

Evaluar los Factores de Estrés Laboral de los Colaboradores Administrativos de la Compañía  
PLAST INNOVA S.A a Partir de la Aplicación del Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Emilce Fajardo Espitia

Fundación Universitaria del Área Andina

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa de Psicología

Bogotá, DC.

2021

Evaluar los Factores de Estrés Laboral de los Colaboradores Administrativo de la Compañía  
PLAST INNOVA S.A a Partir de la Aplicación del Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Emilce Fajardo Espitia

Trabajo de proyecto de pasantía para optar por el título de Psicólogo

Asesor(a) proyecto pasantía

Julián Andrés Castellanos Castro

Fundación Universitaria del Área Andina

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa de Psicología

Bogotá, DC.

2021

## Tabla de Contenido

<b>Resumen</b> .....	9
<b>Abstract</b> .....	10
<b>Introducción</b> .....	11
<b>Planteamiento del problema</b> .....	13
Pregunta problema .....	15
<b>Justificación</b> .....	16
<b>Marco teórico</b> .....	18
Estrés .....	18
Estrés laboral .....	19
Estrés como Factor Psicosocial .....	20
Efectos del Estrés Laboral .....	21
Enfermedades Psicosomáticas .....	22
Enfermedades del Sistema Digestivo .....	22
Factores de Riesgo en el Trabajo .....	26
Síndrome de burnout .....	28
Estrategias de Afrontamiento del Estrés a Nivel Laboral .....	30
<b>Marco contextual</b> .....	32
<b>Objetivos</b> .....	34

Objetivo general .....	34
Objetivos específicos .....	34
<b>Marco metodológico</b> .....	<b>35</b>
Tipo de investigación .....	35
Diseño y alcance .....	35
Instrumento .....	36
Población .....	38
Muestreo .....	38
Procedimiento .....	38
<b>Resultados</b> .....	<b>40</b>
<b>Discusión de resultados</b> .....	<b>64</b>
<b>Conclusiones</b> .....	<b>66</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>68</b>
<b>Anexo No. 1</b> .....	<b>70</b>
Cronograma de actividades .....	70
Anexo No. 2 .....	71
Anexo No. 3 .....	72

## Lista de Tablas

Tabla 1 - Rangos de medida de la escala fuente: Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)	
.....	37
Tabla 2- Cálculo de Puntuaciones: Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI) .....	37
Tabla 3- Valores de Referencia: Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI) .....	37

## Lista de Gráficos

Grafica 1- Dimensiones del síndrome del burnout.....	40
Grafica 2- 1). ¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo? .....	42
Grafica 3- 2). ¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo? .....	43
Grafica 4 -3 ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado? .....	44
Grafica 5- - 4 ¿Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que entender .	45
Grafica 6 -5 ¿Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fuesen objetos impersonales? .....	46
Grafica 7 -6 ¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa? .....	47
Grafica 8 -- 7 ¿Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender?.....	48
Grafica 9 - 8 ¿Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo? .....	49
Grafica 10 -9 ¿Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo?.....	50
Grafica 11 -10 ¿Siento que me hecho el más duro con la gente?.....	51
Grafica 12- 11 ¿Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente? .....	52
Grafica 13- 12 ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo? .....	53
Grafica 14- 13 ¿Me siento frustrado /a en mi trabajo?.....	54
Grafica 15 - 14 ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?.....	55
Grafica 16 - 15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente?.....	56

Grafica 17- 16 ¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?.....	57
Grafica 18 -17 ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo? .....	58
Grafica 19 - 18. ¿Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender?.....	59
Grafica 20 - 19 ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo? .....	60
Grafica 21 - 20 ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?.....	61
Grafica 22 - 21 ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada? .....	62
Grafica 23 - 22 ¿Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas? .....	63

**Lista de Ilustraciones**

Ilustración 1- Factores de Riesgo en el Trabajo .....26



## Resumen

Este proyecto como resultado de la pasantía se centró en el reconocimiento de los factores de estrés laboral de los colaboradores administrativos de la empresa PLAST INNOVA S.A; con el objetivo de identificar los factores que están afectando al trabajador en dicha área, para esto se aplicó la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI), que permitió conocer las tres dimensiones que se pueden presentar en un síndrome Burnout como lo son: despersonalización, cansancio emocional y realización personal, que el trabajador podría tener frente a un resultado obtenido; la interpretación de estos resultados se fundamentó en la teoría de (Martinez Pérez, 2010), quién detalladamente explica sobre las tres dimensiones que tiene el síndrome de Burnout y cómo estas se reflejan en cada persona, ya que este síndrome se presenta después de que la persona ha experimentado por un largo tiempo altos niveles de estrés.

La investigación se realizó bajo el método cuantitativo, en el cual se utilizó como técnica de recolección de datos, la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI) se aplicó a doce participantes del área administrativa de la empresa Plast Innova S.A. De acuerdo con los resultados obtenidos se construyó una cartilla de estrategias de afrontamiento y contenido sobre el estrés laboral, para que de esta manera los empleados pudieran tener claridad acerca de lo que es el estrés, así como una comprensión e identificación del estrés laboral o inicios del síndrome de burnout y lo más importante de cómo poderlo manejar, no solo a nivel administrativo sino a nivel general.

Palabras Claves: Estrés laboral, síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento

### **Abstract**

This project was a result of the internship focused on the recognition of occupational stress factors of the administrative collaborators of the company PLAST INNOVA S. A; with the objective of identified the factors that are affecting the worker in this area, for this the Maslach Burnout Inventory (MBI) test was applied, which allowed to know the three dimensions that can occur in a Burnout syndrome such as: depersonalization, emotional exhaustion and personal fulfillment, that the worker could have in front of a result obtained; the interpretation of these results was based on the theory of (Martinez Pérez, 2010), who explains in detail about the three dimensions that Burnout syndrome has and how these are reflected in each person, this syndrome happens after the person has a high stress level in a long time frame.

The research was carried out under the quantitative method, in which the Maslach Burnout Inventory (MBI) instrument was applied to twelve participants of the administrative area of the company Plast Innova S.A. as a data collection technique. According to the results obtained, a booklet of coping strategies and content on work stress was built, so that employees could have clarity about what stress is, as well as an understanding and identification of work stress or the beginnings of burnout syndrome and most importantly how to manage it, not only at the administrative level but also at a general level.

**Key words:** work stress, burnout syndrome, coping strategies.

## Introducción

El presente proyecto de pasantía se enfocará en describir los factores de estrés de los empleados administrativos de la empresa PLAST INNOVA S.A, asimismo se orientó en descubrir ¿qué es el estrés?, ¿qué es el estrés laboral? y que es el síndrome de burnout, para que de esta manera tanto los dueños de una organización como los trabajadores reconozcan la importancia y afectación que deja el estrés en caso de no ser controlado a tiempo, para esto se utilizó un instrumento denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual fue diseñado por (Maslach, 1996) con el objetivo de identificar los factores de estrés en los contextos laborales.

Es importante resaltar que el estrés como lo indica (Torres, 2012) es un estado emocional negativo acompañado de cambios fisiológicos y percepciones del sujeto según las exigencias del medio, ya que si las personas no controlan dichas exigencias podría desarrollar el síndrome de burnout; así como lo menciona (Darrigrande, 2012) acerca de la variabilidad que existe a nivel mundial sobre este síndrome de burnout, de ahí que explica que el síndrome se puede presentar en cualquier país y en cualquier situación ya sea laboral, social o económica; Porqué, es un síndrome que afecta al ser humano tanto cognitivamente como fisiológicamente; en este mismo sentido, es considerable que los trabajadores estén informados sobre los síntomas y causas que esta enfermedad puede traer y dejar en la vida de una persona sino se identifica y se maneja a tiempo.

Por consiguiente, para esta investigación se identificaron los factores que causan el estrés en los empleados administrativos de la empresa PLAST INNOVA S.A; los cuales son; carga laboral, horas extensas de trabajo, alto nivel de liderazgo entre otros factores que podrían estar relacionados con el desarrollo del síndrome de burnout, estos se dan partir de tres dimensiones:

Cansancio emocional, despersonalización y realización personal definidas por (Maslach, 1996).

Con estos resultados se desarrolló una cartilla psicoeducativa, con el fin de reducir los síntomas causados por el estrés en el ámbito laboral de acuerdo a los resultados obtenidos y así prevenir el desarrollo del síndrome de Burnout.

## Planteamiento del problema

Para observar la gravedad del problema del estrés, actualmente a nivel mundial es preocupante, ya que este se desarrolla muy fácilmente en cualquier organización que se requiera de mucho trabajo físico y mental, un ejemplo de estas son los satélites de diseño de ropa que hoy en día se ven, ya que allí el estrés es un factor muy alto, puesto que esto hace bajar la productividad de los empleados en las empresas de alta presión de trabajo, (Pérez E. J., 2011). Haciendo que dos de cada tres trabajadores implemente un enorme costo para la empresa y psicológicamente afectando la sobrevivencia del empleado.

Pero esto no es todo, si analizamos desde otras investigaciones, existen ciudades con mayor afectación en los trabajadores a causa del estrés tal como indica , (Giraldo, 2013), “La ciudad con más problemáticas de estrés es Medellín por su alta demanda de estrés en el área de las auxiliares de enfermería” ya que esta problemática se presenta en varias ciudades y diferentes situaciones laborales, debido a que las empresas o entidades cargan al trabajador con horas extensas de trabajo en el que el empleado se siente saturado tanto física como emocionalmente, otra de las consecuencias de este estresor son las horas de descanso y de alimentación por que la persona por responder con sus actividades laborales prefiere utilizar sus horas de descanso para así cumplir con sus obligaciones de trabajo ,lo cual esto genera un estrés tanto para la persona como para las compañeras de trabajo y al mismo tiempo podría desarrollarse otras enfermedades a futuro en el empleado

Con el fin de prevenir y controlar las afectaciones en salud mental que se derivan de la actividad laboral, en Colombia existe la resolución 2646 de 2008 , donde esta determina los factores de riesgo psicosociales que un trabajador podría tener dentro de una organización, así

mismo exige a las organizaciones mantener un control de evaluación, prevención, intervención y monitoreo, para que de esta manera el empleador no llegue a desarrollar o vivir enfermedades o patologías por parte del estrés, otra de los artículos que esta resolución recomienda es aclarar al trabajador los pro y contra que este puede llegar vivir dentro de un ambiente laboral.

El presente proyecto, se lleva a cabo en la empresa Plast Innova S.A ubicada en la ciudad de Bogotá localidad de Kennedy, dedicada a la fabricación de lámparas y lujos para carros pesados. Donde se pudo evidenciar que muchos de los empleados de allí manifiestan síntomas relacionados con el estrés laboral, esto podría estar relacionado por la sobre carga laboral u horario de trabajo. De manera que se pudo notar que los empleados en algunas ocasiones se encontraban irritados o malhumorados, así como también demostraron inestabilidad emocional durante la jornada. Se observó también tratos verbales inadecuados entre los mismos compañeros, todas estas novedades se encontraron por medio de una estrategia, la cual consistía en hacer grupos de cuatro participantes y armar una casa con material reciclable, el cual se pudo observar que tanto los lideres como los auxiliares administrativos no tienen la suficiente tolerancia para desarrollar las actividades laborales como son, falta de concentración y la desmotivación que estos empleados reciben de parte de sus jefes y sus puestos de trabajo.

Además de esto se evidenció un alto ausentismo laboral con incapacidades, de acuerdo al registro semanal que se lleva dentro de la compañía, donde siete de los administrativos se incapacitan por dolor de cabeza, migraña, dolor abdominal, pérdida de apetito, trastornos del sueño entre otros; signos que pueden ser indicativos de trastornos psicoemocionales derivados del estrés laboral de acuerdo a (Bethelmy, 2008). Un empleado con altas demandas laborales tiene la probabilidad de desencadenar reacciones psicológicas, adversas, tales como fatiga o ansiedad, así como también pueden desarrollar enfermedades físicas en general, ante esta situación se planteó

la necesidad de realizar la aplicación de la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) buscando identificar los factores de riesgo asociados al estrés laboral y posterior un diseño de una herramienta de manejo.

### **Pregunta problema**

¿Como las dimensiones del síndrome del burnout descritas por Maslach, y entendidas como factores generadores de estrés están presentes en los trabajadores administrativos de la empresa Plast Innova S.A.?

## **Justificación**

En la actualidad ninguna empresa debería estar ajena a la situación del estrés laboral, puesto que son las mismas empresas que se podrían ver afectadas a corto, mediano o largo plazo; por tanto, si no generan estrategias para prevenir o reducir el estrés laboral en sus trabajadores, esa afectación se vería reflejada en la productividad de la compañía, adicionalmente afecta negativamente a los trabajadores tanto física como mentalmente.

Asimismo, junto a esto, se podría ver reflejada en la elevación de los costos por administrativos derivados por incapacidades, disminución de la productividad, ausentismos, sustitución de trabajadores, entre otros; estas condiciones internas de los colaboradores y del contexto organizacional de Plast Innova S.A. se vinculan a condiciones del contexto económico y del sector productivo, principalmente en el aumento en la demanda de la economía global, los mercados competitivos, cumplir con las exigencias del mercado; esto a su vez hace que la presión o actividades laborales recaiga hacia los trabajadores de la empresa en igual o mayor proporción, razón por la cual pueden estar presentando estrés laboral en la actualidad (García, 2008).

Cabe señalar que la organización internacional del trabajo (OIT) citado por (García, 2008) hoy en día reconoce el estrés laboral como una alerta para la salud tanto de los trabajadores como para el buen funcionamiento de la compañía. Por tanto, la buena gestión o manejo adecuado de las empresas para poder reducir estrés o los mismos factores de estrés en sus trabajadores, facilitará el éxito de la productividad dentro del mercado que cada vez resulta ser más competitivo.



Lo que busca este proyecto de pasantías es identificar los factores de estrés del personal administrativo de la compañía PLAST INNOVA S.A en Bogotá; la evaluación o medición dentro del contexto laboral es fundamental para identificar y describir los factores de estrés que poseen las personas que pertenecen a la organización; siendo así (Patlán Pérez, 2019) menciona que la evaluación o medición del estrés laboral dentro de la organización permite o facilita la detección del grado de estrés en cada trabajador, esto para generar estrategias y poder disminuir el estrés laboral dentro de una empresa, con el fin de generar y velar por bienestar de sus trabajadores y de su organización que a su vez se verá beneficiada con su productividad.

Todo lo anteriormente mencionado, se hará con el objetivo de que los empleados puedan disminuir el nivel de estrés y enfrentar los estresores de las actividades laborales que estarían afectando su jornada, se pretende que las estrategias sean de mucha utilidad y fácil adquisición. Principalmente se aplicarán a trabajadores administrativos; seguido se dejará instrucciones para que sea aplicado al resto de empleados de la empresa, se espera que la aplicación de estrategias de afrontamiento al estrés permita que los empleados de esta empresa mejoren su calidad de vida, su entorno laboral, adicional a eso, que aumenten su conocimiento sobre el alcance del problema que podrían estar padeciendo, esto sin duda alguna favorecerá el desarrollo de actividades beneficiando a mediano y largo plazo a la empresa en general.

El desarrollo de este proyecto le permite validar a los líderes de áreas las estructuras teóricas, conceptuales que desde la psicología organizacional se han gestado para diagnóstico e intervención en salud mental en ambientes laborales, específicamente en condiciones relacionadas al estrés laboral; igualmente, que los profesionales que se vinculan con este tipo de proyectos desarrollen habilidades, competencias y afiancen sus conocimientos correspondientes al área de desempeño de la psicología aplicada.

## **Marco teórico**

Actualmente las organizaciones se esfuerzan más en generar estrategias que promuevan el bienestar y el autocuidado de la salud en sus colaboradores, puesto que, al contar con empleados saludables, descansados y en armonía con el clima organizacional. Las empresas logran mejorar los índices de productividad, evitando la falla por incapacidades laborales o bajas ocasionadas por el estrés laboral; siendo el estrés una de las primeras causas de afectación, como lo refiere (Pérez E. J., 2011) “el estrés laboral es el principal problema que afecta hoy en día a las organizaciones, puesto que perjudica un 35% de los trabajadores a nivel mundial”, esta enfermedad puede aparecer en todas las personas dentro de una organización sin importar el nivel o cargo en el que se encuentre el sujeto.

Cabe resaltar que el estrés laboral no es un concepto nuevo para la humanidad, ya que el ser humano ha ido aprendiendo a sobrevivir con este factor día a día, en lo que para muchas empresas es un término algo confuso, debido que los jefes y empleados asocian esta sintomatología como un síntoma pasajero, por esta misma razón es que este documento iniciará con el concepto de estrés, para luego precisar el término del estrés laboral y como sus características pueden estar presentes en los colaboradores de las organizaciones.

### **Estrés**

Para iniciar el autor (Permuy, 2011) determina que la palabra estrés (proviene del inglés stress) significa fatiga, en algunas ocasiones ha sido relacionada a un estado patológico; sin embargo, el mismo autor define el estrés como una reacción del ser humano ante situaciones

amenazantes o de excesiva demanda. Lo cual refiere que es simplemente una respuesta de cada persona a diferentes situaciones del diario vivir de las cuales consideran que son amenazantes.

Por su parte, (Ávila, 2014) define que “el estrés es una reacción física y psicológica, en donde las personas se sienten angustiadas o nerviosas por alguna situación o pensamiento que la persona está viviendo, ya sea una experiencia positiva o negativa” (p.118). Dicho en otras palabras, el estrés aparece en las personas que se encuentran en alguna situación amenazante o de alta exigencia, donde la vivencia tiene dos posturas, siendo una la promotora de avance y resolución y otra que genera parálisis o bloqueo en la actividad a realizar.

Adicionalmente (Camargo, 2004) menciona que “el estrés es una reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones de estímulos aversivos o placenteros. En primer lugar, menciona que, es una reacción general de alarma, es decir, una respuesta que prepara al sujeto a huir o pelear en una situación considerada inquietante. En segundo lugar, es considerado como una respuesta estereotipada del organismo ante una posición de peligro, la cual, ayuda al sujeto a adaptarse independientemente del tipo de estímulo que esté teniendo el individuo y la forma en que se evalúa dicho detonante” (p. 79). Las anteriores definiciones resaltan que el estrés es una reacción que tiene una persona ante alguna situación que considera amenazante o que lo pone en riesgo, entrando así en un estado de alerta ante determinada situación.

### **Estrés laboral**

A su vez el estrés laboral, es una manifestación o una reacción que presenta el sujeto ante una situación bastante exigente y preocupante de resolver, (Patlán Pérez, 2019) menciona que “el estrés laboral es una respuesta física, emocional y dañina que se produce cuando las exigencias laborales son mayores a los recursos o capacidades que la persona, puede tener” (p. 160). Por esta

razón, es que los encargados del personal de una empresa deben capacitar al colaborador para realizar las actividades que requiere el perfil del cargo a ocupar y evitar la diversificación de actividades aplicables a diferentes perfiles, ya que esta inestabilidad puede dar como resultado la rotación del personal contratado; junto a ello la no claridad en las funciones podría ocasionar confusión, indisposición y mal ambiente en el trabajo entre compañeros. Del mismo modo, el estrés laboral aparece cuando existe una intensidad de demandas laborales o problemas de índole organizacional, siendo esta la razón por la cual el trabajador experimenta vivencias negativas asociadas a su contexto ocupacional (Pérez E. J., 2011). Esto es, que el estrés está relacionado con la actividad laboral o profesional que se esté ejecutando por parte del empleado, ya sea, por el nivel de dificultad o la excesiva carga laboral.

