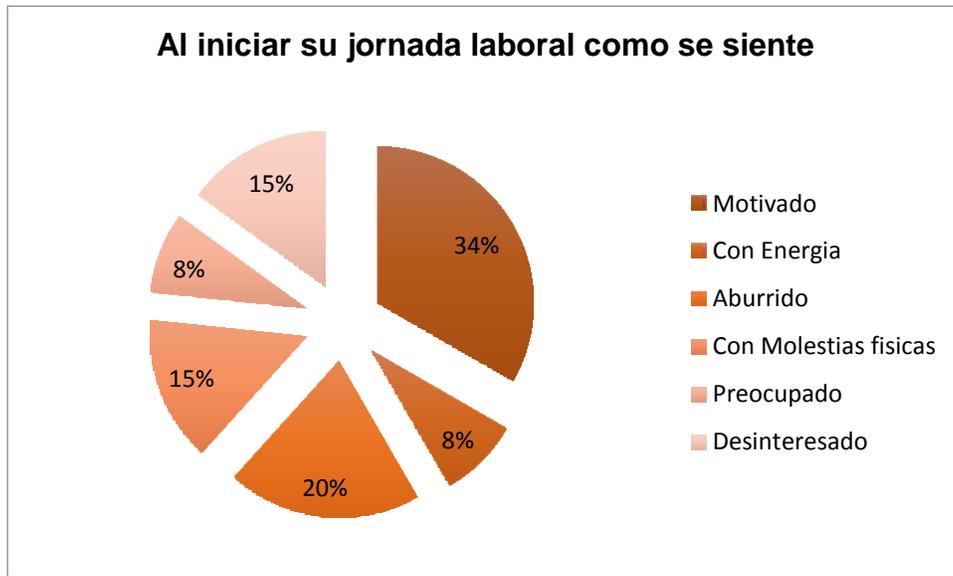


Grafico 22. Presenta los resultados sobre el estado de ánimo con el que los trabajadores inician su jornada laboral.

En el estado de ánimo con el que los trabajadores inician su jornada laboral, el 34% menciona que al iniciar su jornada laboral se sienten motivados, un 8% indico que inicia con mucha energía, un 20% de la población inicia aburrido, con molestias físicas se siente el 15% de ellos al iniciar a trabajar, un 8% suelen sentirse preocupados al llegar a iniciar sus actividades laborales y un 15% inicia su jornada laboral mostrándose desinteresado.

Tabla 23. Presenta los resultados sobre el estado de ánimo con el que los trabajadores finalizan su jornada laboral.

PREGUNTA 19

RESPUESTAS	Población
MOTIVADO	25
CON ENERGÍA	4
ABURRIDO	17
CON MOLESTIAS FÍSICAS	8
PREOCUPADO	0
DESINTERESADO	6
TOTAL	60

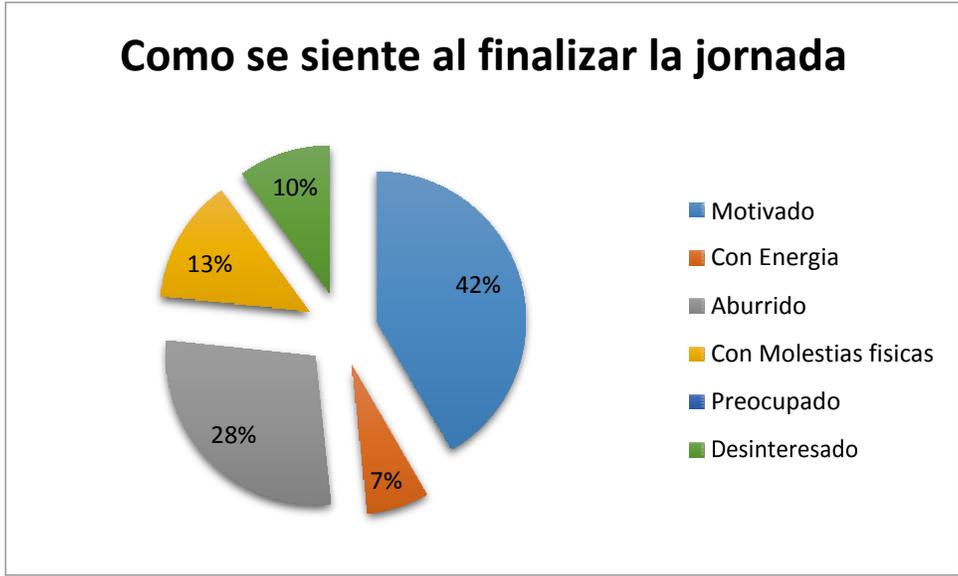


Grafico 23. Presenta los resultados sobre el estado de ánimo con el que los trabajadores finalizan su jornada laboral.

Al finalizar la jornada laboral, el 42% de la población entrevistada la finalizan sintiéndose motivados, mientras que el 7% sigue sintiendo energía al final de la jornada laboral, aburridos la finalizan el 28% de ellos, el 13% al final de su jornada laboral se sienten con molestias físicas, y un 10% se muestra desinteresado al final de su jornada laboral.

Tabla 24. Muestra los resultados sobre la facilidad o no del trabajo en equipo de los trabajadores.

PREGUNTA 20

RESPUESTAS	Población
SI	56
NO	4
TOTAL	60



Grafico 24. Contiene los porcentajes de los resultados obtenidos sobre la facilidad o no del trabajo en equipo.

Ah el 93% de la población entrevistada se le facilita el trabajo en equipo, mientras que al 7% restante se le hace difícil trabajar en equipo al momento de realizar actividades laborales.

Tabla 25. Refleja los resultados obtenidos acerca de si los trabajadores han llevado el estrés de su trabajo para casa.

PREGUNTA 21

RESPUESTAS	Población
SI	37
NO	23
TOTAL	60

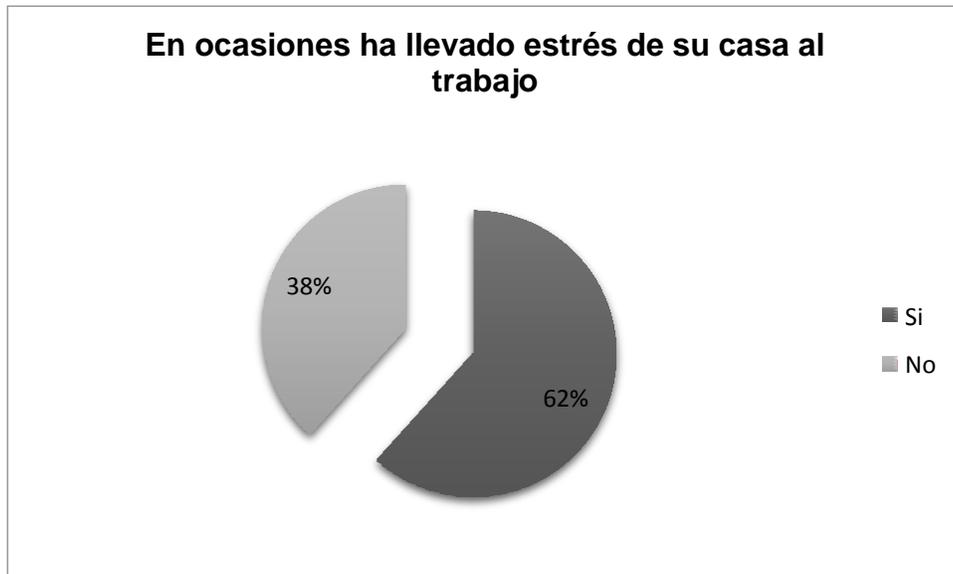


Grafico 25. Refleja los resultados obtenidos acerca de si los trabajadores han llevado el estrés de su trabajo para casa.

El 62% de las personas entrevistadas si han llevado el estrés de su trabajo hacia su casa, mientras que el 38% restante expreso que no lleva ese estrés a casa, sabiendo separar lo laboral de lo familiar.

Tabla 26. Da a conocer los resultados acerca de la privación o no de realizar actividades familiares o con amigos por cubrir horas laborales.

PREGUNTA 22

RESPUESTAS	Población
SI	39
NO	21
TOTAL	60

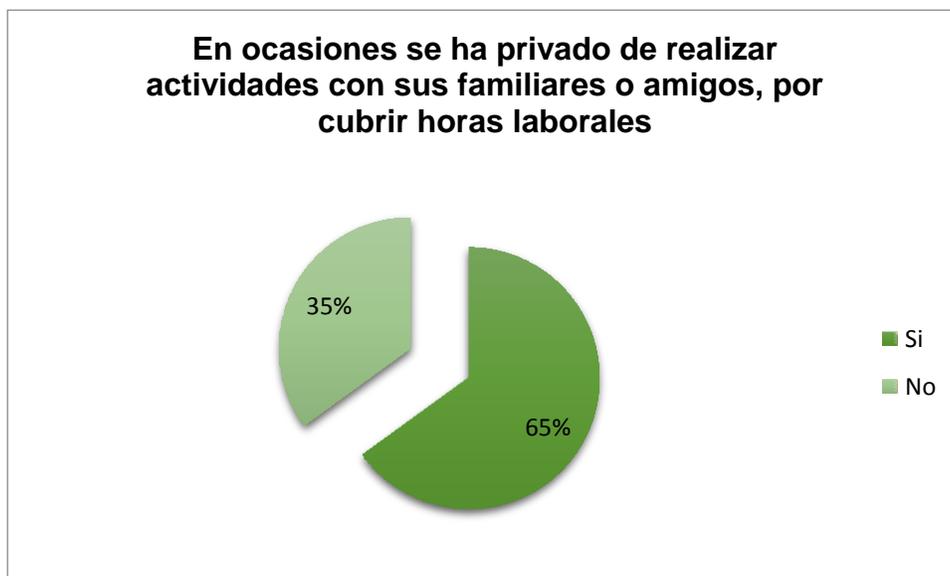


Grafico 26. Muestra los resultados acerca de la privación o no de realizar actividades familiares o con amigos por cubrir horas laborales.

Al preguntarles a los trabajadores si se han privado o no de realizar actividades familiares o de amigos por cubrir horas laborales, el 65% de ellos respondió que sí lo han hecho, el 35% restante respondió que no se han privado de realizar este tipo de actividades.

Tabla 27. Muestra los ámbitos que causan preocupación en el evaluado, aparte de las responsabilidades de su trabajo.

PREGUNTA 23

RESPUESTAS	Población
PERSONALES	7
ECONÓMICO	32
FAMILIAR	16
PAREJA	1
SOCIAL	3
OTROS	1
TOTAL	60

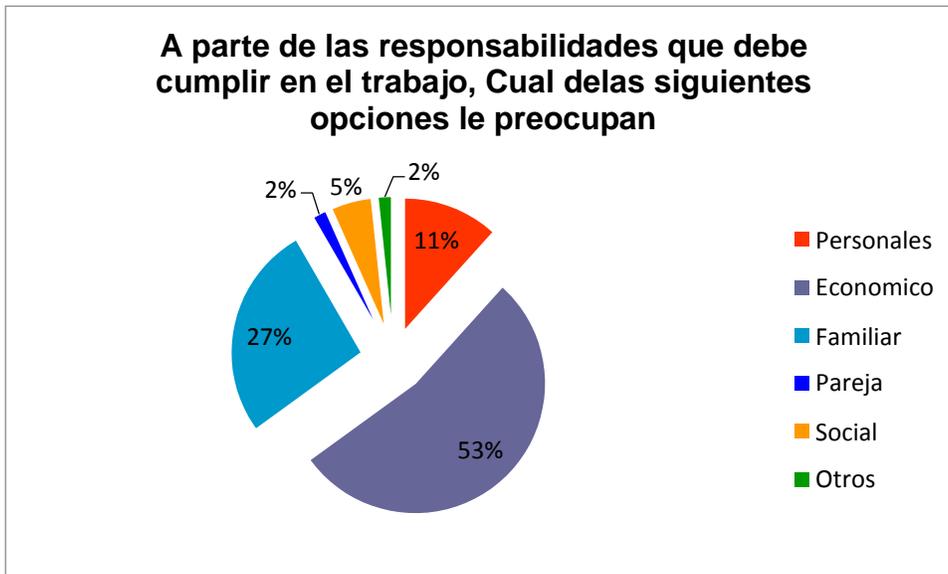


Grafico 27. Muestra el porcentaje de los ámbitos que causan preocupación en el evaluado, aparte de las responsabilidades de su trabajo.

En cuanto a los ámbitos que causan preocupación en los entrevistados, aparte de las responsabilidades de su trabajo, el 53% expreso que los problemas personales son los que causan mayores preocupación en su cotidianidad, el 27% menciona que mayormente les preocupa lo económico, lo familiar le causa preocupación a un 2% de la población, el ambito de pareja le preocupa a un 5% de ellos, un 2% se preocupa por cuestiones que tiene que ver con el entorno social, como la situación de violencia en el país, y a un 11% de ellos les preocupan otras cosas, como los estudios Universitarios, enfermedades físicas, entre otras.

➤ **SOMÁTICA.**

Tabla 28. Refleja la frecuencia con la que la población visita al médico.

PREGUNTA 24	
RESPUESTAS	Población
DE 1 A 3 VECES AL MES	9
DOS VECES AL AÑO	10
1 VEZ AL AÑO	36
NUNCA	5
TOTAL	60

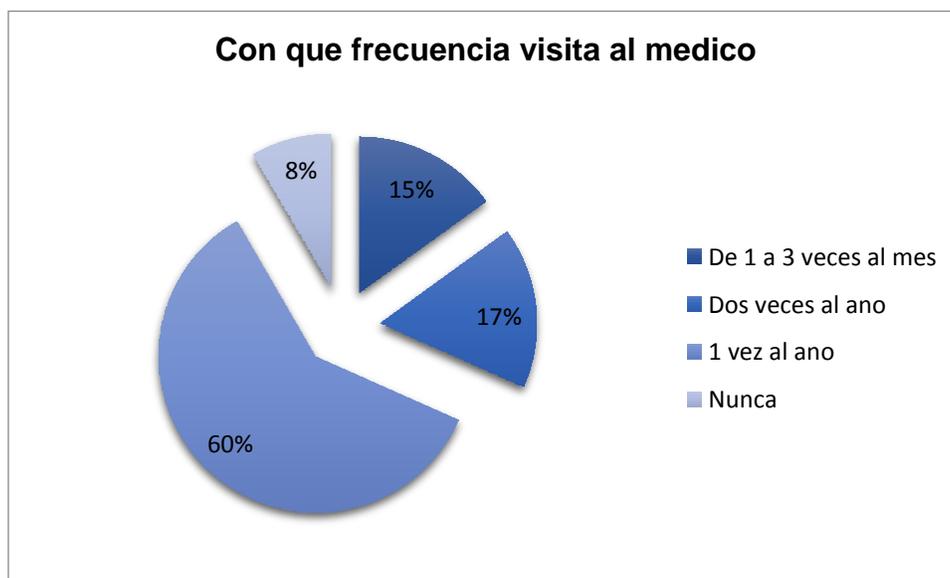


Gráfico 28. Refleja la frecuencia con la que la población visita al médico.

En la frecuencia con la que los entrevistados visitan al médico, el 15% menciono que visitan al médico de 1 a 3 veces al mes, el 17% lo hace 2 veces al año, una vez al año lo visita el 60% de la población entrevistada y un 8% menciono que no lo visitan.

Tabla 29. Contiene los motivos de consulta por los cuales la población entrevistada visita al médico.

PREGUNTA 25

RESPUESTAS	Población
PROBLEMAS RESPIRATORIOS	3
MIGRAÑA	6
PROBLEMAS ESTOMACALES	4
DOLORES MUSCULARES	32
ENFERMEDAD COMÚN	7
HIPERTENSIÓN	2
EPILEPSIA	1
ACCIDENTE DE TRABAJO	2
NINGUNO	3
TOTAL	60

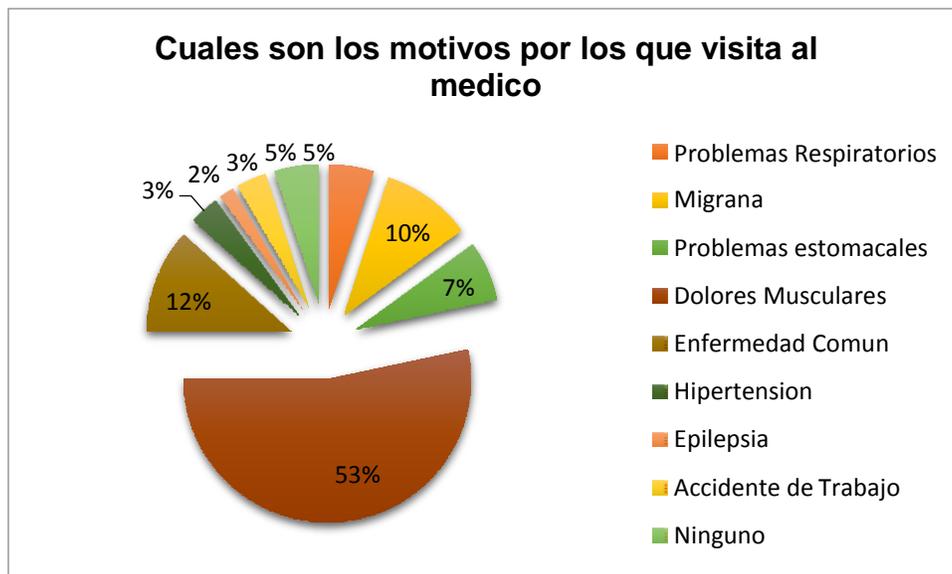


Grafico 29. Contiene los porcentajes de los motivos de consulta por los cuales la población entrevistada visita al médico.

El motivo de consulta por el que con más frecuencia visitan al médico los entrevistados son los dolores musculares, el 53% de ellos menciono experimentar este tipo de molestias, le siguen enfermedades comunes con el 12%, el 10% visita al médico por dolores de cabeza y/o migraña, el 7% lo hace por motivo de problemas estomacales producto del ambiente laboral, los problemas respiratorios cumple un 5%, los accidentes de trabajo hacen un 3%, debido a problemas de hipertensión lo hace un 3% y un 2% que equivale a un entrevistado visita al médico por tratamiento para epilepsia, el 5% restante lo visita por el simple hecho de ser necesario.

