

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
SALUD**

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TEMA:

“SÍNDROME DE BURNOUT Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL
DE LAS FUERZAS ARMADAS DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO
2019”

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo
General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de
Investigación.**

Autora

Aguilar Maya Steffany Michelle

Tutor

Ps. Ind. Valencia González Edwin G. MSc.

Quito

2019

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo Ps. Ind. Valencia González Edwin Guillermo MSc. con cédula 1716659089, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación “SÍNDROME DE BURNOUT Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019”, desarrollado por Aguilar Maya Steffany Michelle, estudiante de la Carrera de Ciencias Psicológicas para optar por el Título de Psicólogo General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Quito, diciembre del 2019

Ps. Ind. Valencia González Edwin Guillermo MSc.

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DE TRABAJO DE TITULACIÓN.**

Yo, Steffany Michelle Aguilar Maya, declaro ser el autor del proyecto de tesis, titulado “SÍNDROME DE BURNOUT Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019”.”, como requisito para optar por el grado “ Psicólogo General”, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI – UTI).

Los usuarios del RDI – UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos del Autor, Morales y Patrimoniales sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que tramitare la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que existan el potencial de generar beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización en la ciudad de Quito, a 13 de diciembre 2019 firmo conforme:

Autora: Steffany Michelle Aguilar Maya

Firma:.....

Número de cédula: 1719761981

Dirección: Agua Clara y Los Arroyos

Correo Electrónico: michelleaguilarmaya@gmail.com

Teléfonos: 0983316231/ 3500041

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Ciencias Psicológicas, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito, diciembre del 2019

Aguilar Maya Steffany Michelle

1719761981

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “SÍNDROME DE BURNOUT Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019”, previo a la obtención del Título de Psicólogo General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

.....

.....

.....

Quito,2019

DEDICATORIA

Agradezco a Dios por todo lo que me ha dado y por todo lo que he podido lograr hasta ahora.

A mi madre que siempre ha sido mi fortaleza y mi guía para seguir adelante.

A mis abuelos maternos por siempre brindarme su amor incondicional, porque son y serán un gran ejemplo para mí, ya que desde pequeña me han aconsejado y me han ayudado a mejorar como persona.

A mis tíos maternos por darme su infinito apoyo.

A mis amigos por darme fuerzas para no darme por vencida, por brindarme su apoyo incondicional, por nunca dejarme sola.

Michelle

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los buenos consejos de mis maestros que me han servido en mi formación académica.

Gracias a mis amigos por su tiempo, por su apoyo y por sus consejos.

Mi inmensa gratitud a quienes conforman el ISSFA, por haberme apoyado en la ejecución de mi trabajo de investigación.

Michelle

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
Contextualización	4
Macro	4
Meso.....	5
Micro.....	7
Antecedentes.....	9
Contribución del estudio	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
Origen	12
COMUNICACIÓN ASERTIVA.....	18
Modos de Comunicación	19
Técnicas de Comunicación Asertiva.....	22
JUSTIFICACIÓN	26
OBJETIVOS.....	27
Objetivo General.....	27
Objetivos Específicos.....	27

CAPÍTULO III	29
METODOLOGÍA	29
Área: Psicología Organizacional.....	29
Población y muestra.....	29
CAPÍTULO IV	32
ANÁLISIS DE RESULTADOS	32
CAPÍTULO V	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
Conclusiones.....	46
Recomendaciones	46
Discusión	47
CAPITULO VI	50
LA PROPUESTA	50
TEMA:	50
JUSTIFICACIÓN	50
OBJETIVOS	51
Objetivo General.....	51
Objetivos Específicos.....	51
DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA	52
Título de la Propuesta	52
Datos Informativos:	52
Antecedentes de la Propuesta.....	52
Justificación	53
Análisis Técnico.....	54
Metodología	58
Sugerencias Metodológicas para su aplicación.....	59
Importancia de las estrategias de prevención del Síndrome de Burnout.....	60
Propósitos del Proyecto:	60
Fines operativos de la Guía:.....	61
Temporalización:	61
.....	63
Presentación	63
Actividades Operativas para la ejecución del proyecto	63

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	64
.....	65
.....	65
Estrategias de Intervención Individual	65
Estrategias de Intervención Grupal	69
Estrategias de Intervención Organizacional.....	70
TÉCNICA Y EJERCICIOS PARA LA REDUCCIÓN DE ESTRÉS.....	72
Respiración Diafragmática.....	73
Entrenamiento Autógeno	73
Ejercicio de la Pasita (Atención Plena).....	78
Relajación Muscular Progresiva de Jacobson.....	78
Técnica de Relajación Muscular Progresiva	80
Tema: Recomendaciones.	84
Tema: Plan de Monitoreo y Evaluación.....	85
BIBLIOGRAFÍA.....	86
Alicia, A. M. (2003). <i>Gestión por competencias. El diccionario.</i> Buenos Aires,	
Argentina: Granica.	86
LINKOGRAFÍA.....	87
ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de empleados del ISSFA.....	30
Tabla 2: Muestra de estudio.....	31
Tabla 3: Sexo.....	32
Tabla 4: Estado Civil.....	33
Tabla 5: Edad.....	34
Tabla 6: Turno de trabajo.....	35
Tabla 7: Situación laboral.....	36
Tabla 8: Tiempo de Trabajo.....	37
Tabla 9: Cansancio Emocional.....	38
Tabla 10: Realización personal.....	39
Tabla 11: Despersonalización.....	40
Tabla 12: Cansancio Emocional, Realización Personal y Despersonalización.....	41
Tabla 13: Síndrome de Burnout.....	42
Tabla 14: Comunicación Asertiva.....	43
Tabla 15: Correlación.....	44
Tabla 16: Asertividad.....	45
Tabla 17: Trabajo de Intervención.....	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Sexo	32
Gráfico 2: Estado civil	33
Gráfico 3: Edad	34
Gráfico 4: Turno de trabajo	35
Gráfico 5: Situación laboral	36
Gráfico 6: Tiempo de Trabajo.....	37
Gráfico 7: Cansancio Emocional	38
Gráfico 8: Realización personal.....	39
Gráfico 9: Despersonalización.....	40
Gráfico 10: Cuadro comparativo	41
Gráfico 11: Síndrome de Burnout.....	42
Gráfico 12: Comunicación Asertiva.....	43
Gráfico 13: Asertividad	45

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA PSICOLOGÍA GENERAL
RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “SÍNDROME DE BURNOUT Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2019”

AUTORA: Aguilar Maya Steffany Michelle

TUTOR: Ps. Ind. Valencia González Edwin Guillermo MSc.

RESUMEN

El elevado estrés al que están sometidos los grupos profesionales da origen al llamado Síndrome de Burnout, que tienen por lo general origen en una serie de fenómenos de su contexto social, laboral y fundamentalmente de la propia persona. La presente investigación se refiere a la incidencia de este síndrome en la comunicación asertiva entre los empleados del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, problema laboral que motivó el estudio con la autorización de las autoridades de la institución. Para sustentar científicamente se recurrió a teorías extraídas de diversos links de internet con la finalidad de definir las dos variables de análisis. El aspecto metodológico se sustentó en una muestra de 100 empleados en un estudio transversal, observacional, en una muestra de 100 empleados civiles y militares proporcionalmente entre hombres y mujeres; a los que se aplicó el test inventario de Maslach para Burnout (MBI) e Inventario de asertividad de Gambрил y Richey, cuyos resultados se presentan en gráficos con su respectivo análisis. La investigación de campo demostró que el Síndrome de Burnout afecta al treinta y cinco por ciento de los empleados administrativos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, situación que incide en el ejercicio de una comunicación asertiva entre los usuarios internos y externos. Este porcentaje sufre cansancio emocional medio y el treinta y nueve por ciento de los empleados padece de despersonalización baja, situación que de no implementarse medidas remediales pueden derivar en el Síndrome de Burnout. Respecto de una comunicación asertiva, la situación es preocupante ya que el noventa y uno de los empleados no ejercen asertividad en las relaciones. Las recomendaciones para las autoridades del ISSFA es una propuesta de estrategias para prevenir este síndrome.

PALABRAS CLAVE: comunicación asertiva, cansancio emocional, despersonalización, estrés, síndrome de burnout.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA PSICOLOGÍA GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO

TOPIC: BURNOUT SYNDROME AND ASSERTIVE COMMUNICATION IN THE PUBLIC SERVANTS OF THE INSTITUTE OF SOCIAL SECURITY OF THE ARMED FORCES OF THE CITY OF QUITO, IN THE YEAR 2019.

AUTHOR: Aguilar Maya Steffany Michelle

ADVISOR: MSc. Valencia González Edwin Guillermo

ABSTRACT

The high stress to which the professional groups are subjected gives rise to the so-called Burnout Syndrome, which usually originates in a series of phenomena of its social, labor and fundamentally personal context. The present investigation refers to the incidence of this syndrome in the assertive communication among the employees of the Social Security Institute of the Armed Forces, a labor problem that motivates the study with the authorization of the authorities of the institution. In order to sustain scientifically, theories drawn from various internet links were used in order to define the two analysis variables. The methodological aspect was based on a sample of 100 employees in a cross-sectional, observational study, in a sample of 100 civil and military employees proportionally between men and women; to which the Maslach inventory test for Burnout (MBI) and the Assertiveness Inventory of Gamil and Richey were applied, whose results are presented in graphics with their respective analysis. Field research showed that Burnout Syndrome affects thirty five percent of the administrative employees of the Social Security Institute of the Armed Forces, a situation that affects the exercise of assertive communication between internal and external users. This percentage suffers from average emotional fatigue and thirty nine percent of employees suffer from low depersonalization, a situation that, if remedial measures are not implemented, can lead to Burnout Syndrome. Regarding an assertive communication, the situation is worrisome since ninety one percent of employees do not exercise assertiveness in relationships. The recommendations for the authorities of the ISSFA is a proposal of strategies to prevent this syndrome.

KEYWORDS: Burnout syndrome causes consequences, prevention strategies, assertive communication, characteristics and importance.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación aborda la comunicación entre el personal Instituto de Seguridad Social de las fuerzas Armadas (ISSFA), es decir, no existe una actitud asertiva para comunicarse; situación que se exterioriza al cliente externo con las consiguientes agravantes para el servicio que debe brindar; es así que las relaciones humanas están sufriendo un deterioro y por ende el clima institucional.

Siendo el ISSFA una entidad encargada de brindar atención a las solicitudes de asistencia social, económica, y de salud al personal de la Marina, Ejército y Aviación, es un requisito que los funcionarios que atienden en la Institución mantengan una comunicación asertiva y respetuosa tanto entre compañeros, empleados y empleadores.

Las variables que se utilizarán en esta investigación son Síndrome de Burnout, como variable independiente y Comunicación Asertiva como variable dependiente.

El Proyecto está dividido en capítulos:

Capítulo I.- El Problema: contiene Contextualización: macro, meso y micro; Antecedentes, Contribución Teórica y Social.

Capítulo II: Marco Teórico: contiene Fundamentaciones, Marco conceptual, Señalamiento de variables, Justificación, Objetivos: General y Específicos.

Capítulo III: Metodología: contiene Modalidad y tipos de investigación, Población y muestra.

Capítulo IV: Análisis de Resultados: contiene Análisis e interpretación de Resultados y Procesos Estadísticos.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones: contiene Conclusiones, Recomendaciones y Discusión de la Investigación.

Capítulo VI: La Propuesta: contiene Tema, Datos Informativos, Antecedentes de la propuesta, Justificación, Objetivos, Fundamentación Científico-teórico, Plan Operativo de la Propuesta y guía planteadas, Previsión de la Evaluación.

Finalmente se adjunta Bibliografía, Linkografía y Anexos respectivos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

La alta dinámica social, la fuerte competencia empresarial y fundamentalmente las exigencias laborales identifican las relaciones laborales del mundo actual. Los trabajadores de casi todas las áreas del servicio público y privado laboran bajo presión, es decir, realizan actividades y tareas en condiciones que les genera tensión física y mental.

Muchos tipos de trabajo exigen que se realice las tareas en menos tiempo, que se optimice los recursos humanos, que se reduzca el consumo de materiales y equipos técnicos, lograr resultados con eficiencia, atender a la mayor cantidad de clientes, pacientes o usuarios, etc.

Estas condiciones laborales generan que los trabajadores ejerzan sus funciones que a lo largo del ejercicio les genera mucha presión que se transforma en estrés laboral. Otros elementos que atentan contra el bienestar físico y psicológicos de los trabajadores es la desmotivación cognitiva y emocional, el poco interés por realizar las funciones que son de su responsabilidad y que en un momento determinado fueron significativas para el trabajador.

El conjunto de situaciones problemáticas que generan en las personas altos niveles de estrés, son hoy en día llamadas el Síndrome de Burnout. El apareamiento del término burnout lo da Maslach, durante el congreso anual de la Asociación Americana de Psicología (APA) refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores que dan atención humana, y que, después de meses o años de actividad, terminaban agotándose (quemándose). El Síndrome de

Burnout es el resultado de muchos años de vivir y, sobre todo, trabajar bajo presión constante.

Sin embargo, aun contando con los adelantos científicos desarrollados en áreas concretas del fenómeno, todavía existen diversos comentarios sobre el síndrome y fundamentalmente en relación con las estrategias apropiadas para corregirlo, bien de tipo particular, enfatizando la acción psicológica, bien de tipo social o institucional, interviniendo y mejorando las condiciones laborales.

Actualmente existe un consenso general para establecer el síndrome y la de fomentar programas de prevención e intervención para superarlo.

Contextualización

Macro

Las actividades laborales del mundo actual se manejan en un ámbito de alta competitividad, elevados niveles de estrés, trabajo excesivo, exigente responsabilidad, clientes exigentes entre otros aspectos, pueden terminar generando un estrés arraigado que termine causando el llamado Síndrome de Burnout.

Actualmente síndrome de Burnout afecta muchos grupos laborales entre los que se incluye a directivos empresariales hasta amas de casa, trabajadores de sectores sociales hasta empleados de instituciones de servicio social; en todas las actividades se concuerda que el síndrome es consecuencia de una situación de estrés crónico al que se ven expuestas las personas. Por lo tanto:

Situaciones como el exceso de burocratización sin apoyo específico, falta de tiempo para organizar las tareas (que llevan a que el trabajador nunca salga a su hora y tenga que llevarse trabajo a casa), así como no contemplar las sustituciones por bajas temporales pueden elevar los niveles de estrés y, a la larga, propiciar el burnout (Síndrome de Burnout, 2015).