### **Estrés como Factor Psicosocial**

De tal forma que se enfatiza que el estrés laboral, es un factor psicosocial de riesgo en el que la persona pone en juego su vida ante un grupo de trabajadores y ante una necesidad económica, como lo resaltan (Osorio, 2017) “los factores psicosociales son aquellas condiciones tanto intra laborales como extralaborales, lo cual, pueden afectar al desarrollo de las actividades laborales y la productividad que el empleado pueda tener, pero no solo en estas dos fases, también podría verse afectado, en lo personal, económico y social” (p, 82). Por lo tanto, se muestra como la carga laboral se transforma en un obstáculo para la eficiencia del trabajador.

## **Efectos del Estrés Laboral**

El efecto del estrés laboral de un individuo es muy diferente al de otros trabajadores, visto que cada sujeto tiene diferentes comportamientos ante la carga y la responsabilidad ocupacional; por esta misma razón, (Carmen García-Moran, 2016) define que cuando una persona está bajo estrés le resulta difícil tener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida personal; es allí, donde el trabajador empieza a verse afectado con su salud, presentando algunos síntomas, que podrían estar asociadas a enfermedades por el estrés como las que se mencionan a continuación;

### ***Enfermedades Cardiovasculares.***

El estrés es considerado el detonante de enfermedades cardiovasculares dentro de ellas se encuentran las arritmias, hipertensión arterial, cardiopatía isquémica entre otras. Adicional a esto, es considerada mundialmente la principal causa de muerte y de invalidez. Por tanto, en Colombia son la segunda causa de muerte (Díaz-Realpe, 2007). En pocas palabras, es un problema en salud pública de mayor relevancia por los altos índices de mortalidad, discapacidad y deterioro de la calidad de vida que genera en las personas a causa de enfermedades cardiovasculares (Gallo, 2010). Existen tres tipos de factores de riesgo diferentes para la aparición de enfermedades cardiovasculares, dentro de los cuales se encuentran los inherentes, es decir, que no se pueden modificar tales como la edad, el sexo y antecedentes familiares; por otro lado, se encuentran los tradicionales, que en su mayoría son modificables pero no del todo así como; diabetes, obesidad, sedentarismo, dieta, consumo de alcohol o tabaco, entre otros; por último está el factor psicosocial también en gran medida los factores modificables, dentro de los cuales está la depresión, la ansiedad, el estrés y estados emocionales negativos (Jordá, 2019).

### ***Enfermedades Psicosomáticas.***

Según (Rubio, 2007) enseña que “El estrés mantenido puede ocasionar disfunciones psicosomáticas como (dolor de cabeza, de cuello, de espalda en general, úlceras de estómago, hipertensión, etc.)”, son estas las sintomatologías que pueden desarrollarse de manera cotidiana cuando el individuo tiene un incremento en sus tareas laborales y este se empieza a verse afectado por medio de las causas fisiológicas que el cuerpo va mostrando minuto a minuto en su jornada laboral , esto a su vez puede ser más peligroso debido a que este estrés pueden producir otros cambios de sistema inmunológico ,como la inmunodepresión la cual está acelera el riesgo de una infección (como la gripe) entre otras enfermedades graves y de mayor cuidado, ante estas advertencias y causas de enfermedades e infecciones es importante resaltar que el estrés va mostrando paso a paso su evolución en el cuerpo de un trabajador cuando este está iniciando una etapa de estrés leve y cuando estas etapas empiezan a subir de nivel es cuando hay que prestar más atención sobre la afectación, que esta, causando en la productividad del trabajador como la salud interna y externa del mismo.

### ***Enfermedades del Sistema Digestivo.***

Ante cuadros de estrés, se pueden presentar espasmos a nivel de los músculos esofágicos, también puede haber inflamación del estómago o úlceras gástricas, de igual manera la persona puedes estar expuesta a situaciones de estrés continuo que puede tener una respuesta inmunológica; en otros términos, estar más vulnerable a enfermarse por algún tipo de virus o bacteria expuesta en el ambiente, de igual modo, la persona puede tener problemas de sueño, puede tener insomnio a causa de diferentes estresores laborales; otro síntoma evidente es el agotamiento, dentro del cual podría estar asociado a los altos factores estrés, debido al estado de

activación de la persona en el momento de presentarse las situaciones estresantes o amenazantes. (Ospina Stephanie, 2016).

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, (Sánchez, 2011), identifica tres etapas de respuesta al estrés. La primera hace referencia a un estado de alarma, donde el cuerpo reconoce la situación estresante o amenazante, así pues, el torso se prepara para la acción huir o luchar, en ese momento se incrementa los latidos del corazón, se presenta sudoración, la respiración se acelera, entre otros síntomas; Dicho en otras palabras, se presenta todo lo anteriormente mencionado con el objetivo de que el cuerpo esté preparado para reaccionar ante cualquier situación amenazante; seguido de esto, se presenta la resistencia, es la segunda etapa en manifestarse, es aquí, donde el cuerpo se trata de restaurar de la primera etapa que está terminando, no obstante, si el cuerpo no se puede restaurar o llegar a su estado normal, continuará en estado de alarma y no disminuirá ese nivel de estrés; por último, en la tercera etapa se encuentra el agotamiento, en vista de que se presenta una exposición prolongada a dichas situaciones estresantes, estas hacen que se agoten las reservas de energía que hay en el cuerpo, provocando en ciertas situaciones, dolores musculares, dolor de cabeza, úlceras, hipertensión, sarpullido, entre otras mencionadas anteriormente.

Asimismo, (Sánchez, 2011) clasifica diferentes tipos de estresores en el ámbito laboral, los primeros, son los estresores del ambiente físico, entre ellos: iluminación del lugar, ruido, ambientes contaminados o exposición continua a agentes contaminantes, temperatura, peso de los implementos que usan en la jornada laboral, entre otros. El siguiente estresor tiene que ver con la tarea, es decir, la actividad que la persona va a ejecutar, dentro de los cuales se puede presentar, el nivel elevado de carga laboral, al igual que, el control que tiene el trabajador sobre la tarea, en pocas palabras, la actividad o tarea a ejecutar supera la capacidad del trabajador para responder

adecuadamente, ya sea por falta de conocimiento, o falta de capacidad en el momento de ejecutar dicha actividad.

Dentro de cualquier organización se pueden presentar estresores entre ellos, ambigüedad del rol; es donde se delegan muchas tareas o actividades no específicas a un solo trabajador, por tanto, se asignan diferentes tareas de diferentes áreas, que posiblemente no es habilidad de este trabajador, en efecto, el trabajador recibe diferentes órdenes de varios jefes, generando una ambigüedad tanto en su rol, como el de sus superiores, por otro lado, la jornada excesiva de trabajo, es otro estresor de la organización, donde el trabajador no tiene descanso o recesos dentro de su jornada laboral, es aquí donde el trabajador se haya agotado, disminuyendo así su capacidad física y mental para realizar de manera eficiente su trabajo. Del mismo modo, otro estresor presente en la organización es la mala comunicación o mal ambiente laboral, donde el trabajador no recibe apoyo social por parte de sus demás compañeros, viéndose afectado por su carga laboral, por último, se puede encontrar el estresor por una baja remuneración. Este es un factor fundamental causante de estrés, en el que la remuneración del trabajador no cumple con sus expectativas, haciendo una comparación con sus actividades o demandas, viéndose afectado económicamente.

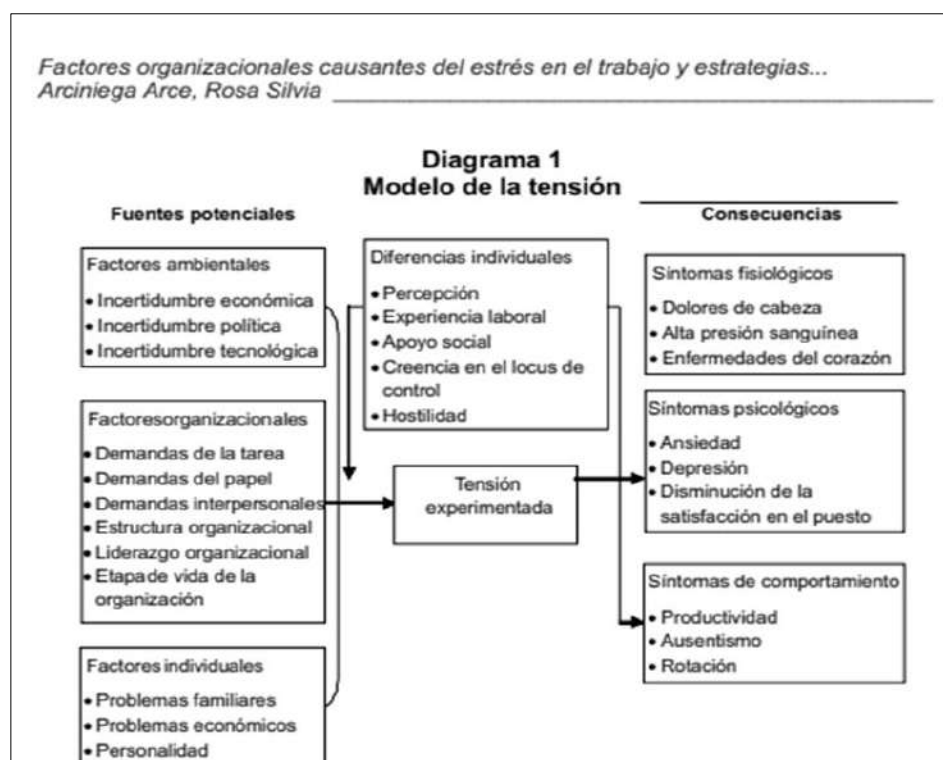
Por último, (Beltrán C. A., 2016) menciona que existen dos tipos de estrés laboral; Por un lado está el estrés episódico y por el otro el estrés crónico; El primero, hace mención a aquel que ocurre en cualquier momento, es un tipo de estrés que no se queda por mucho tiempo en la persona, puesto que los síntomas desaparecen después de que la persona enfrenta y soluciona los problemas, para ser más claros, este estrés episódico es cuando una persona está a punto de presentar un parcial o examen y depende de este para pasar la materia. El segundo, se presenta cuando la persona puede estar en lugares o situaciones que considera amenazantes, dentro de los



cuales podrían estar; un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, excesivas responsabilidades o toma de decisiones esenciales, para el autor este estrés es el que se presenta continuamente en las organizaciones grandes y el trabajador es sometido a un agente estresor de manera continua, así que los síntomas que este trabajador presenta serán mucho más prolongados en el tiempo, mientras esté bajo los mismos estresores laborales, el trabajador dejará de presentar estos síntomas una vez se adapte a las exigencias que tiene sobre el cargo laboral, de esta manera desaparecen estos síntomas de estrés, de lo contrario, necesitará de atención e intervención de manera inmediata para poder disminuirlo.

Por estas y muchas otras razones es que las organizaciones deben llevar un control del estado emocional y físico de sus colaboradores para que de la misma manera estos puedan ser más productivos antes las actividades laborales. A continuación, en la ilustración # 1 se muestra un diagrama con el objetivo de simplificar lo que ya se ha mencionado con anterioridad, como lo son algunos factores de riesgo causantes del estrés laboral.

*Ilustración 1- Factores de Riesgo en el Trabajo*



Tomado de: (Arce, 2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611-634.

Nota: El diagrama muestra los factores potenciadores del estrés, muestra las diferencias individuales y las consecuencias que podría producir el estrés. (Arce, 2012).

***Factores de Riesgo en el Trabajo***

Como se puede evidenciar en la imagen, los factores de riesgo psicosocial presentan fuentes potenciales que desencadenan síntomas asociadas al estrés, teniendo una relación estrecha entre el individuo, empresa y entorno social; si alguno de éstos se ve alterados ocasiona síntomas

negativos en el trabajador, presentado daños tanto a nivel individual, físico o psicológico, al tiempo que, un bajo desempeño laboral dentro de la compañía.

Hoy en día se escucha con frecuencia que el estrés es una enfermedad que afecta a todo ser humano sin importar el género o edad, pero (Guasma, 2014) dice “el estrés laboral es un factor que se vive a diario dentro de las organizaciones” (p.40), el cual es bastante afectivo, no sólo para el trabajador sino para la organización en la que se encuentra esta persona.

Actualmente las empresas están centradas más en cumplir el objetivo de la productividad que en el propio bienestar de sus trabajadores, esto para muchas empresas es un tema que no tiene mucha relevancia, siempre y cuando la productividad no se vea afectada, no habrá tema más importante para las organizaciones. Es de vital importancia, que tanto el trabajador como la empresa estén más preventivos ante este tema del estrés, no solo por el rendimiento laboral, sino también por la salud de los empleados. Otro elemento relevante son las responsabilidades que asumirá la persona dentro de la empresa, es importante que las funciones sean claras desde el inicio de sus actividades, con el fin de evitar o prevenir el estrés por causa de sobrecarga de trabajo o por actividades que no son competencia para ese empleado, por ende, la empresa debe cumplir con requisitos o protocolos de contratación con el fin de determinar el perfil que busca para determinado cargo, debe reconocer las habilidades y/o capacidades que se requieren para dicho empleo, así mismo evitará el desgaste del personal con labores que no corresponden al perfil solicitado, de esta manera, la organización podrá cumplir con todas sus exigencias y crear un ambiente laboral agradable y productivo para el trabajador de no ser así el trabajador podría llegar a sufrir un estado de estrés laboral en donde este se puede salir de control y no responder a sus actividades diarias, otra de las consecuencias que esta carga puede traer es el síndrome de

burnout ,donde el empleado puede desarrollar varias afectaciones como son la carga laboral, el agotamiento físico y cognitivo entre otras dimensiones.

### **Síndrome de burnout**

(Castillo Ramírez, 2001) el síndrome de burnout “es aquel decaimiento físico, emocional y mental, el cual es considerado como un cansancio, desesperanza, vacío emocional y fuera de esto un desarrollo de actitudes negativas hacia la actividad laboral y trabajadores “al desarrollarse este factor hace que la persona se llene de pensamientos negativos como el de pensar en el suicidio, pensamientos sin valía, más bien de que no vale nada, de que no sirve para nada, ante la presión que ejerce ese ambiente laboral, lo refieren también como el “quemado”. Por esta razón, tanto las empresas como los superiores deben llevar un control de salud de sus empleados, también un control de su ambiente organizacional, igualmente con la implementación de estrategias que permitan reducir el estrés laboral, a fin de que el trabajador pueda estar siempre con actitud positiva para trabajar, no se sienta a gusto con sus actividades ajustadas a sus capacidades, así tener un balance entre responsabilidades y cargo desempeñado lo que realmente amerita el puesto de trabajo.

Adicionalmente el síndrome de burnout es caracterizado como desgaste profesional, puesto que lo puede experimentar cualquier persona en el ámbito laboral, este alude a un desgaste físico y emocional después de haber realizado una labor o actividad por un tiempo prolongado, dicho agotamiento surge de la combinación de estresores con las escasas habilidades que posee la persona para manejarlos, en consecuencia de ello el trabajador puede presentar actitudes negativas hacia el trabajo, así como también, baja autoestima, o presentar aislamiento de quien

los rodea, perder el respeto por sus compañeros y superiores. Adicional a eso, la persona presenta una menor tolerancia a la frustración, entre otros síntomas que ya se han mencionado con anterioridad (Juárez Batista, 2019). Por esto y todo lo mencionado hasta ahora, las empresas deben generar estrategias que permitan un ambiente de trabajo adecuado y sano para sus trabajadores, con el fin de reducir o prevenir el estrés ocasionado dentro de sus organizaciones.

Por consiguiente, se mencionan algunas estrategias de afrontamiento al estrés que han puesto a prueba dentro de algunas organizaciones, con el fin de poder reducir el estrés en sus empleados, pero no sin antes poder conocer ¿qué son las estrategias de afrontamiento?. Las estrategias de afrontamiento son recursos o medios utilizados en los diferentes contextos con el fin de reducir o prevenir el estrés laboral. Estas estrategias pueden estar enfocadas en la emoción o enfocadas en el problema, en otras palabras, las estrategias enfocadas en la emoción tratan de reducir las respuestas emocionales negativas asociadas al estrés, tales como; la ansiedad, la frustración, el miedo, entre otras. Por otro lado, las estrategias enfocadas en el problema se encargan de identificar el causante del estrés para dar solución al problema (Juárez Batista, 2019). De igual forma, las estrategias de afrontamiento son esfuerzos tanto cognitivos como conductuales usados para tolerar o enfrentar momentos adversos, por tanto, son recursos que cada persona posee o adquiere con el fin de poder manejar o hacerle frente a las situaciones estresantes o amenazantes (Arce, 2012).

De acuerdo a la investigación (Gómez Francia, 2015) afirma que “el síndrome de burnout es la sensación de un cansancio laboral” en el que una persona puede ir desarrollando tres dimensiones; La primera es un agotamiento emocional, en el que se conoce como una falta de energía en las horas laborales en el cual el empleado por más que lo motivan este no tiene fuerza de voluntad propia para realizar o terminar la actividad que esté haciendo debido al cansancio

emocional que esté viví, la segunda dimensión es la despersonalización, la cual esta tiene un cambio negativo ante las actitudes que un trabajador puede llegar a tener y manifestar de manera que se distancia de los demás compañeros de trabajo, tercera y última es la baja realización profesional en la que se observa cuando el mismo trabajador tiene su autoestima baja y considera que el trabajo y demás actividades que desarrolla son malas y no tienen ningún resultado positivo, lo cual esto produce una baja realización en la productividad del trabajador

### *Estrategias de Afrontamiento del Estrés a Nivel Laboral*

Por consiguiente, muchas organizaciones están al tanto del estrés laboral como un factor que como su palabra lo dice, afecta tanto nivel personal como a la productividad organizacional, pero lo que no saben es que existen muchas estrategias de afrontamiento que se pueden implementar dentro de la organización, (Hernández-Sampieri, 2018), recomiendan las siguientes estrategias que permiten amortiguar esta problemática desde el área organizacional. Por esta razón se enumeran algunas de las estrategias que se pueden implementar, tanto a nivel personal como a nivel grupal:

A nivel grupal recomiendan:

1. Todo el personal deberá participar en las actividades que se realicen dentro de la organización.
2. Hacer cambios a nivel organizacional y rediseñar los puestos de trabajo, con el fin de que el personal quede a gusto con las responsabilidades de manera equilibrada.
3. Mejorar la selección del personal, con el objetivo de asegurarse de que los perfiles que necesita la compañía sean los adecuados para el cargo.

4. Mejorar el ambiente de trabajo con algo de música, fomentando el respeto por el otro, fomentando la cordialidad, escuchar al empleado con sus necesidades, emociones o preocupaciones, de manera que el empleado se sienta un apoyo social.
5. Fomentar el aprendizaje en el personal, desarrollando estrategias que permitan que el personal esté actualizado de forma que les permita usar nuevas herramientas para optimizar tiempo y recursos, fomentar el trabajo en equipo con el propósito de generar un ambiente sano y una comunicación asertiva.
6. Brindar beneficios para el cuidado de la salud mental, de modo que muchos trabajadores podrían estar afectados, sin estos darse cuenta, para mejorar e identificar estas falencias se brindarán talleres o capacitaciones donde la persona pueda desarrollar su inteligencia emocional y así pueda lograr un cien por ciento de concentración y agilidad en las entregas de sus informes o productividades.

Mientras que a nivel personal recomiendan:

1. Enseñar prácticas de relajación.
2. Brindar espacios donde los empleados puedan tomarse un tiempo para respirar.
3. Entrenar a los empleados en habilidades sociales, asertividad y solución de problemas.
4. Enseñar una técnica de reestructuración cognitiva, esto permitirá que la persona se centre en las soluciones y no en el problema, adicionalmente permitirá que puedan aplicar estas técnicas con los demás compañeros de la organización en situaciones de crisis.