Tabla 30. Muestra la frecuencia de los síntomas físicos en la población entrevistada.

PREGUNTA 26

RESPUESTAS	Población
ANSIEDAD	14
INSOMNIO	12
DOLORES MUSCULARES	33
JAQUECAS	11
CANSANCIO FÍSICO	33
IRRITABLE	16
TICS FACIALES	12
PROBLEMAS ESTOMACALES	7
PÉRDIDA DE APETITO	4
TAQUICARDIA	4
HIPERTENSIÓN	2
PERDIDA DE DESEO SEXUAL	1
NINGUNO	3



Grafico 30. Muestra los porcentajes de la frecuencia de los síntomas físicos en la población entrevistada.

14 de las 60 personas entrevistadas expresaron que experimentan síntomas de ansiedad, lo que equivale al 9% de la población, 12 de ellas tienen dificultades para conciliar el sueño, es decir un 8%, el 22% presenta dolores musculares muy frecuentes, el 7% que equivale a 11 personas padece de dolores de cabeza de forma frecuente, 33 personas padecen de cansancio físico de forma cotidiana lo que hace un 22% de la población, el 10% de ellos suelen pasar irritables, el 8% presenta tics faciales, más que todo en la parte de los ojos y frente, 7 personas suelen presentar problemas estomacales de forma frecuente es decir el 4%, el 3% de la población sufre de pérdida de apetito, otro 3% de la población está en tratamiento por taquicardias, el 1% por hipertensión, una persona de la población ha sufrido una pérdida en el deseo sexual lo que equivale al 1%, el 2% restante no ha experimentado ninguno de los síntomas anteriores.

Tabla 31. Muestra la frecuencia de malestares manifestados a partir del inicio de labores en la empresa.

PREGUNTA 27

RESPUESTAS	Población
DIARIA	12
A LA SEMANA	29
MENSUAL	16
NUNCA	3
TOTAL	60

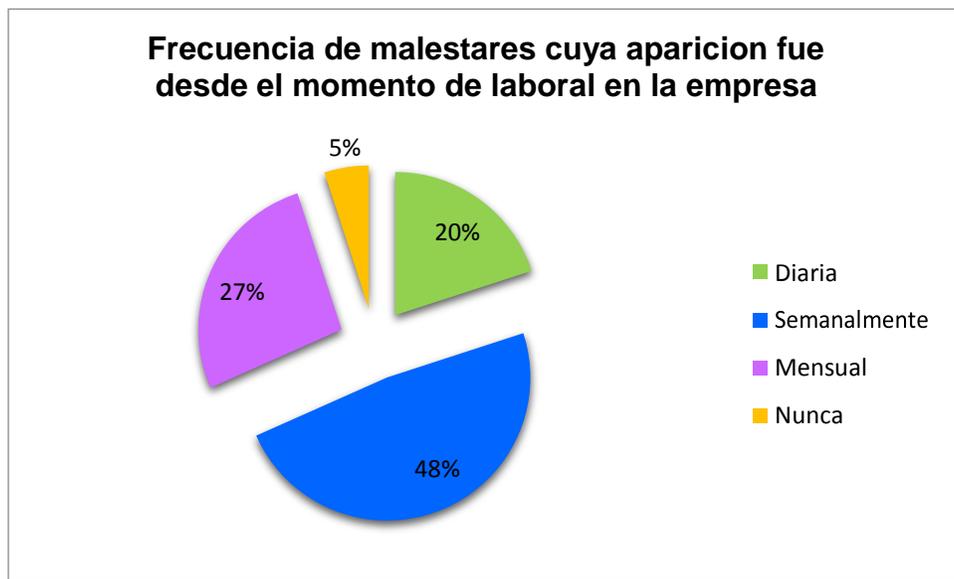


Gráfico 31. Refleja la frecuencia en tiempo de diferentes malestares presentados desde que iniciaron a laborar en la empresa.

Del 100% de entrevistados, el 48 % de la población indica que los malestares se presentan semanalmente, el 27% mensual, el 20% diariamente y el 5% de la población nunca ha presentado malestares desde que inicio a trabajar en la empresa.

Tabla 32. Muestra la población que ha sido incapacitada por dichos malestares

PREGUNTA 28

RESPUESTAS	Población
SI	14
NO	46
TOTAL	60



Gráfico 32. Refleja el porcentaje de la población que se no ha incapacitado y porcentaje de la población que ha sido incapacitada por dichos malestares.

Del 100% de entrevistados, el 77% de la población indica que no ha sido incapacitado por dichos malestares, aunque estén presentes, mientras que un 23% de la población confirma haberse incapacitado por dichos motivos de consulta.

Tabla 33. Muestra la población que ha sido incapacitada por más de 3 días, teniendo como motivo de consulta los malestares, antes mencionados.

PREGUNTA 29

RESPUESTAS	Población
SI	24
NO	36
TOTAL	60

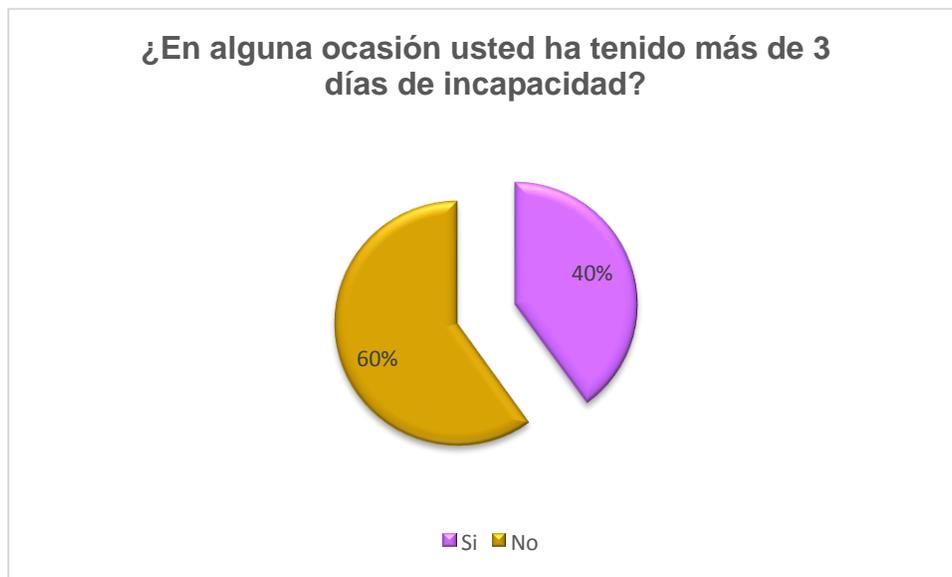


Gráfico 33. Refleja el porcentaje de la población que ha sido incapacitada con más de 3 días por dichos malestares.

Del 100% de entrevistados, el 60% de la población indica que ha no sido incapacitado por más de tres días, mientras que el 40% de la población afirma haberse incapacitado por más de 3 días con motivo de consulta los diferentes malestares, antes señalados.

Tabla 34. Refleja la población que en algún momento se ha sentido insatisfecha por su carga laboral y población que en ningún momento se ha percibido insatisfecha.

PREGUNTA 30

RESPUESTAS	Población
SI	25
NO	35
TOTAL	60

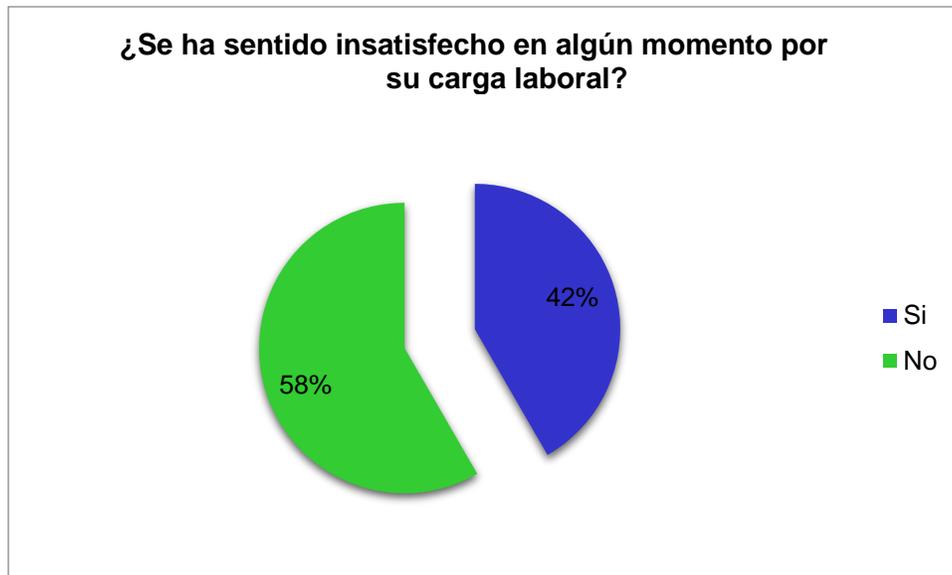


Gráfico 34. Muestra el porcentaje de la población que se ha sentido insatisfecha en algún momento por su carga laboral, como el porcentaje de la población que en ningún momento se ha sentido insatisfecha por su carga laboral.

Del 100% de entrevistados, el 58% de la población indica que en ningún momento se ha percibido insatisfecha por su carga laboral, mientras que el 42% de la población manifiesta que se ha sentido insatisfecha por su carga laboral.

Tabla 35.Refleja cómo es la relación que establece la población con los/as compañeros/as de trabajo.

PREGUNTA 31

RESPUESTAS	Población
MUY BUENA	24
BUENA	32
MALA	4
TOTAL	60



Gráfico 35. Muestra cómo es la relación de la población investigada entre compañeros/as de trabajo.

Del 100% de entrevistados, el 53% expresó que mantiene una relación Buena, el 40% la describe como Muy buena y el 7% la población establece una relación Mala.

Tabla 36.Refleja el tipo de relación que establece la población investigada con su jefe.

PREGUNTA 32

RESPUESTAS	Población
MUY BUENA	19
BUENA	35
REGULAR	6
TOTAL	60

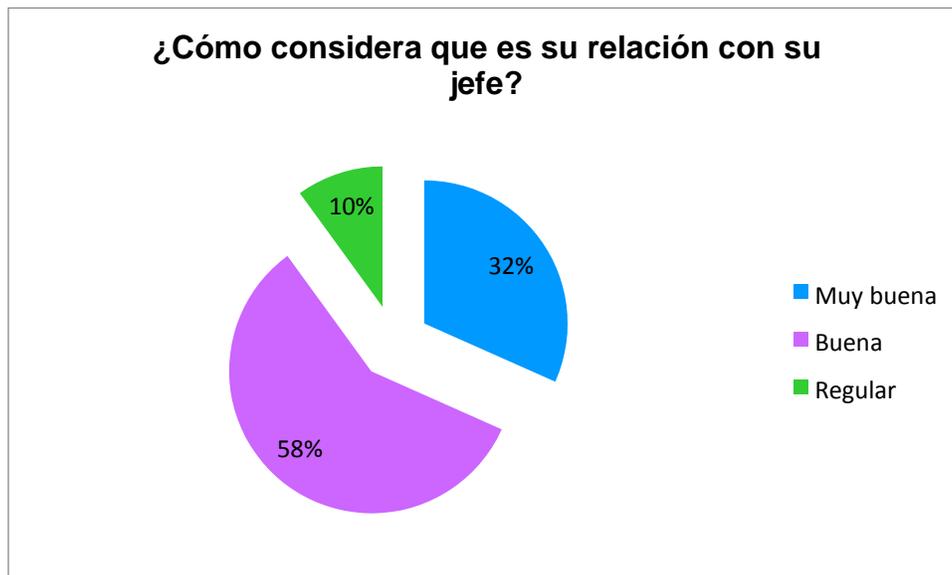


Gráfico 36. Refleja el tipo de relación que establece la población investigada con su jefe.

Del 100% de entrevistados, el 58% expreso que mantiene una relación Buena con su jefe, el 32% la describe como Muy buena y el 10% la población establece una relación Regular con su jefe.

Tabla 37.Refleja la manera de reaccionar de la población ante un conflicto en el trabajo.

PREGUNTA 33

RESPUESTAS	Población
CON MOLESTIA	9
TRATA DE DIALOGAR	24
ES IMPULSIVO	3
BUSCA AYUDA	9
ES INDIFERENTE	6
PONE EN PRÁCTICA EL TRABAJO EN EQUIPO	9
TOTAL	60



Gráfico 37. Muestra la manera de reaccionar de la población investigada ante un conflicto en el trabajo.

Del 100% de entrevistados, el 40% de la población trata de dialogar ante un conflicto, el 15% busca ayuda, otro 15% pone en práctica el trabajo en equipo, y otro 15% reacciona con molestia, mientras que un 10% es indiferente y un 5% reacciona impulsivamente.

3. ANÁLISIS DE CUESTIONARIO.

Tabla 38. Resumen de los resultados obtenidos en el Cuestionario, el cual refleja la afectación que el síndrome de sobrecarga laboral y emocional provoca en la Salud Física y Mental de los trabajadores, esto en cuanto a frecuencia y gravedad.

ASPECTOS	POBLACIÓN	FRECUENCIA	GRAVEDAD
SALUD FÍSICA			
DOLOR DE CABEZA	11	2 a 3 veces a la semana	Moderada
PROBLEMAS ESTOMACALES	5	2 a 3 veces a la semana	Leve
PROBLEMAS CARDIOVASCULARES	5	2 a 3 veces a la semana	Leve
SUDORACIÓN FRÍA	10	4 a 6 veces a la semana	Muy marcada
IRRITABILIDAD	20	2 a 3 veces a la semana	Moderada
ALIMENTACIÓN	15	2 a 3 veces a la semana	Moderada
DOLORES MUSCULARES	30	4 a 6 veces a la semana	Muy marcada
TOTAL	96		
SALUD MENTAL			
INSOMNIO	7	2 a 3 veces a la semana	Leve
RELACIONES INTERPERSONALES	10	2 a 3 veces a la semana	Leve
MOTIVACIÓN	20	4 a 6 veces a la semana	Moderada
ESTADOS DE ANIMO	16	2 a 3 veces a la semana	Leve
AUTOESTIMA	7	2 a 3 veces a la semana	Moderado
PROCRASTINACION	13	4 a 6 veces a la semana	Moderado
PENSAMIENTOS NEGATIVOS	9	2 a 3 veces a la semana	Leve
TOTAL	82		

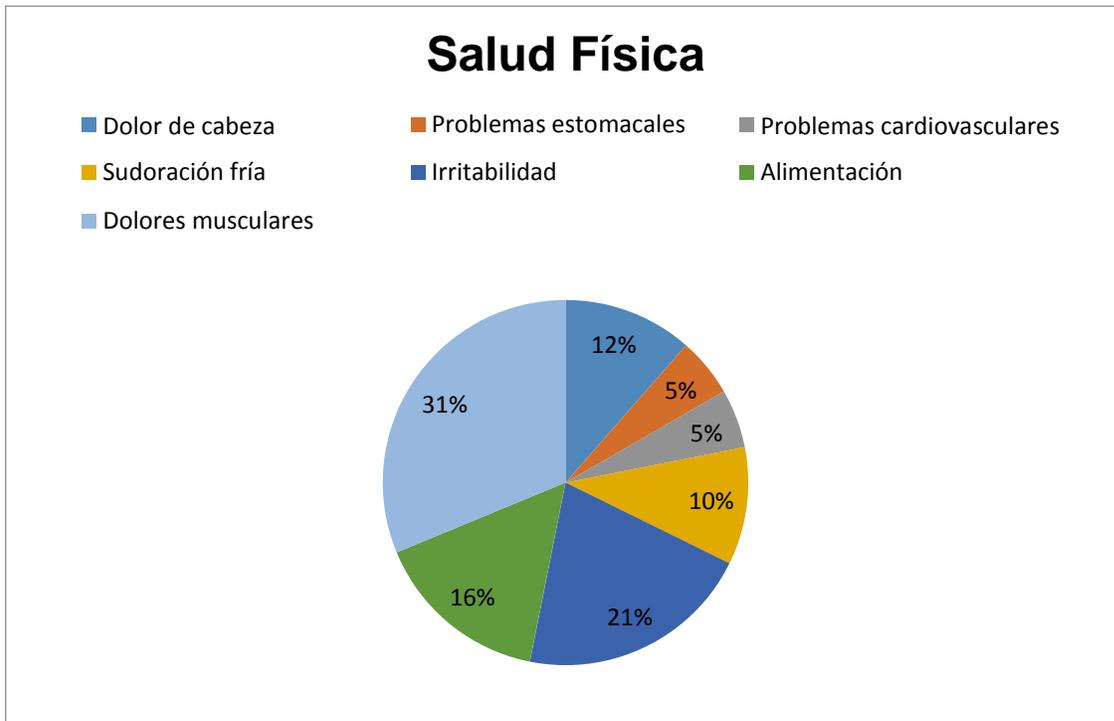


Gráfico 38. Muestra en que aspectos de la Salud Física se observa afectación del síndrome de sobrecarga laboral.

En la Salud Física, el 12% de la población evaluada presentan dolores de cabeza de 4 a 6 veces a la semana de manera moderada, mientras que los problemas estomacales se presentan en un 5% con una frecuencia de 2 a 3 veces por semana y de gravedad leve, en cuanto a los problemas cardiovasculares el 5% de los trabajadores lo experimentan de 2 a 3 veces a la semana de forma leve, la sudoración fría la presenta el 10% de la población de 4 a 6 veces a la semana y con un intensidad muy marcada, además la irritabilidad se presenta en 21% de 2 a 3 veces a la semana de forma moderada, respecto a los cambios de alimentación debido a la carga laboral se dan en un 16% con una frecuencia de 2 a 3 veces a la semana con una gravedad moderada, también se presentan dolores musculares en un 31% de la población evaluada con una frecuencia de 4 a 6 veces a la semana y con una gravedad muy marcada.