Es decir, los sujetos, en su voluntad por adaptarse y ejecutar adecuadamente las exigencias laborales, se esfuerzan en exceso y de forma extendida en el tiempo, generando un fuerte agotamiento físico y psicológico, lo que en el ámbito personal se le conoce como estar quemado; mientras en el campo laboral, las empresas bajo la consideración de que el rendimiento de los trabajadores es bajo generan exigencias que conducen al deterioro en la calidad del servicio, deserción laboral, alta rotaciones e incluso, abandono del puesto de trabajo.

En consecuencia, en una sociedad altamente competitiva, las organizaciones laborales deben afanarse para subsistir y desarrollarse, situación que obliga a las empresas a recargar con más labores a sus trabajadores, para así ahorrar en su nómina de personal y exponer mejores indicadores económicos. A esto se debe sumar, el crecimiento de los estándares de calidad, como lo exigen las certificaciones ISO, lo que obliga a las empresas a manejar operaciones y controles más sofisticados.

Otro elemento responsable del trabajo bajo presión es la norma asumida por las empresas de integrar personal que sea polifuncional, es decir, que ejecuten varias funciones, con la consecuente carga de trabajo excesiva. También se considera el interés de dar a los clientes una atención rápida para mantener la fidelidad y satisfacción de estos; en definitiva, la presión a la que están expuestos los trabajadores se ha vuelto crónica en el mundo laboral.

Meso

El Ecuador ha ingresado en la dinámica mundial del trabajo bajo presión, esta tendencia de otros países y de las grandes empresas del mundo está alcanzando acogida en las empresas ecuatorianas y lo mismo sucede en las instituciones públicas. Lo que buscan es forjar un clima laboral multifuncional en varias actividades, es decir, que sus colaboradores sean entusiastas y proactivos, incluso en el trabajo a presión los empleadores dejan abierto el tiempo laboral.

Además, es frecuente el ejercicio físico como parte de la jornada, los empleadores no sólo inquieran que sus trabajadores identifiquen los problemas que se dan en la actividad laboral, sino también señalen potenciales soluciones y dirijan todos los procesos de cambio.

La administración pública también ha entrado en esta estrategia laboral bajo presión, la elevada tramitología burocrática en las instituciones del Estado ha ocasionado que falte recursos humanos a lo que se suma una desorganización de funciones y principalmente una descentralización de las responsabilidades hace que falte tiempo a los burócratas para organizar los trabajos, haciéndose una norma que los funcionarios lleven a su casa el trabajo no completado o quedarse más tiempo en sus oficinas. Toda esta complejidad laboral, así como las exigencias cada vez más alta de usuarios o clientes pueden encumbrar los niveles de estrés y, promover que estos funcionarios se vean perjudicados en su salud al adquirir el Síndrome de Burnout.

La creciente competitividad empresarial y las crecientes demandas del mercado han generado nuevos factores en el ambiente laboral, es así que ya es común en las demandas de reclutamiento y selección de personal, poner requisitos entre los que se encuentra cumplir actividades de trabajo bajo presión o cumplimiento por resultados.

Un dato que nos llama mucho la atención y que nos preocupa es que se han detectado muchos casos con ansiedad, alrededor de un 20 y 30 por ciento a nivel nacional, ha expresado la autora, quien ha asegurado que este factor es una variable directa para el desarrollo del estrés laboral crónico (Ramírez (. d., 2017)).

Esta propensión obedece a que las empresas e instituciones deben cumplir a sus clientes y usuarios, no sólo en suministrarles un producto o servicio de calidad, sino en ejecutarlo en el menor tiempo y eficiencia que los demás de su competencia, lo cual establece la diferencia entre una empresa u otra dentro de un mismo estándar de servicio.

Actualmente, principalmente en el campo organizacional y empresarial, el trabajo a presión se lo considera como una competencia que deben tener todos los trabajadores, en concreto se puede puntualizar al trabajo a presión como: “Se trata de la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. Es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia.” (Alicia; Alles 2003, pág. 209; Alles, 2003).

De la definición anterior se puede concluir que el trabajo a presión es cuando existe un conjunto de labores que deben realizar los trabajadores en condiciones limitadas de tiempo, alta exigencia y que igualmente reclaman un indiscutible nivel de eficacia, eficiencia y productividad que exige minimizar los errores.

Micro

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), es el organismo que cumple dentro de las Fuerzas Armadas similares funciones y servicios que brinda el IESS a sus afiliados. Existen oficinas en varias ciudades del país, en la ciudad de Quito se encuentran las oficinas principales; por ser la sede administrativa y directiva recibe el mayor número de afiliados para los múltiples servicios y prestaciones que demandan sus afiliados.

Considerando que es una institución jerárquica bajo el mando de militares, aumenta el ritmo de trabajo, prontitud, calidad, estresores muy peculiares del medio militar, lo que ha desarrollado como respuesta altos niveles de estrés tanto al personal civil como militar.

Por las características específicas de la institución el trabajo y las demandas de los usuarios, tanto internos como externos son masivos, lo que genera situaciones altamente estresantes. Los empleados se ven comprometidos a trabajar en condiciones adversas a su relajamiento físico y psicológico porque las

exigencias de servicios por parte de los afiliados y familiares de los mismos es cada vez más creciente, lo que exige adecuarse a cumplir muchas funciones con el fin de satisfacer a los usuarios ya que no se cuenta con el número de personal requerido por la demanda; situación que ha comprometido a la institución a buscar nuevas alternativas socio humanas para brindar mejor servicio a los afiliados, y mejorar la situación laboral del personal; pero hasta la presente no se ha desarrollado alternativas de solución.

La explotación de recursos, convierte a los trabajadores en multifuncionales que deben desenvolverse rápido, por lo que es importante saber cómo lidiar con estos entornos laborales tan estresantes y exigentes.

Lo indiscutible que no todos los empleados pueden desempeñarse convenientemente bajo un estado de presión. Hay personal que se abruma con celeridad, adquiriendo síntomas de estrés, lo que les obliga a pedir traslado a otros sectores donde el desempeño laboral no les demande estrés o en el peor de los casos buscar empleos de menor exigencia.

La presión laboral puede sencillamente originar niveles de estrés perjudiciales para los empleados que no se encuentran física ni psicológicamente preparados para trabajar bajo esta modalidad; cada labor tiene un nivel de estrés: bajo condiciones de trabajo muy forzado el rendimiento puede disminuir, y generar perjuicio en la salud de los funcionarios de la institución.

Si bien el crecimiento institucional ha aumentado en cuanto a las prestaciones y otros servicios para todos los afiliados, los avances en mejorar el bienestar laboral y la comunicación institucional se encuentra retardada, todo esto ha generado un desgaste profesional por el alto estrés que sufren los empleados. Frente a este problema de salud laboral la investigadora propone apoyar a la Institución de Seguridad Militar, desarrollando estrategias de comunicación asertiva, lo que permitirá realizar actividades para evitar el estrés, mejorando su salud, relaciones interpersonales y productividad en el trabajo.

Antecedentes

Una investigación realizada por Marina del Rocío Ramírez, docente investigadora del Departamento de Psicología de la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL), en un estudio realizado entre el 2012 y el 2016 en 18 provincias del Ecuador para determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout entre los trabajadores de la salud, ha determinado que alrededor del 30 por ciento de los profesionistas del área de la salud padecen o están propensos al Síndrome de Burnout.

De la misma forma, sostiene que alrededor del 17 % que los salubristas tienen una elevada debilidad emocional, lo que genera que no se comprometan con vehemencia en la situación de salud de sus pacientes; además su práctica particular demuestra baja productividad y eficacia profesional.

Concluye la investigadora que los profesionales de la salud en general, es una población sensiblemente comprometida a adquirir el Síndrome de Burnout por su complejidad laboral y emocional con sus pacientes. Expone que es necesario establecer estrategias para buscar proteger a la población médica (Ramírez M. d., 2017)

Los maestrantes: Jessica Paola Flor Calero, Pilarcita del Jesús Álvarez Plua y María Isabel Honores Calle de la Maestría en Gerencia Hospitalaria de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, en su trabajo previo a su graduación titulado: “Estudio del Síndrome de Burnout” concluyen que:

El estudio realizado en el Hospital de Especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón indica niveles medio-altos de las dimensiones agotamiento y cinismo del Síndrome de Burnout, lo que junto con el análisis de los perfiles elaborados permite decir que existe un alto riesgo psicosocial en la muestra estudiada y que se deben tomar medidas urgentes para mejorar la salud de los trabajadores de la medicina de este nosocomio (calero, 2015).

Esta investigación es pionera en Ecuador en el campo del Síndrome de Burnout, con una muestra probabilística, un análisis exhaustivo de estado del síndrome, numerosos análisis descriptivos y un estudio de perfiles realizado por primera vez en el país.

Según el estudio llevado a cabo existen nuevos factores que complejizan la realidad médica ecuatoriana, como la implementación del COIP, que acrecienta los niveles de presión y agotamiento del médico, y que sin embargo sigue considerando que el compañerismo y desarrollar su vocación son los motores de su vida profesional (CALERO, 2015).

Contribución del estudio

La contribución **teórica** del presente estudio servirá como marco de referencia bibliográfica para futuras investigaciones relacionadas al tema, por otra parte su contribución **social** se fundamenta en el análisis situacional de la población objeto de estudio, el mismo que posibilitará ejecutar programas de intervención para su solución o disminución, esta investigación no realiza ningún aporte **tecnológico** y el aporte **económico corre** a cargo de la investigadora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

SÍNDROME DE BURNOUT

Definiciones

Este síndrome fue manifestado por primera vez por el autor (H.B. Bradley en 1969) como indicador de un problema psicosocial que se dio a conocer en policías que se encontraban en libertad condicional.

Freudenberger en 1974 manifestó un concepto sobre el carácter organizacional, que tiene como consecuencia estremecimientos causados por frustración social y agotamiento laboral; de inmediato el autor extiende el concepto al definir que esta frustración y el agotamiento se debe al exceso de trabajo que efectúan por criterio propio o por parte de sus jefes.

En el mismo año aparece (Cherniss 1980) quien lo caracteriza como un procedimiento y plantea 3 situaciones específicas; el primero se asocia a un desequilibrio entre la carga laboral y las posibilidades de la persona de responder de forma positiva a esta, la segunda situación habla de la presencia de una fuerte respuesta emocional negativa y en la última situación expone un cambio conductual y actitudinal en el que se introduce a la persona.

(Maslach y Jackson 1981) determinan al Síndrome de Burnout como tridimensional y que dentro de estas dimensiones se localizan el agotamiento emocional, la despersonalización (en la que se originan actitudes de sarcasmo ante los compañeros de trabajo) y la escasa realización personal .

Otra definición es la propuesta por (Gil, 2011) quien lo define desde la perspectiva psicosocial, como:

Una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por una percepción de fracaso por parte de quien lo padece. Se presenta con mayor frecuencia entre aquellas ocupaciones que tienen contacto directo y constante con otras personas, factores de riesgo ocupacional como condiciones de tensión, la labor en sus contenidos y niveles de responsabilidad, carga emocional en cada rol (Martínez Pérez, 2010).

Thomaé considera que el síndrome de burnout es: “un proceso multicausal y altamente complejo se proponen diversas causas, entre ellas cabe destacar: aburrimiento y estrés, crisis en el desarrollo de la carrera profesional y pobres condiciones económicas, sobrecarga de trabajo y falta de estimulación, pobre orientación profesional y aislamiento” (Tania Del Rocío Menéndez Pín, 2018) .

Origen

Se considera que el primordial causante del Síndrome de Burnout es el ambiente laboral que rodea a los sitios de trabajo a lo que se suma y las condiciones de trabajo a las que son sometidos los empleados en algunas empresas.

Los trabajadores están obligados bajo la consideración de trabajo a presión que ahora han adoptado muchas empresas e instituciones tanto públicas como privadas a laborar permanentemente con una carga excesiva de tareas, control agobiante, limitada autonomía funcional, limitada formación profesional o técnica para desempeñar las labores encomendadas, ausencia de apoyo en su entorno, etc., situaciones expuestas que pueden llegar a provocar un estrés crónico que acabe provocando el Burnout.

No obstante, desde esta primera época hasta la actualidad, el estudio del burnout ha pasado por distintas etapas. “En un principio tan solo los profesionales dedicados a trabajos de contacto con personas eran considerados susceptibles de sufrir burnout, hoy en día se sabe que también pueden sufrir burnout otro tipo de profesionales que no trabajan con clientes, sino con objetos” (Guitart, 2007)

Las exigencias excesivas a los trabajadores les ocasionan tensiones. A esto hay que considerar otros factores de riesgo que se exponen a continuación:

La organización

Situaciones como el exceso de burocratización sin apoyo específico, falta de tiempo para organizar las tareas (que llevan a que el trabajador nunca salga a su hora y tenga que llevarse trabajo a casa), así como no contemplar las sustituciones por bajas temporales pueden elevar los niveles de estrés y, a la larga, propiciar el Burnout (Cuidateplus, 2015).

Síntomas

Las principales manifestaciones de este síndrome son:

- Sentimiento de agotamiento, fracaso e impotencia.
- Baja autoestima.
- Poca realización personal.
- Estado permanente de nerviosismo.
- Dificultad para concentrarse.
- Comportamientos agresivos.
- Dolor de cabeza.
- Taquicardia.
- Insomnio.
- Bajo rendimiento.

- Absentismo laboral.
- Aburrimiento.
- Impaciencia e irritabilidad.
- Comunicación deficiente (Cuidate Plus, 2015).

Etiología Clínica

Existen varios tipos de manifestaciones que se pueden considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí como:

Negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio), ira, adicciones, cambios de personalidad, culpabilidad y autoinmolación, cargas excesivas de trabajo, se puede presentar como cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal, cambios en el patrón de alimentación, con pérdida o ganancia de peso exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse y puede haber trastornos del sueño (Lachiner Saborío Morales, Síndrome de Burnout, 2015).

Prevención

La Organización Mundial de la Salud (OMS) estima:

Que en 2020 los trastornos depresivos serán la segunda mayor causa de morbilidad, detrás solamente de la enfermedad isquémica del corazón. Además, afirma que, el estrés surge cuando el individuo tiene que enfrentar situaciones que exigen adaptación y pueden ser interpretados por él como un desafío o amenaza.