## **Marco contextual**

La empresa PLAST INNOVA S.A, está constituida por dos hermanos; Oscar Nova, Hugo Nova, son ellos los que cuentan que la empresa comenzó el 19 de agosto del 2006, cuando Oscar y Hugo deciden retirar sus ahorros de la empresa el LRO (empresa donde trabajaban como operarios), de esta manera invierten este dinero en un material de plástico y así comienzan a construir su empresa soñada.

La empresa que crean Hugo y Oscar se trata de una fábrica de lujos y lámparas que usan los vehículos de carga pesada como camiones, tractomulas, buses de turismo entre otros. Allí se manejan diferentes tipos de colores y referencias grandes, medianas y pequeñas, también se encargan de hacer servicios de corte láser y metalizado por alto vacío, entre otros servicios industriales entre ellos: diseños de moldes, fabricación de moldes e inyección de plástico. Todos estos procesos se llevan a cabo de acuerdo a cada requerimiento o necesidad del cliente. Por ende, las lámparas que se diseñan allí, son hechas teniendo en cuenta el voltaje, el color y las referencias que son más vendidas y solicitadas por los clientes, además de estas especificaciones, tienen un proceso largo, que comienza desde un circuito eléctrico hasta ensamblar en su totalidad la lámpara, seguido de esto existe un área de control de calidad, en donde está avala el producto, por consiguiente este es llevado al área de pedidos, en donde allí se colocan los últimos detalles del producto y finalmente es dirigido al área despachos para ser entregada a las empresas transportadoras de envíos nacionales e internacionales.

La empresa PLAST INNOVA S.A, está ubicada actualmente en Bogotá, con dirección CRA 69A # 37-33B Sur, Barrio Carvajal Osorio, zona urbana que pertenece a la localidad de Kennedy, la empresa cuenta con más de cuatrocientos empleados que se encuentran entre los 18 y 35 años



de edad; su visión hace algunos años atrás era llegar a tener una gran cantidad de pedidos a nivel nacional, con el tiempo esta empresa se ha solidificado creciendo potencialmente en sus pedidos, actualmente realizando envíos a nivel nacional e internacional, factor por el cual se requiere más mano de obra, aumentando su capacidad de contratación en cuanto al personal, para poder dar cumplimiento y ser más efectivos en sus entregas, sin tener que disminuir la calidad de sus productos que tanto lo caracteriza.

Finalmente, como lo expresa (Reyes, 2014) la visión será que en el año 2026 PLAST INNOVA S.A será una organización con una participación importante en el sector de la comercialización de autopartes en Sudamérica y Centroamérica, manteniendo a su vez el liderazgo a nivel nacional a través de la implementación de estándares de calidad y una estructura organizacional bien consolidada que conlleve a la optimización y autosuficiencia de los procesos de producción. Serán una empresa que mejora su infraestructura y el posicionamiento de su marca a nivel nacional e internacional, por medio de la participación y desarrollo de nuestro talento humano, la medición, investigación e innovación constante, como herramientas que nos permitan aumentar nuestra ventaja competitiva. El objetivo de la empresa es seguir creciendo día a día y brindar más empleo a jóvenes que lo requieran, de esta forma generar nuevos aprendizajes tecnológicos en las diferentes áreas que esta fábrica tiene para personas emprendedoras, de esta manera serán mejores los resultados tanto laboral como personal que llevaran a que la marca de PLAST INNOVA S.A sea más reconocida a nivel internacional, por sus nuevas sedes y tecnologías de innovación que está implementará ante la entrega y nuevos diseños de sus productos. (Otero, 2021).

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Describir las características de los factores estresantes que pueden desencadenar el síndrome de burnout en los colaboradores administrativos de la empresa PLAST INNOVA S.A.

### **Objetivos específicos**

Identificar las diferentes manifestaciones y síntomas del estrés laboral de los trabajadores administrativos

Determinar la prevalencia de los factores estresantes relacionados con el síndrome de Burnout presentes en la empresa Plast innova S.A

Diseñar estrategias de afrontamiento de estrés de acuerdo con los resultados obtenidos de las pruebas aplicadas, por medio de una cartilla psicopedagógica

## **Marco metodológico**

### **Tipo de investigación**

Con el fin de completar a cabalidad los objetivos del presente proyecto de pasantías, este se realizó bajo el enfoque de la investigación cuantitativa, con un alcance descriptivo, debido a que se recolecta los datos por medio un inventario estandarizado, con análisis descriptivo de la persona evaluada de acuerdo con los ítems, permitiendo otorgar información de sus resultados al detalle (Fernández Collado, 2014). Este tipo de estudios puede servir para futuras investigaciones o evaluaciones a los diferentes grupos de la empresa PLAST INNOVA S.A, se podrá emplear para la continuidad de la aplicación de prueba a los demás empleados de la empresa, se podrá hacer un test a la misma población para conocer si se produjo cambios después de la intervención por medio de estrategias.

### **Diseño y alcance**

Este estudio es de tipo transversal, no experimental, debido a que se recopila información en un momento dado, así mismo se observan los fenómenos en su contexto natural para posterior a este poderlos analizar. Este a su vez, es de tipo descriptivo, en vista de que se realizará un análisis de acuerdo con los resultados obtenidos a través de la prueba Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI), en efecto permitirá otorgar información de los mismos al detalle, el alcance descriptivo es empleado para especificar o detallar las características de las personas, comunidades o grupos (Fernández Collado, 2014). Como es este el caso, evaluar el nivel de estrés de un grupo de 12 trabajadores administrativos de la empresa PLAST INNOVA S.A.

## **Instrumento**

El instrumento que se utilizó para este proyecto fue la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI), la cual está conformada por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del trabajador, (Maslach, 1996). Su función es medir el desgaste del trabajador y al mismo tiempo la frecuencia e intensidad en que se presenta este burnout.

Este instrumento mide tres aspectos del síndrome de Burnout, como lo son: el cansancio emocional, el cual consta de nueve preguntas, este valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, la puntuación máxima es de 54. El segundo aspecto es la despersonalización está formada por cinco ítems, estos valoran el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, la puntuación máxima es de 30 puntos. En cuanto mayor sea el puntaje mayor despersonalización. Por último, está el factor de realización personal, este se compone de ocho ítems, este evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La puntuación máxima es de 56 puntos. En cuanto mayor sea el número mayor la realización personal en el trabajo.

La validación de la escala de Maslach Burnout Inventory, explica la confiabilidad y validez que tienen sus valores alfa para las dimensiones de agotamiento emocional, baja realización y despersonalización dicho por (Cordoba, 2011) .

A continuación, se muestran en las imágenes los rangos de la escala la cual va de 0 a 6, adicional a eso se muestra en la tabla número uno el cálculo de las puntuaciones, por último, se muestra en la figura 3 los valores de referencia de la prueba.

*Tabla 1 - Rangos de medida de la escala fuente: Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)*

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA
0 = Nunca.
1 = Pocas veces al año o menos.
2 = Una vez al mes o menos.
3 = Unas pocas veces al mes.
4 = Una vez a la semana.
5 = Unas pocas veces a la semana.
6 = Todos los días.

Tomado de: Maslach Burnout Inventory (MBI), (1996)

*Tabla 2- Cálculo de Puntuaciones: Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)*

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total obtenido	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	0	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	0	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	0	Menos de 34

Tomado de: Maslach Burnout Inventory (MBI), (1996)

*Tabla 3- Valores de Referencia: Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)*

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 33	34 - 39	40 - 56

Tomado de: Maslach Burnout Inventory (MBI), (1996)

## **Población**

Las personas que participaron en esta prueba fueron doce colaboradores administrativos de la compañía PLAST INNOVA S.A, entre ellos dos hombres y ocho mujeres, los cuales se encuentran entre los 18 años y los 32 años, la prueba se aplicó dentro de las instalaciones de la compañía, en donde a cada participante se le entregó un paquete en el que constaba de un consentimiento informado y un instrumento a aplicar llamado Maslach Burnout Inventory (MBI), allí se les explicó las instrucciones del instrumento y se les indicó el tiempo máximo que tenían para responder esta prueba.

## **Muestreo**

Para este estudio se usará el muestreo por conveniencia teniendo en cuenta las necesidades del proyecto, por tanto, solo se trabajará con la población de trabajadores administrativos de la empresa PLAST INNOVA S.A, los cuales estos colaboradores deben estar en disposición de participar, para que de esta manera se pueda ver el muestreo de la tipicidad del grupo poblacional de interés, (Gomez Peresmitré). Así mismo se considera por conveniencia debido a que se busca una muestra homogénea que responde a los casos en donde las personas tengan el mismo perfil o características, a fin de resaltar situaciones o procesos en un grupo social (Hernández, 2017, pág. 176). Para este caso el grupo de trabajadores administrativos de PLAST INNOVA S. A

## **Procedimiento**

Se realizaron cuatro pasos para la aplicación del cuestionario de la siguiente manera; Primero; Se reunió un grupo de participantes en un espacio que la empresa les concedió y se les preguntó a los participantes quienes querían participar en este proyecto, luego se les pidió los

nombres para hacer una lista de los que iban a participar y así mismo poder pedir permiso a gerencia para que estas personas pudieran participar de manera tranquila y sin ningún problema laboral.

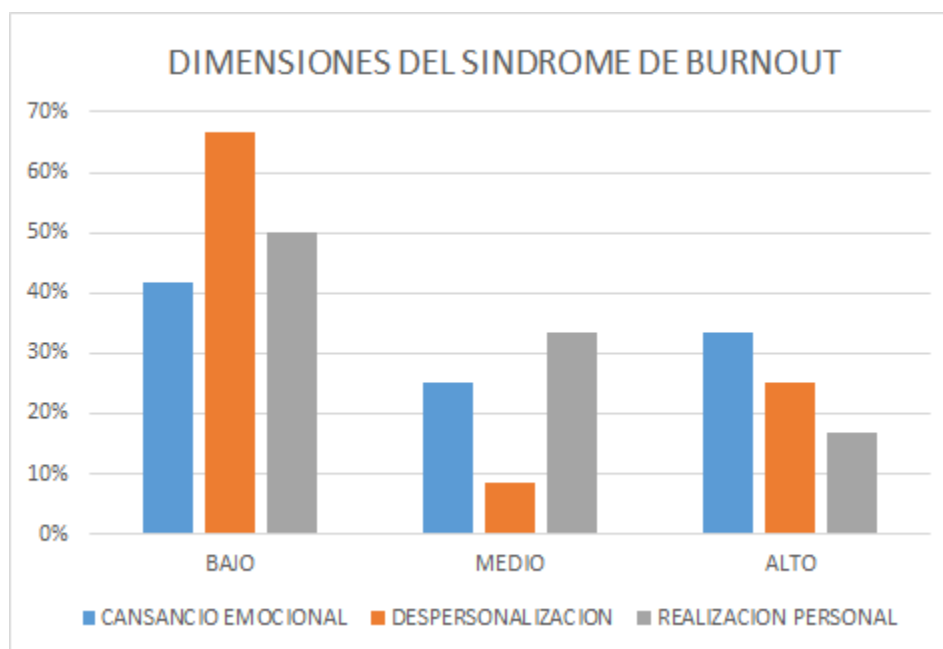
La segunda fase fue el día 28 de abril del 2021, donde se reúnen el segundo grupo de candidatos en las instalaciones de la empresa PLAST INNOVA S.A y se les indica que deben sentarse separados y responder de manera sincera y concisa , ya que esto ayudará a un crecimiento tanto a nivel laboral como personal, ese mismo día se les explicó que antes de responder las preguntas deben llenar un consentimiento informado donde estos están enterados del proyecto de pasantía que se va realizar y la confiabilidad de los resultados, que este tendrá, de igual forma estos resultados se manejan bajo una perfilación.

## Resultados

Resultados Prueba de Burnout.

A Continuación, se describe los resultados de la aplicación de la prueba del síndrome de burnout a los colaboradores administrativos de la empresa PLAST INNOVA S.A

*Grafica 1- Dimensiones del síndrome del burnout*



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

De acuerdo con los resultados obtenidos de las dimensiones del síndrome de burnout se puede analizar que acorde con la dimensión de cansancio emocional se establece que 32% de colaboradores administrativos se encuentran en un nivel alto en dicha dimensión, lo que quiere decir que tienen indicios de burnout, esta dimensión valora la vivencia de la persona de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Por otro lado, 28% de los

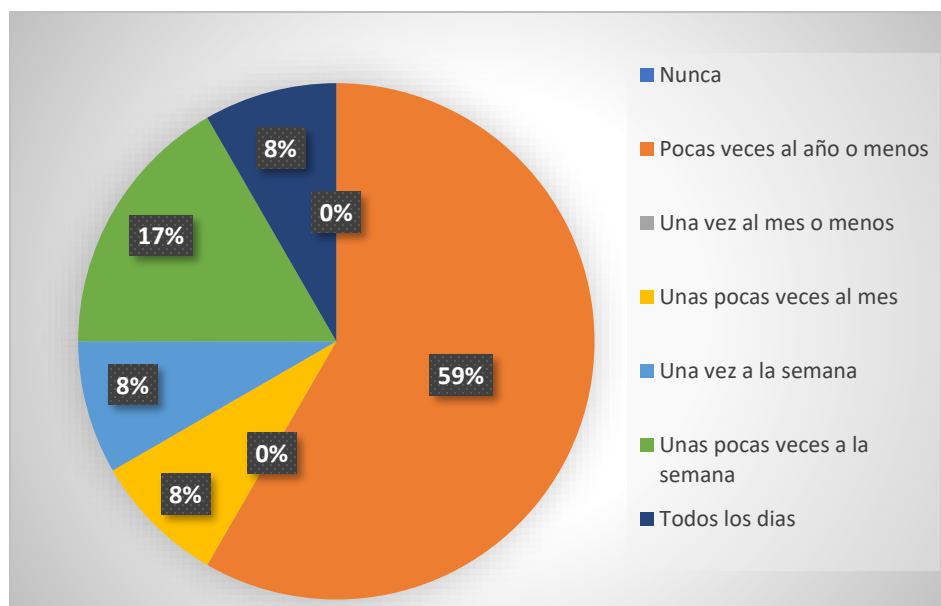


administrativos restantes se encuentran en un nivel medio, y ya para terminar esta dimensión el 40% de trabajadores administrativos se encuentran en un nivel bajo entre los valores de referencia de la escala.

Entre tanto la dimensión de la despersonalización se encontró que 25% de colaboradores administrativos se encuentran en un nivel alto, lo que quiere decir que estas personas tienen indicios de burnout en dicha dimensión, esta valora el grado en que cada persona reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, la cual viene acompañada de irritabilidad y falta de motivación laboral. Por otro lado, el resto de la población se pudo establecer que 65 % de profesionales administrativos se encuentran en nivel bajo y 10% colaboradores administrativos en nivel medio dentro de los valores de referencia de la escala.

Finalmente se encontró que en la última dimensión de realización personal el 50 % de trabajadores administrativos puntuaron un nivel bajo, este por el contrario de las demás dimensiones el nivel que está por debajo es el que se encuentra en indicios de burnout, es decir que se evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, donde el empleado experimenta sentimientos de incompetencia laboral, autoconcepto negativo y bajo desempeño laboral. Por otro lado, el 32% de administrativos puntuaron un nivel medio y 18 % de trabajadores administrativos en nivel alto dentro de los valores de referencia de la escala.

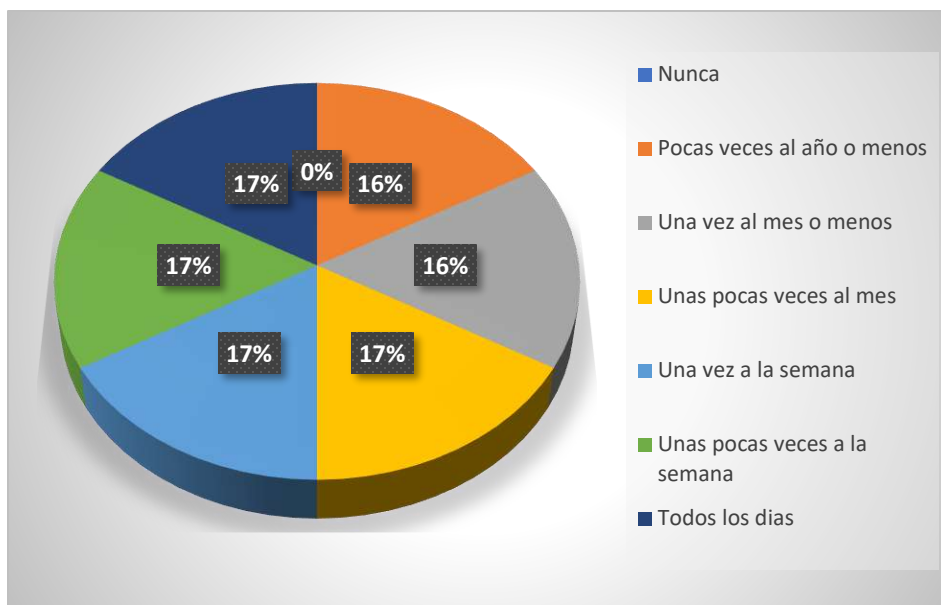
Grafica 2- 1). ¿Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo?



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

El 59% del personal pocas veces al año presentan agotamiento emocional en sus trabajos, mientras que el 17% de los trabajadores presentan unas pocas veces al mes este agotamiento emocional debido a sus responsabilidades, desde otras perspectivas se puede percibir que son menos las veces que este estrés afecta a los colaboradores administrativos.

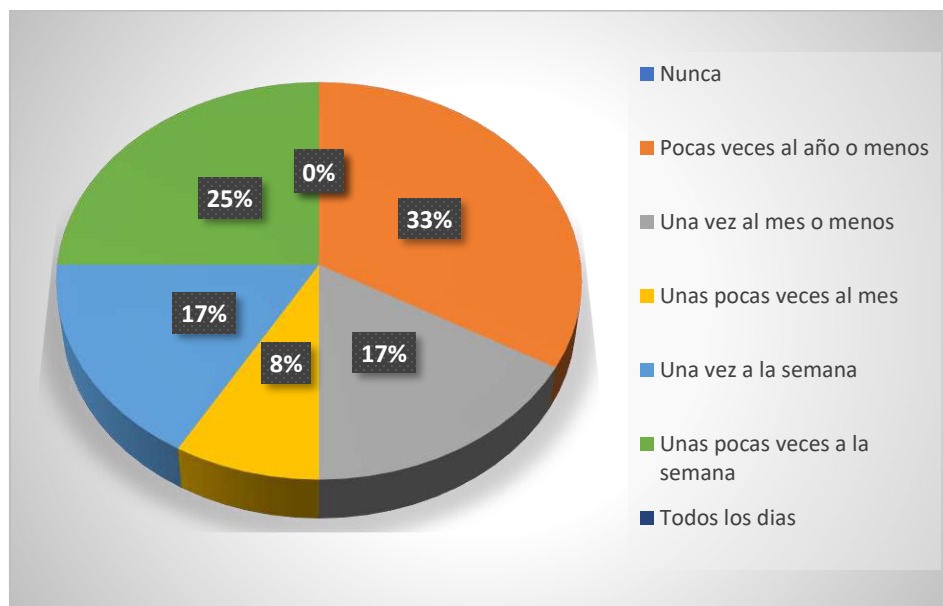
Grafica 3- 2). ¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

El personal administrativo tiene un nivel de cansancio equitativo entre el (16% - 17%) durante la jornada laboral de los días, semanas y meses, lo cual es muy monótono en las personas al terminar su jornada laboral.