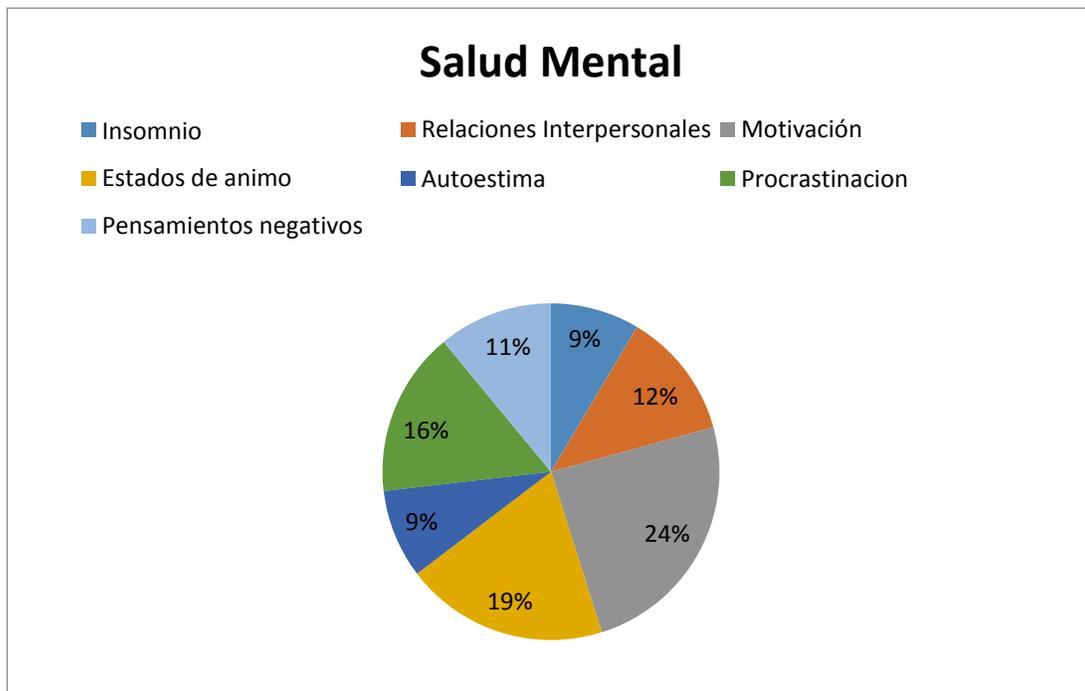


Gráfico 39. Muestra en que aspectos de la Salud Mental se observa afectación del síndrome de sobrecarga laboral.

En la salud mental, se puede mencionar que el 9% de la población evaluada presento insomnio de 2 a 3 veces a la semana con una gravedad leve, así también se presentó en la población relaciones interpersonales afectadas, con un 12% con una frecuencia de 2 a 3 veces a la semana y una gravedad leve, además la poca motivación la presenta un 24% con una frecuencia de 4a veces a la semana con una gravedad marcada, también el 19% presento variación en sus estados de ánimo con una frecuencia de 2 a 3 veces a la semana y una gravedad leve, respecto al autoestima el 9% de la población se ve afectada con una frecuencia de 4 a 6 veces a la semana con una gravedad moderada, además la procrastinacion se presenta en un 16% de la población, con una frecuencia de 4 a 6 veces a la semana y una gravedad moderada y finalmente el 11% presento pensamientos negativos con una frecuencia de 2 a 3 veces a la semana con gravedad leve.

4. ANÁLISIS DE CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE SQT-DF

Tabla 39. Presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

RANGO	POBLACIÓN
BAJO	5
MEDIO BAJO	16
MEDIO	3
MEDIO ALTO	3
ALTO	33
TOTAL	60

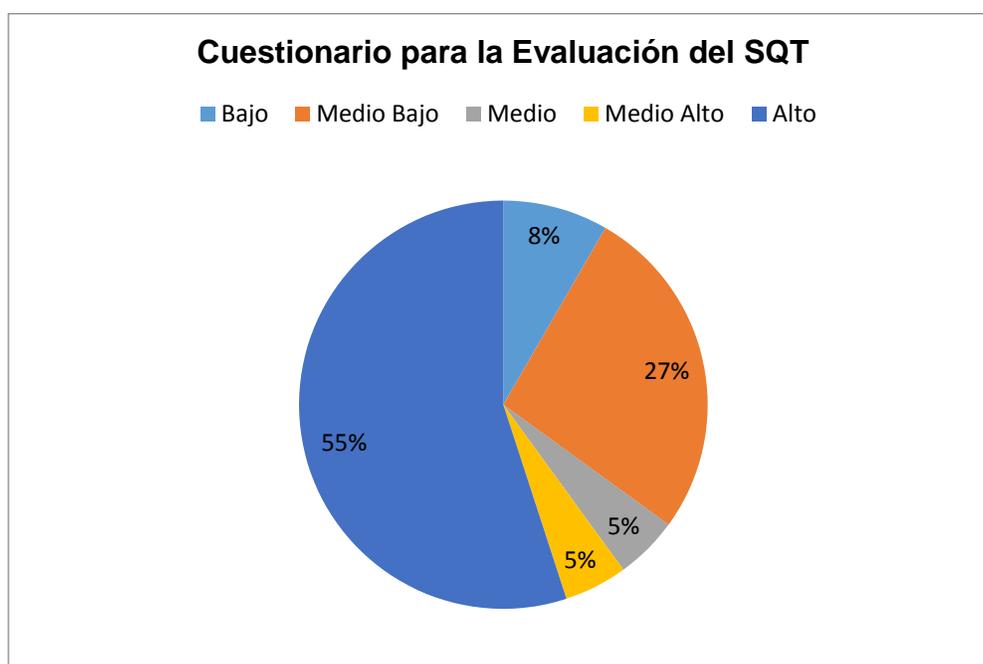


Gráfico 40. Contiene los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

El 8% de la población evaluada se ubica en un rango bajo, mientras que el 27% se encuentra en un nivel medio bajo, el 5% en un rango medio, y en un rango medio alto se encuentra también un 5%, el 55% restante se ubica en un rango alto.

5. ANÁLISIS DE GUÍA DE OBSERVACIÓN.

Tabla 40. Presenta los resultados obtenidos en la guía de observación de acuerdo a los aspectos observados.

Criterios Aspectos	Mucho	Poco	Nada
Apariencia física	26	28	6
Expresión facial	17	20	23
Movimiento corporal	31	14	15
Lenguaje	38	12	10
Interacción con otros	6	48	6

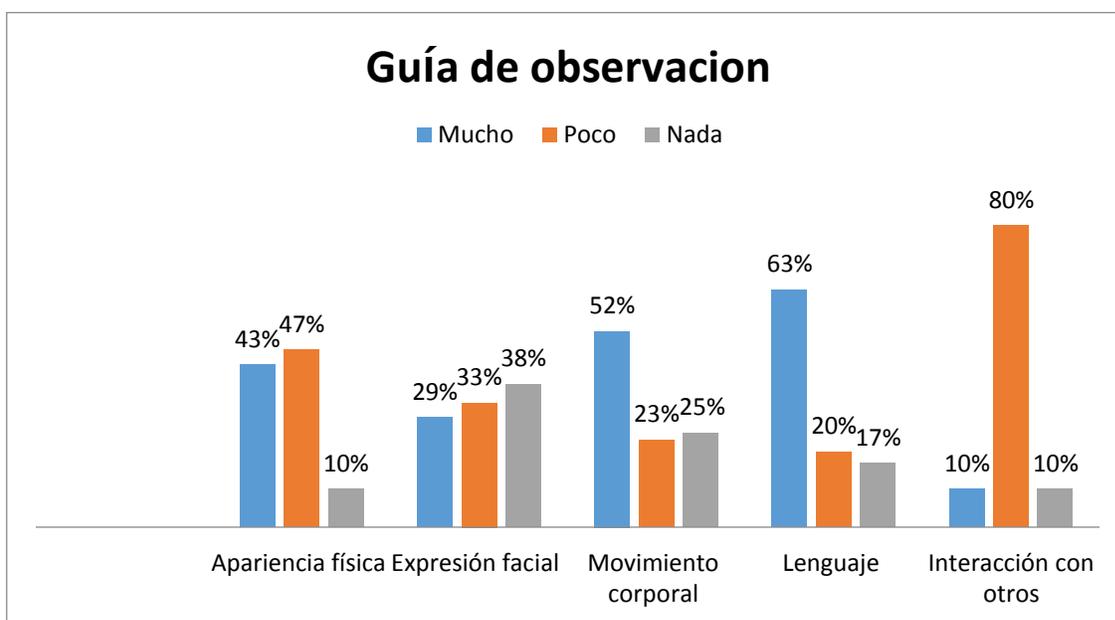


Grafico 41. Contiene los porcentajes de los resultados obtenidos en la guía de observación de acuerdo a los aspectos observados y divididos en los criterios de observación.

En cuanto a la apariencia física, el 43% se observó muy bien, el 47% poco adecuada y en el 10% se observó muy mal la vestimenta, en la expresión facial se observó mucha presencia de ella en el 29%, poca en un 33% y nada en un 38%, los movimientos corporales de los trabajadores en un 52% se observaron mucho, en un 23% poco y en un 25% nada, el lenguaje en cuanto a contenido, pronunciación y rapidez fue mucho en un 63%, poco en un 20% y 17% en nada, además, en la interacción con otros, se observó que en un 10% los trabajadores lo hacen muy bien, el 80% un poco bien y en un 10% no se observó mayor integración con otros.

6. INTERPRETACION DE RESULTADOS.

En la investigación propiamente dicha se puede observar que la población mayormente pertenece al género masculino, siendo por el tipo de trabajo físico que la empresa demanda y por la dinámica de la misma, la cual es por jornadas largas de trabajo y requiriendo de trasladarse a todas las plantas a nivel nacional.

A la semana, los trabajadores en su mayoría realizan más de 44 horas, es decir, mayor tiempo a las horas establecidas por el Código de Trabajo en su artículo 161, cabe mencionar que aquellos que realizan más horas extras a la semana son los administrativos, por el hecho de tener que cumplir con una meta diaria, o en caso de que uno de sus compañeros falte deben cubrir en la medida de lo posible funciones extras, cuando el trabajo es mucho y el tiempo corto, estos llevan actividades de su trabajo para casa, pasando así el estrés de la empresa a casa, evitando el descanso por lo que a la jornada siguiente llegan agotados física y mentalmente.

Por otra parte, algunos puestos operativos, cumplen horas extras, las cuales son remuneradas, siendo un incentivo para que los trabajadores se muestren comprometidos con su carga laboral.

Si bien es cierto, el trabajo de un operativo demanda más actividad física, son quienes realizan menos horas extras a la semana puesto que trabajan por producción y terminando su labor pueden retirarse a descansar.

Pérez (2004), menciona que entre mayor exceso de tareas exista en el trabajador, va apareciendo el deterioro psicológico e incrementa los niveles de agotamiento físico. Es decir que, a mayor exceso de trabajo, menor rendimiento laboral; es por ello que se encontró que la mitad de la población evaluada deja tareas pendientes, aplazando su realización unas horas o días más, esto da paso a la procrastinación y una vez realizado se puede ir convirtiendo en un hábito.

La mitad de la población de trabajadores muestra Sobrecarga Laboral, según una investigación realizada en Colombia por Guevara (2007), una persona con

Sobrecarga Laboral tiende a perder destrezas y habilidades psicológicas y físicas e incremento en los niveles de agotamiento.

Similar a lo que Guevara dice, en los resultados se encontró que los trabajadores están agotados físicamente, los dolores musculares son frecuentes y muy marcados en la mayoría de ellos, debido a que su puesto de trabajo requiere de fuerza física, levantando equipo pesado.

Todas estas situaciones provocan que los trabajadores se sientan desmotivados e insatisfechos, con poca energía al iniciar su jornada laboral, por lo que al final de ella terminan más cansados, las actividades laborales han llegado a ser desagradables para ellos por la rutina, los jefes inmediatos suelen estar supervisando constantemente el trabajo de los empleados a su cargo, generando así, cierto grado de presión laboral sobre ellos y cerrando oportunidades de que estos por si solos se empoderen de su puesto de trabajo y ganen autonomía.

Más del 50% de la población evaluada, está en puestos de trabajo que requieren ejercerlos bajo presión, al momento de su contratación les preguntaron si tenían dicha capacidad, y aun siendo conscientes de lo implica decidieron aceptar, esto podría deberse a la condición económica y a la necesidad de poseer un trabajo estable.

Entre los malestares físicos más comunes en los evaluados están los dolores musculares, dolor de cabeza, problemas estomacales (esto en los operativos, debido al ambiente que están expuestos, el olor del gas, el sol y la suciedad con la que lleguen los cilindros), esto ocasiona a la vez problemas respiratorios, hipertensión y tics faciales; en los malestares psicológicos en general presentan dificultades para conciliar el sueño, ansiedad, irritabilidad, cambios en el estado de ánimo y autoestima, dificultades en las relaciones interpersonales y dificultad para resolver conflictos, pese a estos síntomas, los trabajadores no visitan con frecuencia al médico, mucho menos consultan aun psicólogo para aprender a gestionar sus emociones y su estrés, esto va ocasionando paulatinamente un deterioro tanto en la salud física como en la salud mental de los trabajadores.

En cuanto a los resultados de la prueba psicológica, los trabajadores se sienten muy comprometidos con su trabajo mas no lo perciben como una fuente de realización personal, no les resulta gratificante y no suelen creer que les aporta cosas positivas, esto debido a que los puestos de trabajo son automatizados o rutinarios, de esta manera dejan de ver el trabajo con ilusión.

Se observa que en su mayoría los trabajadores, se muestran reacios a atender indicaciones a su jefe, y en ocasiones sus compañeros de trabajo les resulta insoportables, manteniendo conductas y actitudes irónicas e indiferentes hacia ellos, esto mismo los lleva a sentir culpabilidad.

7. DIAGNOSTICO

Tropigas, S.A de C.V. es una empresa consolidada a nivel nacional, que a la fecha ha logrado obtener grandes índices de comercialización. Esto permite, la apertura de generar diversas oportunidades de empleo, aportando a la economía de población salvadoreña.

Sin embargo, tras la investigación se determina que el Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional se encuentra en un rango alto, obteniendo un 55% de la población evaluada, mientras que el resto presenta rasgos que de no ser tratados a tiempo puede llevarlos a ubicarse en un nivel alto rápidamente.

Como consecuencia a este Síndrome la salud física y mental de los trabajadores va sufriendo paulatinamente un deterioro; en la salud física, hay dolores musculares muy marcados, dolor de cabeza, problemas gastrointestinales, respiratorios, tics faciales y cansancio físico que les impide realizar de formar eficiente su trabajo, con predisposición a desarrollar hipertensión.

En cuanto a la salud mental, hay un agotamiento emocional que les impide concentrarse en su rutina de trabajo diaria, sus cambios de ánimo son constantes, suelen ser irritables y esto afecta las relaciones interpersonales entre los mismos compañeros, presentan síntomas ansiosos como sensación de desmayo, hiperventilación, movimientos corporales constantes y en ocasiones sudoración fría, alteraciones del sueño y baja autoestima.

Para disminuir los efectos se creara una propuesta de programa de capacitación con enfoque psicoterapéutico que ayude a mejorar la calidad de vida de los trabajadores, el programa se enfoca en tratar la áreas donde hay mayor presencia del Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional.

CAPITULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

CONCLUSIONES

1. Se ha logrado determinar aquellos efectos negativos que inciden en el deterioro de la salud física y mental de los empleados de la empresa Tropigas S.A de C.V, además se ha determinado la respuesta a estos efectos negativos a través de una propuesta de capacitación con enfoque Psicoterapéutico.
2. Los efectos en la Salud Física encontrados son los dolores musculares los que están muy marcados, el cansancio, hay presencia de problemas cardiovasculares, estomacales, respiratorios, presencia de tics faciales, migraña muy frecuente y marcada. Todo esto ha provocado que los trabajadores se muestren reacios a sus actividades laborales.
3. Los efectos negativos en la Salud Mental, se enfocan en el agotamiento emocional, hay una sobrecarga laboral que les provoca cansancio psíquico y terminan dando paso a la procrastinación, sus cambios de ánimo varían, suelen sentirse irritados y sin deseos de atender a su jefe, sus compañeros de trabajo les parecen insoportables, debido a la falta de incentivos hay presencia de desmotivación e insatisfacción en los mismos, al igual que la percepción que tienen sobre sí mismos.
4. Sobre la base de los resultados obtenidos en la investigación, se dio paso a la elaboración de un diagnóstico, el cual facilitó la elaboración de la propuesta de capacitación con enfoque Psicoterapéutico. Dicha propuesta contiene cinco áreas con mayor afectación en los trabajadores, el desarrollo y aplicación y manipulación correcta de dicho plan estará en la responsabilidad de RRHH de Tropigas S.A de C.V.

RECOMENDACIÓN

1. Se recomienda a la empresa enfatizar significativamente en los resultados obtenidos y los efectos encontrados tras la investigación en cuanto a la salud física y salud mental de los empleados, los cuales no de no ser priorizados podría alcanzar consecuencias mayores y generar un deterioro completo en las capacidades y habilidades de los trabajadores.
2. Se recomienda así también gestionar la existencia y la apertura de una clínica empresarial que permita a cada empleado consultar por malestares físicos y mantener un chequeo constante el cual contribuya a un mejor desempeño laboral.
3. Además se recomienda a la empresa diseñar espacios de recreación y convivencia los cual permitan a los empleados liberar la carga emocional que de alguna manera pueda producir la sobre carga laboral, además se recomienda la existencia de una clínica o área Psicológica que permita el bienestar y posibilite la calidad de vida de los empleados y mejor funcionamiento en la empresa.
4. Con base a los resultados se recomienda desarrollar la propuesta de capacitación facilitada por los investigadores enfocados a las áreas más afectadas detectadas en el trascurso de la investigación, es necesario poder intervenirlas de lo contrario los resultados negativos aumentaran de forma progresiva produciendo incapacidad tanto física como psicológica llevándolos a un deterioro significativo.

CAPITULO VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Libros.