Frente a esta sentencia de la OMS es necesario que se desarrolle medidas de prevención del Síndrome de Burnout, el mismo que exige en cumplimiento de una serie de medidas que debe tomar el trabajador y la institución donde labora; la primera prevención es que el empleado mantenga siempre una mentalidad y actitud asertiva, ello lo logra estableciendo una relación comunicacional abierta y positiva, evitando discusiones improductivas, como tampoco someterse a la voluntad, imposiciones y autoritarismo de sus empleadores y compañeros, además defenderse del resto de compañeros y defendiendo sus opiniones en forma propositiva.

Para disminuir los efectos y poder prevenir el Síndrome Burnout se han formulado diferentes estrategias, fruto de elementos personales y laborales, algunas de ellas serían las siguientes basadas en los estudios de (Grazziano, 2010):

- Reconocimiento de burnout
- Comunicación
- Relajación
- Estrategias de afrontamiento.

Por otro lado, los empleados deben cambiar sus expectativas laborales; esto no quiere decir, que el trabajador desista a sus derechos y pretensiones, sencillamente deben mediar sus aspiraciones ajustándose a las posibilidades reales de la empresa y rescatando la realidad como una circunstancia para formarse y progresar en ámbitos que le ofrece la institución.

Por el lado patronal, las instituciones deben justipreciar las actividades que generen estrés y ansiedad en los empleados tomando acciones adecuadas para minimizarles; deben mejorar la organización y planificación laboral, proporcionar de instrumentos adecuados para que el empleado pueda ejecutar sus actividades y funciones en forma proporcionada para el trabajador no se encuentre con sobrecarga laboral.

Diagnóstico diferencial

El síndrome de burnout no debe ser confundido con otros conceptos como depresión, estrés e insatisfacción laboral. Respecto a la diferencia entre depresión y burnout, se debe señalar que: “el primero reúne una serie de síntomas de bajo estado de ánimo generalizado en la persona mientras que el burnout es temporal y específico al ámbito laboral”.

Respecto del vínculo entre estrés y Burnout, Los tratadistas: Álvarez Gallego y Fernández Ríos (1991) señalan: “que la principal diferencia es que el

primero es una consecuencia del estrés crónico experimentado en el contexto laboral, señalando que es una reacción al estrés en el trabajo en función de las demandas y características de la ocupación”

(Martínez Pérez, 2010)

Sobre la posición de los tratadistas arriba expuestos se puede señalar que el Síndrome de Burnout no se asemeja con el exceso de trabajo ni es un elemento identificado a la fatiga, sino fundamentalmente a la desmotivación emocional y cognitiva, que persigue el abandono de intereses que en un momento fueron significativos para la persona.

Posibles efectos del Burnout

Psicosomáticos:

- Cansancio hasta el agotamiento y malestar general.
- Fatiga crónica.
- Alteraciones funcionales en casi todos los sistemas del organismo.
- Dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, molestias y dolores musculares, hipertensión, crisis de asma, etc.

De conducta:

- Conducta despersonalizada en la relación con los alumnos.
- Abuso barbitúricos, estimulantes y otros tipos de sustancias (café, tabaco, alcohol, etc.).
- Cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas hiperactivas y agresivas.

Emocionales:

- Agotamiento emocional.
- Distanciamiento afectivo como forma de autoprotección.
- Ansiedad.
- Sentimientos de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, baja tolerancia a la frustración, sentimiento de soledad, sentimiento de alienación, sentimientos de impotencia, desorientación, aburrimiento, vivencias de baja realización personal, sentimientos depresivos.

Sociales y de relaciones interpersonales:

- Actitudes negativas hacia la vida en general.
- Disminución de la calidad de vida personal.
- Aumento de los problemas de pareja y familiares.
- Se tiende al aislamiento social.

Sobre la organización

- Disminución de la capacidad de trabajo.
- Disminución del compromiso.
- Bajo rendimiento y menor eficacia.
- Mayor absentismo y una mayor desmotivación, aumentan las rotaciones y los abandonos de la organización.
- Aumento de los conflictos con padres y alumnos (Riesgos relacionados con la psicología, 2015).

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Definiciones

(Concepto.de, s.f.) De la definición expuesta se puede colegir que es importante desarrollar una comunicación adecuada y propositiva, evitando desde todo punto de vista una comunicación que obstruya una relación adecuada entre interlocutores y que, de paso a desentendimientos, por lo tanto, solo una comunicación asertiva permite que los mensajes tengan validez para las partes.

Existe una serie de factores que impiden ejercer una comunicación asertiva entre interlocutores, entre los que se puede señalar: un tono de voz no adecuado, una expresión corporal no adecuada, expresión corporal no amigable, actitud inadecuada para mantener un diálogo; también interfieren elementos como el ruido ambiental, los equipos de comunicación, etc. (Coelho, 2019)

Características de la Comunicación Asertiva

Para que un proceso comunicacional sea considerado asertivo es importante que guarde ciertas características fundamentales que se identifiquen con el evento comunicacional como son los aspectos psíquicos, emocionales, profesionales, laborales y versados al hecho comunicativo. Los siguientes elementos se consideran primordiales para alcanzar una comunicación asertiva:

- Mirar adecuadamente al interlocutor para mostrar interés, esta actitud aumenta sustancialmente la confianza y cercanía.
- Mantener una actitud corporal abierta, ya que muestra comunicación no verbal señalando interés y sinceridad.
- Mesurar los gestos y aprender a controlarlos, ya que los gestos adecuados ayudan a dar énfasis a los mensajes que desea reforzar.
- Controlar los niveles de voz, ya que al modularla de una manera adecuada se es más convincentes.

- Analizar cuánto tiempo se escucha y cuánto tiempo se es escuchado para aumentar la receptividad y el impacto.
- Identificar cuánto, cómo, cuándo y dónde se interviene, además observar la calidad de la intervención en las conversaciones (Concepto.de, s.f.).

Una característica fundamental de la comunicación asertiva es que permite mantener una relación emocional con otras personas, esto implica que:

Las personas asertivas son recordadas, no pasan desapercibidas, porque simplemente le comunican al mundo sus deseos y se los comunican con claridad. Exigen lo que se debe exigir y respetan a los demás. En todo caso que, para exigir, se debe merecer y si vas a comunicar asertivamente exigiendo algo que es tuyo primero debes interiorizar la idea de lo que mereces plenamente (Ávila, 2015).

Modos de Comunicación

Muchos tratadistas concuerdan en tres modos o estilos de comunicarse que presenta la actitud de una persona frente a su interlocutor, así se clasifica en:

Comunicación agresiva

Es una condición en el que no se respetan los derechos de la otra persona y se utiliza un lenguaje verbal y no verbal violento. Características de este estilo son: miradas desafiantes, críticas destructivas, tono de voz demasiado alto, gestos violentos, alzar las manos demasiado, apuntar con el dedo (Gratacós, s.f.).

Una persona que mantiene una comunicación agresiva, genera que los demás en respuesta mantengan una actitud antagónica, formándose con ello un comportamiento agresivo que puede promover un ambiente incompatible a una buena relación humana. Las personas agresivas discuten a menudo para defenderse de las críticas y reclamos de los demás.

Este tipo de comunicación es totalmente improductiva ya que impiden mantener relaciones armónicas y solucionar los conflictos de una manera amistosa y resolver conflictos convenientemente.

Comunicación pasiva

En este modo de comunicación no se respeta los derechos de uno mismo y se trata de agradar a los demás. Sus características son: mirar hacia abajo, no dar la opinión personal, hacer algo en contra de la propia voluntad, decir siempre que sí, etc. Puede dar lugar a estrés, resentimientos, victimización o deseos de venganza.

La actuación pasiva permite observar que el emisor busca complacer a sus interlocutores con el fin de no complicarse con ellos o evitar problemas que se pueden generar al tomar una decisión contraria. Frecuentemente los derechos de estas personas son vulnerados, incluso aceptan ofensas y críticas a su accionar (Martín, Lifeder.com, s.f.).

Comunicación asertiva

Es una comunicación en el que se respeta los derechos de la otra persona y a su vez se es consciente de los personales.

Cuando existe una comunicación asertiva los involucrados defienden su posición y derechos sin que ello implique vulnerar los derechos de los demás. Esta comunicación no se ubica ni en una posición agresiva como tampoco en la pasiva; utiliza expresiones directas, afectivas y apropiadas Significa auto respeto; es decir, valorarse a uno mismo y tratarse con tanta inteligencia y consideración como merece cualquier ser humano (Alberto (Martín, Lifeder.com, s.f.).

En general se puede señalar que:

La comunicación asertiva influye positivamente en nuestra relación con los otros tanto a nivel personal, con nuestra familia, pareja y amigos,

como laboral, con nuestros compañeros de trabajo, nuestro jefe, o con nuestros clientes o proveedores. Se trata, en general, de mantener una comunicación positiva, respetuosa, armoniosa, productiva y eficaz con los demás (Martín, Lifeder.com, s.f.) .

Comunicación Asertiva en el Trabajo

La comunicación es elemento fundamental en toda actividad laboral, sobremanera en la que se mantiene relación con clientes o usuarios, como es el caso del sector comercial, bancario, educativo, de salud y de otros dentro de esta línea.

La comunicación asertiva permite que las relaciones laborales se desarrollen dentro de un clima adecuado para que florezcan en el marco del respeto para las opiniones, ideas y más posiciones de los demás.

Ser asertivo en nuestro lugar de trabajo es un concepto que por lo general se presta a malas interpretaciones y malentendidos, ya que muchos confunden asertividad con ser agresivo y dominante. Todos quieren sentirse reconocidos y empoderados en su lugar de trabajo, pero muchas investigaciones afirman que la mayoría de las personas se sienten impotentes y subyugadas. Esto se debe a que son incapaces de expresarse con claridad y confianza, y ello empeora a medida que suben de puesto y no adoptan un adecuado estilo de comunicación (Todo sobre comunicación, 2019) .

Cuando una institución depende de los clientes como es el caso del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, el ejercicio de una comunicación asertiva es vital, porque que permite potenciar las relaciones entre actores, ya que los mensajes son aceptados con facilidad y en forma clara y precisa; evitando con ello que los clientes se sientan marginados u ofendidos. Una equivocada comunicación, también puede dar una imagen de falta de profesionalismo del personal y desmotivar el resto del proceso que quiere realizar; además de poner en entre dicho el buen nombre institucional.

En definitiva, el cliente debe recibir una buena autoestima con la conducta asertiva que se le dispense cuando reclama una atención o servicio, así se mostrará cooperativo y seguro de expresar sus propios pensamientos, opiniones y dudas.

Técnicas de Comunicación Asertiva

Desarrollar una comunicación asertiva ayuda a establecer una información clara, precisa, respetuosa y sobre todo afectiva entre las personas. Con el fin de promover su ejercicio se pone en consideración algunas estrategias muy útiles tanto en lo profesional como en lo personal, las mismas que dispensarán derivaciones adecuadas en todo momento de interacción social.

Las técnicas de comunicación asertiva son herramientas que se pueden aplicar tanto en nuestra **vida profesional como personal**. En este sentido, conocer qué características la fundamentan y qué recursos podemos usar en nuestro favor, nos darán resultados favorables en cada una de las interacciones que hagamos (divulgación dinámica, 2017).

Las siguientes técnicas incluyen ejemplos de diálogos de comunicación asertiva:

1. **Técnica del disco rayado:** Consiste en repetir varias veces una afirmación sin modificar ni nuestro tono, ritmo y volumen, y sin intención de entrar en ninguna confrontación.

Ejemplo:

- No me estas escuchando.
- Sí le escucho, pero justo en este momento, estoy a la vez comprobando sus datos.
- No, no me prestas atención.
- Le repito que, si le estoy escuchando, sólo estoy comprobando la información que me ha dado en este momento.

2. **Técnica del banco de niebla:** La técnica del banco de niebla consiste en otorgarle al cliente la razón, pero no dejando lugar a continuar con el enfrentamiento o discusión. En este caso, hay que tener cierto cuidado al usar esta técnica ya que el cliente puede llegar a sentir que no queremos ayudarlo.

Ejemplo:

- A día de hoy no me habéis solucionado el problema.
- Puede que tenga razón.
- ¡Claro que tengo razón!
- Es posible.
- ¡Claro que es posible!
- Ya, no se lo voy a negar.

- 3. Técnica para el cambio:** En esta técnica se intenta dar una visión global de la discusión relativizándola para reducir el nivel de agresividad y/o frustración.

Ejemplo:

- No te has enterado de lo que te acabo de decir.
- No le he escuchado con claridad porque estaba comprobando la información que me ha dado.
- ¡Cómo puedes decir eso! Además, tengo prisa.
- Mire, con tranquilidad podremos solucionar esto, no obstante, sabe que esto requiere de un tiempo para poder hacerlo por lo que podemos valorar si le merece la pena continuar ahora o en otro momento. ¿Le parece bien?

- 4. Técnica del acuerdo asertivo:** En este caso se intenta llegar a un acuerdo donde se confirma lo que se pueda considerar como error, pero dando como fundamento que en general, no es lo habitual.

Ejemplo:

- Cuantas veces lo tengo que repetir.
- Tiene razón al decir que le hemos pedido estos datos en varias ocasiones, pero entenderá que tengo que comprobar que todo es correcto.

- 5. Técnica de la pregunta asertiva:** Es contestar a nuestro receptor con una pregunta que pone en positivo lo que se está discutiendo dando además al

cliente la oportunidad de afrontar en el mismo sentido la crítica o dificultad que nos haya planteado.

Ejemplo:

- Al final no me ha servido de nada.
- ¿Qué cree que podríamos hacer para que esto no volviera a ocurrir?

- 6. Técnica de ignorar:** Esta técnica se suele usar cuando en la llamada, el cliente, se muestra muy alterado o enfadado y es complicado mantener una conversación constructiva. En estos momentos tenemos que ser los más empáticos posibles para no despertar ninguna impresión de agresión.

Ejemplo:

- ¡Estoy harto de que no me solucionen el problema!
- Ahora está de muy mal humor. De ahí que crea conveniente aplazar esta conversación para otro momento más idóneo.

- 7. Técnica del aplazamiento asertivo:** Esta técnica la usamos cuando no somos capaces en ese momento de dar una solución o respuesta adecuada a la reclamación que nos hace el cliente. Se puede compaginar con la técnica del banco de niebla, si el cliente insiste mucho.

Ejemplo:

- Nunca me solucionáis ningún problema.
- No es la primera vez que me hace esta afirmación y como sabe ya hemos hablado en otras ocasiones de este mismo tema. Le propongo aplazarlo porque en este preciso momento estoy a la espera; pendiente de su reclamación (divulgación dinámica, 2017).