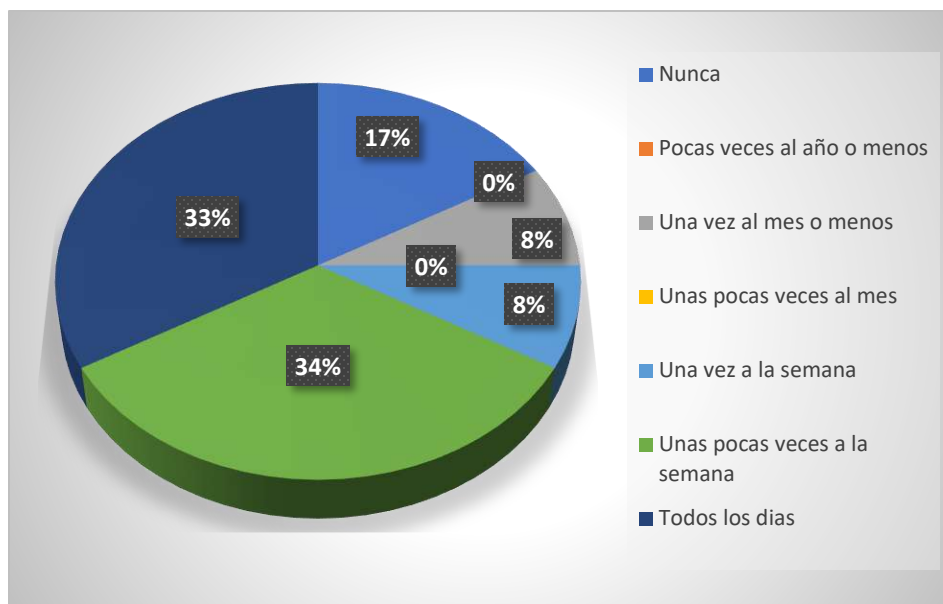
Grafica 4 -3 ¿Cuándo me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado?



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Se puede evidenciar que el color naranja presenta fatiga en su trabajo dado que el 33 % de los colaboradores administrativos indican que unas pocas veces al año se ha sentido fatigado en el desarrollo de sus funciones laborales. Donde probablemente son causados por los cierres de mes y entregas de informes

*Grafica 5- 4 ¿Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que entender*

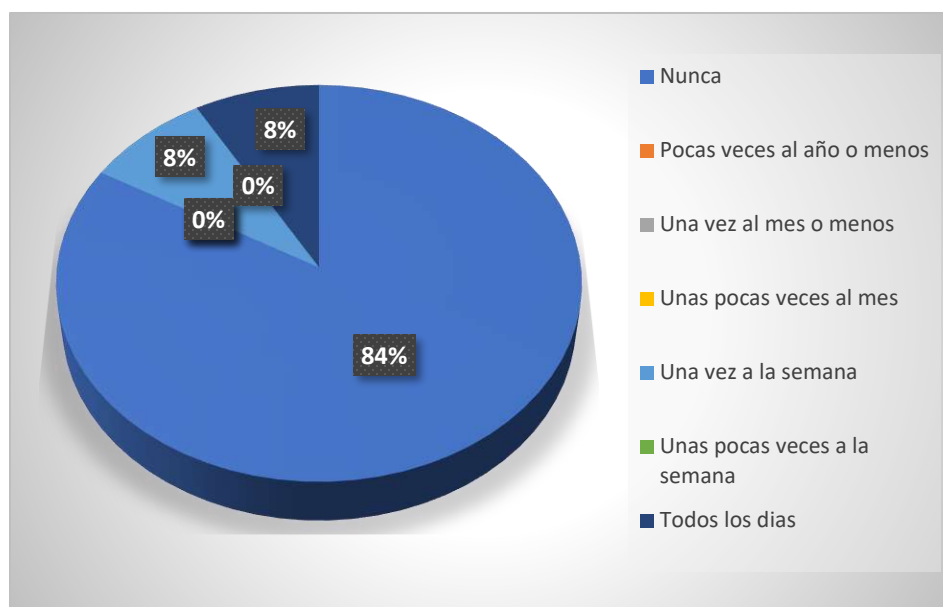


Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Se observa que el 34% de los empleados encuestados del área administrativa si tienen problemas de comprensión por parte de su jefe, mientras que el 33% de trabajadores administrativos si son comprendidos por sus líderes y se presenta todos los días de la semana, debido al estado emocional que tiene su jefe inmediato ,pero el otro 17% restante se les facilita entender una vez a la semana y cada mes a su jefe, esto ocurre cuando la persona planea sus tareas laborales antes de dar una instrucción, pero el otro 8% de empleados administrativos no son comprendidos por su jefe inmediato debido a que el estrés es muy constante y este no toma consecuencias de mal manejo que le está dando frente a auxiliares administrativos. Es allí donde los jefes deberían prestar un poco más de atención de los colaboradores que tiene a cargo para

que de esta manera este pueda entenderlos y ayudarlos en las necesidades que estos necesiten o estén presentando ante su puesto de trabajo

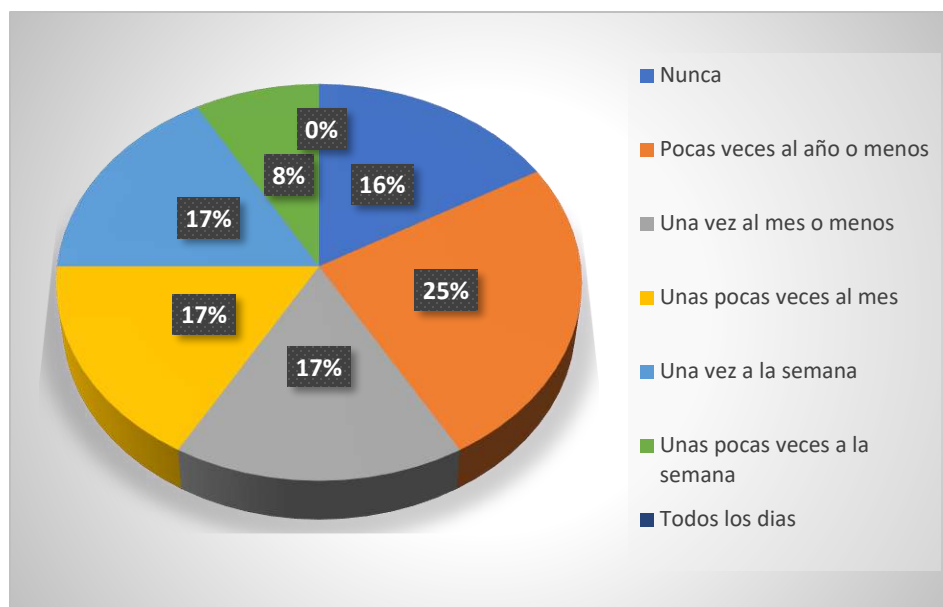
*Grafica 6 -5 ¿Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fuesen objetos impersonales?*



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Se analiza que el 84 % de los trabajadores encuestados se sienten tratados como objetos impersonales, lo cual ocurre todos los días y todos los meses, ya sea por su rendimiento laboral o por su actitud frente a las responsabilidades. Lo cual esto podría llegar a causar una baja despersonalización del personal y esto llevarlo a un síndrome de burnout si no es tratado o solucionado a tiempo

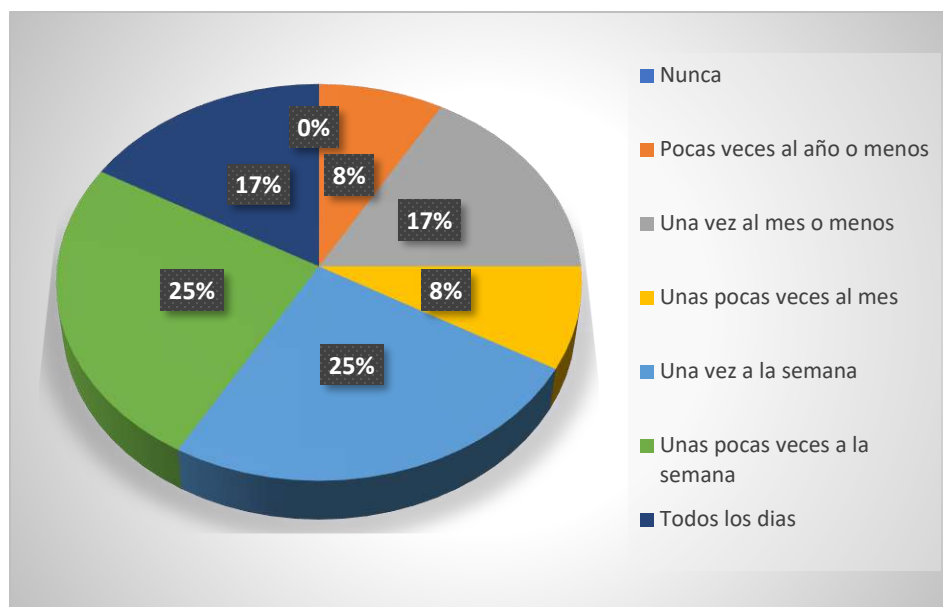
*Grafica 7 -6 ¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa?*



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

El 25 % de los encuestados tienen que esforzarse pocas veces al año o menos para poder entender y sacar sus propias conclusiones de las tareas que deben entregar a tiempo y esto genera un estrés en los trabajadores, mientras que el otro 17% de los encuestados viven este estrés unas pocas veces a la semana y al año, porque su trabajo es menos repetitivo.

*Grafica 8 - 7 ¿Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender?*

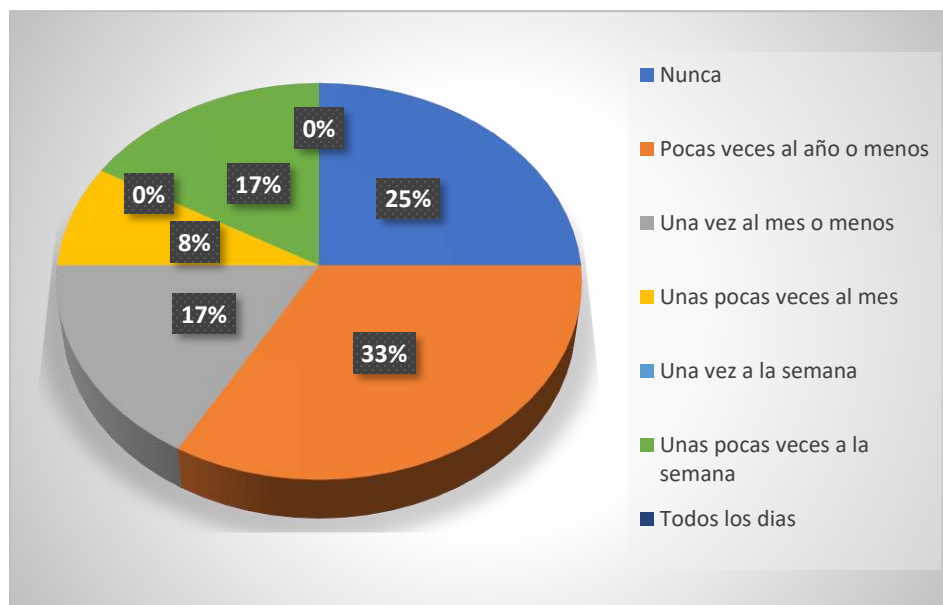


Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

El 25% de los encuestados una vez y pocas veces a la semana son comprensivos con sus demás compañeros, mientras que el 25 % de trabajadores tienen un trato menudo en la semana con sus demás compañeros y el 17% son menos tolerantes con sus compañeros de trabajo, esto se debe a los auxiliares que tiene cada departamento administrativo y ayuda a que sea más efectivo la entrega de las actividades



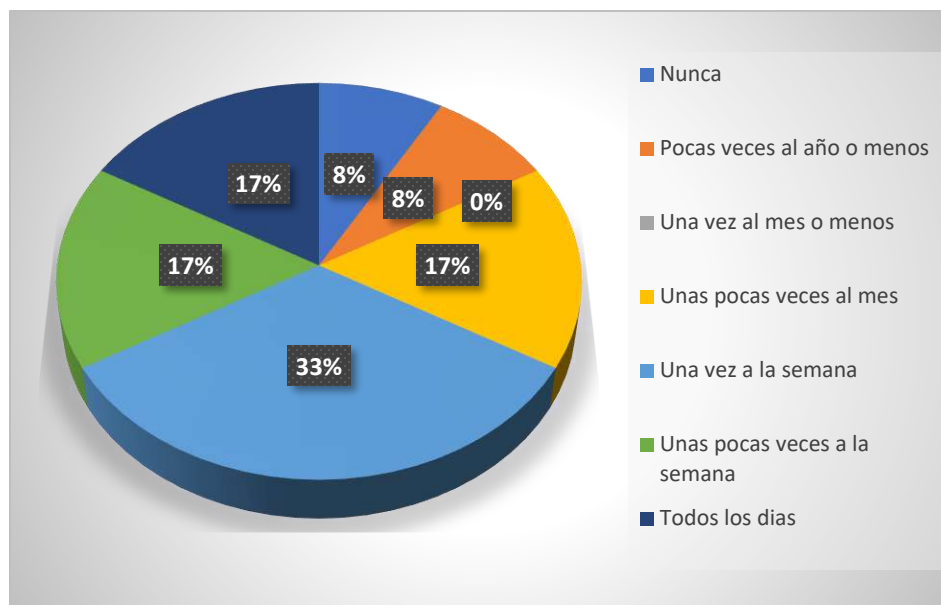
*Grafica 9 - 8 ¿Siento que mi trabajo me está desgastando? ¿Me siento quemado por mi trabajo?*



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Se observa que el 33% de trabajadores son pocas las veces al año en que se sienten desgastados mientras que el 25% de los trabajadores nunca se sienten desgastados por su cargo laboral, son pocas las veces en que los trabajadores se sienten agotados por sus responsabilidades laborales. Esto quiere decir que los colaboradores se sienten cansadas no por las actividades si no por la presión que el jefe tiene

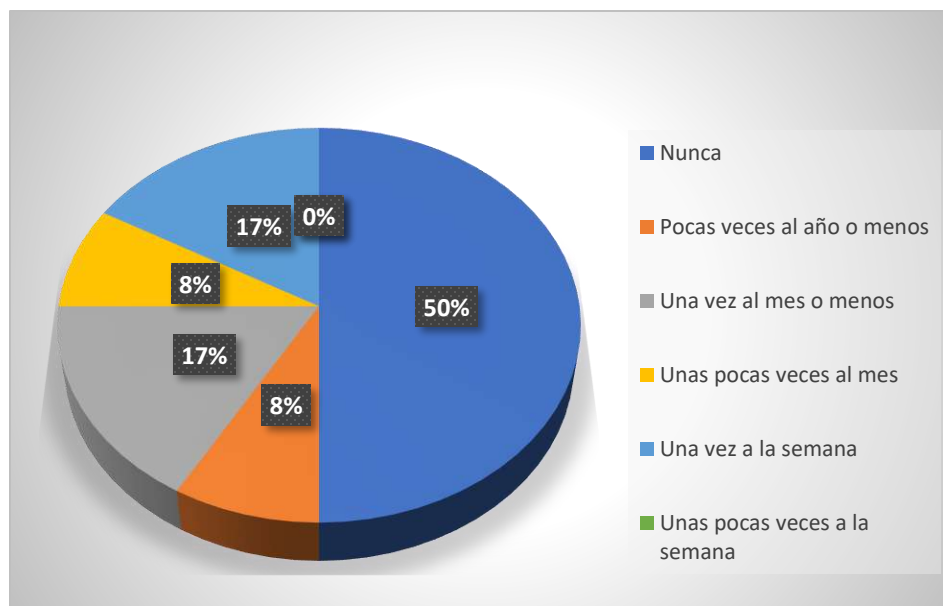
*Grafica 10 -9 ¿Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo?*



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Un gran porcentaje de trabajadores administrativos considera que sus labores son importantes para el cargo que estos tienen y por ende su trabajo debe ser reconocido todos los días, pero si observamos la barra más alta de color azul claro son el 17% de trabajadores que sienten que su trabajo no influye positivamente con los demás compañeros de trabajo. Esto ocurre debido a que el área de bienestar no está trabajando sobre la motivación y grupo social con los trabajadores

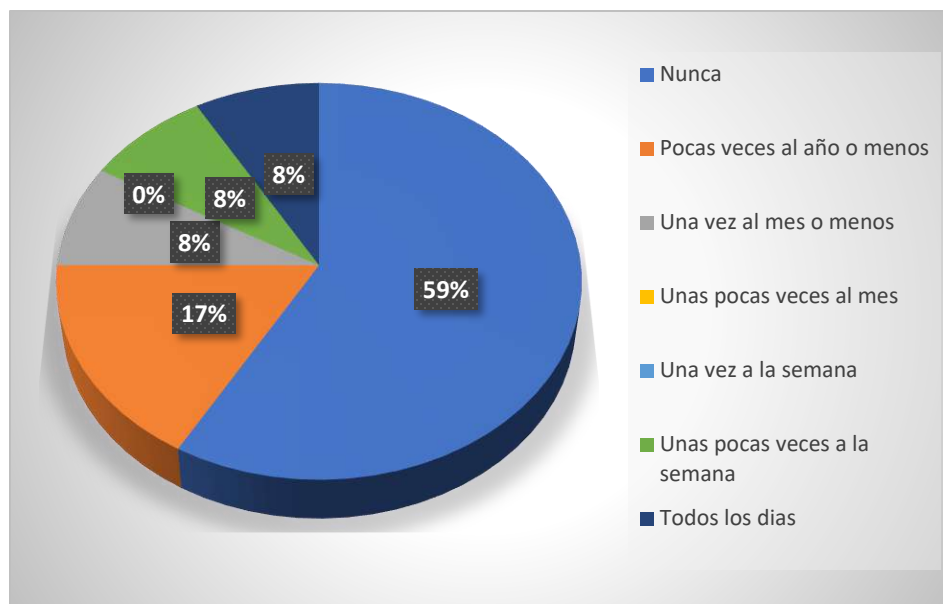
Grafica 11 -10 ¿Siento que me hecho el más duro con la gente?



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

El 50% de los trabajadores administrativos son jefes, ya que son los que tienen más responsabilidades y deben ser un poco más estrictos a la hora de enfrentar una situación o problema laboral frente a sus colaboradores lo cual esto se presenta todos los días.