- Adams, A. y Bond, S. (2000). Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *Journal of Advanced Nursing*, 32(3), 536-543.
- Adams, J. S. (1966). Inequity in social exchange. *Advances in experimental social psychology*, 2.
- Adriaenssens, J.; et al. (2015). Determinants and prevalence of Burnout in emergency nurses: A systematic review of 25 years of research. *International Journal of Nursing Studies*, 52(2), 649-661.
- Atance, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6(4), 12-24.
- Carlos María Alcover de la Hera, 2014, *Introducción a la psicología del trabajo*, S.A. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA.
- Demerouti, E. (1999). *Burnout: A consequence of specific working conditions among human service, and production tasks*. Frankfurt, Main: Lang.
- Demerouti, et al. (2001). The job demandsresources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Demerouti, E.; Bakker, A. B.; et al. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12-23.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burn-Out - Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York, NY: Human Sciences Press.
- Freudenberger, H. (1974). *Crisis Intervention, Individual and Group*

Counseling, and the Psychology of the Counseling Staff a Free Clinic.

- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid.
- Gil-Monte, P. (2000). Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout).
- Gil-Monte, P. R. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una perspectiva histórica. En *Quemarse en el trabajo: 11 perspectivas del Burnout* (pp. 37-72). España: Editorial Egado.
- Golembiewski, R. T.; Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive Burnout and their work site covariants: critical issues in OD research and praxis. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- GRÜNDEMANN, R. W. M., et al. (1991). *Arbeidsgebondenheid van WAO-intrede. Deelrapport 1: Resultaten van de enquête onder WAO-ers*. Den Haag: Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Halbesleben, J. R. B.; et al. (2014). Getting to the "COR": Understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, 40(5), 1334-1364.
- Hernández, Fernández, Baptista. (2014), *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. Washington, DC: Hemisphere.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337-421.
- Julian C, et al. (2015), *Estudio Descriptivo Sobre El Síndrome De Burnout En El Personal De Enfermería Del Hospital Nacional San Juan De Dios De San Miguel, Universidad de El Salvador Facultad Multidisciplinaria de Occidente*.

- Kozak, A.; Kersten, M.; et al. (2012). Psychosocial work-related predictors and consequences of personal Burnout among staff working with people with intellectual disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, 34(1), 102-115.
- López Ríos, F. y Ortega Ruiz, C. (2004). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160.
- Manzano-García, G. y Ayala-Calvo, J. (2013). New perspectives: Towards an integration of the concept "Burnout" and its explanatory models. *Anales de Psicología*, 29(3), 800-809.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.
- Maslach, C. y Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of Burnout. En Schaufeli, W.B. Maslach, C. y Marek, T. (Eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (pp. 1-16). Washington, DC: Taylor y Francis.
- Miguel C, et al. (2017), Diagnóstico del Síndrome Subjetivo de Sobrecarga Laboral y su influencia en la autoestima de los agentes de la Policía Nacional Civil de la División de Tránsito Terrestre de la zona de San Salvador, Universidad de El Salvador.
- Moreno-Jiménez, B.; et al. (2001). Desgaste profesional (Burnout), personalidad y salud percibida. En Buendía J, Ramos F. (Eds.), *Empleo, Estrés y Salud* (pp. 59-83). Madrid: Psicología Pirámide.
- Muheim, F. (2013). Burnout: History of a phenomenon. En Bährer-Kohler, S. (Ed.), *Burnout for Experts: Prevention in the Context of Living and Working* (pp. 37-46). US: Springer.

- Olivares-Faúndez, V. y Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del “Maslach Burnout Inventory” (MBI). *Ciencia y Trabajo*, 11, 160-167.
- Peiró, J. M. y Gil-Monte, P. R. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261.
- Pines, A. M. y Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Qiao, H. y Schaufeli, W. B. (2011). The convergent validity of four Burnout measures in a chinese sample: A confirmatory factor-analytic approach. *Applied Psychology*, 60(1), 87-111.
- Quinceno, J. M. y Alpi, V. S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 10, 117-125.
- Salanova, M. (Dir.). (2009). *Psicología de la salud ocupacional*. Madrid: Síntesis.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study.
- SCHULTZ, Duane P, *Psicología Industrial*. 3º Edición, México, Editores S.A de C.V, 1991, 451 pags.
- Westman, M.; Hobfoll, S.E.; Chen, S.; Davidson, O.B.; Laski, S. (2004). Organizational stress through the lens of Conservation of Resources (COR) theory. En Perrewe, P. L. y Ganster, D. C. (Eds.), *Exploring Interpersonal Dynamics* (pp. 167-220). Emerald Group Publishing Limited.

Artículos y revistas.

- Acker, G. M. (2012). Burnout among mental health care providers. *Journal of Social Work*, 12(5), 475-490.
- Alcover, C.M. y Crego, A. 2008. Modalidades de retiro laboral en Europa: bienestar psicológico y factores psicosociales asociados. Introducción al número especial de la *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24 (3): 277-282.
- Bakker, A. B.; Demerouti, E.; De Boer, E. y Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341-356.
- Bakker, A. B.; Demerouti, E. y Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180.
- Burke, R. J. y Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology and Health*, 16(5), 583-594.
- Buunk, B. P. y Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. En Schaufeli, W. B. Maslach, C. y Marek T. (Eds.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-66). Washington, DC: Taylor y Francis.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burn-Out - Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York, NY: Human Sciences Press.
- Einarsen, S.; Aasland, M. S. y Skogstad, A. (2007). Destructive leadership behaviour: A definition and conceptual model. *Leadership Quarterly*, 18(3), 207-216.
- Maslach, C. and Jackson, S.E. (1981). *M.B.I.: Maslach Burnout Inventory. Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

- Prieto, Gerardo; Delgado, Ana R. (2010). Fiabilidad y validez. Papeles del psicólogo. España: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos) ISSN 0214-7823.

Páginas Web.

- Medicina y Seguridad del Trabajo *versión On-line* ISSN 1989-7790 *versión impresa* ISSN 0465-546X Med segur. trab. vol.57 supl.1 Madrid 2011 <http://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500012>
- <https://concepto.de/salud-segun-la-oms/#ixzz5iCeRRnIL>
- <https://www.importancia.org/importancia-de-la-salud.php>
- Medicina y Seguridad del Trabajo. <http://scielo.isciii>
- <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>.
- PADILLA, Carlos. Síndrome de Burnout Documento, España, 2001 (Disponible en www.diezminutos.org.com)

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 GUIA DE ENTREVISTA	138
ANEXO 2 CUESTIONARIO.....	142
ANEXO 3 CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DE SINDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO C.E.S-QT	144
ANEXO 4 GUIA DE OBSERVACION DIRIGIDA A EMPLEADOS.....	146
ANEXO 5 GUIA DE OBSERVACION DIRIGIDA A INFRAESTRUCTURA.....	148
ANEXO 6 PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACION.....	149

ANEXO 1 GUIA DE ENTREVISTA



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA
ENTREVISTA DIRIGIDA A TRABAJADORES DE
TROIPIGAS S.A



Objetivo: Recolectar información que ayude a conocer los efectos psicológicos del síndrome de sobrecarga laboral y emocional que conllevan al deterioro de la salud física y psicológica del trabajador.

Indicaciones: Responda de forma clara y honesta las preguntas que se le presentan a continuación.

I. Datos generales.

Edad:	Sexo:
Puesto de trabajo:	
Tiempo de laborar en la institución:	

II. Sobrecarga laboral.

1. ¿Cuántas horas laborales cumple semanalmente?

2. ¿Realiza horas extras?

Sí__No__¿cuántas? _____

3. ¿De qué forma son compensadas?

4. ¿Realiza funciones extras aparte de las de su puesto de trabajo?

Sí__No__

5. ¿Le asignan metas de trabajo diarias que debe cumplir?

Sí___No___

6. ¿Considera que su trabajo le consumo mucho tiempo?

Sí___No___

7. ¿Deja tareas pendientes de las actividades que le corresponden?

Si _No_

8. ¿Ha observado prácticas de discriminación dentro de la empresa hacia los trabajadores? Sí_____No_____ ¿Hacia ud mismo/a? Si_____No _____

Cuales:

9. ¿Considera que el tiempo de receso para la ingesta de alimento es adecuada?

Sí _ No _

10. ¿En alguna ocasión lleva actividades del trabajo hacia su casa?

Sí _ No _

III. Sobre carga emocional

11. ¿Es supervisado constantemente por su jefe?

Sí_No___

12. ¿Su puesto requiere de trabajo bajo presión?

Sí_No ___

13. ¿A la hora de su contratación le anunciaron si tenía la capacidad de trabajar bajo presión?

Sí___No ___

14. ¿Qué posibilidades de promoción y acenso existen en la empresa?

Sí_____No_____

15. ¿Se siente comprometido con su trabajo?

Sí_No___

16. ¿Sus actividades laborales en algún momento le ocasionan desagrado?

Sí_No___

17. ¿Su puesto de trabajo le exigen más de lo que puede realizar?,

Sí_No____

18. ¿Al iniciar su jornada laboral como se siente?

Motivado Con molestias físicas

Con energía Preocupado

Aburrido Desinteresado

19. ¿Cómo se siente al finalizar su jornada laboral?

Motivado Con molestias físicas

Con energía Preocupado

Aburrido Desinteresado

20. ¿. Al momento de realizar sus labores en el trabajo se le facilita trabajar en equipo?

Sí_No____

21. ¿En alguna ocasión ha llevado el estrés de su trabajo a casa?

Sí _ No _

22. ¿En ocasiones se ha privado de realizar actividades con familiares o amigos, por cubrir horas laborales?

Sí__No__

23. ¿Aparte de las responsabilidades que debe cumplir en el trabajo, ¿cuál de las siguientes opciones le preocupan?

Personales familiar Social

De pareja Económico Otros

IV. *Psicosomática*

24. ¿Con qué frecuencia visita al médico?

25. ¿Cuáles son los motivos por los que visita al médico?

26. ¿Ha presentado alguno de los siguientes malestares desde que labora en la empresa?

-Ansiedad

- Insomnio.

-Dolores musculares

- Hipertensión.

-Jaquecas

- Pérdida del deseo sexual.

-Cansancio físico

- Taquicardia.

-Irritabilidad

-Pérdida de apetito

-Tics faciales

-Problemas estomacales

27. ¿Con que frecuencia?

28. ¿En algún momento ha sido incapaz por dichos motivos de consulta?

Sí _ No _

29. ¿En alguna ocasión usted ha tenido más de 3 días de incapacidad?

30. ¿Se ha sentido insatisfecho en algún momento por la carga laboral?

Sí_No____

31. ¿Cómo considera que es su relación con los compañeros de trabajo?

Buena Regular

Mala Muy buena

32. ¿Cómo considera que es su relación con su jefe?

Buena Regular

Mala Muy buena

33. ¿Cómo reacciona cuando se le presenta un conflicto en el trabajo?

Con molestia Busca ayuda

Trata de dialogar Es indiferente

Es impulsivo Pones en práctica el trabajo en equipo.

ANEXO 2 CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



Cuestionario dirigido a trabajadores de Tropigas S.A.

Objetivo: Recolectar información que ayude a conocer los efectos psicológicos específicos del síndrome de sobrecarga laboral y emocional que conllevan al deterioro de la salud física y psicológica del trabajador.

Indicaciones: Cada una de las siguientes preguntas se refiere a manifestaciones específicas, que usted puede haber experimentado durante el tiempo de laborar en la empresa. Para cada pregunta tenga en cuenta cuántas veces le ha sucedido (frecuencia) y con cuánta intensidad (gravedad). Escriba en los recuadros de al lado de cada pregunta un número de 0 a 4, para indicar la frecuencia y la gravedad.

Frecuencia Gravedad

1=Nunca	1= Nada
2= 2 a 3 veces	2= Leve
3= 4 a 6 veces	3= Moderado
4= a Diario	4=Muy marcado

Datos generales

Edad:	Sexo:
Puesto de trabajo:	
Tiempo de laborar en la institución:	

	Frecuencia	Gravedad
1. Ha tenido dolor de cabeza o migraña durante su jornada laboral.		
2. Ha presentado problemas estomacales al momento de presentarse a su trabajo.		
3. En el tiempo de laborar para la empresa ha presentado problemas cardiovasculares, palpitaciones aceleradas y fuertes en el corazón o de presión arterial.		
4. En alguna ocasión ha presentado sudoración fría debido a la presión al momento de desempeñar su jornada laboral.		
5. Se muestra irritable en el desempeño de su jornada laboral.		
6. Debido a su trabajo ha variado en su alimentación.		
7. Ha presentado otras complicaciones de salud como dolores musculares o dificultades para dormir.		
8. Ha presentado desagrado al momento de realizar su jornada laboral.		
9. Sus relaciones interpersonales se ven afectadas dentro y fuera de su trabajo.		
10. Se siente motivado/a y siente bienestar al momento de iniciar su jornada laboral.		
11. Ha notado que sus estados de ánimos varían dentro y fuera de su trabajo.		
12. Su percepción hacia sí mismo se ha visto afectada.		
13. Deja trabajo pendiente para el siguiente día o lo realiza en casa.		

ANEXO 3 CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL SINDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (CESQT) Versión Desencanto Profesional

I. Datos generales

Iniciales del Nombre:		
Edad:	Sexo:	Estado Civil:
Puesto de trabajo:		
Tiempo de laborar en la institución:		

II. Indicaciones

Puntúa de la siguiente manera según considere cada ítem

0= Nunca
 1= Raramente: algunas veces al año
 2= A veces: algunas veces al mes
 3= Frecuentemente: algunas veces por semana
 4= Muy frecuentemente: todos los días.

1.	Mi trabajo me supone un reto estimulante	0	1	2	3	4
2.	No me apetece atender a mi jefe	0	1	2	3	4
3.	Creo que muchos compañeros de trabajo son insoportables	0	1	2	3	4
4.	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo	0	1	2	3	4
5.	Veó mi trabajo como una fuente de realización personal	0	1	2	3	4
6.	Creo que mis compañeros de trabajo y jefe son unos pesados	0	1	2	3	4
7.	Pienso que trato con indiferencia a algunos compañeros de trabajo	0	1	2	3	4
8.	Pienso que estoy saturado/a de trabajo	0	1	2	3	4
9.	Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo	0	1	2	3	4

10.	Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas	0	1	2	3	4
11.	Me apetece ser irónico/a con algunos compañeros de trabajo o jefatura	0	1	2	3	4
12.	Me siento agobiado/a por el trabajo	0	1	2	3	4
13.	Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo	0	1	2	3	4
14.	Etiqueto o clasifico a los compañeros de trabajo según su comportamiento	0	1	2	3	4
15.	Mi trabajo me resulta gratificante	0	1	2	3	4
16.	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento	0	1	2	3	4
17.	Me siento cansado/a físicamente por el trabajo	0	1	2	3	4
18.	Me siento desgastado/a emocionalmente	0	1	2	3	4
19.	Me siento ilusionado/a por mi trabajo	0	1	2	3	4
20.	Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo	0	1	2	3	4

ANEXO 4 GUIA DE OBSERVACION DIRIGIDA A EMPLEADOS



Universidad de El Salvador
Hacia la libertad por la cultura

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRIGIDA AL TRABAJADOR

Objetivo: Recolectar información que ayude a conocer los efectos psicológicos del síndrome de sobrecarga laboral y emocional que conllevan al deterioro de la salud física y psicológica del trabajador.

Apariencia física				
No.	Aspectos a observar	Mucho	Poco	Nada
1	Vestimenta limpia y en buen estado			
2	Cabello ordenado y limpio			
3	Rostro limpio / maquillado			
4	Otros:			
Expresión facial				
No.	Aspectos a observar	Mucho	Poco	Nada
1	Se sonroja			
2	Humedad en los ojos			
3	Sonríe			
4	Enojado/a			
5	Serio/a			
6	Preocupado/a			
7	Tics			
8	Movimiento ocular			
9	Otro:			
Movimiento corporal				
No.	Aspectos a observar	Mucho	Poco	Nada

1	Mueve las manos			
2	Mueve los pies			
3	Mueve todo el cuerpo			
4	Tics			
5	Toma objetos del entorno que no van con su puesto de trabajo.			
6	Dificultad para comunicarse usando gestos o mímicas.			
7	Otros			
Lenguaje				
No.	Aspectos a observar	Mucho	Poco	Nada
1	Lento			
2	Rápido			
3	Bajo			
4	Errores de pronunciación			
5	Palabras obscenas			
6	Otro:			
Interacción con otros				
No.	Aspectos a observar	Mucho	Poco	Nada
1	Se acerca a interactuar con otras personas			
2	Se aísla			
3	Llama a otros por su nombre			
4	Respetuoso/a			
5	Otro:			

ANEXO 5 DIRIGIDA A LA INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRIGIDA A LA EMPRESA

Objetivo: Identificar las condiciones ambientales de la empresa que pueden dar pasó al desarrollo del síndrome de sobrecarga laboral y emocional del trabajador.

No.	Aspectos a observar	Buena	Regular	Mala
1	Iluminación			
2	Ventilación natural			
	Ventilación artificial			
3	Ruido			
4	Techo			
5	Material de trabajo			
6	Espacios amplios para trabajar			
7	Zonas verdes			
8	Zonas para comer			
9	Señalizaciones			
10	Servicio sanitarios			
11	Adecuado número de depósitos de basura			
12	Piso (cemento, cerámica, ladrillo, tierra)			
13	Otros:			

ANEXO 6

**PROPUESTA
DE PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN**



INDICE

JUSTIFICACIÓN.....	151
OBJETIVOS.....	153
POLTICAS, NORMAS Y AMBITO DE USO.....	154
DESCRIPCION DEL PROGRAMA	156
CONTENIDO DEL PROGRAMA.....	157
AREA 1. AUTOESTIMA.....	158
AREA 2. MOTIVACION.....	159
AREA 3. HABILIDADE SOCIALES	160
AREA 4. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	161
AREA 5. AUTOCUIDO.....	162
PLANES OPERATIVOS	164
ANEXOS PLANES OPERATIVOS	175

JUSTIFICACION DEL PROGRAMA

Los seres humanos siempre están en constante aprendizaje, esto debido a los diversos cambios que surgen en la cultura, por tanto, también se dan cambios a niveles de las organizaciones, entonces ante esta necesidad de constante actualización surge dentro de los marcos de referencias de las empresas innovadoras la ejecución de talleres o programas de capacitación que ayuden a contrarrestar cambios a los que los trabajadores están inmersos.