Cómo comunicarse asertivamente

- **Observar y comunicar los hechos sin juzgar:** describiendo lo que se ha observado sin añadir ninguna evaluación personal. Con esto se aumentan las posibilidades de ser escuchado.
- **Identificar y expresar los sentimientos:** Esto involucra un proceso mental que implica un camino a la acción, en el que:
 - a. Se recibe una información.
 - b. Se mezcla los conocimientos y necesidades para transformarla en pensamientos.
 - c. Los pensamientos causan sentimientos.
 - d. Se actúa en función de esos sentimientos.
- **Encontrar las necesidades no satisfechas: La clave es concentrarse en describir las sensaciones internas,** en lugar de explicar los pensamientos o comentarios de los actos de los demás. Por ejemplo: “Me siento solo” describe una experiencia emocional personal, mientras que “Siento que no me quieres” es una interpretación de los sentimientos de la otra persona, y como tal puede estar equivocada.
- **Realizar una petición activa y concreta: Concentrarse en lo que se quiere y ser lo más concreto posible.** Convertir las peticiones en acciones específicas que los demás puedan realizar. Cuanto más claro es, más probabilidades se tendrá de que satisfagan las necesidades (Psicoativamujer.com, s.f.).

Para qué sirve la comunicación asertiva

La esencia de la comunicación asertiva es la empatía, es la habilidad de conectar las necesidades propias con las de los demás y poder determinar puntos de entendimiento. Esto conlleva:

- Realizar peticiones que se evitaba por miedo a molestar o perder amigos.
- Comprender mejor los propios sentimientos y necesidades.
- Evitar sentirse atacado y entender que cuando alguien está resentido es que no ha podido satisfacer sus necesidades.
- Estar abierto a encontrar soluciones conjuntas.
- Profundizar los diálogos cuando los demás expongan sus necesidades.
- Mostrar con seguridad los sentimientos y debilidad (psicoactiva. (Psicoactivamujerhoy.com, s.f.).

JUSTIFICACIÓN

La **importancia** de ésta investigación se centra en el interés por aportar con una propuesta de estrategias de comunicación asertiva que apoye al bienestar del personal administrativo del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

Los cambios suscitados en la gestión laboral mediante la estrategia de trabajo a presión por parte de las nuevas demandas empresariales, las políticas del mercado, la globalización, etc., generaron alteraciones en la salud de los funcionarios que se han visto afectados con altos niveles de estrés. Frente a ello la investigación, busca aportar con nuevas visiones valorativas que permitan mantener una comunicación asertiva entre los clientes internos y externos del ISSFA.

La **originalidad** del presente estudio se expresa en el hecho que no existen investigaciones similares en la Institución, por lo tanto se procede a realizar la misma.

Hasta el momento no se ha realizado algún tipo de trabajo que tenga que ver con el fenómeno de estudio; los resultados permitirán implementar acciones institucionales para enfrentar el problema.

Como los efectos del síntoma impiden que se desarrolle una comunicación adecuada entre los usuarios internos e incluso con los externos, se desarrollará un acopio de estrategias de comunicación asertiva de las diferentes fuentes teóricas que existen en la actualidad.

El estudio es **factible** de desarrollar ya que existe la autorización respectiva e interés de las autoridades del ISSFA para permitir la recolección de la información necesaria y apoyar administrativamente cualquier otra demanda que exija el estudio.

En el ámbito personal la investigadora cuenta con el apoyo del Tutor respectivo de la universidad para orientar el desarrollo del trabajo.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la incidencia de Síndrome de Burnout en la Comunicación Asertiva de los empleados del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de la ciudad de Quito en el año 2019.

Objetivos Específicos

- Determinar la presencia del Síndrome de Burnout en empleados del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de la ciudad de Quito en el año 2019 mediante el instrumento Maslach Burnout Inventory.
- Establecer el grado de comunicación asertiva en los empleados del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de la ciudad de Quito en el año 2019 mediante el instrumento Inventario de Asertividad de Gambril y Richey.

- Diseñar una propuesta de intervención que permita controlar el apareamiento del Síndrome de Burnout en empleados del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas de la ciudad de Quito en el año 2019.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Es una investigación de tipo descriptivo, correlacional, se basa en la recolección de datos; además de analizar las variables definidas para el estudio del problema de investigación.

Tipo de Investigación

Área: Psicología Organizacional.

Campo: Comunicación Asertiva

Ubicación espacial: Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

Ubicación temporal: Año 2019.

Población y muestra

Población

Para comprender la expresión población que se adopta en la presente investigación se utiliza la definición del siguiente tratadista:(Tamayo y Tamayo, 1996, p. 114) afirma: “Población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación”. Conviniendo con el autor, se puede concretar en este estudio que la población requerida tiene dos características fundamentales:

hombres y mujeres que laboran en las oficinas centrales del ISSFA. (Franco, Tesis de Investigación, 2011; Franco, Tesis de Investigación, 2011).

En el siguiente cuadro se presenta la población considerada para el estudio.

Tabla 1: Población de empleados del ISSFA

ESTRATO	NÚMERO	PORCENTAJE
HOMBRES	65	41
MUJERES	94	59
TOTAL	159	100

Tabla N° 1 Población de empleados del ISSFA

Fuente: Investigación.

Elaborado por: Investigadora

Por cuanto la población de estudio es mayor a cien unidades, y considerando que las características laborales en el ISSFA son similares. Se procedió a realizar un muestreo estratificado ponderal.

Muestra

El muestreo estratificado al azar, a criterio de (CHOU, 1996, P.350), “utiliza la información disponible sobre la población para diseñar una muestra más eficiente que la obtenida por procedimiento simple al azar”. “el proceso de estratificación requiere que la población sea dividida en grupos llamados estratos, en donde el tamaño de la muestra de cada estrato es proporcional al tamaño poblacional del mismo”. (CÓRDOVA, 1999, p.122)

Diseño y tamaño de la muestra

El proceso matemático para calcular la muestra es el siguiente:

Tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * \sigma^2 * Z^2}{(N-1)E^2 + \sigma^2 * Z^2}$$

reemplazo

$$n = \frac{159 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{(159-1) \cdot 0,06^2 + 0,5^2 \cdot 1,96^2}$$

$$n = \frac{159 \cdot 0,25 \cdot 3,84}{158 \cdot 0,0036 + 0,25 \cdot 3,84} = \frac{152,64}{0,5688 + 0,96} = \frac{152,64}{1,5288}$$

$$n = 100$$

estratificación

$$f = \frac{n}{N} = \frac{100}{159} = 0,63$$

La muestra para el presente estudio es de 100 unidades. La estratificación para determinar el número de encuestas por estrato es 0,63 en el siguiente cuadro se expone la distribución por estratos:

Tabla 2: Muestra de estudio

ESTRATO	POBLACIÓN	MUESTRA
Hombres	65	41
Mujeres	94	59
Total	159	100

Tabla N° 2 Muestra de estudio de empleados del ISSFA

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Investigadora

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Datos sociodemográficos

Tabla 3: Sexo

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	masculino	42	42.0	42.0	42.0
	femenino	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabla N° 3: Sexo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

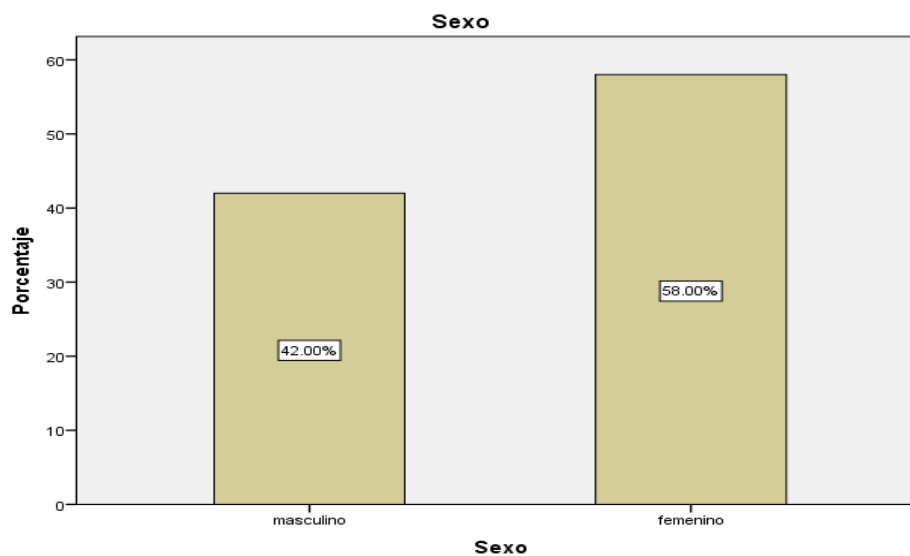


Gráfico 1: Sexo

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

Según los resultados de la investigación, la mayoría de las personas evaluadas pertenecen al sexo femenino con el 58%, mientras que el 42 % pertenece al sexo masculino.

Tabla 4: Estado Civil

		Estado Civil			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	31	31.0	32.3	32.3
	Casado	53	53.0	55.2	87.5
	Divorciado	12	12.0	12.5	100.0
	Total	96	96.0	100.0	
Perdidos	Sistema	4	4.0		
Total		100	100.0		

Tabla N° 4: Estado Civil

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

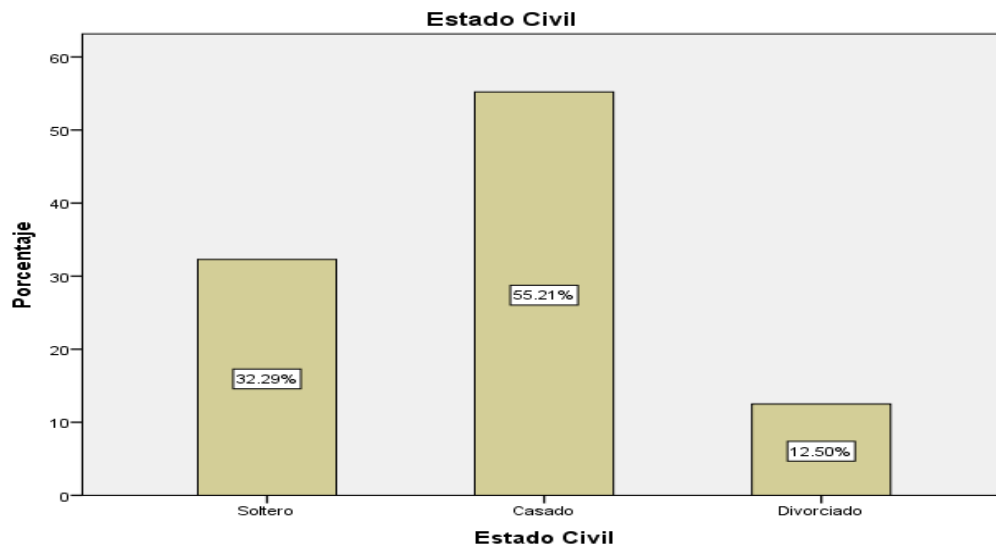


Gráfico 2: Estado civil

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

Según los datos estadísticos existe un predominio de personas con estado civil casado con el 55,21 %, seguido por personas solteras 32,29%, solamente se observa que el 12,50% de los encuestados son divorciados. El porcentaje restante corresponde a las personas que omitieron su respuesta.

Tabla 5: Edad

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25	1	1.0	1.1	1.1
	26-35	34	34.0	36.2	37.2
	36-40	25	25.0	26.6	63.8
	41-47	21	21.0	22.3	86.2
	48-55	7	7.0	7.4	93.6
	56-60	6	6.0	6.4	100.0
	Total	94	94.0	100.0	
Perdidos	Sistema	6	6.0		
Total		100	100.0		

Tabla N° 5: Edad

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

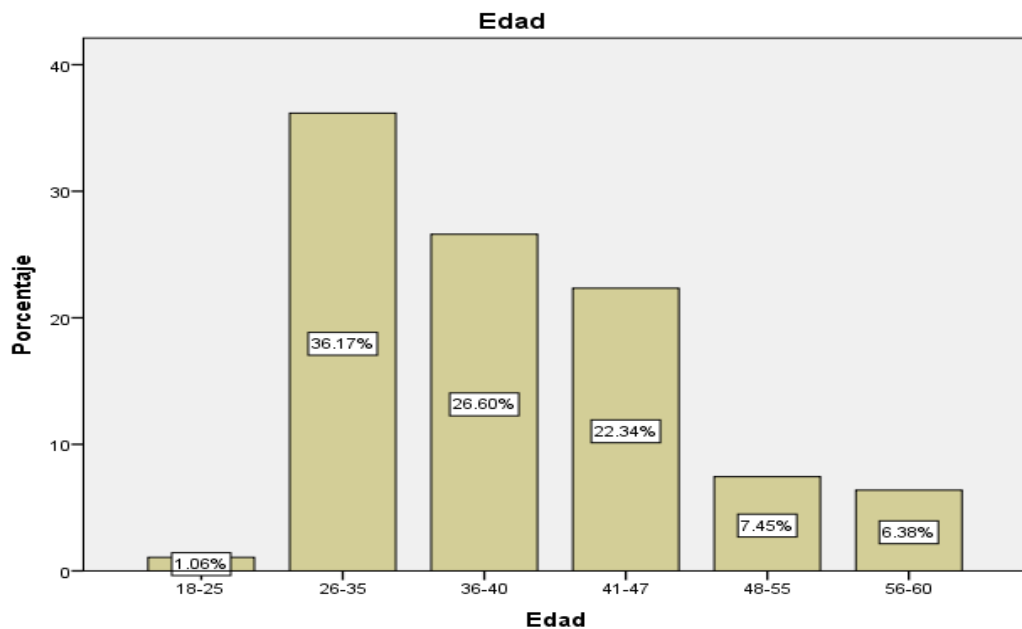


Gráfico 3: Edad

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos tenemos un predominio del 62 % en la población que se encuentra entre el rango de edad entre los 26 y 40 años. Tomando a consideración que esta etapa (adulto joven) es la más importante del ser humano ya que implica la consolidación de sus metas, identidad y la característica importante es que existe mayor independencia en su toma de decisiones.