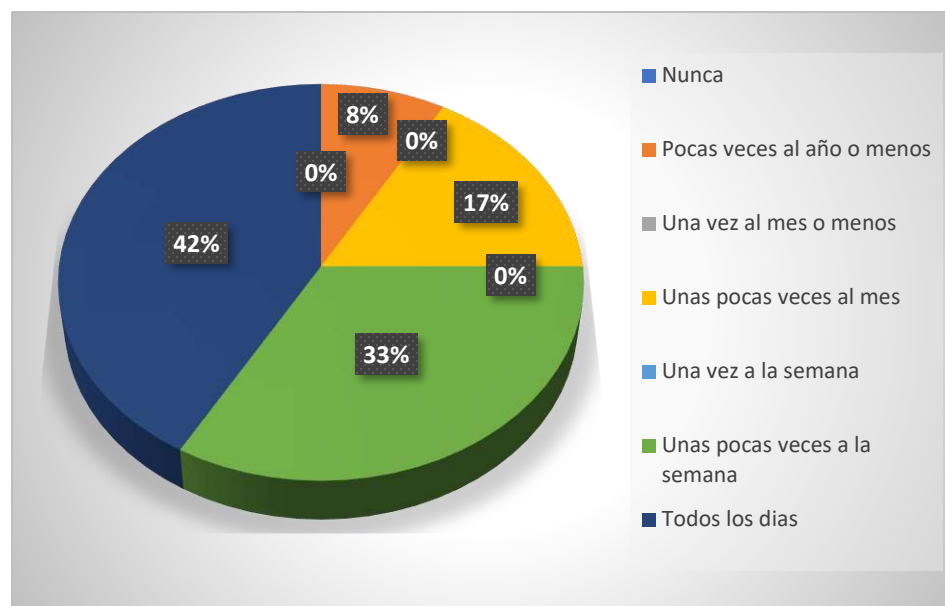
Grafica 12- 11 ¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Esta gráfica se asocia a los jefes, ya que el 59% son los que todos los días al año deben enfrentar los errores o problemas que tiene frente a sus auxiliares o jefes mayores. De no hacerlo traería implicaciones de respeto y entregas de actividades

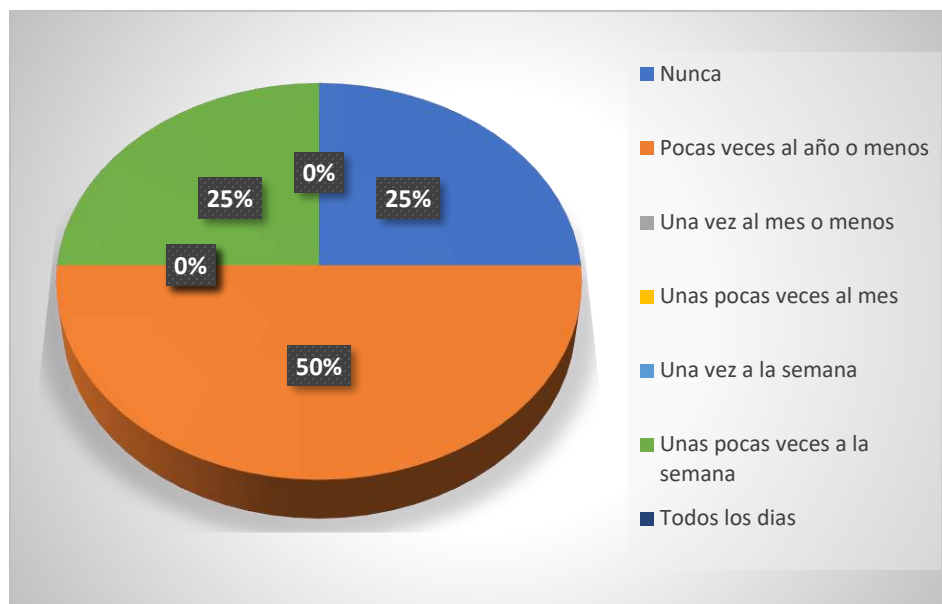
Grafica 13- 12 ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Se evidencia dos costados muy parecidos en el que el color azul demuestra que el 42% representa que todos los días los trabajadores sienten energía para trabajar. Pero la gráfica de pocas veces a la semana muestra que el 33% de trabajadores sienten esta energía pocas veces a la semana, lo cual indican estos resultados que existen trabajadores con energía muy baja a la hora de llegar a laboral a sus puestos de trabajo.

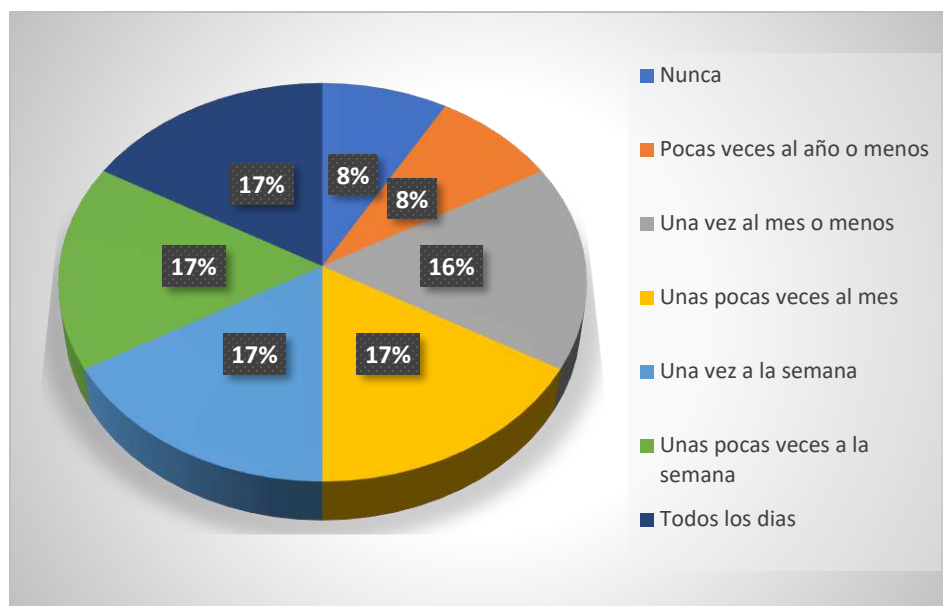
Grafica 14- 13 ¿Me siento frustrado /a en mi trabajo?



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Se puede observar que el 50% de los profesionales, si, se siente frustrados en su lugar de trabajo y esto se presenta pocas veces al año, mientras que el otro 25% se sienten frustrados todos los días esta fractura es ocasiona por la motivación que el jefe o empresa da a sus colaboradores, ya sean por sus entregas a fin de mes o por sus actitudes compañeritas.

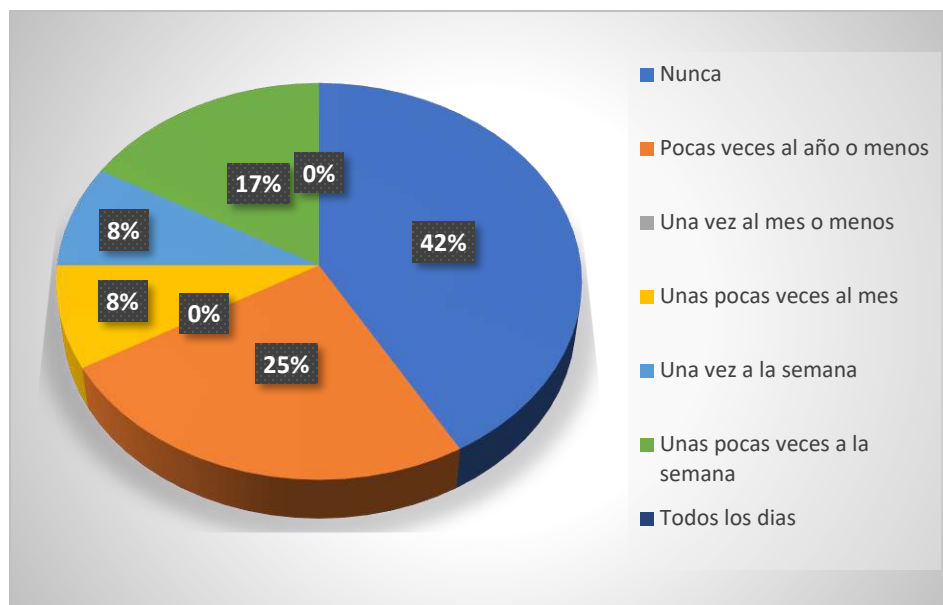
Grafica 15 - 14 ¿Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo?



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Se puede observar que todo el personal administrativo considera que trabajan demasiado, para ellos no hay un tiempo si no una esperanza, la cual es la hora de salida laboral, esto ocurre todos los días y semanas del mes y del año, ya que para los profesionales son muchas las funciones que deben cumplir, pero para el líder son muy cortas estas tareas laborales.

*Grafica 16 - 15 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente?*

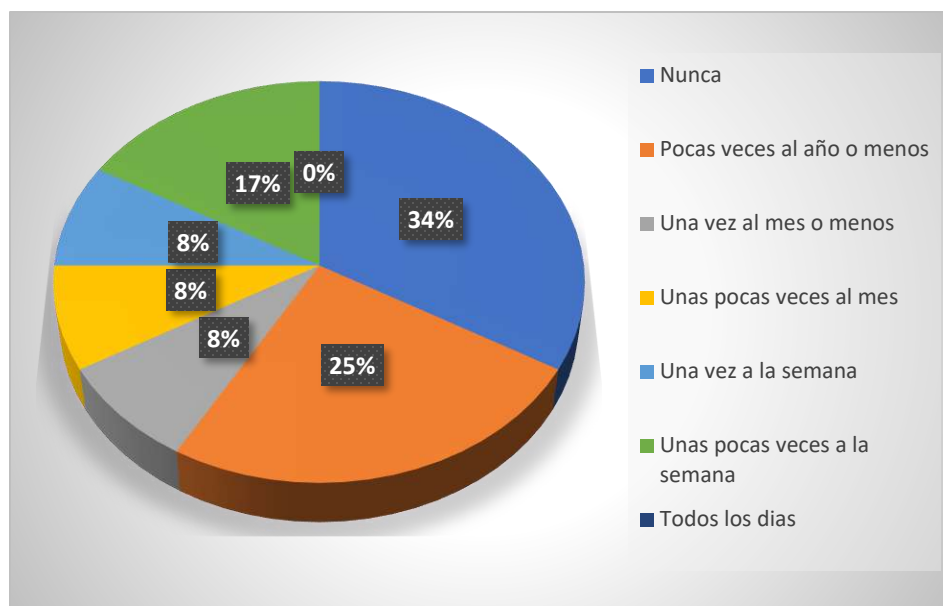


Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

El interés social como compañeros es importante para ellos ya que el color azul muestra que 42% si se preocupan por el bienestar de sus compañeros de trabajo y esto se ve reflejado todos los días de la semana y del año. Ya que si no hay una buena relación entre compañeros no habrá un cariño mutuamente si no solos discordias con aquellos trabajadores administrativos



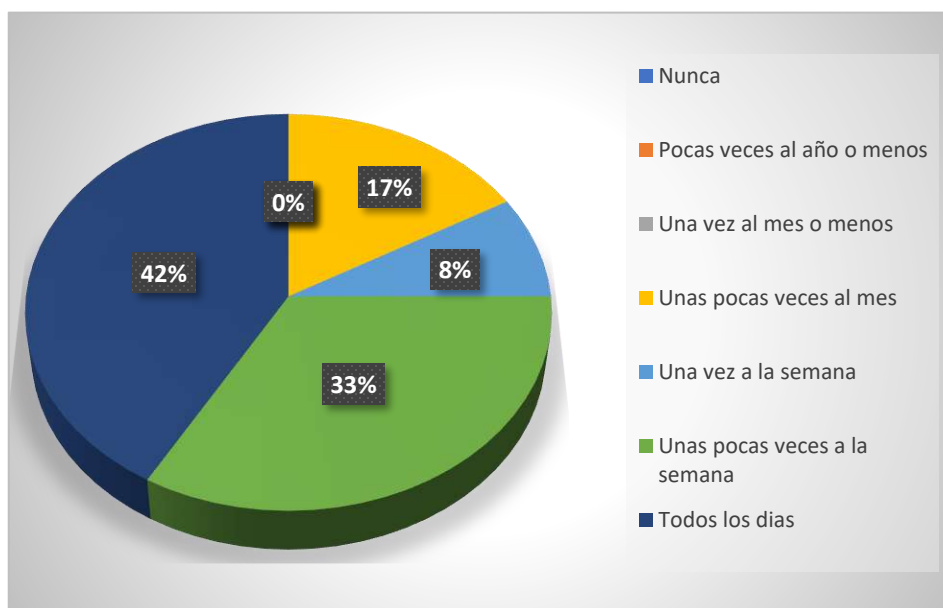
*Grafica 17- 16 ¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?*



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Se evidencia una combinación de estrés por factores muy cortos, pero lo preocupante son las frecuencias que indica el costado azul en donde nos presenta que el 34% de estresores no se presenta nunca en los colaboradores y el costado derecho se presenta el 25% de un estrés poco representativo al año lo cual se debe a los jefes de cada área. Esto sucede debido a la carga laboral que está teniendo el líder de área en el cual es muy concurrido que pase una vez a la semana

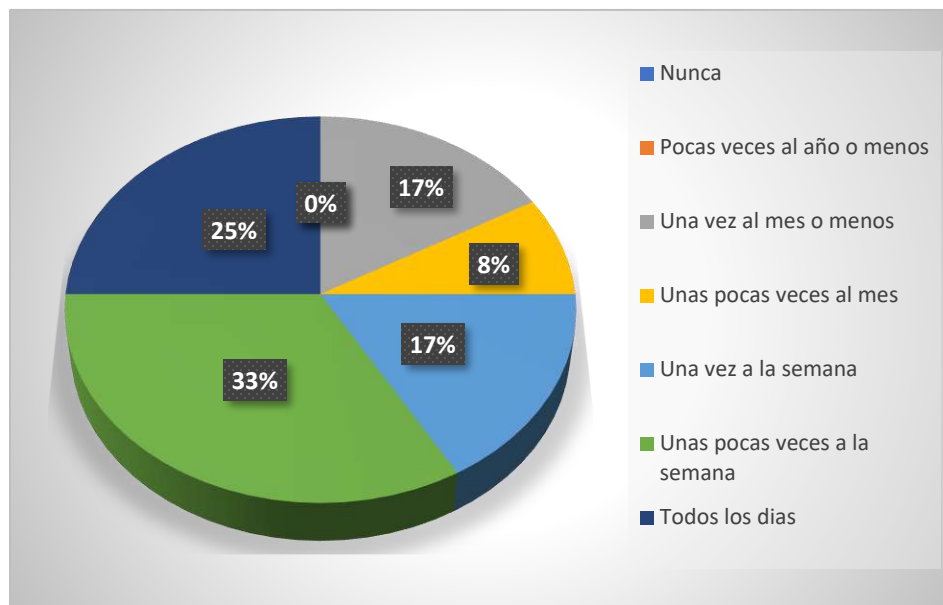
*Grafica 18 -17 ¿Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo?*



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

El 42% de trabajadores tiene una buena convivencia y que el 33% mantiene esta convivencia unas pocas veces a la semana, mientras que el otro por ciento de la gráfica son pocos sociales con sus compañeros de trabajo.

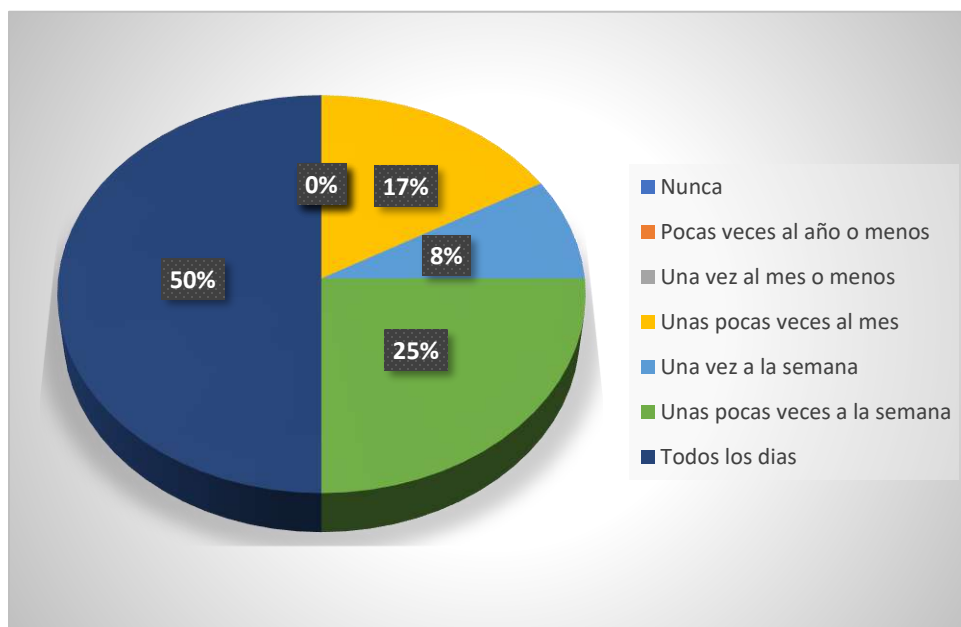
*Grafica 19 - 18. ¿Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender?*



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

La gráfica muestra un resultado interesante ante los jefes, ya que son estos los que al terminar su jornada laboral determina qué tan satisfecho está con el trabajo y actitud que tiene cada empleado estas expresiones de motivación se ven pocas veces a la semana, según lo que indica el resultado de la gráfica antepenúltima (33 %), ya que es el color que más puntuación obtuvo en esta área.

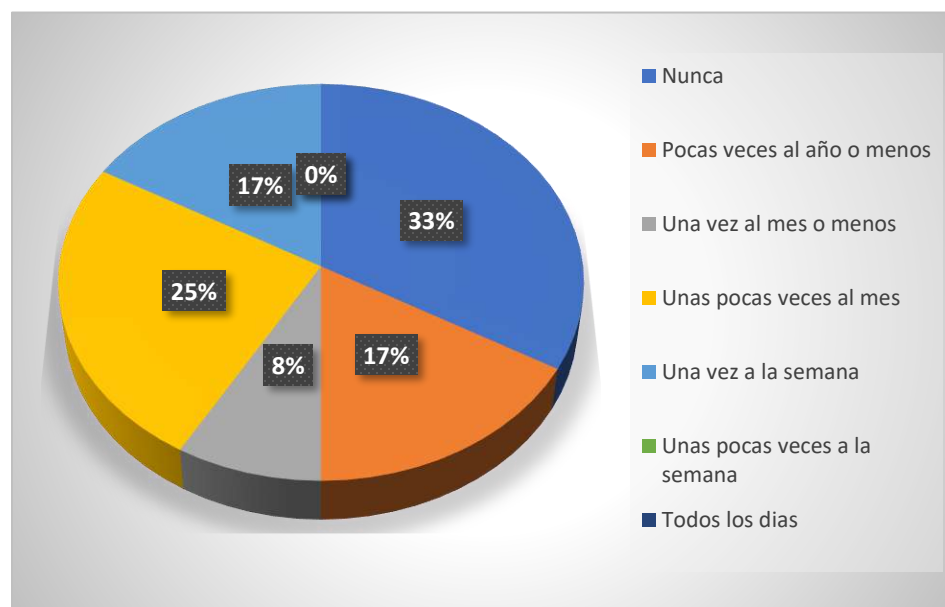
Grafica 20 - 19 ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

De acuerdo con el 50% que se ve en el color azul se determina que los encuestados tienen un gran provecho de aprendizaje en sus puestos de trabajo, en lo que para muchos empleados el aprendizaje es muy enriquecedor todos los días, esto podría mostrar que allí no hay una monotonía laboral.