Históricamente las primeras referencias que tenemos de capacitación se daban en los gremios. Allí se agrupaban tres tipos de trabajadores: los maestros que se encargaban de formar a los aprendices. Éstos últimos recibían esa formación, pero sin cobrar remuneración. Por último, estaban los oficiales que eran los trabajadores ya formados que se ocupaban de realizar las tareas propias del oficio.

Más tarde, con la llegada de la revolución industrial, se requirió una mayor especialización de los obreros y para ello los empresarios tuvieron que invertir en entrenar a los trabajadores en las diversas actividades que iban surgiendo como el manejo de máquinas nuevas.

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, y que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo de individuos en el desempeño de una actividad.

Tropigas, es una empresa que promueve las capacitaciones con el objetivo de generar nuevos conocimientos a sus trabajadores en cuanto al manejo del equipo de trabajo y seguridad industrial, sin embargo, no existe un desarrollo de capacitaciones enfocadas al bienestar físico y psicológico de sus trabajadores; de acuerdo a la investigación realizada es importante retomar estas áreas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y para ello crear programas de capacitación.

Diseñar una propuesta de programa de capacitación con enfoque psicoterapéutico para los empleados de Tropigas es muy importante porque se realiza con base a lo identificado durante la investigación y como resultado de los instrumentos aplicados, en el cual se conoció verídicamente cuales son los indicadores del Síndrome de Sobrecarga Laboral y Emocional, y lo que puede generar en los empleados, por lo tanto la importancia radica en dirigir dicha propuesta a las necesidades más sentidas por ellos, además contribuirá al adecuado funcionamiento de la empresa y mayor bienestar Psicológico y Físico en cada los empleados generando un adecuado impacto.

Con la aplicación de este programa se beneficiará directamente la empresa, pues pretende mejorar la calidad de vida de los trabajadores, también los empleados tendrán un beneficio significativo ya que desarrollaran capacidades de Autocuidado que les permita afrontar situaciones tensas y estresantes que contribuirá en la mejor realización del trabajo.

La necesidad de la propuesta de un programa de capacitación para la empresa Tropigas es muy relevante, por la calidad de servicios que brinda, es importante que los empleados convivan en un clima laboral adecuado, y logren un equilibrio emocional que les permita un mejor desempeño en sus actividades, también es necesario, porque está basado en los resultados encontrados en la investigación que se consideran necesarios e importantes de intervenir, tales como: El Autocuidado, motivación, inteligencia emocional, habilidades sociales y autoestima; necesidades a las que solo se les dará respuesta por medio de la aplicación de este programa de capacitación.

Objetivo general:

- Diseñar un programa de capacitación con intervención psicoterapéutica para contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de Tropigas S.A.

Objetivos Específicos

- Diseñar planes de capacitación que contrasten los efectos negativos detectados, que afectan el bienestar Psicológico de los empleados y el clima organizacional de la empresa Tropigas S.A.
- Implementar técnicas y dinámicas con carácter psicoterapéutico, que permita brindar solución practicas a las necesidades psicológicas organizacionales en la empresa Tropigas S.A
- Brindar alternativas y herramientas Psicológicas a los trabajadores que les permita fortalecer la salud física y mental.

POLITICAS, NORMAS Y AMBITO DE USO

POLITICAS

NORMAS

Todos los y las empleadas de la institución podrán participar en el programa de capacitación

Deberán participar en el programa de capacitación aquellos empleados que elija la jefatura

El contenido de este manual contribuirá a la mejora de la calidad de vida de los empleados

Deberá tener vigencia el presente programa hasta la fecha de aprobación por la máxima autoridad de la institución

Este programa de capacitación será actualizado por los y las responsables para asegurar la mejora del clima laboral y la calidad de vida de los empleados

Deberá actualizarse el programa de capacitación con base a las necesidades Psicológicas que se detecten de manera periódica

La aplicación del programa de capacitación dispondrá de un horario accesible para todos los empleados

Deberá desarrollarse el programa de capacitación en un horario y día que no interfiera con las actividades de la organización.

La institución se responsabilizará en proporcionar las condiciones adecuadas para el desarrollo del programa de capacitación

Deberá suspenderse la capacitación en el caso que las condiciones no sean adecuadas para el desarrollo del programa

Todos los empleados seleccionados por la jefatura asistirán a las capacitaciones

Deberán ser sancionados los y las empleadas que no asistan a la capacitación de acuerdo al reglamento de la institución

Se permitirá que el personal de la empresa brinde sugerencias para futuras capacitaciones

Las sugerencias deberán ser exclusivas de las personas que hayan participado en los programas de capacitación

Cualquier empleado del Departamento de Recursos Humanos podrá aplicar programas de capacitación

Deberá realizar la aplicación de los programas de capacitación exclusivamente la sección de capacitación y desarrollo laboral

AMBITO DE USO

El programa de capacitación se administrará por el Departamento de Recursos Humanos y específicamente el área de Capacitación y Desarrollo Laboral quien será el que estará a cargo de actualizarlo y modificarlo según sean las necesidades que presenten los y las empleadas de la institución.

DESCRIPCION DEL PROGRAMA

Es importante que dentro de una empresa exista bienestar en cada uno de los empleados, tanto motivación como óptimas condiciones en cada uno de ellos, es decir un bienestar en su salud física y mental que les permita desempeñar su puesto laboral y por ende mejor funcionamiento de la empresa.

Por dicha razón surge la necesidad de proponer un diseño de capacitación que permita contrarrestar las dificultades detectadas en la investigación, relacionadas a la presencia de indicadores del Síndrome de Sobre Carga Laboral y Emocional en los empleados, tales indicadores obstaculizan el desempeño adecuado de los empleados además les afecta significativamente en su bienestar Psicológico y por ende físico que de no ser intervenidos posiblemente pueden ocasionar un deterioro progresivo en sus capacidades personales y laborales.

Dicha propuesta de programa de capacitación está compuesta por las áreas que se pretenden intervenir en los empleados, tales como el auto cuidado, motivación, inteligencia emocional, habilidades sociales, relaciones interpersonales y autoestima, cada una de las áreas mencionadas presenta diferentes técnicas de aplicación, objetivos de la mismas, los recursos a utilizar, el tiempo de duración de cada jornada y la evaluación de las actividades realizadas.

Además, se presenta los objetivos tanto general como específicos que persigue dicha propuesta, las metas y logros, las políticas y normas del programa de capacitación, los beneficiarios del mismo y cada uno de los planes operativos que se desarrollaran.

AREA 1: AUTOESTIMA

CONCEPTO: Es una actitud individual sobre la competencia, desempeño y valor profesional a lo largo de una dimensión positiva o negativa, y es señalada como un factor importante en la explicación del desempeño, la satisfacción laboral y vital, y parece actuar como variable moderadora en la relación estrés Laboral-Salud. El Autoestima es una sensación fundamental de eficacia y sentido inherente de mérito, siendo como la suma integrada de confianza y respeto hacia sí mismo.

Del Autoestima se desglosan los siguientes subtemas:

- Definición del Autoestima
- Componentes del Autoestima
- Factores que determinan el Autoestima en el área laboral.
- Necesidad de construir y fomentar autoestima en la empresa
- Importancia de establecer metas corporativas y metas personales.

Para la presentación de dicho tema y subtemas se tomarán en cuenta las siguientes técnicas a manera de facilitar la comprensión de la misma:

- Técnica de Presentación
- Técnica Charla expositiva
- Lluvia de ideas
- Grupo de discusión

A manera de crear un ambiente agradable y a la vez llevar a la práctica los conocimientos referentes a la temática, también se realizarán las siguientes dinámicas:

CONTENIDO DEL PROGRAMA

- Auto presentación
- Caricias por escrito.
- La Red
- ¿Cómo es mi situación actual?
- S.O.S.

ÁREA 2: MOTIVACIÓN.

INTRODUCCIÓN: La motivación laboral supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y pro activo, es por ello que en el presente plan de capacitación se aborda la motivación como una necesidad específica, cuya finalidad es permitir que los participantes conozcan y desarrollen nuevas formas de motivación las cuales permitan mejorar la satisfacción dentro del ambiente laboral.

CONCEPTO: Proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable.

De la motivación se desglosan los siguientes subtemas:

- La motivación laboral y sus beneficios.
- La auto realización y La motivación Laboral.
- Motivación y las consecuencias al llevarla a cabo de forma incorrecta.

Para la presentación de dicho tema y subtemas se tomarán en cuenta las siguientes técnicas a manera de facilitar la comprensión de la misma:

- Técnica expositiva.
- Mesa redonda.
- Pirámide de Maslow.

A manera de crear un ambiente agradable y a la vez llevar a la práctica los conocimientos referentes a la temática, también se realizarán las siguientes dinámicas:

- Yo te motivo.
- El lazo.
- Sondeo de motivaciones.

ÁREA 3: HABILIDADES SOCIALES.

INTRODUCCIÓN: Todas las personas establecemos numerosas relaciones a lo largo de nuestra vida, como las que se dan con nuestros padres, nuestros hijos, con amistades y compañeros y compañeras de trabajo y estudio. A través de ellas, intercambiamos formas de sentir y de ver la vida; también compartimos necesidades, intereses y afectos.

CONCEPTO: Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que nos permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria.

Las habilidades sociales se componen por subtemas importantes como:

- Concepto.
- Estrategias para mantener buenas habilidades sociales.
- Comunicación (Agresiva, Asertiva, Pasiva).
- Importancia de poseer buenas relaciones interpersonales en el trabajo.

La capacitación se desarrollará con base a las siguientes técnicas:

- Psicoeducación.
- Entrenamiento en habilidades sociales.
- Entrenamiento asertivo.
- Lluvia de idea, preguntas y respuestas.

Para reforzar lo abordado con las técnicas y para fomentar la participación activa de los empleados, se hará uso de estas dinámicas:

- Corona la cima.
- El eco.
- Dragón, tortuga y persona.

AREA 4: INTELIGENCIA EMOCIONAL

CONCEPTO: Es un constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás. Este aspecto de la dimensión psicológica humana, tiene un papel fundamental tanto en nuestra manera de socializar como en las estrategias de adaptación al medio que seguimos.

De la Inteligencia Emocional se desglosan los siguientes subtemas:

- Definición de Inteligencia Emocional
- La Inteligencia emocional en las empresas
- Beneficios de la inteligencia emocional en la empresa
- Relación entre Inteligencia Emocional y Autocuidado Psicológico

Para la presentación de dicho tema y subtemas se tomarán en cuenta las siguientes técnicas a manera de facilitar la comprensión de la misma:

- Técnica de Presentación
- Técnica Charla expositiva
- Lluvia de ideas
- Grupo de discusión
- Feedback.

A manera de crear un ambiente agradable y a la vez llevar a la práctica los conocimientos referentes a la temática, también se realizarán las siguientes dinámicas:

- Pedro llama a Pablo.
- Nuestro perfil emocional
- Dilo con una canción
- “No te enojés” Y Mitos y realidad

ÁREA 5: AUTOCUIDO.

INTRODUCCION: El Autocuido es una capacidad importante y esencial en cada ser humano, capacidad la cual permite mantener respuestas a diferentes situaciones tensas y de mucha exigencia que producen estrés. Dentro del ambiente laboral estas exigencias llegan a producir consecuencias negativas no solo psicológicas sino también físicas produciendo un deterioro en las habilidades y capacidades de cada empleado. Por tal razón esta área es tomada en cuenta en la propuesta de capacitación con la finalidad de generar mayor bienestar en la calidad de vida de los empleados, además se pretende desarrollar dicha capacidad de Autocuido facilitándoles herramientas Psicológicas las cuales pueden implementar en futuras ocasiones.

CONCEPTO: Se entiende por Autocuido la inclinación por facilitarnos atenciones a nosotros mismos. Como norma general, el autocuidado está dirigido a nuestra propia salud no solo física sino también Psicológica. Requiere mantener hábitos como adecuada alimentación, ejercicio físico, cuidados y descanso adecuado además fomentar un pensamiento positivo.

Del Autocuido se derivan los siguientes subtemas:

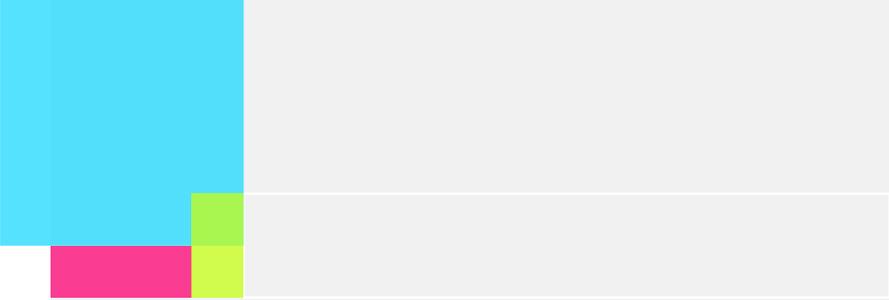
- El Autocuido en nuestras vidas personales
- El Autocuido en el ambiente laboral,
- Manejo de estrés con Autocuido en nuestro descanso, alimentación y ejercicio físico.

Para la presentación de dicha área y subtemas se tomarán en cuenta las siguientes técnicas a manera de facilitar la comprensión de la misma.

- Lo que he dejado de hacer
- Yo me quiero
- Relajación mental
- Higiene del sueño
- Mi dieta, ejercicio y momentos de recreación y ocio.

Para crear un ambiente agradable y a la vez llevar a la práctica los conocimientos referentes a la temática, también se realizarán las siguientes dinámicas:

- Colores (Presentación)
- Mi anuncio
- Preguntas y Respuestas



PLANES OPERATIVOS



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y
HUMANIDADES DEPARTAMENTO DE
PSICOLOGÍA**



Área a intervenir: Autoestima

Lugar: Tropigas, S.A DE C.V

Fecha: Agosto.

Objetivo: Desarrollar las posibilidades de autoconocimiento, potenciando aquellas características de personalidad positivas con las que cuenta la persona y al mismo tiempo reducir la inseguridad mediante el propósito de mejorar en los aspectos no deseados que interfieren con una vida plena.

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACION
Presentación	Generar un ambiente de confianza, de integración entre los participantes a fin de estimularlos para dar inicio.	Técnica - Presentación Dinámica - Conozcámonos	- Gafetes - Plumones - Sillas	Equipo Facilitador	15 min.	Se elaboró un instrumento donde los participantes evaluarán la jornada de capacitación y el desempeño de los
		Técnica. <small>designed by</small>	Trozos de			

Desarrollo de la temática: Autoestima.	Fomentar el autoconocimiento en los participantes para que sean conscientes del valor exclusivo que cada uno posee, siendo un ejercicio asertivo para la autoconfianza	- Técnica Charla expositiva Dinámica: - Caricias por escrito. Técnica: - Lluvia de ideas - Grupo de Discusión Dinámica: - La Red - La Mano - Me conozco, me cuido (anexos 1) - S.O.S. (anexo 2)	Papel Bond - Plumones - Tirro - Lana - Paginas de Papel bond - Lapiceros - Hoja de Trabajo	Equipo Facilitador	10 min. 10 min. 30 min.	facilitadores con el fin de mejorar el desarrollo de posteriores capacitaciones.
	Espacio de preguntas y respuesta.	- Paginas de Papel bond - Lapiceros	Equipo facilitador.	10 min.		
	Evaluación	-Hoja de Evaluación - Lapiceros	Equipo facilitador	10 min.		



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



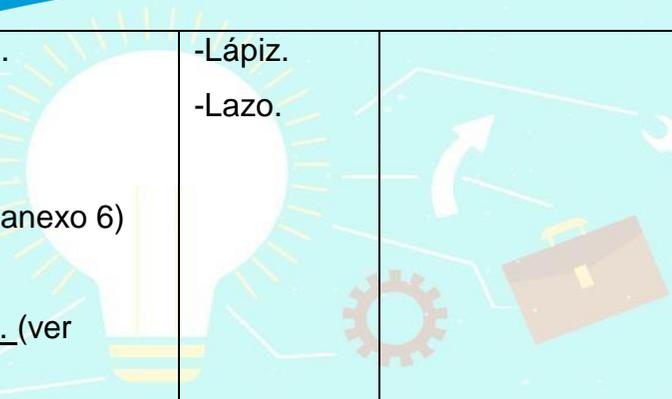
Área a intervenir: Motivación y Satisfacción.

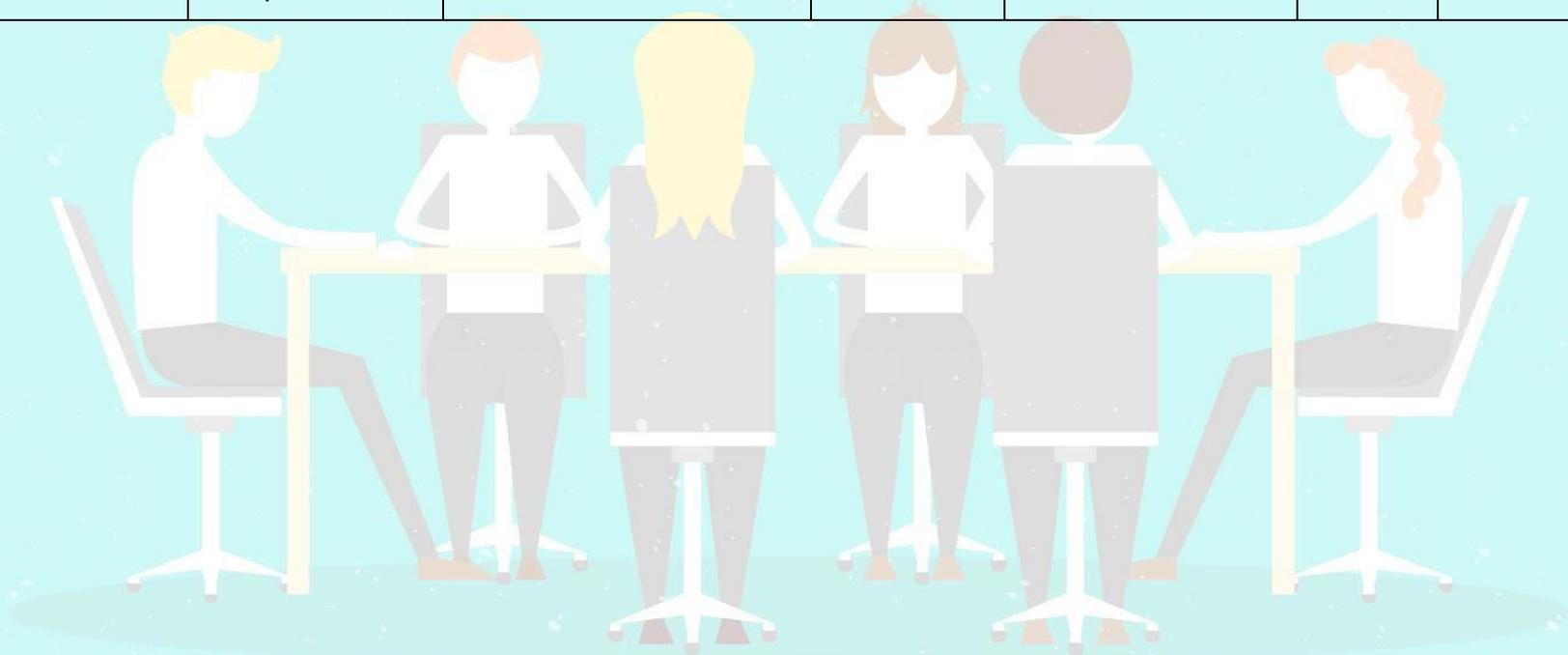
Lugar: Tropigas S.A de C.V

Fecha: Agosto.