Tabla 6: Turno de trabajo

		Turno de trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fijo	99	99.0	99.0	99.0
	Rotatorio	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabla N° 6: Turno de trabajo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

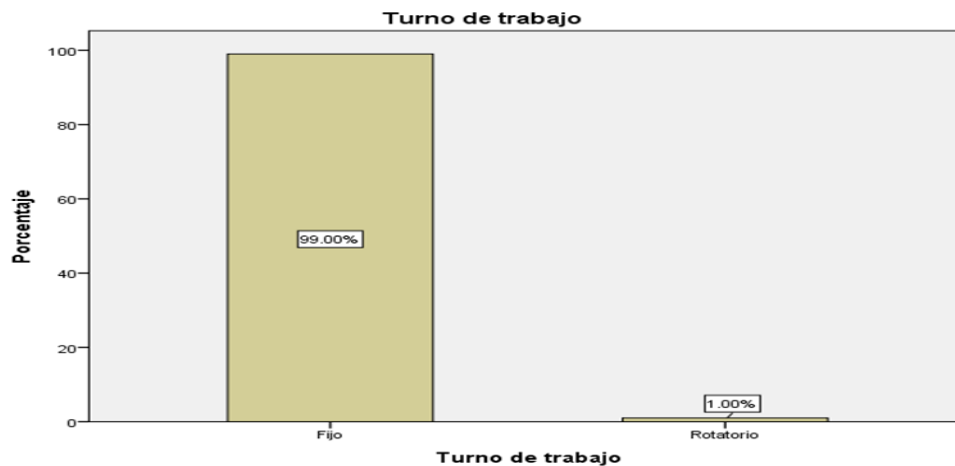


Gráfico 4: Turno de trabajo

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

El resultado obtenido nos determina que en un 99% cuenta con un horario fijo de trabajo, existe una relación directa entre el estrés y el tiempo de trabajo ya que en el caso de trabajos a turnos los cambios biológicos rítmicos se ven afectados.

Así, el organismo puede acelerarse y activarse cuando el individuo tiene que dormir (durante el día después de un turno de noche) y a su vez, desactivarse por la noche, que es cuando tiene que trabajar y estar alerta. En cuanto al trabajo nocturno, es evidente que no es lo mismo trabajar en turno nocturno que diurno. Los trabajadores que deben cumplir turnos nocturnos se quejan con mayor frecuencia de fatiga y problemas gastrointestinales que los trabajadores de horario normal. Las influencias son tanto biológicas como emocionales debido a las alteraciones del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.

Tabla 7: Situación laboral

		Situación laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nombrado	70	70.0	70.0	70.0
	contratado	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabla N° 7: Situación laboral

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

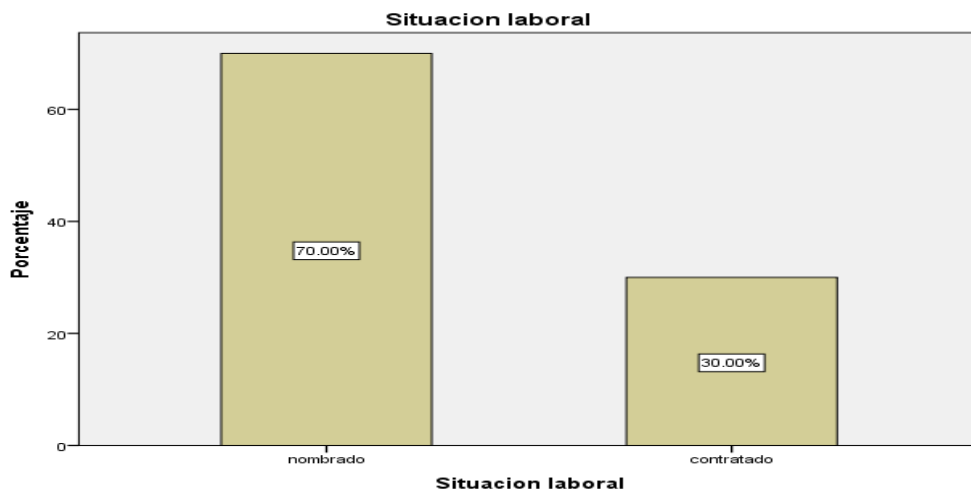


Gráfico 5: Situación laboral

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

Según los datos estadísticos existe un 30 % que cuentan con un trabajo estable, mientras que el 70 % trabaja mediante nombramiento, existe una relación muy estrecha entre estabilidad laboral y el estrés laboral gran parte de las personas que desarrollan esto se debe a que trabajan a presión y bajo la incertidumbre de su futuro laboral.

Tabla 8: Tiempo de Trabajo

		Tiempo de trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	menos de un año	12	12.0	12.2	12.2
	1-5	37	37.0	37.8	50.0
	6-10	7	7.0	7.1	57.1
	11-15	20	20.0	20.4	77.6
	16-25	20	20.0	20.4	98.0
	más de 25	2	2.0	2.0	100.0
	Total		98	98.0	100.0
Perdidos	Sistema	2	2.0		
Total		100	100.0		

Tabla N° 8: Tiempo de Trabajo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

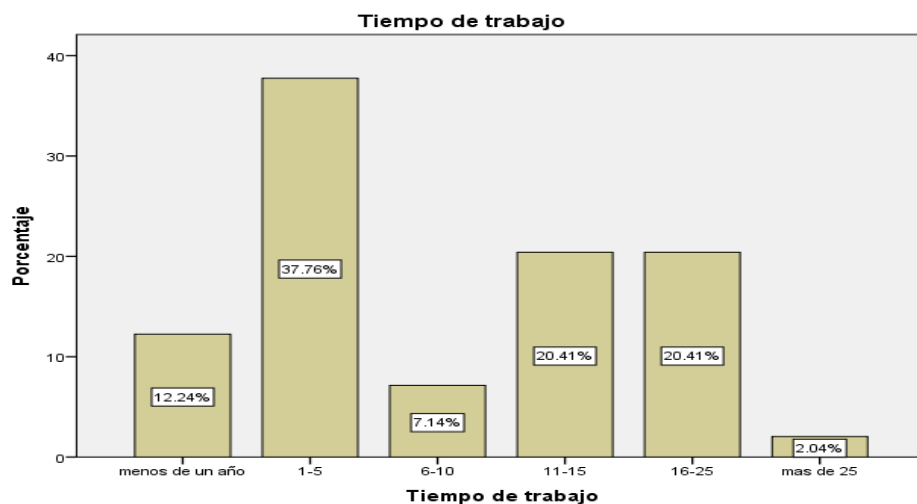


Gráfico 6: Tiempo de Trabajo

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

Según los datos estadísticos existe un porcentaje del 12 % que trabajan menos de un año, el 37% de 1 a 5 años, el 7 % corresponde a personas que trabajan de 6 a 10 años, el 20 % de 11 a 15 años, el 20% de 16 a 25 años y el 2% tiene más de 25 años. Los puntajes más altos son los que fueron enunciados, no obstante, no existe un dato real que el estrés laboral prolongado (Burnout) y el tiempo de trabajo ya que hay varios factores que influyen en el desarrollo de dicho síndrome, este dependerá sobre todo de la capacidad del individuo de manejar el estrés y sus mecanismos de afrontamiento. Una persona puede desarrollar este síndrome en unos 5 años que la persona que lleva trabajando más de 10 años.

Resultados inventario de Maslach para Burnout (MBI)

Tabla 9: Cansancio Emocional

		Cansancio Emocional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	56	56.0	56.0	56.0
	Medio	36	36.0	36.0	92.0
	Alto	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabla N° 9: Cansancio Emocional

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

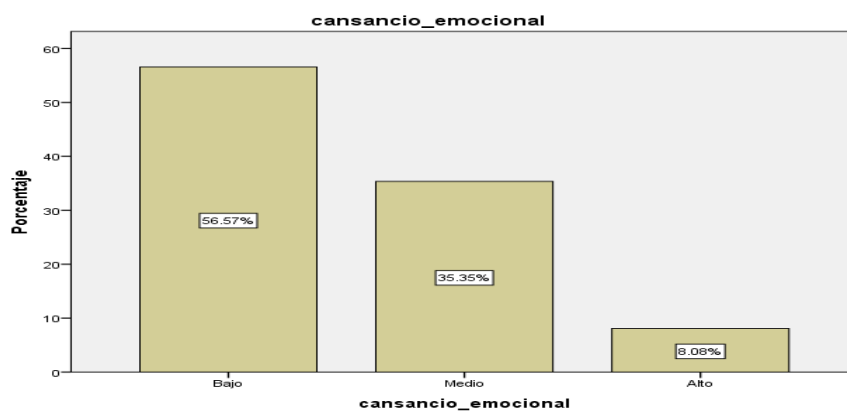


Gráfico 7: Cansancio Emocional

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

El dato obtenido manifiesta que 35% de las personas sufre cansancio o fatiga emocional moderada, que pueden verse afectado en el rendimiento de la persona, además llevan consigo sentimientos negativos hacia la persona como baja autoestima, pérdida progresiva de la energía, existen factores sociales, ambientales, personales que puedan ayudar para que la persona presente cansancio emocional. El 57 % presenta cansancio emocional leve, este puede estar determinado por situaciones que son comunes e inherentes a la persona o pueden determinarse por momentos de estrés fortuitos pero que son manejables para la persona. Los sujetos que presentan cansancio emocional alto 8% podrían desarrollar síntomas asociadas a la ansiedad o depresión, por esta razón pueden presentar aislamiento, cuadros psiquiátricos o en casos extremos un colapso de la persona.

Tabla 10: Realización personal

Realización Personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	53	53.0	53.0	53.0
	Medio	29	29.0	29.0	82.0
	Alto	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabla N° 10: Realización personal

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora



Gráfico 8: Realización personal

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos el 18% de las personas se encuentran altamente realizadas personalmente es decir que las personas que ejercen sus trabajos lo hacen de manera motivada, ya que además de la remuneración puede asociarse a sus intereses profesionales y personales, en el caso del 82% de personas que manifiestan una media o baja realización personal se puede anotar que esta situación afecta su desempeño ya que el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

Tabla 11: Despersonalización

Despersonalización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	39	39.0	39.0	39.0
	Medio	26	26.0	26.0	65.0
	Alto	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabla N° 11: Despersonalización

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

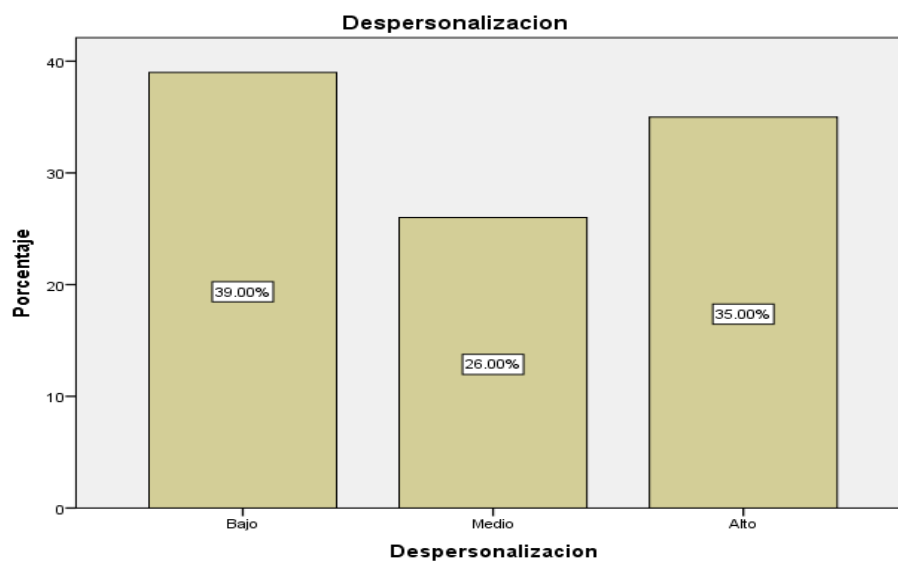


Gráfico 9: Despersonalización

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

En los resultados obtenidos encontramos que 39% de las personas no presentan ningún indicador de despersonalización, el 26% presentan medianamente despersonalización que puede ser una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración, el 35% presenta una despersonalización, situación preocupante para la persona e indudablemente para la institución.

Tabla 12: Cansancio Emocional, Realización Personal y Despersonalización

		Cansancio emocional	Despersonalización	Realización Personal
Válido	Bajo	56	39	53
	Medio	36	26	29
	Alto	8	35	18
	Total	100	100	100

Tabla N° 12: Cuadro comparativo

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

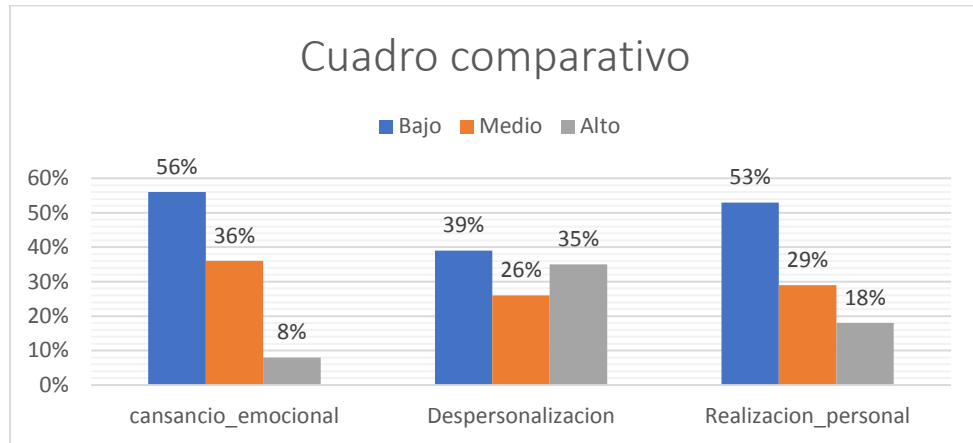


Gráfico 10: Cuadro comparativo

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

El gráfico realiza una comparación de las 3 dimensiones propuestas por Maslach, que según menciona que cualquier persona podría desarrollar el Síndrome de Burnout, sin embargo, existen ciertos tipos de profesiones que presentan más prevalencia como por ejemplo los que trabajan en salud. Existen varios tipos de manifestaciones a considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico (personas que presentan altos niveles de cansancio emocional y realización personal). Los síntomas que es importante prestar una atención prioritaria por su alta relación son el síndrome de Burnout y con otras patológicas son; negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio). En el caso de nuestra población se evidencia que no existe un número considerable de personas que podrían presentar este síndrome, sin embargo, existe un porcentaje 36% que

presentan síntomas de manera moderada, y el 39% presentan índices bajos de despersonalización y un 8% tiene alto cansancio emocional, es importante tomar en cuenta el índice alto de realización personal y esto es punto a potenciar para establecer mayor satisfacción en el ámbito laboral. (Martínez Pérez, 2010)

Gráficos individuales y correlaciones

Tabla 13: Síndrome de Burnout

Síndrome burnout (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy desfavorable	8	8.0	8.0	8.0
desfavorable	77	77.0	77.0	85.0
Favorable	14	14.0	14.0	99.0
Muy favorable	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabla N° 13: Síndrome de Burnout

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

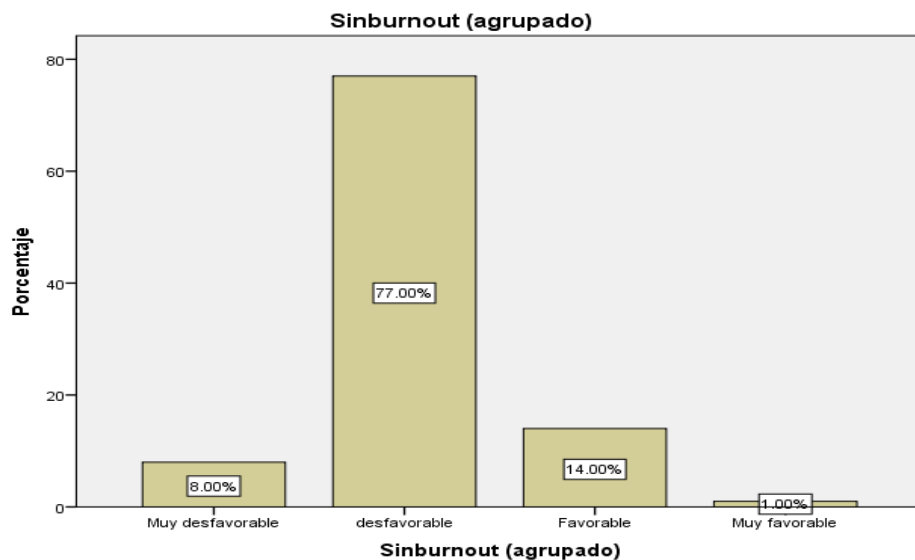


Gráfico 11: Síndrome de Burnout

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

El 15% de los empleados presentan favorable tendencia a adquirir el Síndrome de Burnout, mientras el 86% de los empleados adquieren el Síndrome de Burnout de manera desfavorable.