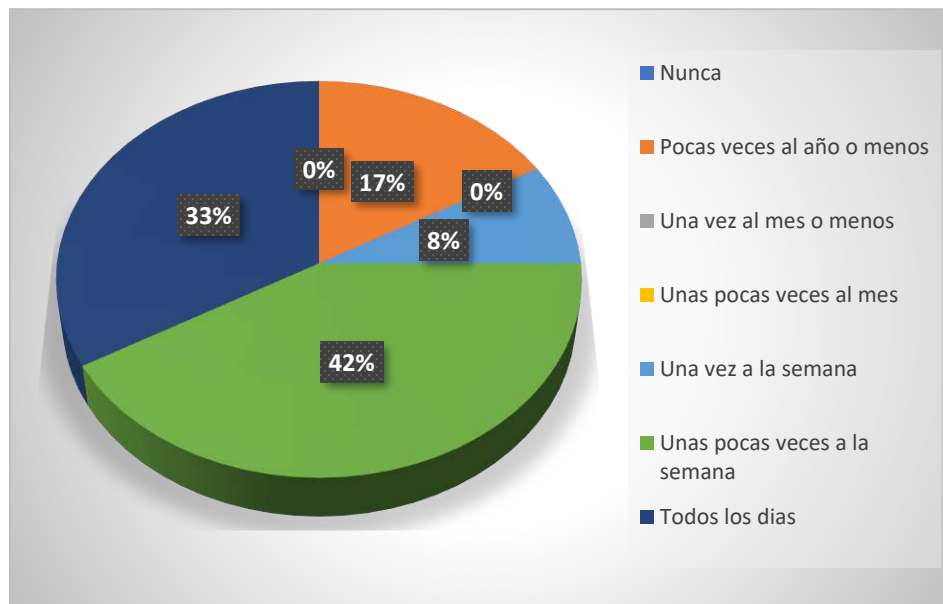
Grafica 21 - 20 ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Una gran variedad de resultados como el color amarillo que representa el 25% de las posibilidades que tienen los trabajadores para surgir más de lo que hoy en día son y estas podrían ser unas de las causas que los empleados pueden tener para sentirse con una baja motivación.

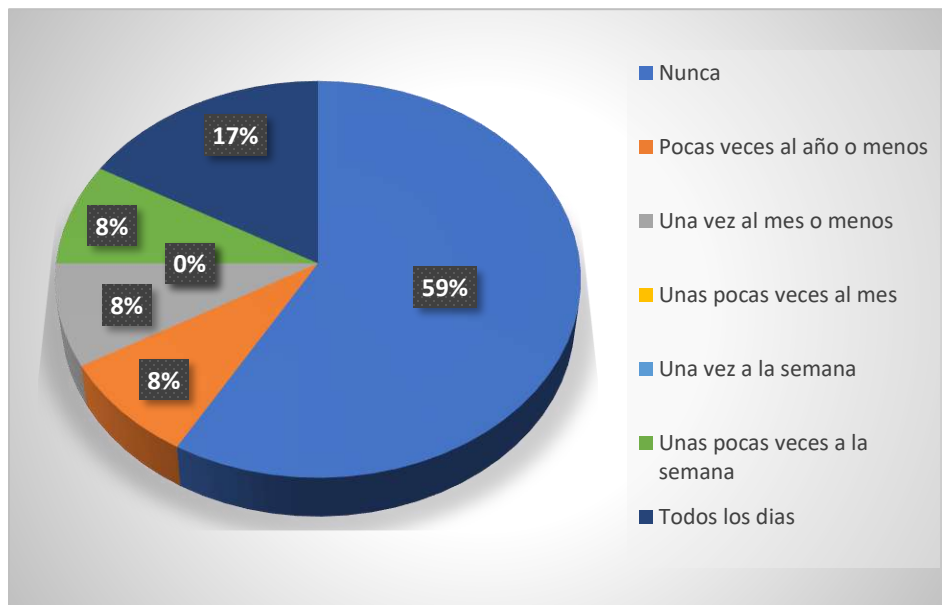
*Grafica 22 - 21 ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?*



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

Los problemas que suceden en esta población son mal manejados a la hora de enfrentarlos, ya que la puntuación de la barra antepenúltima de muestra que el (42%) presentan un estrés unas pocas veces a la semana. Ya que esto sucede por la carga laboral y exigencia que cada líder ajusta y asigna a sus trabajadores

*Grafica 23 - 22 ¿Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas?*



Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)

El 59 % de los trabajadores no consideran que el jefe es el culpable de los problemas ya que son ellos mismo lo que determinan cuál fue el error y como este se puede mejorar ante la situación que se encuentre

## Discusión de resultados

De acuerdo con esta presente investigación resultado de la pasantía, en el síndrome de burnout de Maslach existen tres dimensiones que afectan al ser humano, estas dimensiones se pueden evidenciar en algunos resultados que se obtuvieron en la aplicación de la prueba inventario Maslach Burnout Inventory (MBI). Se pudo encontrar que el 25% del total de las personas encuestadas presentan indicios de burnout en la dimensión de despersonalización, debido a que se encontraron en un puntaje alto superior a 10 como lo menciona la escala, esto según el autor Maslach quiere decir que estas personas que se encuentran en este puntaje alto poseen una actitud deshumanizada y cínica hacia clientes o demás compañeros de trabajo, esta actitud también viene acompañada de estados de irritabilidad. Pese al tamaño de la muestra se puede decir que estas personas se pueden considerar susceptibles a padecer burnout, por eso la relevancia de diseñar estrategias acerca de esta dimensión que permita a las personas generar sus propios recursos para enfrentar situaciones difíciles.

A su vez la dimensión que se vio también afectada fue la de cansancio emocional, como se muestra en la gráfica 1, esta apuntó que 59% personas se encuentran en un nivel alto, esto significa que podrían desarrollar burnout en un futuro, según el puntaje que establece indicios a desarrollarlo, esto significa que estas personas se encuentran fatigadas y cansadas en su jornada laboral, esto podría ser debido a la sobrecarga y exigencias que demanda el cargo además de los escasos recursos que poseen las personas para hacerle frente o resolver situaciones con gran nivel de dificultad. Según (Cruz, 2017), esta dimensión presenta la pérdida de energía, además del interés en la función que desempeña el empleado, así como también insatisfacción. Del mismo modo (Martínez Pérez, 2010) habla sobre la fatiga y pérdida progresiva de energía que un



trabajador puede tener unas pocas veces a la semana, si a este factor no se le presta atención o un buen manejo por parte de un profesional, puede causar afectaciones físicas, mentales y sociales al empleado.

Por último, Maslach nos habla de la tercera dimensión llamada realización personal, la cual indica que las personas que se encuentran en un nivel bajo de acuerdo con la valoración de la escala las personas que se encuentran en este puntaje experimentan sentimientos de incompetencia laboral, un autoconcepto negativo, bajo desempeño y eficacia laboral, así como también pérdida de ideales, sensación de inutilidad y fracaso laboral. En este caso el resultado arrojó que la mitad de las personas, es decir 50% están en un nivel bajo de acuerdo con la escala. Por tanto, es la dimensión con mayores personas afectadas. De ahí la importancia de generar estrategias que se puedan implementar dentro del contexto laboral para mejorar las condiciones de los empleados y mejorar el clima laboral.

Por esta razón, (Gil-Monte, 2003) recomienda la utilización de estrategias a nivel individual y grupal para disminuir los efectos causados por el estrés provocando finalmente un burnout de no tratarse a tiempo, las estrategias que el autor plantea son: entrenamiento en solución de problemas, entrenamiento en asertividad, trabajo en equipo, apoyo social por parte de los compañeros de la empresa, refuerzo social, incentivos, realizar programas de prevención dentro de la compañía para brindar información acerca de la problemática que se está viviendo a nivel laboral.

## Conclusiones

Tras la elaboración del proyecto se concluyó que se dio cumplimiento con el objetivo general, puesto que se pudo describir las características de los factores estresantes que pueden desencadenar el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa de la empresa PLAST INNOVA, gracias a la aplicación de la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI), se pudo reconocer la necesidad que presentaba el área administrativa en las diferentes dimensiones de la prueba.

Por consiguiente, se dio cumplimiento al objetivo específico de identificar las diferentes manifestaciones y síntomas del estrés laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PLAST INNOVA. Se puede concluir que se dio cumplimiento por medio de la revisión teórica, fundamentando los síntomas y manifestaciones relacionadas al estrés, que se podrían presentar en los empleados, considerando entre estas enfermedades cardiovasculares, enfermedades digestivas, enfermedades psicosomáticas, estas se podrían manifestar de manera física, psicológica o comportamental, lo cual resultan muy relevantes para la identificación de los factores que lo provocan.

Así mismo se pudo concluir que se dio cumplimiento con el segundo objetivo específico en determinar la prevalencia de los factores estresantes relacionados al síndrome de Burnout, presentes en la población encuestada, arrojando como resultado que la dimensión con más afectación es la de realización personal, seguido de cansancio emocional, por ultimo afectando la dimensión de la despersonalización, pese al tamaño de la muestra, se presentaron niveles altos y bajos de acuerdo con la valorización de la prueba donde algunos de los empleados mostraron indicios de un síndrome de Burnout.

Teniendo en cuenta dicha identificación y determinación de las dimensiones afectadas se diseñaron estrategias de afrontamiento para el estrés en el área laboral, de acuerdo con las necesidades encontradas en dicha población. Estrategias que se plantearon por medio de una cartilla como producto final de esta pasantía con el fin de mejorar el bienestar de los empleados, dando así cumplimiento de todos los objetivos propuestos en este proyecto.

Finalmente se corroboró información de otros trabajos e investigaciones expuestos en el marco teórico, donde el estrés laboral no solo afecta a personal administrativo, sino que también, afecta en general a toda la población dentro de una organización, donde dicha problemática está relacionada con la aparición de otras enfermedades. Por consiguiente, es necesario trabajar en la prevención y en la disminución de los factores causantes del estrés para beneficio de los empleados y de la organización en general.

## **Recomendaciones**

Desde el punto de vista metodológico se recomienda aplicar nuevamente la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) a la misma población para conocer si hubo cambios después de la primera aplicación, además para comprobar si las estrategias planteadas funcionaron adecuadamente con la población, según los resultados de la implementación de las estrategias. Se recomienda realizar la aplicación de la prueba a las diferentes áreas de la empresa, así como también, se sugiere hacer seguimiento a la aplicación de dichas estrategias, de esto también depende la efectividad de las mismas. Se considera de vital importancia la continuidad para trabajar acerca de esta problemática que afecta en la actualidad a las empresas, para que estas puedan velar por el cuidado de la salud mental en sus trabajadores.

Desde el punto de vista académico la problemática se convierte en un reto para los psicólogos organizacionales debido a que el estrés laboral afecta el bienestar de los empleados, afectando de manera directa a la organización y su productividad, es relevante seguir implementando estrategias de afrontamiento para el estrés con el fin de disminuirlo y mejorar el bienestar de los empleados, que más que desde este campo de la psicología se pueda brindar aportes importantes para el fortalecimiento de una empresa u organización.

Desde la práctica se recomienda que la empresa u organización se interese aún más por el bienestar de sus empleados, en tanto, que sean aplicadas las estrategias planteadas en el tiempo sugerido, además de brindar seguimiento a las mismas para verificar su efectividad, adicional a esto, que la empresa u organización pueda continuar con la implementación de las estrategias para toda la población de acuerdo con las necesidades detectadas. La empresa podrá realizar adaptaciones de las estrategias de acuerdo a esas necesidades.

Desde la observación de liderazgo, se recomienda hacer actividades para los jefes o líderes de áreas , para que de esta manera mejore la comunicación y el liderazgo con los auxiliares administrativos de tal forma de que el empleado se sienta escuchado y respetado por su jefe, otras de las recomendaciones es que cuando se identifiquen errores dentro de una actividad o funciones del empleado, estas sean debatidas tanto con el colaborador administrativo como con líder , ya que siempre en un error organizacional se buscan culpables y la idea no es perder tiempo sino optimizarlo con mejores soluciones ,finalmente se recomienda que de las dos partes (jefe, colaborador) se sepan entender en comunicación y recepción de la información y se pueda hacer un gran equipo de trabajo

## Anexo No. 1

### Cronograma de actividades

A continuación, en la tabla 4, se muestra el cronograma de acuerdo con las actividades programadas para la ejecución y desarrollo del proyecto.

*Ilustración 2 - Cronograma de actividades*

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
<b>Febrero</b>	Reconocimiento del contexto empresa PLAST INNOVA S.A.	Identificación de necesidades dentro de la empresa PLAST INNOVA S.A.	Detección de necesidad dentro de la empresa PLAST INNOVA S.A.	Busqueda de información para marco y sustento teórico.
<b>Marzo</b>	Construcción de marco teórico	Busqueda de prueba estandarizada para su aplicación dentro del contexto	Construcción de documento para proyecto	Construcción de documento para proyecto
<b>Abril</b>	Semana Santa	Realización de consentimiento informado para aplicación de prueba	Aplicación de prueba Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)	Aplicación de prueba Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI)
<b>Mayo</b>	Análisis de la aplicación de la prueba	Planteamiento de estrategias de afrontamiento para el estrés	Resultados y Conclusiones	Socialización de proyecto en la empresa PLAST INNOVA S.A.

*Tomado de: Elaboración Propia*

Nota: Programación y descripción de las actividades planteadas para el desarrollo y ejecución del proyecto.

## Anexo No. 2

Fundación Universitaria del Área Andina  
Proyecto de Grado  
Emilce Fajardo  
Trabajo: Pruebas de síndrome de burnout y SISCO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

FECHA: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_, identificado con documento de identidad N° \_\_\_\_\_ certifico mediante este documento que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico que la estudiante: **Emilce Fajardo Espitia** identificada con documento N° **1.024.547.447** me ha invitado a participar: que actuó consecuente, libre y voluntariamente como colaborador(a) contribuyendo a este procedimiento de forma activa con fines estrictamente académicos. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna, que no me realizaran devolución estricta y que no se trata de una intervención con fines de tratamiento psicológico u otro que no corresponda al fin académico.

Que se Respetara la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

Dando constancia al pie de mi firma:

\_\_\_\_\_  
Participante:

Documento de identidad:

## Anexo No. 3

## INVENTARIO DE BOURNOUT DE MASLACH (MBI)

CODIGO

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como usted lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas; su objetivo es contribuir al conocimiento de la condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

Un ejemplo le ayudara a comprender el tipo de tarea que debe realizar. Las frases que encontrará son de este tipo:

**“Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo”.**

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento. ¿Con qué frecuencia siente eso?	1. Nunca 2. Algunas veces al año 3. Algunas veces al mes 4. Algunas veces a la semana 5. Diariamente
---	--

	1	2	3	4	5	AE	D	RP
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo. (AE)								
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado.								
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento cansado.								
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.								
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fuesen objetos impersonales.								
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.								
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.								
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.								
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.								
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.								
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.								
13. Me siento frustrado por el trabajo.								
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.								
15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.								
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.								
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.								
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.								
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.								
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.								
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.								
						<b>Total</b>		

Tomado de Aplicación prueba MIB en colaboradores empresa Plast Innova S.A (2021)



## Bibliografía

- Alarcón, M. E. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. PALIBRIO.
- Arce, R. S. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17.
- Ávila, J. (2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. 117.
- Beltrán, C. A. (2016). Factores psicosociales y síntomas de estrés laboral en trabajadores del área de producción de una empresa metal-mecánica de El Salto, Jalisco. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 16.
- Beltrán, I. Y. (2006). El Estrés: Cómo nos Afecta. *General José María Córdova*, 4.
- Bethelmy, L. &. (2008). Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. *colombiana de psicología*, 17.
- Camargo, B. (2004). Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. *médico científica*, 17.
- Castillo Ramírez, S. (2001). El síndrome de " Burn Out" o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17.
- Cruz, D. M. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20.

- Darrigrande, J. L. (2012). Síndrome De Burnout Y Sintomatología Depresiva En Profesores: Relación Entre Tipo De Docencia Y Género En Establecimientos Educativos Subvencionados De Santiago De Chile. REICE. *Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 10.
- de Carmen García-Moran, M. &.-L. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. . *Persona*, 19.
- Díaz-Realpe, J. E.-M.-T. (2007). Factores de riesgo para enfermedad cardiovascular en trabajadores de una institución prestadora de servicios de salud, Colombia. *salud pública*, 9.
- Elena, H. M. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15.
- Fernández Collado, C. B. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.
- Gallo, J. A. (2010). *Actividad física y salud cardiovascular*. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com.proxy.bidig.areandina.edu.co/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- García, J. R. (2008). *Cómo combatir el estrés laboral*. Obtenido de [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=como+evitar+el+estres+laboral&oq=#d=gs\\_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AatxE3Xc4nrwYJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=como+evitar+el+estres+laboral&oq=#d=gs_cit&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AatxE3Xc4nrwYJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Des)
- Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Eletrônica InterAção Psy*, 19.

- Giraldo, Y. G. (2013). Estrés laboral en auxiliares de enfermería, Medellín-Colombia, 2011. *Universidad Industrial de Santander. Salud*, 45.
- Gómez Francia, M. A. (2015). Dimensiones del síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo, 2014. } .
- Gomez Peresmitré, G. &. (s.f.). Metodología de investigación en ciencias sociales . México.
- Griffiths, A. L. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*.  
Obtenido de 3 stresses SP.qxp:  
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42756/9243590472.pdf>
- Guasma, O. (2014). El Estrés Laboral Como Síntoma De Una Empresa. *Cochabamba, Bolivia*, 40.
- Hernández. (2017). Selección de la muestra. En *Metodología de la investigación* (pág. 176). Sexta Edición.
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2018). Selección de la muestra. En M.-H. Interamericana., *Metodología de la investigación*. MEXICO: Sexta Edición.
- Herrera Sierra, L. I. (2012). Los riesgos psicosociales, sus posibles causas y su necesario monitoreo en Colombia bajo la resolución 2646 del 2008. *Doctoral dissertation, Universidad de Cartagena*.
- Jordá, A. J. (2019). *Enfermedad cardiovascular y factores de riesgo psicosociales*. Obtenido de ciencias.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hkSMDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA25&d>

q=ENFERMEDAD+CARDIOVASCULAR+Y+FACTORES+DE+RIESGO+PSICOSOCIALES:+PAPEL+DE+LA&ots=m1D9-m2U1j&sig=HEO81uavGj8JMSPzd6sPyauLybY#v=onepage&q=ENFERMEDAD%20CARDIOVASCULAR%20Y%20FACT

Juárez Batista, C. (2019). Todo lo que querías saber sobre el estrés de la A a la Z. *Manual Moderno*.

Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Viva Academia*, 112.

Maslach, C. J. (1996). MBI: Inventario " Burnout" de Maslach. *Manual. Tea*.

Osorio, J. E. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90 Vista de Estrés laboral. *usantotomas.edu.co*, 13.

Ospina Stephanie, A. (2016). Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar. *análisis comparativo*.

Otero. (2021). *Repositorio de la Fundacion Universitaria del Area Andina* .

Paris, L. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Universidad Abierta Interamericana*.

Patlán Pérez, J. (2019). ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Salud Uninorte*, 35.

Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112.

Pérez, E. J. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *salud pública*, 66.

- Permuy, M. S. (2011). Manual de bases biológicas del comportamiento humano . *Unidad de Comunicación de la Universidad de la República (UCUR)*. .
- Reyes. (2014). Obtenido de <https://www.plast-innova.com.co/nosotros/#:~:text=MISI%C3%93N,inyecci%C3%B3n%20corte%20%20A1ser%20y%20metalizado>.
- Rubio, F. (2007). ¿Cómo afrontar el estrés laboral? . *San José, CR. INIE*.
- S.a. (s.f.). *repositorio.upeu.edu.pe:8080*.
- Saborío Morales, L. &. (2015). Síndrome de burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32.
- Sánchez, C. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. *Universidad Abierta Interamericana*.
- Sarsosa-Prowesk, K. C.-O.-O. (2014). Caracterización de los riesgos psicosociales intralaborales en jefes asistenciales de cinco clínicas nivel III de Santiago de Cali (Colombia). *Gerencia y Políticas de Salud*, 13.
- Torres, M. G. (2012). Relación entre estrés percibido y estado de ánimo negativo: . *diferencias según el estilo de afrontamiento. Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 28.