Objetivo: Contribuir al mejoramiento de la motivación laboral del personal de la empresa Tropigas S.A de C.V

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACION
Motivación de los empleadores a los empleados.	Implementar estrategias de motivación al personal a fin de mejorar el clima organizacional.	Técnica: -Expositiva. (ver anexo 3)	-Proyector. -Páginas. -Lapiceros.	Equipo facilitador.	30 min.	Al finalizar la jornada, se le entregara a cada participante una hoja de evaluación para conocer el nivel de motivación en
		Dinámica: -Yo te motivo. (ver anexo 4)			25 min.	
Automotivación.	Fomentar la habilidad para ilusionarse y	Técnica: -Mesa redonda. -Pirámide de Maslow.	-Mesa. -Sillas. -Cuaderno.	-Equipo facilitados.	50 min.	
					30 min.	

<p>entusiasmarse con el fin de satisfacer un deseo, objetivo o expectativa sin depender de supervisión de otra persona.</p>	<p>(ver anexo 5).</p> <p>Dinámica:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El lazo. (ver anexo 6) -Sondeo de motivaciones. (ver anexo 7) 	<p>-Lápiz.</p> <p>-Lazo.</p>		<p>el que se encuentre posterior a la capacitación. (ver anexo 8).</p>
---	---	------------------------------	--	--



designed by  vexels



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



Área a intervenir: Habilidades Sociales.

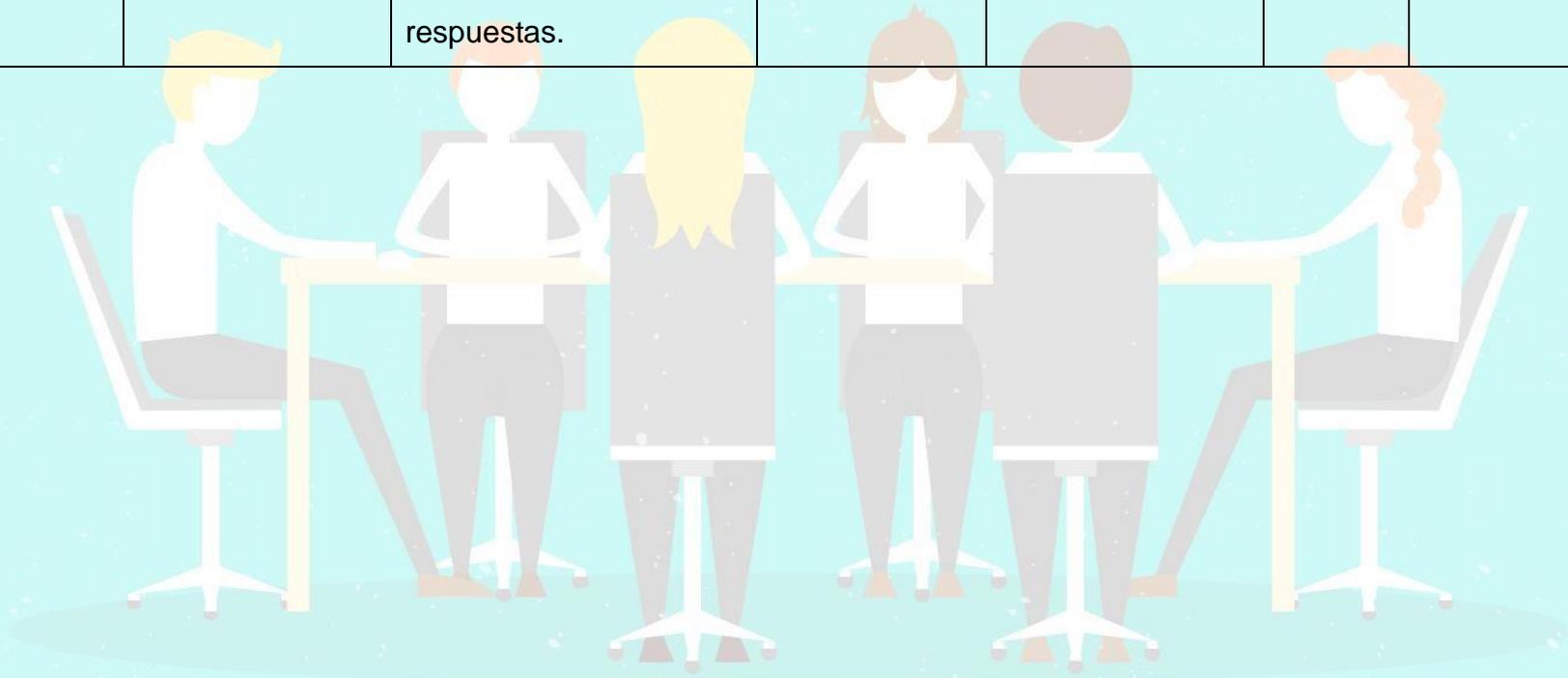
Lugar: Tropigas S.A de C.V

Fecha: Agosto.

Objetivo: Fortalecer las habilidades sociales de los trabajadores de Tropigas S.A de C.V

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACION
Integración.	Fomentar la unión grupal en los participantes.	Dinámica: -Corona la cima. (ver anexo 9).	-Pizarra. -Plumones. -Papel.	Equipo facilitador.	25 min.	Se elaborará un instrumento donde los participantes
Desarrollo del área.	Crear nuevas pautas de conducta más adaptativas en los trabajadores de Tropigas S.A	Técnica: -Psicoeducación. -Entrenamiento en habilidades sociales. (ver anexo 10) -Entrenamiento asertivo.	-Páginas. -Lapiceros. -Papelógrafo.	-Equipo facilitador.	45 min.	evaluarán la jornada de capacitación y el desempeño de los facilitadores

	de C.V.	(ver anexo 11) Dinámica: -El Eco. (ver anexo 12). -Dragón tortuga, persona. (ver anexo 13).				con el fin de mejorar el desarrollo de posteriores capacitaciones.
Cierre.		Técnica: -Lluvia de ideas. -Preguntas y respuestas.		-Equipo facilitador.	20 min.	(Ver anexo 14)



designed by  vexels



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



Área a intervenir: Inteligencia Emocional

Lugar: Tropigas, S.A DE C.V

Fecha: Agosto.

Objetivo: Desarrollar habilidades emocionales, a través del reconocimiento y gestión de ellas para así mejorar la capacidad de dirigir equipos de trabajo y marcar objetivos a nivel personal y profesional.

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACION
Presentación	Promover un intercambio emocional gratificante a través de la participación y reconocimiento entre los participantes.	Técnica: - Presentación Dinámica: - Pedro llama a Pablo.	- Sillas - Facilitadores - Participantes	Equipo Facilitador	10 min.	Se aplicará un instrumento donde los participantes evaluarán la jornada de capacitación y el desempeño de los facilitadores con el fin de mejorar el
Desarrollo de la temática:	Brindar a los participantes herramientas para fortalecer un	Técnica. - Técnica Charla expositiva - Lluvia de ideas	- Imágenes de diferentes emociones - Páginas	Equipo Facilitador	10 min.	

Inteligencia emocional.	adecuado manejo de las emociones en la interacción laboral.	Dinámica: - Dilo con una Canción (Anexo 15) Técnica: - Lluvia de ideas - Grupo de Discusión - Feedback	de Papel bond - Lapiceros - Hoja de Trabajo	Equipo Facilitador	20 min.	desarrollo de posteriores capacitaciones. (Ver anexo 18)
		Dinámica: - No te enojés (Anexo 16) - Mitos y realidad (Anexo 17)			30 min.	
		7. Espacio de preguntas y respuesta.	- Páginas de Papel bond - Lapiceros	Equipo facilitador.	10 min.	
		8. Evaluación	- Hoja de Evaluación - Lapiceros	Equipo facilitador	10 min.	



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



Área a intervenir: Autocuidado.

Lugar: Tropigas S.A

Fecha: Agosto.

Objetivo: Desarrollar en los trabajadores herramientas Psicológicas que les permitan reaccionar y equilibrar las diferentes situaciones de tensión y estrés fuera y dentro d las actividades laborales.

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPECIFICO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACION
Presentación	Crear un ambiente de confianza que permita el adecuado desarrollo de la capacitación	Dinámica -Colores	-Porciones de papel. -Lápices o lapiceros.	Equipo facilitador.	10 min.	Para la evaluación de la jornada de Autocuidado se les facilitara a cada participante una hoja de trabajo en la cual deberán d armar un horario de sus actividades a realizar(Anexo
Desarrollo de la temática: Autocuidado. Lo que he dejado de hacer.	Generar una reflexión e interés en actividades que le generen bienestar.	Técnica -Lo que he dejado de hacer la actividad. (Anexo 19) Dinámica -Mi anuncio	-Hoja de trabajo. -Lápices o lapiceros.	Equipo facilitador	15 min.	

						21)
Yo me quiero	Generar interés por el Autocuidado a partir de actividades prácticas en su diario vivir.	Técnica -Yo me quiero. (Anexo 20)	Papelografo. -Plumones. -Hoja de papel bom. -Imágenes. -Sillas. -Hojas de Colores.	Equipo facilitador.	60 min.	
Preguntas y respuestas	Resolver las interrogantes y aumentar el conocimiento de los participantes.	Dinámica -Lo que pienso		Equipo facilitador	10 min	

ANEXOS

ANEXO 1

“Me conozco, me cuido”

Cuidarte es quererte

- Escriba tres cosas que hace muy bien y le agrada realizar:
- Tres cosas que me hacen bien o me hacen sentir triste:
- ¿Tiene claridad sobre cuáles son sus necesidades? ¿Cuáles son?
- Escriba los sentimientos y deseos manifestados en este día:
- Dedica tiempo para usted mismo:
- Dedica tiempo para relajarse o distraerse de algún modo
- Una buena decisión que tomé esta semana fue...
- Me siento bien con mi familia cuando...
- Lo que más deseo contar es...
- Me preocupa que...
- Cuando pienso en mi futuro, me siento...
- Mi mayor deseo es...
- El sentimiento más fuerte que tengo actualmente es...
- La última vez que lloré fue...
- Mi propósito en la vida es...

designed by  vexels

ANEXO

S.O.S.

A continuación, se presentan frases las cuales deberá completar con bastante rapidez. Es importante que se sitúe en el momento sentimental que desea y sin razonar demasiado vaya completando las frases, siempre refiriéndose a sí mismo/a.

1. Quiero...
2. Necesito...
3. Espero...
4. No puedo...
5. Ganaré...
6. Pronto...
7. Todos ...
8. Mi grupo...
9. En mi clase...
10. Mi amigo...
11. Tengo miedo ...
12. Me agrada...
13. Jamás...
14. Ahora mismo ...
15. YO...
16. Los otros...
17. Tú crees que yo.. .
18. El piensa que yo...
19. Sueño...
20. Me divierto...

designed by  vexels

ANEXO 3

Técnica expositiva.

Dentro de esta técnica se les explicara a los participantes los beneficios de motivación laboral, para luego pasar a la discusión de estrategias para fomentar la motivación en los trabajadores.

- **Principales beneficios de la motivación laboral:**

Una mejor imagen de la empresa. Cuantas mejores cosas hace la empresa mejor es su imagen. Si se preocupa de un valor tan importante como su capital humano, su imagen mejorará tanto por el simple hecho de hacerlo como por las consecuencias de ello.

Mayor compromiso con la empresa. Empleados que sienten que se les valora en la empresa y que se hace algo porque se encuentren más a gusto se sentirán implicados con ella.

Mayor rendimiento laboral. Trabajadores motivados rinden más porque se sienten mejor en su trabajo y lo hacen con una mayor eficacia. Esto hace que se consiga un mayor rendimiento laboral y mayores beneficios para la empresa.

Más y mejores ideas de mejora. Los trabajadores que se sienten valorados y motivados son capaces de tener nuevas ideas y transmitirlos a sus superiores. Puede que algunas no sean válidas o aplicables, pero se pueden conseguir ideas interesantes para mejorar o rendir más. También son más creativos y hacen mejor su trabajo.

Menores inconvenientes para la empresa (con su consecuencia de pérdida de beneficios). Trabajadores desmotivados se sienten mal en su trabajo, por lo que pueden tener mayores enfermedades laborales y accidentes de trabajo, ser impuntuales, faltar más días al trabajo, crear un mal ambiente, llevarse mal con sus compañeros, etc. Todo esto conlleva pérdidas económicas para el negocio.

Mayor competitividad empresarial. Empresas cuyos trabajadores rinden más, tienen más y mejores ideas, se sienten a gusto en su trabajo y dan lo máximo de sí son mucho más competitivas que otras. Por ello, la motivación en el trabajo conlleva necesariamente a empresas más competitivas y que pueden afrontar mejor los cambios.

Menos fugas de cerebros. Trabajadores que no se sienten bien en su espacio de trabajo tienden a irse, trabajadores que se sienten a gusto y motivados en su empleo tienden a quedarse en la empresa, aunque otras puedan ofrecerles unas mejores condiciones. La empresa puede retener a sus trabajadores más valiosos motivándolos.

Mejor imagen de la empresa como buen empleador, lo que lleva a atraer talentos o empleados valiosos. Tan importante es saber retener los talentos como captarlos, por ello hay que diseñar estrategias para ambas cosas, y sin duda la motivación las lleva necesariamente a las dos. Y es que si la empresa se esfuerza por sus trabajadores ganará una imagen de “buen empleador”.

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL.

- **Reconocimiento laboral, necesario para la automotivación y la buena relación entre jefes y empleados.**

Siempre es importante el reconocimiento a empleados de su trabajo diario. Antes de embarcarte en la implementación de técnicas motivacionales complejas y de contar con un taller de motivación laboral a cargo de un coacher, debes comenzar por lo básico. Y esto es reconocer a cada empleado su trabajo.

- **Mejora de las condiciones laborales, una de las estrategias de motivación laboral más efectivas.**

Los temas de motivación más básicos son aquellos por los que se debe comenzar. Y una de las mejores estrategias de motivación laboral en una empresa es ofrecer a los empleados buenas condiciones laborales. No se trata solo de salarios, sino de pequeños cambios para la empresa que pueden suponer un gran cambio para la motivación de la plantilla. Como cambios en el horario, por ejemplo. O la apuesta por realizar parte del trabajo de forma no presencial entre otras medidas que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal.

- **Establecer objetivos y metas realistas favorece la motivación de los empleados.**

Una de las formas básicas de motivar a los empleados es establecer objetivos y metas realistas y alcanzables. Y no todas a largo plazo. Cumplir objetivos facilita que el propio trabajador se sienta satisfecho con su trabajo. Así se motivará para llegar a la siguiente meta.

- **Realizar dinámicas de motivación laboral, más allá de las estrategias de motivación laboral tradicionales**

Las actividades de motivación son algo cada vez más común en la empresa moderna. Se suelen realizar con la ayuda de un experto en coaching laboral en forma de talleres o en reuniones ocasionales. Las actividades para motivar a los empleados pueden ser muy variadas. Por ello, un experto sabrá sobre qué temas hay que incidir especialmente. Cuando se trata de motivar a grupos de trabajo favorecer su complicitad y colaboración, se utilizan unas actividades diferentes a aquellas propias de mejorar la automotivación de cada empleado a nivel personal.

- **Relaja el ambiente para evitar estrés e inoperancia por miedo al error**

Hay quien piensa que un ambiente relajado es un ambiente caótico o que induce a la inoperancia. Pero nada más lejos de la realidad. Relajar el ambiente elimina el estrés. También la presión negativa que para unos trabajadores puede resultar paralizante. Mientras que, para otros hiperactivos, pero no necesariamente más

designed by  vexels

productiva. Saber afrontar las crisis sin crispar el ambiente es esencial para que el empleado haga su trabajo motivado y sin temor.

- **Diseña e implementa un programa de motivación para los empleados con incentivos por objetivos**

Como ya hemos mencionado, una de las estrategias de motivación laboral más efectivas es diseñar e implementar un programa de incentivos laborales. Estos pueden ser de distinto tipo. Por un lado, son muy conocidos los incentivos laborales económicos. Por ejemplo, los pagos extras, viajes o pagos de seguros médicos privados, entre otros.

Pero también existen los incentivos laborales no económicos y es interesante utilizarlos como estrategias de motivación laboral. Por ejemplo, el facilitar la elección de días libres, la asignación de horas de trabajo no presencial o la apertura de un proceso de selección para un puesto de mayor categoría dentro de la empresa, entre otros.

- **Reorganizar la asignación de trabajo a cada empleado**

La adecuación de la persona para el puesto de trabajo es clave tanto para el buen funcionamiento de la empresa como para la automotivación del trabajador respecto a su trabajo. Si sospechas que en su momento no se hizo la mejor designación de puestos o no se fue muy eficiente en la selección de personal, probablemente sea el momento de reorganizar la plantilla o de reasignar tareas y mejorar las competencias en el equipo de trabajo.

Quizá no lo consideres una de las estrategias de motivación laboral más efectiva. Sin embargo, es esencial para la mejora del rendimiento de la plantilla, su productividad y la motivación laboral de cada empleado.