Tabla 14: Comunicación Asertiva

Asertiva (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy desfavorable	14	14.0	14.0	14.0
Desfavorable	77	77.0	77.0	91.0
Favorable	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tabla N° 14: Comunicación Asertiva

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Investigadora

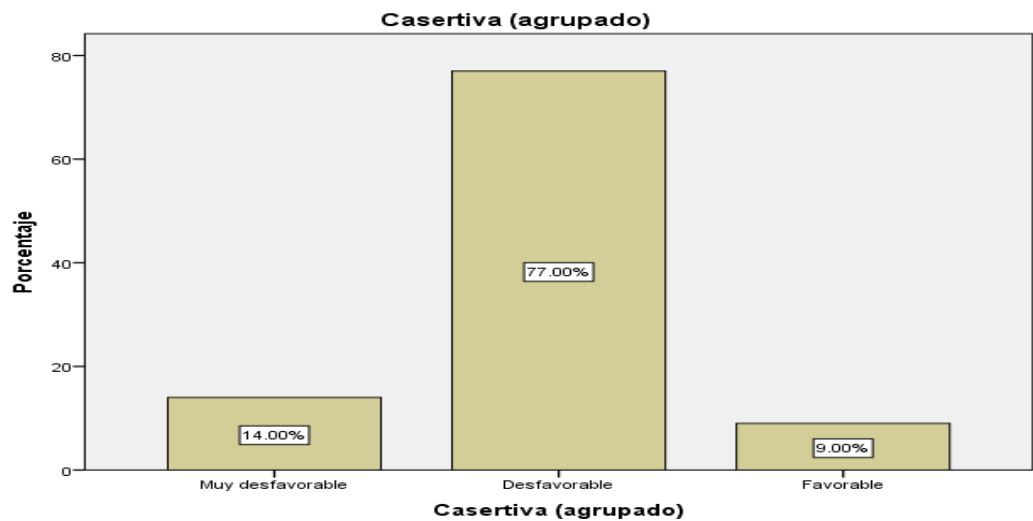


Gráfico 12: Comunicación Asertiva

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

El 9% de los empleados presentan una posición favorable de realizar una comunicación asertiva, mientras el 91% tienen una actitud nada favorable para mantener una comunicación positiva. Es preocupante que la actitud asertiva para mantener un buen clima institucional no sea la política laboral, esta situación que daña la atención de los afiliados daña la imagen y la calidad de los servicios que ofrece.

Tabla 15: Correlación

Correlaciones

		Sinburnout (agrupado)	Casertiva (agrupado)
Sinburnout (agrupado)	Correlación de Pearson	1	.017
	Sig. (bilateral)		.869
	N	100	100
Casertiva (agrupado)	Correlación de Pearson	.017	1
	Sig. (bilateral)	.869	
	N	100	100

Tabla N° 15: Correlaciones

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

Análisis e Interpretación

En la tabla N° 13 se puede ver que existe un coeficiente de correlación de Spearman entre las variables de Síndrome de Burnout y la puntuación obtenida en el instrumento que mide Comunicación Asertiva, con un resultado de 0,17. Se evidencia una significancia bilateral menor o igual a 0.01, lo que implica un resultado estadísticamente muy significativo.

Tabla 16: Asertividad

		Asertividad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mejorable/Adecuado	5	5.0	5.0	5.0
	No asertivo	95	95.0	95.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabla N° 16: Asertividad

Elaborado por: Investigadora

Fuente: Investigación de campo

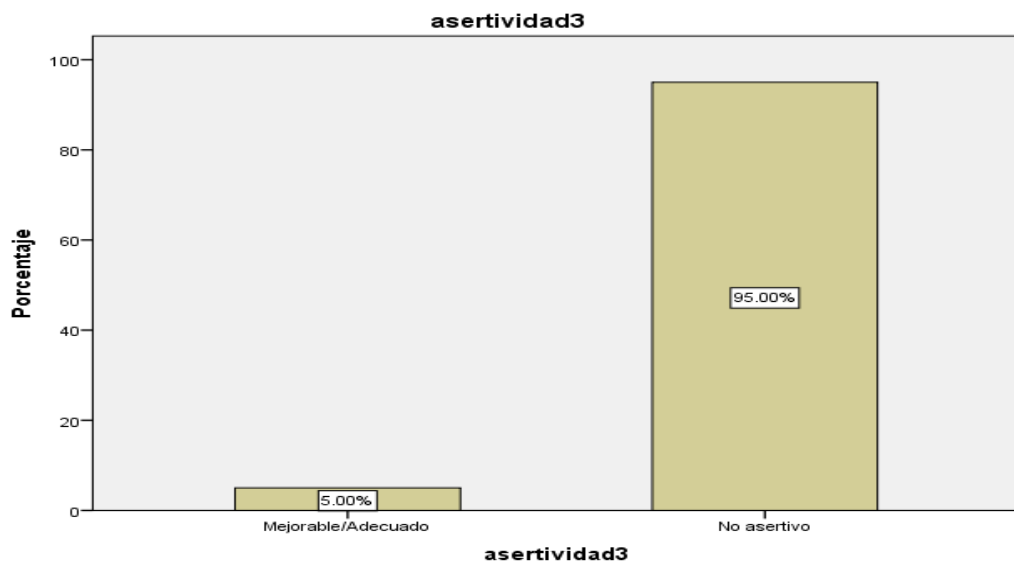


Gráfico 13: Asertividad

Elaborado por: Investigadora

Análisis e Interpretación

En los resultados obtenidos se observa que el 95 % de las personas no son asertivos, lo que sería una fuente de conflictos ya que el asertividad es una habilidad social que nos lleva a una comunicación ni pasiva ni agresiva, implica responder sin agresividad, respetando a la otra persona, al mismo tiempo que te respetas a ti mismo. Es importante trabajar en habilidades sociales en este caso hacer énfasis en el asertividad ya que en un ambiente laboral la comunicación asertiva genera un ambiente de confianza y respeto.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El Síndrome de Burnout afecta al 50% de los empleados administrativos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, situación que incide entre en el ejercicio de una comunicación asertiva entre los usuarios internos y externos.
- Alrededor del 35% en promedio sufren cansancio emocional medio y el 39% de los empleados tiene despersonalización baja, situación que de no implementarse medidas remediales pueden derivar en el Síndrome de Burnout.
- Se evidencia que el 91% de los empleados no ejercen asertividad en las relaciones de trabajo.
- En la Institución no se han llevado a cabo acciones para intervenir en el problema del Síndrome de Burnout e informar a los empleados de ser riesgo en su desempeño laboral.

Recomendaciones

- Se recomienda realizar prevención enfocada a las principales patologías mentales asociadas al estrés laboral.
- El Síndrome de Burnout al ser un problema multicausal, debe ser entendida desde un enfoque holístico y una intervención multidisciplinaria.
- Es pertinente realizar actividades enfocadas a potenciar la comunicación asertiva en los empleados.

- Es necesario realizar una guía que atiende la salud, haciendo hincapié en los riesgos psicosociales de los trabajadores.

Discusión

(Orellana.M.C, 2019) Mientras que según la investigación que se realizó en la ciudad de Huaraz, de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; teniendo como objetivo general Determinar los niveles de síndrome Burnout que presentan los policías de tránsito de la Región Policial Huaraz 2017. La muestra estuvo constituida por 50 policías de armas, 17 varones y 33 mujeres; se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory; adaptado a la población peruana por (Llaja 2007). El muestreo utilizado fue no probabilístico de participantes voluntarios y disponibles; los resultados fueron que el 64% (32) policías presentan un nivel alto en la dimensión de agotamiento emocional, 40% (20) policías presentan un nivel medio en la dimensión de falta de realización personal y 38% (19) policías presentan un nivel alto en la dimensión de despersonalización, al evidenciar los resultados se observa que hay un número considerable de policías con niveles altos en las dimensiones del Síndrome de burnout en Agotamiento emocional y Despersonalización; motivo por el cual es necesario realizar el programa de intervención para prevenir el Burnout.

(Saborío.L, Hidalgo.L.F, 2015) .En 1974, el psiquiatra germano-estadounidense Herbert J. Freudenberger realizó la primera conceptualización de esta patología, a partir de observaciones que realizó mientras laboraba en una clínica para toxicómanos en New York y notó que muchos de sus compañeros del equipo de trabajo, luego de más de 10 años de trabajar, comenzaban a sufrir pérdida progresiva de la energía, idealismo, empatía con los pacientes, además de agotamiento, ansiedad, depresión y desmotivación con el trabajo (1).

(Marruco.A.M, Gil-Monte.R.P, Flamenco, E 2007) .El objetivo de este estudio fue analizar la prevalencia del Síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (burnout) en pediatras de hospitales generales. La muestra la conformaron 123

pediatras que trabajaban en Servicios de Pediatría de hospitales generales, 89 mujeres (72,4%) y 34 hombres (27,6%). El estudio fue transversal, no aleatorio. El SQT se estimó con el Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) y el “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT). La prevalencia del SQT siguiendo los puntos de corte del manual USA fue del 10.59%, mientras que considerando los criterios clínicos establecidos en Holanda el porcentaje fue sólo del 3.25%. Utilizando el CESQT la prevalencia fue de 3.25%. El estudio concluye considerando que los niveles de prevalencia varían significativamente en función de los criterios aplicados debido a influencias transculturales, pero son similares utilizando ambos cuestionarios y criterios más estrictos que los ofrecidos por el manual del MBI.

El estudio afirma y resalta, que ciertas circunstancias en el ámbito laboral, afectan en el rendimiento de los empleados, en distintos lugares de trabajo, sean públicos o privados, de manera significativa. De igual manera se ve gravemente perjudicadas, la salud y la autoestima de los trabajadores; provocando que en un futuro existan consecuencias más graves. Debido a la falta de conocimiento del Síndrome de Burnout y su respectiva prevención.

Como sucedió en el caso de la investigación de (Orellana.M.C, 2019), donde se les aplicó el cuestionario Maglaca Burnout Inventory (MBI), a un grupo de policías de Tránsito de la Región Policial Huaraz. Dando como resultados elevados niveles en las dimensiones de Agotamiento Emocional y Despersonalización.

Referente a la dimensión de falta de Realización Personal, se obtuvo como resultados un nivel medio. Lo cual haciendo un análisis con mi indagación, se puede recalcar que las dimensiones más deterioradas y comunes dentro del cuestionario de Síndrome de Burnout son: Realización Personal y Despersonalización.

Relacionado con la investigación de (Saborío.L, Hidalgo.L.F, 2015), mencionan que el psiquiatra germano. Estadounidense Herbert J. Freudenberg, mediante observaciones en su clínica. Notó que muchos de sus compañeros de equipo de trabajo a través del paso de los años, comenzaban a sufrir de: Pérdida de energía, idealismo, empatía, agotamiento, ansiedad y depresión.

Lo cual confirma con mi estudio, que los síntomas más frecuentes para desarrollar Agotamiento Emocional Leve o Alto son: Depresión, Cansancio, Antipatía, Ansiedad y falta de interés por todo a su alrededor.

Por lo cual es importante disminuir riesgos de este síndrome, al igual de brindar apoyo a través de la ejecución de una guía de prevención donde se realicen ejercicios y técnicas enfocadas en la intervención individual, grupal u Organizacional de acuerdo con las normativas de la institución.

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

TEMA:

“GUÍA DE ESTRATEGIAS DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS EN LA CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2019, PARA REDUCIR LA INCIDENCIA Y PREVALENCIA DE CASOS CON EL SÍNDROME DE BURNOUT”

JUSTIFICACIÓN

El estudio realizado a los empleados del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas mediante la utilización del Maslach Burnout Inventory (MBI) demuestra que existe un alto número de funcionarios que presentan un marcado nivel de estrés que derivan a que padezcan el Síndrome de Burnout. Siendo el personal femenino la mayor incidencia.

En general, los empleados más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales de mandos medios, es decir, el personal operativo que mantiene permanente interacción humana de carácter agobiante con las exigentes demandas que tienen los afiliados militares y sus familiares.

Institucionalmente aquellos empleados que trabajan a presión se les caracteriza como personal de alto desempeño y que están comprometidos con su trabajo y con elevadas expectativas de cumplir las demandas laborales de la institución y concomitante de satisfacer las altas demandas de servicio que cumple la seguridad social de las Fuerzas Armadas, en las que la decadencia profesional se desenvuelve como respuesta a estrés constante y exceso laboral.