---

**GUIA DE ESTRATEGIAS  
PARA EL MEJORAMIENTO Y  
MANEJO DEL ESTRÉS  
LABORAL EN  
TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA  
EMPRESA**

***PLAST INNOVA***<sup>®</sup>

---

**GUIA DE ESTRATEGIAS PARA EL  
MEJORAMIENTO Y MANEJO DEL ESTRÉS  
LABORAL EN TRABAJADORES  
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA**

***PLAST INNOVA***<sup>®</sup>

Realizado por:  
**Emilce Fajardo Espitia**

**Fundación Universitaria del Área Andina**

**Facultad de Ciencias Sociales y Humanas**

**Programa de Psicología  
Bogotá, D.C.  
2021**

---

# ÍNDICE

**introducción**

**¿Qué es el estrés?**

**¿Qué es el estrés laboral?**

**Enfermedades cardiovasculares**

**Enfermedades psicosomáticas**

**Enfermedades del sistema digestivo**

**Síndrome burnout**

**Agotamiento emocional**

**Despersonalización**

**Baja realización personal**

**¿Cómo se manifiesta?**

**Estrategia frente al síndrome**

**Técnicas de regulación vs tensión**

**Hora de aprender a respirar**

**vamos a relajar los músculos**

**Tronco**

**Manos y brazos**

**Cara y cuello**

**!no te quemes!**

**Estrategias y herramientas para el manejo de la rabia**



# INTRODUCCIÓN

La presente cartilla busca brindar estrategias de afrontamiento y manejo al estrés a los empleados de la empresa **PLAST INNOVA**<sup>®</sup> específicamente a los administradores. Por tanto, las estrategias que aquí se desarrollaron fueron planteadas de acuerdo con los resultados obtenidos mediante la aplicación de la prueba Maslach Burnout Inventory (MBI) a dicha población anteriormente mencionada, comprendiendo la necesidad de diseñar esta guía que se presenta como producto final de la pasantía en la empresa.

Dando por entendido que las estrategias de afrontamiento al estrés son esfuerzos tanto cognitivos como conductuales usados para tolerar o enfrentar momentos adversos, por tanto, son recursos que cada persona posee o adquiere con el fin de poder manejar o hacerle frente a las situaciones estresantes o amenazantes (Arce, 2012). Es decir que las estrategias que aquí se plantean son recursos que permitirán al empleado reducir o prevenir el estrés en su contexto laboral.

De manera que, en esta guía encontraras la definición de los conceptos de estrés, estrés laboral y síndrome de burnout, así como también, encontraras información relacionada a factores desencadenantes del estrés laboral, el tipo de manifestaciones físicas, psicológicas y comportamentales que se podrían presentar en los empleados, para una fácil identificación del mismo, finalmente se describen las estrategias diseñadas para el afrontamiento del estrés, como por ejemplo las técnicas de relajación, técnicas de respiración, tips para llevar un estilo de vida saludable, entre otras actividades que facilitan la disminución de la tensión o facilitan el manejo de situaciones difíciles o estresantes.

Es de aclarar la importancia de implementar estrategias de este tipo para el bienestar de los empleados y el mejoramiento del ambiente en su contexto laboral, debido a que cada día los empleados se enfrentan a situaciones que podrían causar estrés en su ámbito laboral. De ahí la importancia de trabajarlo desde salud ocupacional de la empresa con el objetivo de disminuir y prevenir enfermedades asociadas al estrés en la población de acuerdo con sus necesidades.

## ¿QUE ES EL ESTRÉS?

El estrés es una reacción física y psicológica, en donde las personas se sienten angustiadas o nerviosas por alguna situación o pensamiento que la persona está viviendo.



## ¿QUE ES EL ESTRÉS LABORAL?

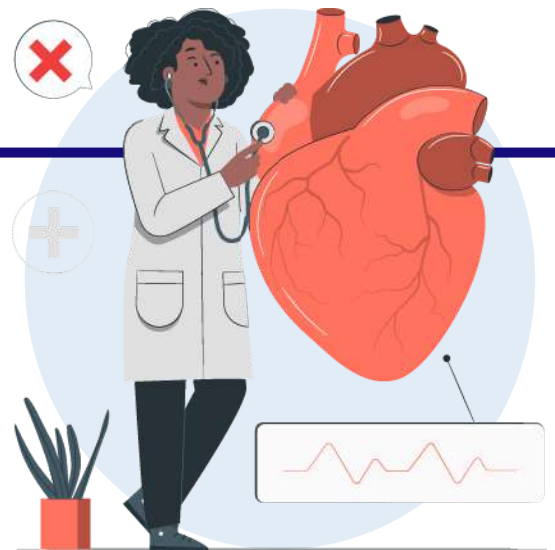
El estrés es una reacción física y psicológica, en donde las personas se sienten angustiadas o nerviosas por alguna situación o pensamiento que la persona está viviendo.



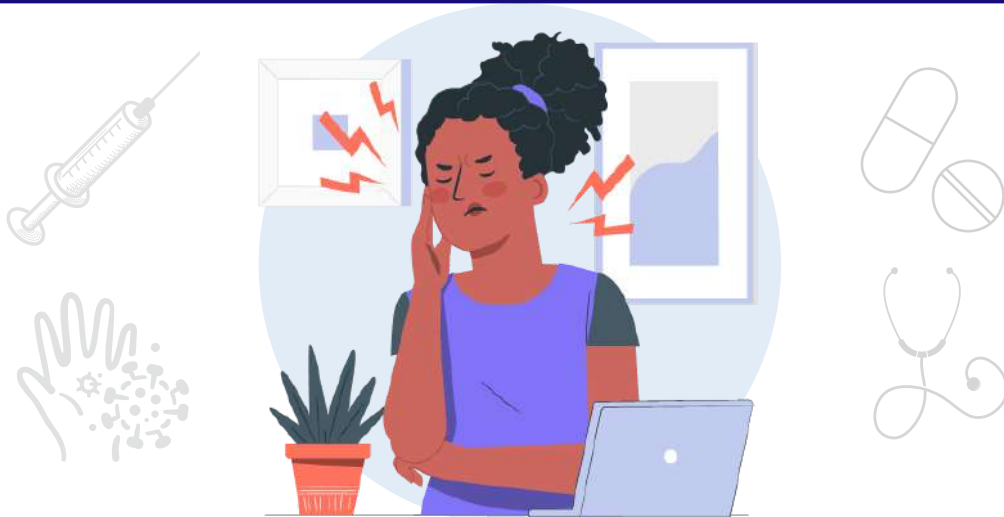
La OMS en 2004 define que cuando una persona está bajo estrés le resulta difícil tener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida personal; es allí, donde el trabajador empieza a verse afectado con su salud, presentando algunos síntomas, que podrían estar asociadas a enfermedades por el estrés como las que se mencionan a continuación.

## ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES

El estrés es considerado el detonante de enfermedades cardiovasculares dentro de ellas se encuentran las arritmias, hipertensión arterial, cardiopatía isquémica entre otras



## ENFERMEDADES PSICOSOMÁTICAS



Son sintomatologías que pueden desarrollarse de manera cotidiana cuando el individuo tiene un incremento en sus tareas laborales y este se empieza a verse afectado por medio de las causas fisiológicas que el cuerpo va mostrando minuto a minuto en su jornada laboral, esto a su vez puede ser más peligroso debido a que este estrés puede producir otros cambios de sistemas, como la inmunodepresión la cual está acelera el riesgo de una infección (como la gripe) entre otras enfermedades.

## ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO

Ante cuadros de estrés, se pueden presentar espasmos a nivel de los músculos esofágicos, también puede haber inflamación del estómago o úlceras gástricas, de igual manera la persona puede estar expuesta a situaciones de estrés continuo que puede tener una respuesta inmunológica



## SÍNDROME DE BURNOUT

(Castillo, 2001) el síndrome de burnout “es aquel decaimiento físico, emocional y mental, el cual es considerado como un cansancio, desesperanza, vacío emocional y fuera de esto un desarrollo de actitudes negativas hacia la actividad laboral y trabajadores



Los estudios han incluido el análisis de otros conceptos que se pueden o no relacionar con el síndrome de agotamiento, como son el estrés general, estrés laboral, fatiga física y mental, insatisfacción laboral, crisis de la edad media y otros, pero se han encontrado algunos aspectos específicos del síndrome que no están relacionados con los conceptos mencionados.

Estos son:

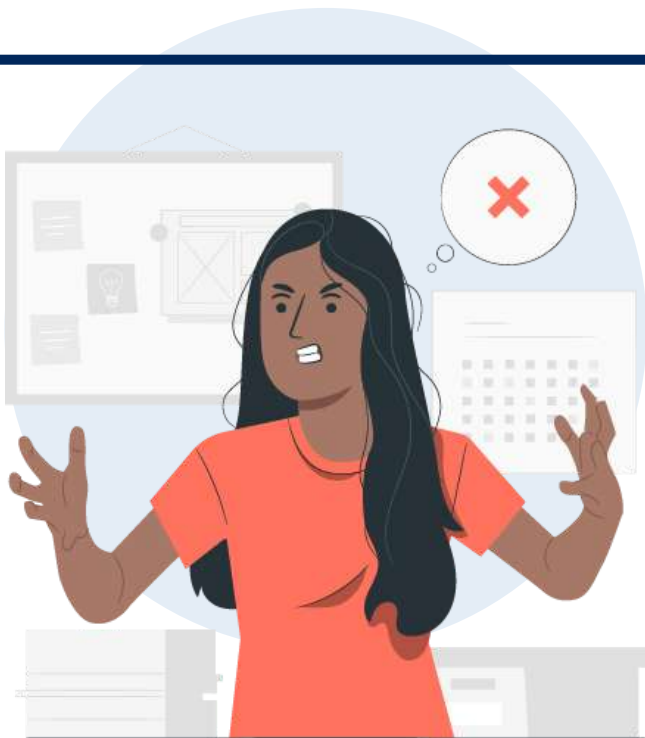
## 1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Es un estado emocional y físico de cansancio, abatimiento, ansiedad, desesperanza e irritabilidad, es allí donde se presentan una baja reducción de nuestros recursos para así aceptar los retos del trabajo y los demás retos que venga en lo largo de la vida, muchas veces nos vemos inalcanzables para ayudar a otras personas.



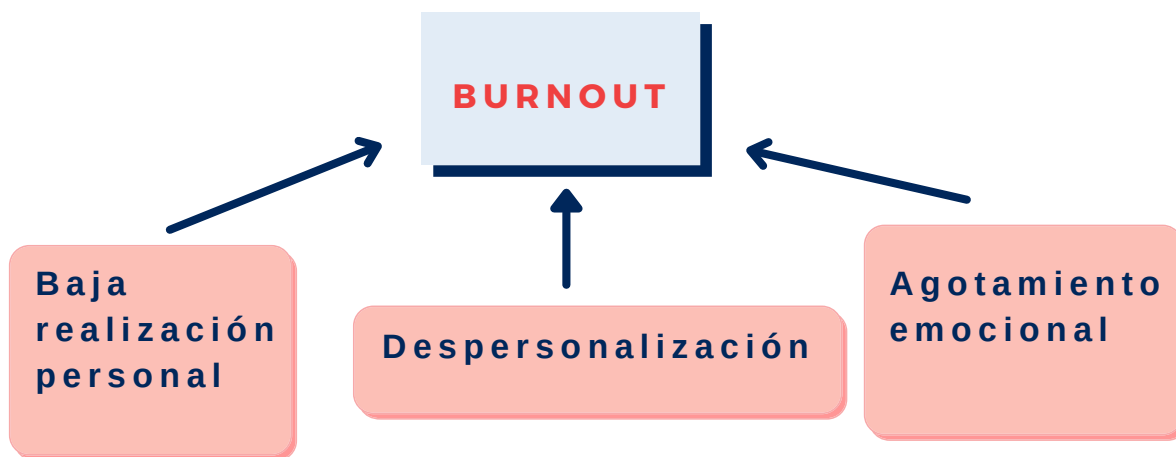
## 2 DESPERSONALIZACIÓN

Es cuando observamos a las demás personas y nos olvidamos de la sensibilización ante las problemáticas y necesidades de las personas que nos rodean como (amigos, familiares, compañeros de trabajo, etc.), adoptamos una actitud fría, distante, agresiva y crítica a la vez, hasta llegar a un punto de “Dejar hacer, dejar pasar” y después culpar al sujeto menos indicado de las malas acciones de nuestros fracasos y frustraciones, así como se ve en bajo rendimiento y cansancio personal.



## 3 BAJA REALIZACIÓN PERSONAL

Muchas veces los seres humanos consideramos que desperdiciamos nuestra vida y no tenemos una meta a donde llegar. Es una autoevaluación negativa que hacemos y que le damos demasiada importancia a este pensamiento negativo y de la misma forma la asociamos con las demás personas cercanas. una y otra vez se preguntan las personas ¿Cuál fue la mala decisión que se tomó para tener el puesto de trabajo o carrera profesional que actualmente tiene? Por estas razones es que consideramos sentirnos insatisfechos



## ¿CÓMO SE MANIFIESTA?

**Manifestaciones mentales**

**Manifestaciones físicas**

**Manifestaciones comportamentales**

- Sensación de vacío (Nada me satisface)
- Agotamiento mental (No logro concentrarme)
- Sensación de fracaso e impotencia
- Pobre valoración personal (No valgo nada)
- Pobre realización personal (Soy un fracaso)
- Nerviosismo inquietud
- Baja tolerancia a la frustración
- Sensación permanente de paranoia (la gente quiere hacerme daño)
- Baja capacidad de goce (No disfruto de nada)

- Dolor de cabeza
- Insomnio
- Gastritis, úlceras, colon irritable
- Taquicardia (Palpitaciones)
- Manchas en la piel
- Calambres
- Otros

- Conductas adictivas (incremento en el consumo de café, cigarrillo, alcohol y otras drogas, conductas de alto riesgo)
- Ausentismo laboral
- Bajo rendimiento personal
- Distanciamiento afectivo de los usuarios y compañeros
- Frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia
- Actitud agresiva

# ESTRATEGIAS FRENTE AL SINDROME

LO QUE SIENTO, LO QUE PIENSO, LO QUE DECIDO



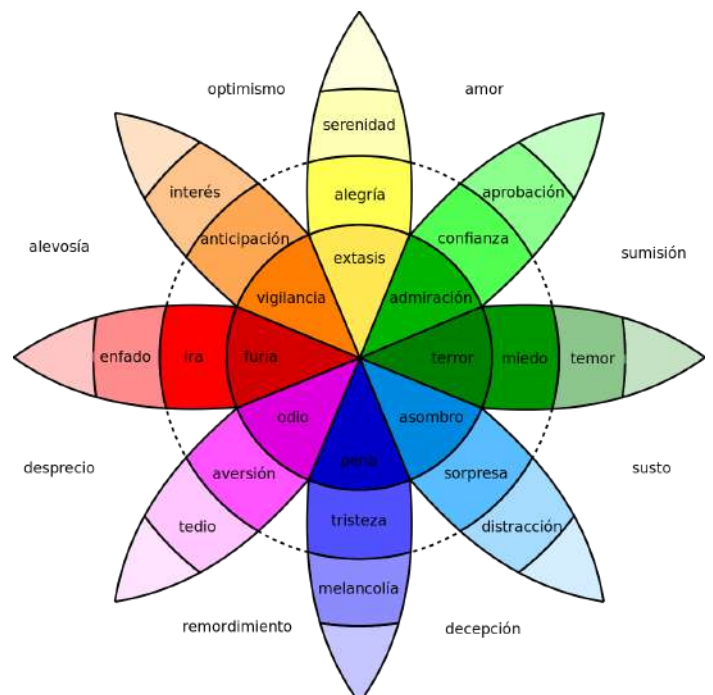
construir el camino de la meta y así brindar las herramientas que la persona necesita para recuperar o lograr el estado de bienestar que ha ido perdiendo al estar en o sentir el agotamiento. Las estrategias hacen énfasis en los aspectos de las emociones, los pensamientos y los comportamientos de cada individuo, por este motivo, en los siguientes apartados encontraras explicaciones y actividades y ejercicios enfocados en cada una de las áreas mencionadas .

## 1. UNA MIRADA A LAS EMOCIONES POSITIVISMO EMOCIONAL

Cuando decimos que algo nos afecta es porque nos damos cuenta de lo que estamos sintiendo y tiene significado para nosotros. Eso que nos pasa podemos clasificarlo como agradable o desagradable, bien lo evitamos a toda costa. Por ejemplo, es agradable poder cumplir un sueño que tanto anhelo, en ese caso, la persona imagina cuantos meses y días tuvieron que pasar para cumplir este sueño, lo cual sería muy reconfortante. Por el contrario, perder el año sería una situación muy desagradable, que no quisiéramos recordar o llegar a vivir. Cuando algo nos afecta de manera positiva o negativa, nos sentimos emocionados

Las emociones que un ser humano puede llegar a vivir son:

Además de las emociones básicas pueden reconocerse otras, como aburrimiento, pena, humillación, nostalgia, afecto, decepción, etc.



Las emociones son alteraciones del ánimo intensas y pasajeras que experimentamos de manera natural todos los seres humanos. Las emociones en sí mismas no son buenas ni malas, simplemente son el resultado de las interpretaciones que hacemos de los eventos que ocurren en la vida y que se relacionan de una u otra manera con nosotros.

## TÉCNICAS DE REGULACIÓN VERSUS TENSIÓN

La relajación es el estado que logramos cuando NO sentimos que algo pueda dañarnos o aunque aparezca algo negativo, contamos con las herramientas personales para hacerle frente. Es contrario a los estados de tensión, nerviosismo o ansiedad.

Cuando estamos relajados podemos ver el futuro con optimismo, desarrollar a gusto nuestras tareas diarias, ser más creativos, amables y cariñosos he incluso más eficientes. Lograr un estado de relajación no soluciona nuestros problemas, pero nos da ventajas mentales, emocionales y físicas para afrontarlos.



## ALGUNOS TIPS PARA RELAJARNOS

Mediante la práctica constante de ejercicios muy sencillos, que pueden incluirse sin problemas en las actividades diarias, puedes lograr el estado de relajación. Practicaremos dos tipos de ejercicios de relajación centrándonos en:

1) la respiración, y 2) la tensión muscular.

Estos ejercicios pueden ser dirigidos por otra persona, pero es muy conveniente que aprendas las rutinas y los dirijas tú mismo.

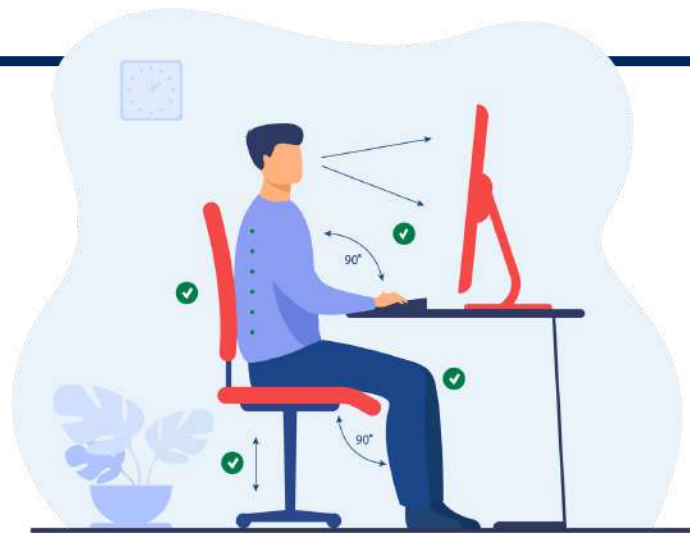
## RECOMENDACIONES

1. Dispón de un momento sin interrupciones.
2. Busca un lugar tranquilo, bien iluminado y ventilado para practicar.
3. Usa ropa cómoda y suelta.
4. Usa una silla cómoda en la que puedas tocar el piso con ambos pies sin necesidad de estirarlos o dejarlos colgando.
5. Después de que domines los ejercicios en posición sentado, puedes intentar desarrollarlos de pie o caminando para que se hagan más compatibles con tus actividades diarias.