ANEXO 4

Dinámica "Yo te motivo"

Procedimiento metodológico de la dinámica:

- Se divide a los participantes en 2 grupos (jefes y operativos). Hay que estar al pendiente de que los jefes serán del grupo de operativos y viceversa.
- Los "jefes" deberán poner una meta que cumplir a sus trabajadores (una meta laboral).
- Mientras estos la realizan, los jefes deben de motivar a su empleado a cumplir esa meta

ANEXO 5

Técnica Pirámide de Maslow.

¿Cuáles son estas necesidades y cómo aplicarlas en el trabajo?

1. Necesidades fisiológicas

Son las más básicas de todas, ya que son vitales para la supervivencia:

Respirar.

Beber agua.

Alimentarse.

Descansar bien.

Ir al baño.

Evitar el dolor.

Mantener la temperatura corporal (con ropa adecuada o con un ambiente cálido).

designed by  vexels

Si no se cubren estas necesidades, el resto son impensables. Es por lo tanto primordial que un puesto de trabajo te permita atenderlas todas. Si en tu empleo no se te está permitido algo tan humano como beber, descansar o ir al baño cuando tu cuerpo lo requiere, ya no sólo los trabajadores no harán sus tareas de buena gana, sino que la empresa puede estar en riesgo de fracasar antes o después.

2. Necesidades de seguridad y protección

Es muy importante, como humanos que somos, sentirnos seguros y protegidos emocional y físicamente en el lugar donde estemos para nuestro correcto desarrollo. Maslow distinguía dos tipos de seguridad principales:

Seguridad física (en un puesto de trabajo no queremos que nos hieran) y de salud (tampoco queremos poner en peligro nuestra salud).

Seguridad de tener y mantener bienes materiales (como la casa, el dinero, o el coche).

La presencia de personal de seguridad, así como de disponer de los artefactos precisos para trabajar, son fundamentales. Al igual que generar buenos ingresos que permitan mantenernos y poder vivir bien.

3. Necesidad de afiliación

A las dos descritas anteriormente le sigue la de la afiliación, es decir, la de las relaciones sociales. Es importante poder sentirnos parte un grupo, y relacionarnos con la familia, la pareja o los amigos, entre otros.

Por lo tanto, una empresa no sólo debe permitirte tener tiempo para los tuyos, sino generar un buen ambiente de trabajo tanto con los compañeros como con los clientes. Tener un trato sano con el cliente hará que la empresa prospere y logre el éxito. Pues ya se sabe: “el cliente es lo primero”.

4. Necesidad de reconocimiento

Aquí nos referimos a algo más elevado pero imprescindible para todos los niveles: se trata de la autoestima. Es crucial tanto respetarnos como sentirnos respetados. Sentirnos seguros de nosotros mismos no sólo será beneficioso de forma personal, sino también para la empresa.

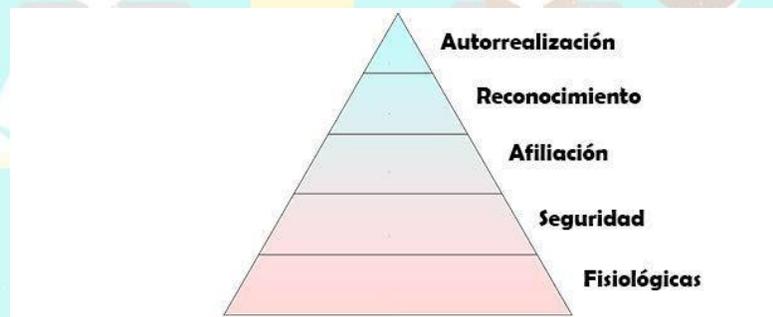
En el mercado hay mucha competencia, y entre una empresa que funcione a base de empleados inseguros e infelices, y una que funcione con trabajadores realizados, ganará sin duda ésta última, ya no sólo por resultados, sino por la buena reputación de la organización. Como sabe cualquiera que esté relacionado con los negocios: la imagen y la reputación lo son todo.

5. Necesidad de autorrealización

Se trata, ni más ni menos, que de la plena felicidad, armonía y amor. Es la necesidad más elevada de todas, porque llegados a este punto, el ser humano puede encontrar sentido a su vida y ver y vivir la existencia de una forma completamente distinta a los demás. Pero por eso mismo es una de las necesidades más difíciles de conseguir, pues depende más de nuestro interior que del exterior.

De cara a la empresa, ésta debería siempre mirar por el otro, incluso tener gestos altruistas con los más necesitados para hacer crecer su estatus y su marca.

Posterior a la explicación de las necesidades, cada participante deberá llenar su propia pirámide de acuerdo a lo que comprendió.



ANEXO 6

Dinámica "El lazo".

Objetivos:

- Aumentar la motivación del grupo a través del trabajo en equipo.
- Fomentar la cohesión del grupo.

Tiempo necesario: 20 minutos aproximadamente.

Tamaño del grupo: El grupo no debe superar las 50 personas.

Lugar: Salón amplio.

Materiales necesarios: Lazo o cordel.

Pasos a seguir:

- 1- Se crean dos grupos con el mismo número de participantes. Se les da la orden de que no pueden hablar a lo largo de la dinámica.
- 2- Una vez que ya estén divididos, se pone un lazo o cordel de un lado a otro de la habitación a la altura de la cintura de la persona más alta del grupo. Además, se marcará una línea por el suelo que no se podrá pisar.
- 3- Disponen de 30 minutos para pasar de un lado al otro del salón, pasando por encima del cordel y sin pisar la línea marcada en el suelo.

Discusión:

El equipo ganador será el que hayan pasado todos sus integrantes antes de un lado a otro y cumpliendo las normas. En caso de que hayan pasado los treinta minutos y ninguno haya acabado, gana el equipo que más miembros se encuentren al otro lado.

designed by  vexels

ANEXO 7

Dinámica "Sondeo de Motivaciones"

Objetivos:

- Comenzar a conocerse.
- Conocer las motivaciones de los compañeros que conforman un grupo.

Tiempo necesario: Media hora, aproximadamente. En función del tamaño del grupo.

Tamaño del grupo: Cualquier grupo, lo ideal es que sean más de diez personas.

Lugar: Espacio amplio, cubierto o al aire libre.

Materiales necesarios: Papel y bolígrafo para cada persona.

Pasos a seguir:

- 1- El facilitador del grupo contextualizará, a modo de presentación, que cada vez que iniciamos una actividad nueva, la hacemos por un motivo. Les pedirá a los integrantes del grupo cuál ha sido la motivación que les ha hecho estar allí.
- 2- De manera individual, los integrantes del grupo responderán a una serie de preguntas de este tipo: ¿por qué he venido a esta actividad?, ¿cuál es mi estado de ánimo hoy?, ¿qué espero obtener en el día de hoy?, ¿qué estoy dispuesto a aportar en el día de hoy?
- 3- Todo el mundo comparte con el resto del grupo, sus inquietudes y qué ha respondido a las preguntas que planteó en un primer momento el facilitador del grupo.

Discusión:

Es importante que la persona que dirija la actividad, sepa gestionar de manera adecuada los comentarios de los distintos miembros del grupo.

ANEXO 8

Hoja de Evaluación.

Encuesta para la evaluación de la Motivación Laboral

Marque con una X según corresponda.

Ítems	Muy satisfecho/a	Satisfecho/a	Insatisfecho/a	Muy Insatisfecho/a
-------	------------------	--------------	----------------	--------------------

Estoy motivado para realizar mi Trabajo.

Se reconocen las tareas que realizo.

Se reconoce cuando introduzco mejoras en mi trabajo.

El salario es acorde a las actividades que desempeño.

Las condiciones laborales (horarios, vacaciones beneficio sociales) son las adecuadas

Me siento satisfecho en mi lugar de trabajo.

La empresa me brinda oportunidades

designed by vexels

de desarrollo profesional.				
En la empresa se consulta sobre iniciativa para mejorar				
Tiendo a establecer buenas relaciones con mis compañeros.				
Disfruto de las actividades que realizo.				
Comentarios y sugerencias:				

ANEXO 9

Dinámica "Corona la cima".

Objetivos:

- Promover la integración del grupo.
- Reforzar conocimientos sobre un tema concreto.
- Tiempo necesario: alrededor de 30 minutos.

Tamaño del grupo: tamaño de un grupo medio-grande. Entre 30 y 40 personas.

Lugar: espacio amplio en el que los participantes puedan trabajar por subgrupos.

Materiales necesarios: pizarra y tiza (o rotulador), coronas, listado de preguntas sobre el tema que se quiera trabajar.

Pasos a seguir:

El facilitador del grupo divide al grupo grande en 4 subgrupos. Lo ideal es que se repartan de manera aleatoria los integrantes.

Se les explica que se va a hacer una dinámica (o concurso) en el que se reforzarán los contenidos teóricos de algo que hayan estudiado. Por ejemplo, de una asignatura, si nos encontramos en un contexto escolar.

Cada subgrupo elige un color (rojo, azul, verde y amarillo). Se dibuja en la pizarra unas escaleras (tantas como se quieran, si queremos el juego dure más, más y si no, se reduce) y al final de estas, una cima que coronará el subgrupo que gane.

Se hacen preguntas que los grupos deberán contestar, respetando el turno de palabra de los compañeros. Cada vez que un grupo acierte una respuesta, va subiendo un escalón. Gana la partida el grupo que llegue antes a la cima.

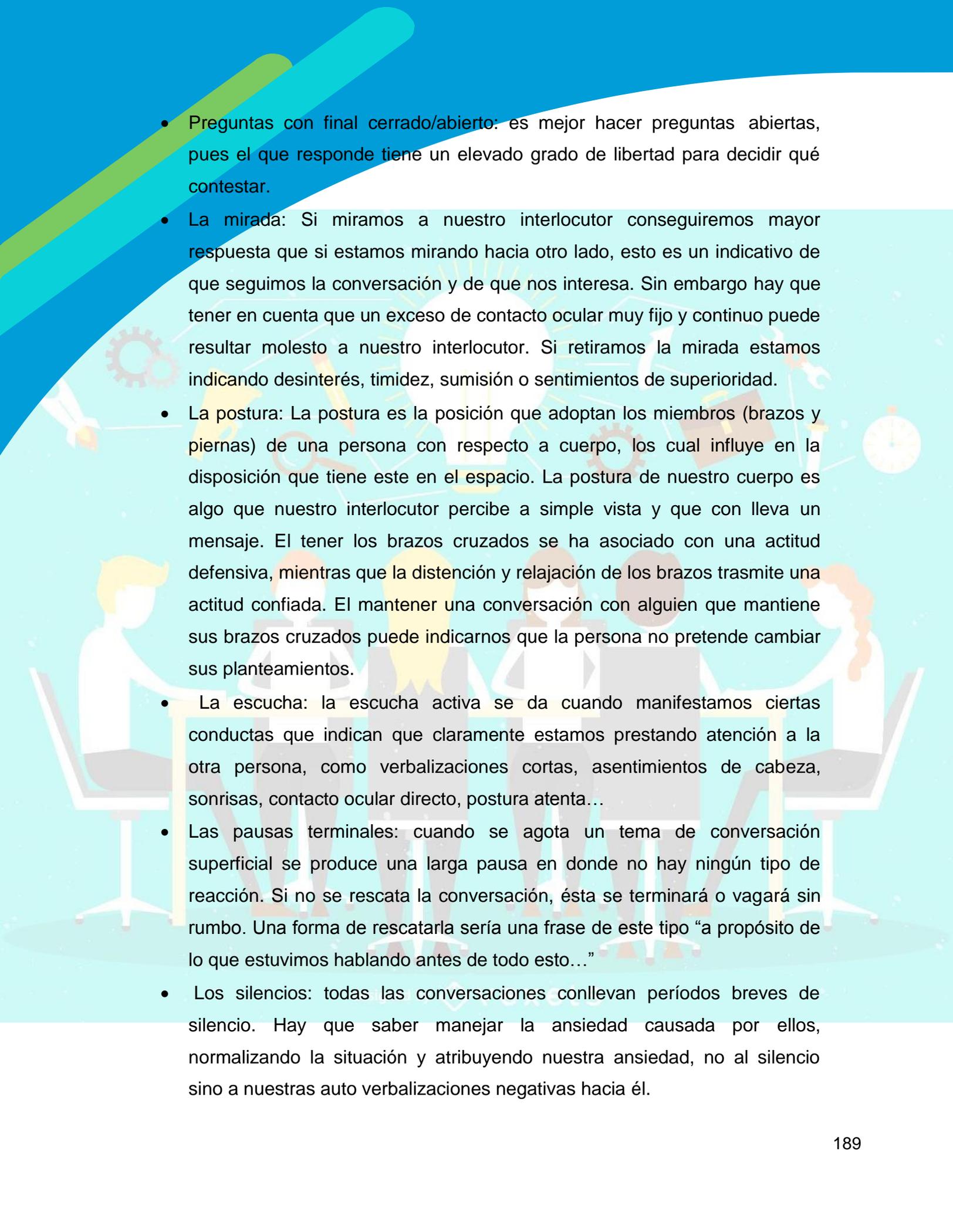
ANEXO 10

Entrenamiento en Habilidades Sociales.

El Entrenamiento en Habilidades Sociales es un procedimiento de intervención que integra un conjunto de técnicas derivadas de las teorías de aprendizaje social, de la psicología social, de la terapia de conducta y de la modificación de conducta, y que se aplica para que las personas adquieran habilidades que les permitan mantener interacciones más satisfactorias en las diferentes áreas sociales de su vida. Los orígenes del entrenamiento en HH.SS se atribuyen a Salter, que habla de 6 técnicas para aumentar la expresividad de las personas: expresión verbal y facial de las emociones, empleo deliberado de la primera persona al hablar, estar de acuerdo cuando se reciben cumplidos o alabanzas, expresar desacuerdo y la improvisación y actuación espontáneas.

designed by  vexels

Estrategias para mantener y manejar relaciones sociales

- 
- Preguntas con final cerrado/abierto: es mejor hacer preguntas abiertas, pues el que responde tiene un elevado grado de libertad para decidir qué contestar.
 - La mirada: Si miramos a nuestro interlocutor conseguiremos mayor respuesta que si estamos mirando hacia otro lado, esto es un indicativo de que seguimos la conversación y de que nos interesa. Sin embargo hay que tener en cuenta que un exceso de contacto ocular muy fijo y continuo puede resultar molesto a nuestro interlocutor. Si retiramos la mirada estamos indicando desinterés, timidez, sumisión o sentimientos de superioridad.
 - La postura: La postura es la posición que adoptan los miembros (brazos y piernas) de una persona con respecto a cuerpo, lo cual influye en la disposición que tiene este en el espacio. La postura de nuestro cuerpo es algo que nuestro interlocutor percibe a simple vista y que conlleva un mensaje. El tener los brazos cruzados se ha asociado con una actitud defensiva, mientras que la distensión y relajación de los brazos transmite una actitud confiada. El mantener una conversación con alguien que mantiene sus brazos cruzados puede indicarnos que la persona no pretende cambiar sus planteamientos.
 - La escucha: la escucha activa se da cuando manifestamos ciertas conductas que indican que claramente estamos prestando atención a la otra persona, como verbalizaciones cortas, asentimientos de cabeza, sonrisas, contacto ocular directo, postura atenta...
 - Las pausas terminales: cuando se agota un tema de conversación superficial se produce una larga pausa en donde no hay ningún tipo de reacción. Si no se rescata la conversación, ésta se terminará o vagará sin rumbo. Una forma de rescatarla sería una frase de este tipo “a propósito de lo que estuvimos hablando antes de todo esto...”
 - Los silencios: todas las conversaciones conllevan períodos breves de silencio. Hay que saber manejar la ansiedad causada por ellos, normalizando la situación y atribuyendo nuestra ansiedad, no al silencio sino a nuestras auto verbalizaciones negativas hacia él.

ANEXOS 11

Técnica Entrenamiento asertivo

Las relaciones interpersonales en ocasiones suelen generar conflictos y diferencias. Ante esta situación las personas reaccionamos con estilos diferentes. En términos generales, tendemos a responder de 3 maneras ante los conflictos, que marcan 3 estilos diferentes:

1. Estilo agresivo: lucha, agresión física o verbal, violencia.
2. Estilo pasivo: evitación, huida y actitud pasiva.
3. Estilo asertivo: estilo de comunicación maduro en el que se proclaman nuestras ideas y sentimientos de manera clara y concisa, actuando desde la tranquilidad y la autoconfianza.

Lazarus define el asertividad de la siguiente manera:

Mucha gente necesita aprender cómo defender sus derechos personales, cómo expresar pensamientos, emociones y creencias en formas directas, honestas y apropiadas sin violar los derechos de cualquier otra persona. La esencia de la conducta asertiva puede ser reducida a cuatro patrones específicos:

- La capacidad de decir “no”.
- La capacidad de pedir favores y hacer requerimientos.
- La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos.
- La capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones.

Para evaluar nuestra asertividad podemos ayudarnos del cuestionario correspondiente que figura en el anexo de los métodos.

El aprendizaje de una conducta asertiva requiere como mínimo de tres pasos:

1. Identificar el estilo de conducta de la relación.
2. Conocer el cambio u objetivo deseado en esa relación.
3. Practicar y ensayar una conducta asertiva adecuada a la situación.

ANEXO 12

Dinámica "El Eco".

A cada participante se le entregará una página dividida en 3 columnas, una columna lleva por título "nombre" la segunda "relación" y la tercera "dar".

Un eco acústico: un eco es simplemente el fenómeno acústico que se crea cuando gritamos algo y ese mensaje se nos devuelve. A veces sucede que estamos en un túnel o frente a una montaña, gritamos "¡Hola!" y el túnel o montaña nos devuelve ese "¡Hola!"

Pues bien, uno explica a las participantes que la relación con las personas funciona como un "eco". ¿Cómo es eso? Pues que no importa lo que uno le "grite", es decir, no importa cómo uno trate a otra persona, esa persona lo tratará a uno de la misma manera. Si uno a otra persona la trata con odio, la otra persona no lo va a tratar a uno con amor. Si uno trata a otra persona con desconfianza, la otra persona no lo va a tratar a uno con confianza. Al igual que con un eco acústico, así como nosotros tratemos a otros, ellos nos devolverán el mismo trato.