El estrés elevado que se identifica entre un buen número del personal administrativo del ISSFA va deteriorando las relaciones y la comunicación entre el personal e incluso de estos con los afiliados y más usuarios del Instituto, se observa un creciente interés por analizar. Respecto al género, la investigación apunta a que el personal femenino es el más afectado. Por lo expuesto es de urgente importancia desarrollar acciones y estrategias pertinentes que ayuden a mejorar la situación laboral, comunicativa y personal de los empleados del ISSFA.

OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar una Guía de estrategias para la intervenir en la prevención y tratamiento de casos con el Síndrome de Burnout.

Objetivos Específicos

- Investigar y recopilar estrategias y acciones para la prevención y tratamiento del Síndrome de Burnout al personal del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.
- Disminuir los factores de riesgo que estén relacionados en el apareamiento de riesgos psicosociales.
- Socializar la propuesta de la guía mediante talleres de capacitación a los directivos y funcionarios de la de la Institución.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

Título de la Propuesta

Guía de capacitación en Estrategias para tratar el Síndrome de Burnout en los empleados del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas.

Datos Informativos:

Institución:	Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas
Departamento Ejecutor:	Consejo Superior
Coordinación General:	Dirección de Talento Humano de la Institución
Dirección del Proyecto:	Aguilar Maya Steffany Michelle Promotora del proyecto
Sostenimiento:	ISSFA
Unidad Experimental:	Personal del ISSFA Quito
Cobertura Meta:	Todas las dependencias del ISSFA
Evento:	Taller de capacitación
Beneficiarios:	Personal del ISSFA
Inicio:	Septiembre del 2019

Antecedentes de la Propuesta

Antes de exponer una serie de estrategias y actividades que permitan prevenir y tratar el Síndrome de Burnout, es necesario conocer los tres niveles como se presenta el Burnout; para el efecto es pertinente tomar en cuenta a Jesús Montero-Marín, catedrático de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid, quien señala tres niveles que permiten reorganizar los pensamientos, sentimientos y conductas:

Reducir los niveles de activación. Se trata de hacer higiene a nivel de carga de trabajo, señala Montero; si en la oficina es complicado disminuir las tareas, hay que buscar un momento del día para dedicarse al ocio, tanto a practicar

deporte como a hacer vida social para no tener la sensación de soledad y aislamiento.

Este punto también implica cambiar los esquemas mentales, hay mucha gente que cree que si no hace las cosas perfectas no están bien hechas, hay que enseñarles que los resultados no dependen únicamente de ellos; otros piensan que no se valora su esfuerzo y que hagan lo que hagan cobrarán lo mismo a final de mes. Esa es una respuesta de adaptación al estrés que provoca que de manera inconsciente vayan reduciendo su nivel de implicación.

Llenar de significado el trabajo. Consiste en identificar nuevas metas y desafíos. El modo de conseguirlo es abandonar la conducta de hacer las tareas de forma rutinaria y hacerlas de manera consciente. A través de técnicas como el Mindfulness se desarrolla la atención plena que permite ser consciente de lo que se hace en cada momento y centrarse solo en eso.

Disfrutar con el mero hecho de hacer bien las cosas. Esperar únicamente gratificaciones económicas al final de mes es un error. Aprender a sentirse satisfecho con un trabajo bien hecho es crucial, entender que las recompensas nunca van a ser al 100% porque no existe la perfección (Marín, 2015).

Justificación

Dentro del campo laboral, la persona con Síndrome de Burnout genera muchos problemas a las actividades y servicios de la empresa o institución; posiblemente brindará un servicio deficiente a los clientes internos como externos, será ineficaz en sus actividades, su promedio de ausentismo será alto, la comunicación y relaciones con sus compañeros y jefes no será asertiva, en definitiva, el aporte y desarrollo para la institución será deficiente, poniendo en peligro la imagen institucional. (Lachiner Morales, 2015).

La propuesta de elaborar una guía de capacitación en estrategias para contrarrestar el Síndrome de Burnout, pretende a partir de los resultados de la investigación, dar un aporte para el mejoramiento de la salud de los empleados del ISSFA y concomitantemente a ello el establecimiento de una comunicación asertiva que potencialice el clima institucional y por ende ofrezca servicios y trato de calidad para los afiliados a fin de dar solución al problema detectado en el diagnóstico.

Análisis de la Factibilidad

La responsable del proyecto, estudiante de la Universidad Indoamérica, solicitó a los directivos del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, la autorización respectiva para el desarrollo de la presente investigación. En entrevistas con el personal de directivos y funcionarios, ellos manifestaron su interés por conocer la situación laboral de sus empleados, cuya salud se consideraba en peligro por el excesivo estrés al que estaban sometidos los trabajadores por las demandas que tiene el servicio que presta el ISSFA.

La ejecución de esta propuesta de elaboración de una guía de estrategias para prevenir, mitigar y tratar el Síndrome de Burnout entre el personal administrativo es factible de ejecución ya que cuenta con apoyo administrativo de las autoridades de la Institución, para promover y financiar los talleres de socialización y el compromiso de los funcionarios para participar en los talleres y en su posterior aplicación. Consientes todos que estas estrategias y actividades ayudará a prevenir y dar tratamiento oportuno al personal que haya adquirido este síndrome, no solo evitará riesgos psicosociales sino también potencializar una comunicación asertiva dentro de la institución.

Análisis Técnico

Existen algunas variables desencadenantes que predicen la aparición del Burnout y pueden ayudar a comprender mejor su origen. Las formas de

identificarlas pueden ser muy variadas y permiten entender que estas variables se orientan desde varias perspectivas: variables identificadas con aspectos propios de la persona, con características del ambiente laboral o con aspectos relacionados con condiciones externas al trabajo. Las variables se dividen en tres categorías.

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

- Dinámica del trabajo: fruto de interacciones mal conducidas con compañeros o supervisores, de planteamientos directivos descendentes poco claros, de un mal establecimiento de los roles a desempeñar.
- Inadecuación profesional: no adaptarse el perfil profesional y personal del individuo al perfil del puesto de trabajo que desempeña, no tanto por sí mismo como por el hecho de tener que seguir trabajando en un puesto al que objetivamente no está adecuado profesionalmente.
- Sobrecarga de trabajo: referida a las exigencias del trabajo que sobrepasan las racionalmente aceptables, y que suelen ir acompañadas de exceso de tareas que no son agradables. A más exigencias, y por tanto mayor responsabilidad en sus actuaciones habituales, mayor probabilidad de aparición del síndrome.
- Los contenidos: relacionados con la variedad de tareas, el grado de feedback, la identidad de las mismas, la realización.
- Ambiente físico de trabajo: estresores como el nivel de ruido que debe soportar el sujeto en el lugar de trabajo, y en concreto sus características de intensidad, control, predictibilidad y frecuencia, suponen una fuente importante de estrés laboral.
- Los turnos de trabajo: el trabajo nocturno, como variable que incide en el síndrome; especialmente cuando a su vez implica una sobrecarga de trabajo, junto con las dificultades propias de la sociabilidad por la falta continuada de descanso.
- Conflicto y ambigüedad de rol: un rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición.
- Estresores relacionados con las nuevas tecnologías: las nuevas tecnologías afectan a los profesionales, facilitando o entorpeciendo el desempeño de las tareas, y

conlleven un cambio en las habilidades que el sujeto debe poner en práctica para desempeñar el trabajo.

- Estructura organizacional: el Burnout se da en aquellas organizaciones excesivamente centralizadas o rígidas en las que prácticamente todo está previamente definido, y las posibilidades de improvisar o de tomar decisiones están muy restringidas. También en estructuras descentralizadas donde la improvisación y el “verlas venir” se impone.
- Estresores económicos: cuando existe inseguridad económica (contrato inestable, ausencia del mismo, insuficiencia económica, previsiones negativas sobre el futuro del puesto de trabajo, etc.) aumenta la vulnerabilidad al Burnout.
- Desafío en el trabajo: se refiere a la circunstancia que a veces se da en los trabajadores, dentro del contexto laboral, de tener que estar continuamente demostrando su capacidad para desarrollar adecuadamente el desempeño laboral. A más desafío más Burnout, en concreto, mayor despersonalización y menor realización personal.

El clima organizativo: integrado por variables como:

1. Participación en la toma de decisiones.
2. Autonomía en el trabajo.
3. Compromiso con el trabajo.
4. Relaciones con los compañeros.

B. Sociales: Son variables no relacionadas con el contexto laboral y sí con otros ámbitos que pueden originar fricciones importantes: familia, amigos, estilos de vida, etc.

- El apoyo social está centrado fundamentalmente en el apoyo que la persona recibe de familiares y amigos. Se puede distinguir la incidencia del apoyo en varios aspectos:

1. Comunicación: cuando los flujos comunicativos se deterioran en el ambiente social del individuo, la aparición de Burnout aumenta.

2. Actitudes de familiares y amigos: está muy condicionada por las relaciones interpersonales, pero, en este caso, se refiere al sentido positivo o negativo de las actitudes que familiares y amigos tienen hacia la persona.
 3. Problemas familiares: El hecho de que ocurran problemas familiares que distorsionen el funcionamiento normal de la dinámica del hogar predispone a la persona a sufrir Burnout.
 4. Recursos de afrontamiento familiares: cuando la familia facilita la puesta en marcha de diversos recursos para afrontar las situaciones que pueden dar lugar a Burnout, la persona presenta menor vulnerabilidad a su padecimiento.
 5. Cultura: el Burnout no afecta de la misma manera a individuos pertenecientes a una cultura u otra, debido fundamentalmente a que ésta marca no sólo la forma de entender el desempeño laboral, sino también la manera de entender las relaciones sociales y los diferentes apoyos que la persona puede recibir.
- C. Personales:** Son variables propias del individuo y hacen referencia a aspectos de su personalidad, sus sentimientos y pensamientos, sus emociones, sus actitudes, etc.:
- Locus de control: es la creencia de que los sucesos de la vida y sus efectos son controlables por las propias decisiones (locus interno) o no (locus externo). Cuanto menos control de la situación cree tener el individuo mayores posibilidades habría que apareciera el síndrome.
 - Personalidad resistente: se caracteriza por un sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente, así como una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que de amenaza.
 - Sexo: la variable sexo no tiene una influencia clara. El rol familiar-laboral relevante que juega la mujer la hace más vulnerable al burnout; así, las mujeres presentan más conflicto de rol, conflictos familia-trabajo, entre otros, por lo que serán más propensas a presentar el síndrome. En general la mujer presenta puntuaciones más elevadas en la dimensión agotamiento emocional, pero más bajas en reducida realización personal; mientras que los varones puntúan más alto en despersonalización. Sin embargo esta variable no es del todo concluyente.

- Edad: la edad aparece como una variable que puede matizar el síndrome en el contexto laboral, de tal manera que a mayor o menor edad también se debe encontrar una correspondencia en experiencia y madurez y en la forma de afrontar las diferentes presiones que afectan al individuo.
- Estado civil: existen estudios que correlacionan que los individuos casados o que conviven con su pareja tienen menores índices de estar quemado.
- Estrategias de afrontamiento: lo que supone que el individuo está empleando unas estrategias de afrontamiento que son acertadas para hacer frente a la situación, centradas en el carácter activo y en el problema, que hacen que disminuya la posibilidad de padecer Burnout.
- Autoeficacia: la autoeficacia es entendida como la percepción que tiene el individuo de sentirse eficaz con las tareas que realiza, fundamentalmente con aquellos aspectos donde se requiere “comprobar” la valía personal del individuo.
- Patrón de personalidad tipo A: caracteriza a los individuos con altos componentes de competitividad, esfuerzo por conseguir el éxito, agresividad, prisa, impaciencia, inquietud, que predisponen claramente al Burnout.
- Expectativas personales: se refiere a aquellas expectativas que el individuo tiene hacia cualquier evento vital; conforme las expectativas de la persona no se cumplan aumentará el riesgo de padecer Burnout.

Podríamos concluir que las variables más analizadas son las que se encuadran en el contexto laboral, dentro de las organizacionales. Se consensua la importancia de estas variables por encima de las otras, puesto que el Burnout se ha conceptualizado fundamentalmente en el contexto laboral. La mayoría de trabajos parten de la presunción de que las diversas variables laborales condicionan, por sí mismas, determinadas reacciones en los individuos que podrían conducir al padecimiento del Burnout. (Álvarez, 2008)

Metodología

El proceso metodológico que se utilizará para la aplicación de esta propuesta (Guía de capacitación), tiene un soporte científico en las diferentes teorías sobre el Síndrome de Burnout se ilustran en bibliografías, hemerografías y webgrafías las mismas que se las recomienda al citar las fuentes de información.

Antes de proceder a desarrollar los eventos de capacitación a los funcionarios del ISSFA se debe familiarizar la Guía de capacitación con las autoridades y jefes departamentales sobre la pertinencia de las estrategias a tratar y los intereses de la institución. La mecánica adecuada para desarrollar el evento es realizando círculos de estudio para que los funcionarios compartan y relacionen sus conocimientos, experiencias con los tratados teóricos de la propuesta. El proceso metodológico para la implementación del proyecto se sustenta en tres fases:

- Organización del equipo o equipos responsables de la ejecución, gestión y aplicación del proyecto en las diferentes estructuras operativas del ISSFA.
- Desarrollo de las actividades de socialización tanto al personal directriz, como a funcionarios.
- Planificación de las diferentes actividades a realizarse, como de los períodos de seguimiento y control.

Sugerencias Metodológicas para su aplicación

- Las diferentes estrategias y acciones sobre el Síndrome de Burnout deben ser analizados buscando que se acoplen a los intereses estratégicos de la institución y sus empleados.
- Es importante dar cabida a la flexibilidad en cuanto a la aplicación de la guía para crear un clima propicio de difusión entre los funcionarios.
- Las autoridades deben controlar los procesos establecidos para que las estrategias para mitigar el Síndrome de Burnout, se cumplan adecuadamente en cuanto a actividades, espacios y tiempos establecidos y cualquier desfase que se detecte solucionarlos a tiempo.
- Se debe impulsar políticas de mejoramiento y ablandamiento de las actividades laborales con el fin de evitar el estrés del personal.

- Es necesario implementar actividades de control psicosocial a fin de prevenir la presencia de estrés entre los funcionarios.

Importancia de las estrategias de prevención del Síndrome de Burnout

La Guía de estrategias de prevención del Síndrome de Burnout es un valioso aporte a la protección de los empleados del ISSFA. Es un apoyo importante a las responsabilidades de los directivos de protección de la salud de sus trabajadores. Por lo tanto, la guía debe ser socializada y aplicada entre todos sus estamentos de la institución.