## POSICIÓN CORRECTA

1. Siéntate apoyando completamente el cuerpo en la silla.
2. Asegúrate de que tu espalda esté completamente recta y apoyada en el espaldar.
3. Tu cabeza debe estar recta y debes mantener la mirada al frente.



## !RECUERDA!

En ocasiones será posible hacer los ejercicios acostados en una colchoneta, en una alfombra o en una cama, para lo cual deberás estar boca arriba con las piernas extendidas sin cruzarlas y los brazos extendidos a los lados del cuerpo. Es más posible que puedas utilizar esta posición cuando estés en tu casa o en un parque en tu tiempo libre, pero debes estar pendiente porque puedes pasar de la relajación al sueño



## ¡AHORA APRENDE A RESPIRAR!

A pesar de que la respiración es una acción automática del cuerpo, podemos hacernos conscientes de ella y educarla para lograr un estado de bienestar. Además de ser muy sencillo, el control de la respiración es básico para otras técnicas de relajación.

### ¿Cómo hacerlo?

Puedes completar el procedimiento en 20 minutos o media hora. Colócate en la posición recomendada para la relajación.

1. Pon una mano extendida sobre tu estómago y otra sobre tu pecho y respira profundamente (toma el aire por la nariz y expúlsalo por la boca) como lo haces normalmente, poniendo mucha atención a todo lo que pasa en tu cuerpo. Notarás algunas cosas interesantes que debes tener muy en cuenta:

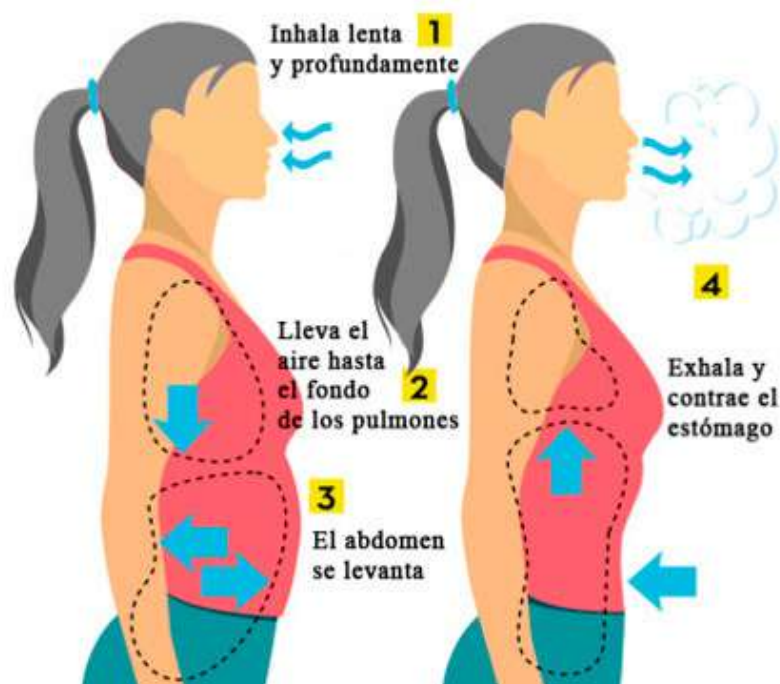
**a) Estás haciendo un esfuerzo para llenar de aire tus pulmones.**

**b) Estás moviendo hacia arriba tus hombros, tratando de hinchar tu pecho tanto como sea posible y hundiendo el estómago.**

**c) Puedes notar que la mano en tu pecho se mueve tanto o más que la mano en tu estómago se mueve hacia afuera. Sacar pecho y meter barriga, tal como nos decían en el colegio, puede ser vistoso para los desfiles, pero no es la manera correcta de respirar. Si metes barriga reduces el espacio para que los pulmones se expandan porque el espacio en el pecho es muy limitado. Además, al subir los hombros no logras más espacio para tus pulmones llenos de aire.**

En la misma posición anterior, toma aire tranquilamente (todo el que puedas), pero permite que tu estómago baje y se “hinche” tanto como sea posible. Imagina que estás inflando un globo, ya que tu barriga se expandirá como tal. Esta vez tus hombros permanecen quietos y la mano en tu pecho se mueve muy poco mientras que la mano en tu estómago se mueve mucho más, al ritmo de tu respiración. En cada ocasión repite mentalmente “lleno de aire y vacío”. Tu respiración se hace más profunda porque esta vez, realmente, estás en control; estás haciéndolo correctamente. Al tiempo te das cuenta de que te invade una sensación de tranquilidad.

**Repite este ejercicio entre cinco y diez veces, hasta que el movimiento de tu estómago se haga natural y no se te dificulte. Este tipo de respiración se denomina respiración diafragmática o abdominal. Es el tipo de respiración que deberás utilizar de ahora en adelante.**



**2. Tomas aire mientras cuentas mentalmente hasta tres (uno, dos, tres) y lo expulsas lentamente por la boca. El movimiento de tu estómago te indica si estás haciéndolo bien. Piensas en tu estómago como un globo que debe ser inflado y desinflado completamente. Repites hasta que se haga cómodo y natural (entre cinco y diez veces, pero puede que necesites más repeticiones, no te preocupes, eso es normal). Una manera de comprobar que estás expulsando el aire correctamente es poniendo la mano frente a la boca, para que sientas la suavidad con la que sale el aire.**

**3. Una vez has tomado el aire, lo retienes tres segundos y lo expulsas, sin hacer fuerza con tu garganta. Repites hasta que se haga cómodo y natural.**

**4. Al expulsar el aire, cuentas hasta tres mientras lo haces. Repites hasta que se haga cómodo y natural.**

**5. Cuando hayas dominado los pasos anteriores puedes tratar de alargar los tiempos de tomar el aire, mantenerlo y expulsarlo.**

**6. Cuando ya seas un experto puedes dejar de contar y en la exhalación repetir mentalmente: Re-lá-ja-te (y tu nombre).**

## VAMOS APRENDER A RELAJAR LOS MUSCULOS

Habrás notado que cuando tienes preocupación o tensión aprietas las mandíbulas, frunces el ceño, tensas el cuello, aprietas los puños, subes los hombros, etcétera.



Por el contrario, cuando duermes plácidamente todos tus músculos se aflojan: no necesitas estar preparado para una emergencia porque se supone que no tienes de qué preocuparte. Como verás, la tensión tiene una expresión muy importante en nuestro tono muscular y lograr una relajación muscular tiene efectos muy positivos en nuestro estado general de bienestar. Los ejercicios que practicaremos a continuación se denominan relajación muscular progresiva y, en general, consisten en tensionar o hacer fuerza en diferentes partes del cuerpo para después relajarlos y lograr un estado más cómodo. Vas a dividir imaginariamente tu cuerpo en cuatro partes, las mismas que tendrás que aprender a tensionar y relajar

## IMPORTANTE

- Durante toda la práctica deberás aplicar la técnica de respiración que aprendiste previamente.
- Cuando estés en la fase de tensión muscular haz toda la fuerza que puedas sin que llegues a sentir dolor. Puede ser un poco molesto, pero mantén ese estado por el tiempo indicado y hazte consciente de todo lo que sientas.
- Cuando estés en la fase de relajación muscular disfruta de la sensación y establece la diferencia con la fase de tensión

## PIERNAS Y PIES

- Durante toda la práctica deberás aplicar la técnica de respiración que aprendiste previamente.
- Cuando estés en la fase de tensión muscular haz toda la fuerza que puedas sin que llegues a sentir dolor. Puede ser un poco molesto, pero mantén ese estado por el tiempo indicado y hazte consciente de todo lo que sientas.
- Cuando estés en la fase de relajación muscular disfruta de la sensación y establece la diferencia con la fase de tensión



**1. Encoge los dedos de los pies como si quisieras tomar algo con ellos o agarrarte del piso. Al tiempo toma el aire. Mantén la tensión y cuenta lentamente hasta cinco (1, 2, 3, 4, 5), manteniendo el aire. Ahora relaja y regresa a la posición normal expulsando el aire. Repite dos ó tres veces.**

**2. Estira fuertemente los pies hacia adelante. Mantén la tensión y cuenta lentamente hasta cinco (1, 2, 3, 4, 5). Ahora relaja y regresa a la posición normal. Repite dos ó tres veces. Recuerda siempre manejar la respiración como se indicó en el paso anterior.**

**3. Eleva los pies como tratando de que toquen tus canillas. Mantén la tensión y cuenta lentamente hasta cinco (1, 2, 3, 4, 5). Ahora relaja y regresa a la posición normal. Repite dos ó tres veces.**

**4. Levanta la pierna izquierda con la punta del pie hacia arriba y con tu mano tensiona. Puedes tocar el muslo y la pierna para que sientas lo dura que está. Si la sientes “floja” ténsala mucho más. En esta posición eleva los dedos de los pies. Repítelo ahora sin tocarte, solo siente. Mantén la tensión y cuenta lentamente hasta cinco (1, 2, 3, 4, 5). Ahora relaja y regresa a la posición normal.**

**Repite dos o tres veces. Hazlo con ambas piernas. No olvides respirar en forma adecuada.**

## TRONCO

El tronco incluye el estómago (la barriga), los glúteos (nalgas), el pecho, la espalda y los hombros.

·Empieza haciéndote consciente de tu tronco. Toca suavemente cada una de las partes mencionadas. Imagina que estás tocando un piano o que haces un masaje suave en esta parte de tu cuerpo. ¿Cómo están? ¿Cómo sientes cada una de ellas?



**1. Glúteos.** Bien sentado, aprieta tus glúteos de manera que se note cómo se mueve tu tronco hacia arriba la parte del cuerpo que está en contacto con la silla. Recuerda tomar aire al tensionar el músculo, mantenerlo mientras está tenso y expulsarlo al relajar. Repite todo el ejercicio dos ó tres veces.

**2. Estómago** Mete el estómago el máximo que puedas, como si quisieras marcar los músculos abdominales. Es posible que se te dificulte un poco la respiración, pero eso es normal.

**3. Pecho.** Trata de unir los codos y haz fuerza con el pecho. Debes sentir tensión en los músculos del pecho. Repite todo el ejercicio dos ó tres veces.

**4. Espalda.** Desliza los glúteos hacia delante de la silla y arquea la cintura hacia afuera apoyado en los glúteos y la espalda. Repite todo el ejercicio dos ó tres veces.

**5. Hombros.** Sube los hombros tratando de que toquen las orejas. Repite todo el ejercicio dos o tres veces)

## MANOS Y BRAZOS

Ahora vas a tomar conciencia de tus manos y brazos.

Siente un poco cómo están tus brazo.

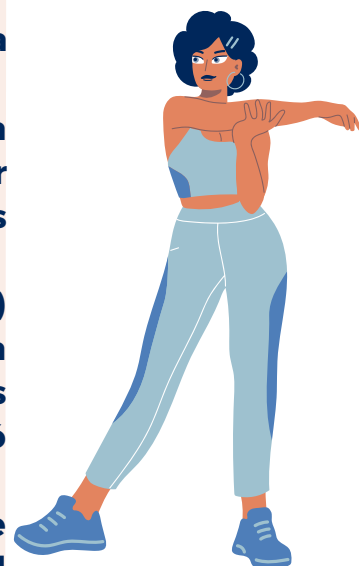
**1. Manos.** Cierra fuertemente los puños. Recuerda respirar adecuadamente.

**2. Muñecas.** Cierra las manos y muévelas hacia adentro, como si trataras de tocar la parte interior del brazo. Repite todo el ejercicio dos ó tres veces).

**3. Brazos 1.** Al mismo tiempo que cierras (tensas) las manos estiran ambos brazos hacia delante a la altura de los hombros y ponlos tan duros tan duros como sea posible. Repite todo el ejercicio dos ó tres veces.

**4. Brazos 2.** Junta tus brazos y antebrazos de manera que se tensen tus bíceps. Repite todo el ejercicio dos o tres veces.

**5. Brazos 3.** Levanta los brazos como queriendo alcanzar algo que está muy alto. Repite todo el ejercicio dos o tres veces.



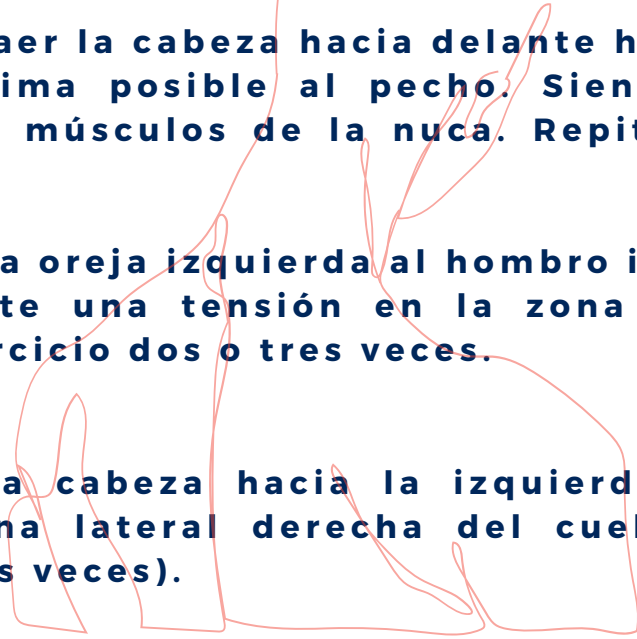
# CARA Y CUELLO

Ahora vas a tensar y relajar el cuello. Es divertido porque vas a hacer gestos poco frecuentes y muy exagerados.

**1. Cuello 1.** Deja caer la cabeza hacia delante hasta que tu barbilla esté lo más próxima posible al pecho. Sientes, que se tensan especialmente los músculos de la nuca. Repite todo el ejercicio dos o tres veces.

**2. Cuello 2.** Lleva la oreja izquierda al hombro izquierdo, sin mover este último. Siente una tensión en la zona lateral del cuello. Repite todo el ejercicio dos o tres veces.

**3. Cuello 3.** Gira la cabeza hacia la izquierda hasta sentir una tensión en la zona lateral derecha del cuello. Repite todo el ejercicio dos o tres veces).



**1. Mandíbulas** Aprieta con fuerza los dientes y nota que se tensan los músculos situados por debajo y hacia delante de las orejas. Repite dos o tres veces

**2. Lengua** Aprieta con fuerza la lengua contra la parte de arriba de la boca. Repite dos o tres veces.

**3.** Saca los labios hacia fuera y apriétalos fuertemente el uno contra el otro. Mantén la tensión y cuenta lentamente hasta cinco (1, 2, 3, 4, 5). Ahora relaja y regresa a la posición normal. Repite dos o tres veces.

**4.** Fuerza la sonrisa el máximo posible apretando los labios uno contra el otro al mismo tiempo. Repite dos o tres veces.

**5.** Arruga la nariz hacia arriba como en una mueca de asco. Repite dos o tres veces.

**6.** Cierra los ojos fuertemente. Repite dos o tres veces.

**7. Frente.** Sube las cejas como en un gesto de sorpresa de manera que se marquen las arrugas. Repite dos o tres veces.

**Finalmente, algunas recomendaciones que refuercen las herramientas adquiridas a través de este recorrido por ti mismo (a).**

# ¡NO TE QUEMES!



## Consideraciones para lograr un estilo de vida saludable

Es natural sentirse presionado por las exigencias de la vida diaria. Estamos sanos si somos capaces de superar con éxito los obstáculos que se nos presentan. Sin embargo, hay elementos de nuestro estilo de vida que, sumados, pueden hacer que nos sobrecarguemos y nos “quememos”.

A continuación, se presentan algunas acciones que puedes emprender para aliviar las presiones y sentirte eficiente, productivo y, en general, con mayor bienestar físico y mental.

### Contigo mismo(a)

- v No te paralices ante los problemas, analiza cómo ellos pueden servirte para crecer. Recuerda que cuentas ya con una estrategia para resolverlos.**
- v No interpongas excusas. Todas las personas en algún momento de su vida tienen problemas; más bien trabaja en solucionar lo que puedes cambiar y aprende a aceptar lo que no. Eso evitara que te agotes emocionalmente**
- v No esperes a tener ganas de hacer las cosas, empieza a hacerlas y te darás cuenta de que los primeros pasos son los más difíciles, pero de ahí en adelante todo será mejor.**
- v Maneja tu respiración y procura conservar la calma en momentos de angustia.**
- v Deja que tu cuerpo descanse y trabaja juiciosamente en horarios laborales entre seis y diez horas por día, no más de eso.**

**Realiza ejercicio físico al menos media hora continua tres veces por semana, como trotar, caminar, correr, aeróbicos, bicicleta, etcétera**



---

## En el trabajo

**v Realiza un horario diario de trabajo y prográmate para hacer las actividades para ese día. Así evitaras (hasta donde te sea posible) que se acumulen tareas**

**v Saca tiempo para descansar: cinco minutos aproximadamente cada dos horas.**

**v Aprende a delegar a los demás algunas tareas que no son muy importantes y que te quitan tiempo.**

**v Saca de tu horario actividades que te quiten tiempo y no te ayuden a avanzar o lograr tus objetivos.**

**v Olvida la idea de ser perfecto en todo lo que hagas, simplemente hay que hacer las cosas. El “tener que ser perfecto” te produce emociones negativas**

**v No demores la toma de decisiones evalúa la mejor opción y hazle seguimiento. No dejes que las tareas se te acumulen de un día para otro o de una semana para otra.**

**Con los demás**

**v Hay cosas de los demás (compañeros de trabajo, familia, etc.) que no esta en tus manos cambiar.**

**v Respeta los tiempos con tu familia, deja el trabajo en el Centro Zonal o Regional y dedica tiempo para compartir con ella**

**v Realiza semanalmente actividades de recreación, como ir al cine, asistir a reuniones sociales, ir de paseo a la playa, al río, hacer deporte, etcétera.**

**v Habla de una forma en la cual no te insultes o te trates mal. Cuando no nos insultamos dejamos de confirmar “lo malos que somos”.**

**v Repite frases que te beneficien. Para ello, elimina el “debo” o el “tengo que” y cámbialo por “quisiera que” o me “gustaría que”.**

**v Prémiate siempre que logres afrontar una situación de manera “racional”. Dale reconocimiento a tu logro.**

---

# ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS PARA EL MANEJO CONSTRUCTIVO DE LA RABIA



- ✓ **Escucha a los otros. Practica la confianza en los demás.**
- ✓ **Ten un confidente. Consigue un amigo y háblale regularmente, incluso antes de que sientas que tu estrés está creciendo.**
- ✓ **Trabaja en pro de la solución del problema. En última instancia, solo resolverás tu rabia cuando hayas hecho todo lo posible por resolver su causa.**

# BIBLIOGRAFÍAS

---

**Albaladejo, R.; Villanueva, R.; Ortega, P.; Calle, A. y Domínguez, V. (2004). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. Rev Esp Salud Pública; 78: 505-516 N.º 4 - Julio-Agosto**

**Ayuso, J. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y Burnout. Revista Iberoamericana de Educación, 39/3.**

**López, Luis. (2004). El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. Internacional Journal of Clinical and health psychology. Vol. 4; 001; 137-160**  
**Marrero, R.; Carvalleira,**

**M. (2002). Terapia de solución de problemas en enfermos de cáncer. International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 2002, Vol. 2, N° 1, pp. 23- 39.**

**ver imágenes:<https://www.freepik.es/>  
[//www.canva.com](https://www.canva.com)**

---