Ahora bien, en familia "El Eco" se realiza de la siguiente manera: cada persona agarra una hoja en blanco y pinta tres columnas. A la primera columna le ponemos el título "Nombre" y se anotan tres nombres de personas con las cuales queremos aplicar "El Eco" (por ejemplo: "papá", "mamá" y "hermana"). La segunda columna la titulamos "Relación" y se anota a la altura de cada nombre, qué tipo de relación queremos crear con esa persona (por ejemplo: "amor", "confianza" y/o "diversión"). La tercera columna la titulamos "Dar" y se anota lo que le vamos a dar a cada persona para crear esa relación deseada (por ejemplo: "ser más detallista", "llamarla más a menudo", "darle las gracias", etc.). No existe una columna de "Recibir" ya que "El Eco" sólo funciona si uno es proactivo: la montaña no grita "¡Hola!" si uno antes no grita "¡Hola!". De la misma manera, uno no puede esperar que las otras personas lo traten a uno de determinada forma, uno tiene que salir a "Dar" de manera

proactiva para crear la comunicación (y relación) que uno desea.

ESTRUCTURA DE LA HOJA DE TRABAJO

NOMBRE	RELACIÓN	DAR

ANEXO 13



Dinámica "Tortuga, dragón, persona".

designed by  vexels

Esta dinámica educativa, permite enseñar los tres estilos comunicativos: pasivo (tortuga), agresivo (dragón) y asertivo (persona). A través de una divertida dinámica podrán conocer los tres estilos mencionados, reflexionar sobre ellos y descubrir la importancia de comunicarse de forma asertiva, lo que les permitirá defenderse sin ser agresivos. El asertividad es una habilidad de la inteligencia

emocional que resulta clave para comunicarnos y relacionarnos, por ello es fundamental desarrollar en los más pequeños desde el principio un estilo asertivo.

INSTRUCCIONES

Preparación: Preparamos las cartulinas con el tronco del árbol y los materiales.

Explicación: Cuando nos comunicamos con los demás es muy importante que podamos decir nuestra opinión, expresar nuestras ideas y defendernos de los ataques y al mismo tiempo no atacar a los demás, no hacerles daño con nuestra forma de comunicarnos. Existen tres estilos de comunicación que vamos a explicar a continuación:

Dragón (Estilo agresivo): Este estilo es el que utiliza el dragón, impone sus sentimientos, sus ideas y sus opiniones. Se comunican amenazando, insultando y agrediendo. El dragón suelta fuego por la boca cuando habla.

Tortuga (Estilo pasivo): La tortuga se esconde en su caparazón cuando la decimos algo. No defienden sus intereses, no expresan ni sentimientos ni ideas ni opiniones.

Persona (Estilo Asertivo): Las personas nos comunicamos con las palabras, es importante usar bien las palabras y respetar nuestros propios derechos así como los demás. Este estilo de comunicación nos permite decir lo que nos molesta sin hacer daño a los demás.

(Es interesante, ponerles ejemplo de cada estilo mientras lo explicamos).

Después de explicarles esto, les repartimos la ficha TORTUGA, DRAGÓN Y PERSONA. En grupos de 3 o 4 participantes les pedimos que completen la ficha. Se trata en un primer lugar clasificar las diferentes expresiones en uno de los estilos. Les daremos tiempo para que reflexionen y completen la segunda parte de la ficha.

Una vez completadas las dos partes de la ficha, cuando conozcan los diferentes estilos comunicativos, en los mismos grupos de 3 o 4, les diremos que se repartan los tres estilos (tiene que haber como mínimo una tortuga, un dragón y una persona) y que inventen una situación que luego tendrán que escenificar, para que los demás participantes adivinen quien representa cada estilo.

FICHA: TORTUGA, DRAGON Y PERSONA, señala con una cruz el estilo que concuerda con la frase, alguna frase que pueda concordar en más de un estilo.

	TOTUGA (PASIVO)	DRAGON (AGRESIVO)	PERSONA (ASERTIVO)
No le importa las opiniones de los demás.			
No sabe decir que no.			
Escucha a los demás con respeto.			
Dice sus opiniones respetando a los demás.			
Se deja influenciar.			
No le importa hacer daño a los demás.			
Puede insultar, amenazar y humillar.			
No tiene miedo de decir lo que piensa.			
Le asusta lo que los demás puedan pensar.			
Sabe decir que no a algo sin sentirse culpable			
Tiene en cuenta los sentimientos y opiniones de los demás.			
Nunca deciden en un grupo.			
Actúa con seguridad y firmeza.			
Raramente hace lo que quiere.			
Se mete con los demás cuando no le parece bien su opinión.			
Trata de manipular a los otros.			
Suelen ser inseguros.			
Imponen sus decisiones y sus opiniones.			
Consiguen que los demás le tengan miedo.			
Consigue que los demás le respeten y			

escuchen.			
Los demás no le tienen en cuenta.			
Odia a los demás.			

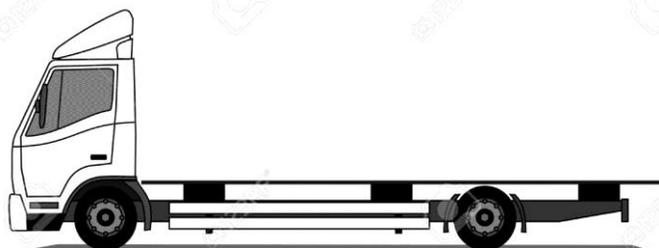
ANEXO 14

Evaluación de la jornada

¿Qué es lo que más te gusta de la jornada?

¿Qué crees que necesita mejorar?

¿Cómo evalúas a los facilitadores?



ANEXO 15

Dilo con una canción

1. El facilitador solicitará a los participantes que se incorporen a los equipos con los que están trabajando.
2. A cada grupo se le asignara una determinada cantidad de emociones. Con dichas emociones los equipos deberán crear una canción.
3. Los equipos en un orden determinado pasaran al frente de todo el grupo a cantar la canción creada.
4. Finalizada la participación de un grupo el facilitador pedirá la opinión voluntaria de algunos de los integrantes de dicho equipo en relación a la actividad realizada, así mismo intervendrá con una retroalimentación teórica.

ANEXO 16

No te enojas

1. Se formarán un circulo donde todos se puedan observar:
2. A cada integrante se le brindara un papel doblado que contiene la siguiente pregunta ¿Por qué te enojas?
3. Cada participante deberá responderse internamente, y posteriormente externalizar su respuesta. De manera que todos conozcan las diferentes situaciones detonantes para que aparezca el enojo, y como seriamos capaces de gestionar dicha emoción para no perjudicar nuestros estados anímicos.
4. Para finalizar, si consideran los participantes de manera voluntario mencionar o expresar el grado de beneficio o perjudicial son estos estados emocionales, para

que comprendan la importancia de gestionar los estados emocionales no gratos y aumenten los positivos.

ANEXO 17

“Mitos-realidades”

- 1- Es lo mismo inteligencia (C.I.) que inteligencia emocional (C.I.).
- 2- La inteligencia emocional es exclusiva de los profesionales que están en puestos gerenciales dentro de una organización.
- 3- Se puede desarrollar y fortalecer competencias de inteligencia emocional.
- 4- La inteligencia emocional no tiene mayor importancia en una empresa, es mas no se le debe de prestar atención.
- 5- Se puede tener un elevado C.I., y una baja inteligencia emocional o un elevado nivel de inteligencia emocional y un bajo C.I.

ANEXO 18

Hoja de evaluación

Desempeño de facilitadores	Recomendaciones para futuras jornadas	Aprendizaje de la Jornada

ANEXO 19

Lo que he dejado de hacer

Actividades que he dejado de hacer y porque

Actividades que deseo hacer y porque

El tiempo estimado en el que lo hare, días, meses años.

Actividades que he dejado de hacer y porque	Actividades que deseo hacer y porque	El tiempo estimado en el que lo hare, días, meses años.

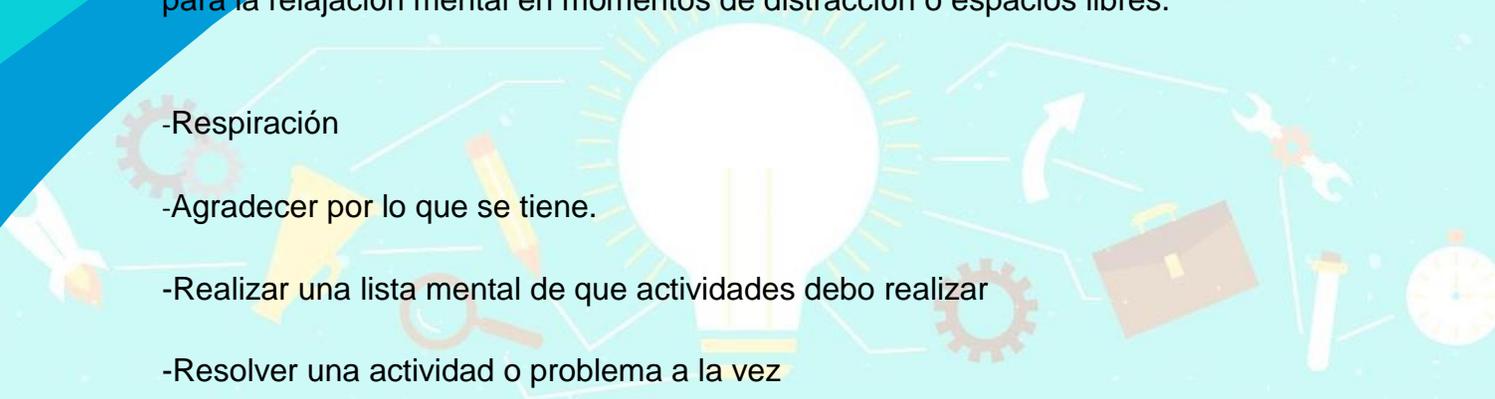
designed by  vexels

ANEXO 20

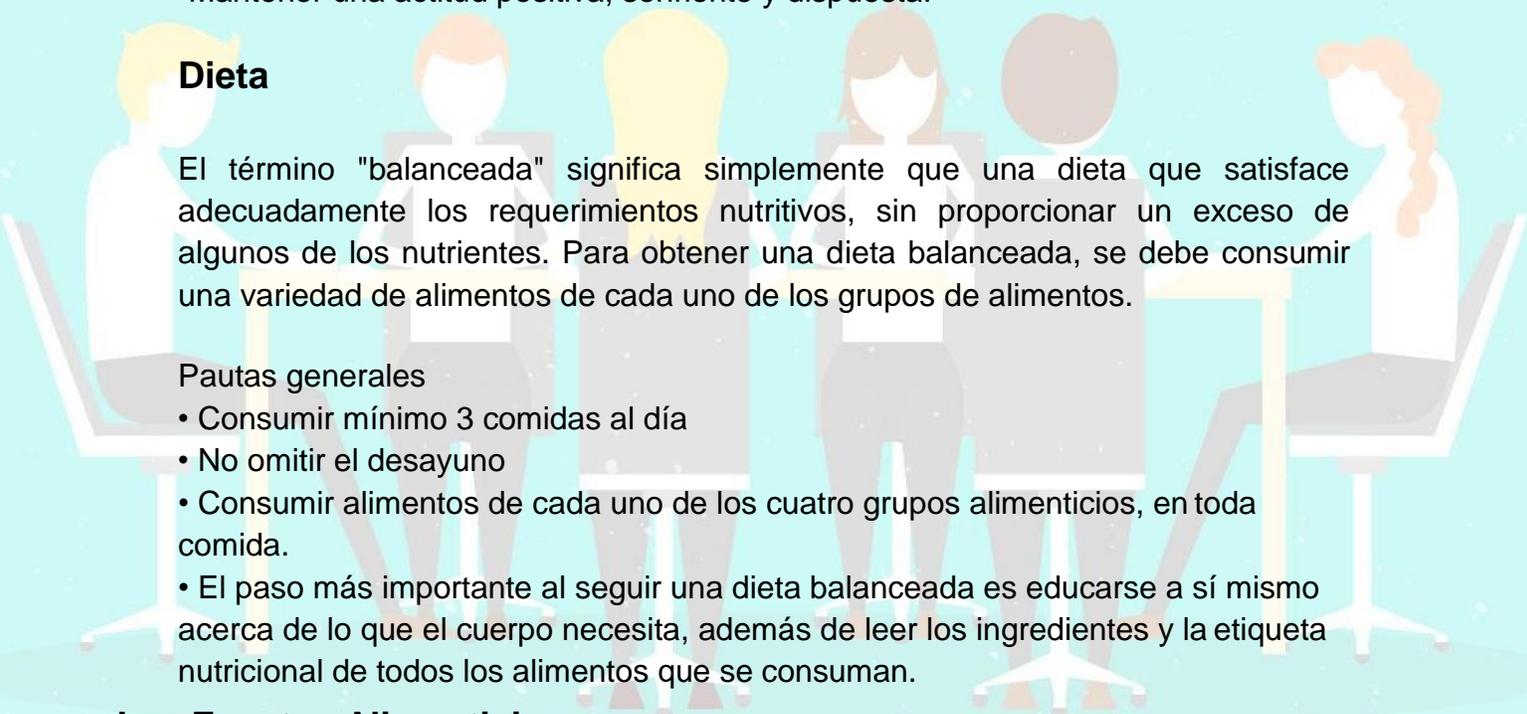
Autocuidado.

Relajación mental y respiración

a través de un papelógrafo se les explicara a las participantes los paso a seguir para la relajación mental en momentos de distracción o espacios libres.

- 
- Respiración
 - Agradecer por lo que se tiene.
 - Realizar una lista mental de que actividades debo realizar
 - Resolver una actividad o problema a la vez
 - Mantener una actitud positiva, sonriente y dispuesta.

Dieta



El término "balanceada" significa simplemente que una dieta que satisface adecuadamente los requerimientos nutritivos, sin proporcionar un exceso de algunos de los nutrientes. Para obtener una dieta balanceada, se debe consumir una variedad de alimentos de cada uno de los grupos de alimentos.

Pautas generales

- Consumir mínimo 3 comidas al día
- No omitir el desayuno
- Consumir alimentos de cada uno de los cuatro grupos alimenticios, en toda comida.
- El paso más importante al seguir una dieta balanceada es educarse a sí mismo acerca de lo que el cuerpo necesita, además de leer los ingredientes y la etiqueta nutricional de todos los alimentos que se consuman.

Las Fuentes Alimenticias

- Grupo lácteo (leche y sus derivados)
Leche, queso y yogur

designed by vexels

- Grupo de carnes (carne y sustitutos de la carne)
Carne: pollo, pescado, carne de res, cerdo, cordero
Huevos
Leguminosas: frijoles y arvejas
Nueces y semillas

- Grupo de verduras y frutas
Frutas
Verduras

- Grupo de granos (panes y cereales)
Panes integrales
Panes enriquecidos
Arroz
Pasta



Las actividades recreativas

Las actividades recreativas son aquellas acciones específicas que se comprenden como parte del propósito recreativo que constituyen el vehículo o medio a través del cual las personas pueden satisfacer sus necesidades o motivaciones recreacionales.

Refiere que las actividades recreativas, se pueden estudiar a través de:

- Especie de la actividad, se refiere a los diferentes tipos de actividades las cuales pueden ser divididas en cinco categorías:
- Esparcimiento: El cual comprende actividades como paseos, el uso de playas o de piscinas, excursiones a las montañas o bosques que no requieran un adiestramiento especial y todas aquellas actividades que resulten un atractivo para el participante.
- Visitas culturales: Se refiere a las actividades como visitas a museos, monumentos artísticos y culturales; iglesias, ruinas, zonas arqueológicas,

lugares turísticos, visita a sitios artesanales, fiestas populares y tradiciones folklóricas.

- **Sitios naturales:** Corresponden a la observación y disfrute de la naturaleza en sus diferentes manifestaciones.
- **Actividades deportivas:** Son todas a aquellas actividades que involucren una actividad física, así como una actividad deportiva.
- **Asistencia a acontecimientos programados:** Tiene que ver con espectáculos de luz y sonido, exposiciones, festivales, concursos de belleza, corridas de toros, partidos de fútbol, espectáculos nocturnos, entre otros.

Tiempo de ocio

El Tiempo Libre: Para comenzar este estudio, es totalmente necesario desterrar de nuestras mentes la idea de que “ocio es no hacer nada” ya que como veremos, resulta ser todo lo contrario, puesto que el ocio implica actividad tanto en su dimensión actitudinal como en el comportamiento, pero una actividad orientada a la mejora del individuo y de su capacidad de disfrute.

Diferencias entre Tiempo Libre y Ocio.

En contraposición a la consideración del Tiempo Libre como un espacio pasivo, mal aprovechado o aburrido, aparece el concepto de “Ocio”. El Ocio es aquella actividad que encierra valor en sí misma, resulta interesante y sugestiva para el individuo, y suele implicar una cierta motivación hacia la acción. Por tanto, una forma positiva de emplear el tiempo libre, que el sujeto elige de forma voluntaria y después lleva a la práctica.

Podemos citar estos cinco tipos de actividades que se pueden desarrollar en dichos ámbitos:

- **Técnicas de Aire Libre** propiamente dichas, relacionadas con el aprendizaje de habilidades y recursos necesarios para la estancia en la naturaleza: senderismo, montañismo, orientación, montaje de instalaciones, etc.
- **Actividades de Educación Ambiental**, como las granjas-escuelas o las aulas de la naturaleza, que profundizan en el conocimiento del medio natural y en la adquisición de actitudes ecológicas por medio del trabajo en el campo y la observación activa del medio ambiente.
- **Campos de Trabajo**, especialmente, realizando una labor de voluntariado en realidades sociales desfavorecidas, o trabajando en la reconstrucción de elementos del patrimonio cultural.

- Turismo, promoviendo la organización y realización de excursiones, itinerarios, rutas, etc., además de la visita a algún paraje natural o conjunto monumental, que facilite junto con la experiencia de viajar, el aprendizaje cultural y la interacción social con los otros.

ANEXO 21

Hoja de evaluación.

Actividad a realizar	Momentos en que se realizara	Tiempo que se le dedicara a la actividad