Como se manifiesta en el párrafo anterior la guía es un material abierto que sirve para orientar y perfeccionar los conocimientos que sobre el Burnout. Más que un conjunto de contenidos, la guía es una propuesta de actividades y acciones que la institución debe tener presente para salvaguardar la salud de sus empleados y el clima institucional.

En todo caso, la guía es un aporte para los directivos y funcionarios del Instituto, puedan mejorarle científicamente a sus propias necesidades y demandas de la institución. La guía está construida sobre la base de:

- El diagnóstico realizado sobre el problema de investigación.
- Las estrategias de prevención del Síndrome de Burnout.
- Las particularidades psicosociales de los empleados.
- Los compromisos y motivaciones de los directivos para dar solución al problema.

Propósitos del Proyecto:

Los propósitos que persigue este proyecto se concretan en los siguientes:

- La creación de una guía de prevención del Síndrome de Burnout en el ISSFA.
- Páginas de enlaces y recursos de interés sobre el Síndrome de Burnout.
- Talleres de capacitación sobre el problema de estudio.
- Desarrollo de un foro de debate que recoja la opinión de los empleados.

Fines operativos de la Guía:

- Proporcionar a directivos y funcionarios del ISSFA un amplio conocimiento sobre el Síndrome de Burnout.
- Elaborar enfoques ilustrativos sobre el Síndrome de Burnout.
- Utilizar las orientaciones sobre el Síndrome de Burnout para ser aplicadas a los trabajadores.
- Utilizar los servicios de comunicación: foros, conferencias, talleres, etc., para promocionar las estrategias sobre el Síndrome de Burnout.

Temporalización:

Los talleres de capacitación para prevenir y mitigar el Síndrome de Burnout entre los funcionarios del ISSFA Quito, se realizarán en las fechas y días determinados por las autoridades.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



**GUÍA DE ESTRATEGIAS DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL
INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS EN LA
CIUDAD DE QUITO EN EL AÑO 2019, PARA REDUCIR LA INCIDENCIA Y
PREVALENCIA DE CASOS CON EL SÍNDROME DE BURNOUT**

Aguilar Maya Steffany Michelle



Presentación

El estudio realizado a los empleados del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas mediante la utilización del Maslach Burnout Inventory (MBI) demuestra que existe un alto número de funcionarios que presentan un marcado nivel de estrés que derivan a que padezcan el Síndrome de Burnout. En general, los empleados más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales de mandos medios, es decir, el personal operativo que mantiene permanente interacción humana de carácter agobiante con las exigentes demandas que tienen los afiliados militares y sus familiares.

Institucionalmente aquellos empleados que trabajan a presión se les caracteriza como personal de alto desempeño y que están comprometidos con su trabajo y con elevadas expectativas de cumplir las demandas laborales de la institución y concomitante de satisfacer las altas demandas de servicio que cumple la seguridad social de las Fuerzas Armadas, en las que la decadencia profesional se desenvuelve como respuesta a estrés constante y exceso laboral.

El estrés elevado que se identifica entre un buen número del personal administrativo del ISSFA va deteriorando las relaciones y la comunicación entre el personal e incluso de estos con los afiliados y más usuarios del Instituto, se observa un creciente interés por analizar. Respecto al género, la investigación apunta a que el personal femenino es el más afectado.

Actividades Operativas para la ejecución del proyecto

Algunas de las acciones para realizar el proceso de prevención y control del Síndrome de Burnout en el ISSFA son las siguientes:



- **Taller:** Permite coordinar la parte teórica del Síndrome de Burnout con orientaciones prácticos al servicio del personal, además facilita los procesos prevención mediante la reflexión individual y grupal basados de igual forma en la experiencia vivida por cada funcionario.
- **Estrategias Pedagógicas:** Son opciones que los facilitadores del proceso de capacitación deben tener en cuenta para el desarrollo de los talleres.
- **Jornadas de Reflexión:** Son períodos de encuentro institucional para dar respuesta, en consenso, a problemas detectados en los empleados de la Institución.
- **Ejercicios de Prevención:** Son acciones que permiten relajar el ambiente laboral en la Institución y las relaciones entre los funcionarios, revelando siempre una actitud asertiva.
- **Grupos de encuentro:** Son técnicas de orientación psicosocial que contribuyen a que los funcionarios se relajen para controlar el estrés.

Además de las consideraciones que permiten enfrentar el burnout, se expone tres ejes de intervención en el ISSFA.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

Las estrategias para la intervención encaminadas a evitar el Síndrome Burnout, deben contemplar tres niveles:

- 1 El nivel individual hace referencia a cómo los trabajadores deben desarrollar estrategias personales de índole cognitivo-conductual, y con carácter auto evaluativo, para eliminar o reducir fuentes de estrés.
- 2 El grupal incluye potenciar la formación en habilidades de comunicación y apoyo social de los profesionales.
- 3 El organizacional propone eliminar o disminuir los estresores del entorno laboral.



MÓDULO 1

Tema: Estrategias de Intervención.

Contenidos:

1. Estrategias de Intervención Individual:

- 1.1.-Busca apoyo social.
- 1.2.-Ponte en movimiento.
- 1.3.-Modifica la forma de ver el trabajo.
- 1.4.-Haz una dieta saludable.
- 1.5 Reevalúa tus prioridades.

2.Estrategias de Intervención Grupal.

3.-Estrategias de Intervención Organizacional.



Estrategias de Intervención Individual

Bajo el nombre de técnicas paliativas se encuentran aquellas que se centran en reducir la experiencia emocional del síndrome causado por diversos factores que se tienen en cuenta actuando sobre ellos. Las más utilizadas en el

ámbito laboral son las de corte cognitivo-conductual, aunque también encontramos técnicas psicodinámicas y las centradas en el ejercicio físico.

Las técnicas conductuales se centran en enseñar a desconectar del trabajo y separar la vida personal y familiar de la laboral, utilizando técnicas para mejorar la ejecución del trabajo intentando llegar a la mayor efectividad en el mínimo tiempo posible. Algunos autores proponen entrenamientos basados en la retirada de la atención, programas de refuerzos, time out, control de contingencia, auto reforzamiento y evitación o la utilización de contingencia adecuada, análisis de tareas, reforzamiento progresivo y control de problemas en clases (psicopsi, 2006).

Las siguientes estrategias permitirán manejar el estrés:



1. Busca apoyo social:

- El contacto social es el antídoto de la naturaleza contra el estrés. La cara y el corazón están conectados entre sí a través del cerebro, hablar cara a cara con un buen oyente puede ayudar a calmar rápidamente nuestro sistema nervioso y aliviar así el estrés.
- La persona que escucha no tiene por qué ser capaz de “arreglar” tu estrés; sólo tiene que ser un buen oyente, alguien que quiera escuchar con atención sin distraerse o juzgar.
- Abrirse a alguien no es ninguna carga. De hecho, la mayoría de los amigos y seres queridos se sentirán halagados de que confíes en ellos y esto va a fortalecer tu amistad.
- Trata de ser más sociable con tus compañeros de trabajo. Entablar amistad con personas con las que trabajas, te puede ayudar a amortiguar el agotamiento por el trabajo.

- Si sientes que no tienes a nadie a quien recurrir, nunca es demasiado tarde para construir nuevas amistades y ampliar tu red social.

2. Ponte en movimiento:

- Trata de hacer ejercicio durante 30 minutos o más al día, empieza con 10 minutos si crees que no puedes y ves subiendo, aunque sea sólo caminar.
- Mueve los brazos y las piernas, es una manera sumamente efectiva para levantar su estado de ánimo, aumenta la energía, mejora el enfoque y relaja la mente y el cuerpo.
- Para maximizar el alivio del estrés, en lugar de continuar centrándote en tus pensamientos, céntrate en tu cuerpo y cómo se siente mientras se mueve, la sensación de los pies golpeando el suelo, por ejemplo, o el viento en tu piel.

3. Modifica la forma de ver el trabajo:

- **Trata de dar valor a lo que haces.** Céntrate en los aspectos del trabajo que más te gusten, incluso si es sólo charlar con tus compañeros de trabajo en el almuerzo. Cambiar tu actitud hacia tu trabajo puede ayudar a recuperar un sentido de propósito y control.
- **Encuentra el equilibrio en tu vida.** Si no te gusta tu trabajo, busca significado y satisfacción en tu vida en otra parte: en tu familia, amigos o pasatiempos. Céntrate en las partes de su vida que te traen alegría.
- **Tómate tiempo libre.** Trata de tomarte un descanso completo del trabajo. Sal de vacaciones, pide una ausencia temporal, cualquier cosa para tratar de reducir el estrés de la situación. Utiliza el tiempo para recargar las baterías y llevar a cabo otros pasos de recuperación para el agotamiento.

4. Haz una dieta saludable:

- **Reduce al mínimo el azúcar y los carbohidratos refinados.** Aunque tengas antojos de alimentos azucarados o patatas fritas, estos alimentos altos en carbohidratos pueden afectar a tu energía, intenta evitarlos.
- **Reduce la ingesta de cafeína, grasas trans** y alimentos con altos niveles de conservantes químicos u hormonas.

- **Come más ácidos grasos omega-3.** Las mejores fuentes son los pescados grasos (salmón, arenque, caballa, anchoas, sardinas), algas, semillas de lino y las nueces.
- **Evita la nicotina.** Fumar cuando te sientes estresado puede parecer que te calma, pero la nicotina es un estimulante poderoso, que conduce a mayores niveles de ansiedad.
- **Bebe alcohol con moderación.** El alcohol reduce temporalmente las preocupaciones, pero demasiado puede causar muchos efectos adversos como el incremento de la ansiedad.

5.-Reevalúa tus prioridades:

- **Establece límites.** No extenderse demasiado. Aprender a decir “no” a las peticiones de su tiempo. Si usted encuentra este difícil, recuerda que decir “no” le permite decir “sí” a las cosas que realmente quiere hacer.
- **Toma un descanso todos los días de la tecnología.** Fije una hora todos los días cuando se desconecta por completo. Poner fuera de su computadora portátil, apague el teléfono, y dejar de consultar el correo electrónico.
- **Nutre su lado creativo.** La creatividad es un poderoso antídoto contra el desgaste. Prueba algo nuevo, inicia un proyecto divertido o reanudar tu pasatiempo favorito. Elije actividades que no tengan nada que ver con el trabajo.
- **Relájate,** las técnicas de relajación como el yoga, la meditación o la respiración profunda y activan la respuesta de relajación del cuerpo, un estado de sosiego es lo contrario de la respuesta al estrés.
- **Duerme lo suficiente.** El cansancio puede agravar el desgaste y hacer que pienses irracionalmente; mantener la calma en situaciones de estrés es más fácil si has logrado un buen descanso por la noche.
- Si es preciso, trata de **cambiar de trabajo** ((Guerra, 2019) .



Estrategias de Intervención Grupal

Centradas principalmente en la búsqueda de apoyo social, ya sea a nivel familiar, amigos o compañeros, los grupos de apoyo, la escucha el apoyo técnico

y emocional influyen en gran medida, en la prevención y tratamiento del Burnout. De esta forma, exponer los problemas de una persona a un grupo de compañeros de profesión resultaba una experiencia reconfortante, se sentían comprendidos, intercambiaban opiniones y se daban consejos.

Los afectados por el síndrome observan que su problema lo tienen también otras personas, incrementándose el compañerismo y la fuerza suficiente para afrontar situaciones y enfrentarse a los problemas diarios en el trabajo. Las estrategias de intervención grupal no dejan de ser las mismas técnicas presentadas en el apartado anterior, solo que aplicadas en grupos a un conjunto de profesionales.

Esta forma de trabajo adopta el formato de pequeños seminarios ofertados principalmente por las propias instituciones laborales. Su problema fundamental es que se tratan de actuaciones puntuales en las que no se suele hacer un seguimiento al afectado ni hablar de aspectos específicos que le afecten de forma individual. Tan solo, se suelen enseñar técnicas como la relajación, resolución de problemas, debates en grupo sobre los principales problemas, entre otros (Psicopsi, 2006) .



Estrategias de Intervención Organizacional

Bajo esta denominación se encuentran todas aquellas estrategias que desde la administración organizacional se pueden desarrollar para paliar algunas de las fuentes de estrés. Son medidas generales cuya implantación minimizaría los efectos del Burnout y actuaría como prevención del mismo. Una de ellas es aumentar la formación de los profesionales.

Es evidente que, si un profesional antes de incorporarse a su función tuviera una formación adecuada sobre estrategias y comportamientos que le puedan ayudar a enfrentarse con la multitud de problemáticas que puede sobrevenir en un día normal de trabajo, su respuesta ante situaciones problemáticas o generadoras del síndrome aumentaría.

Los métodos de selección han sido otras de las propuestas a realizar por la administración; de esta forma se propone introducir profundos cambios en la selección y formación de los profesionales.

Son variadas las acciones que se pueden emplear para reducir el nivel de los efectos del Síndrome de Burnout en las organizaciones. A continuación, se indican las que se consideran más importantes:

- Requerir de un especialista en análisis de las condiciones de trabajo para identificar los síntomas del síndrome y producir los cambios correspondientes.
- Realizar controles médicos anuales para detectar patologías relacionadas con el síndrome.
- Capacitar al personal en el afrontamiento del síndrome.

- Verificar que el volumen de trabajo que se debe desarrollar es compatible con las habilidades y capacidades de los recursos humanos con que cuenta la Institución.
- Tener en cuenta al diseñar los puestos de trabajo, que los mismos puedan brindar el estímulo y las posibilidades a los empleados para que utilicen sus habilidades.
- Definir claramente las misiones y funciones de cada puesto de trabajo y comunicárselas a los empleados.
- Dar oportunidad a los empleados de participar en las decisiones y acciones que afectan a sus trabajos.
- Mejorar las comunicaciones reduciendo las incertidumbres sobre el futuro de los empleados en los diferentes puestos de trabajo.
- Proveer de oportunidades, para que haya interacción social entre los empleados y puedan volcar sus inquietudes sobre los trabajos que se están desarrollando.
- Establecer las prioridades de los diferentes niveles institucionales.
- Concienciar los peligros de la sobre estimulación o subestimación laboral y la incidencia sobre la salud.
- Capacitar al personal de dirección para que conozca como ejercer un liderazgo resonante para el logro de un mejor aprovechamiento de la inteligencia emocional.

Toda persona que desarrolle tareas dentro de la institución debe conocer los aspectos básicos para protegerse de sufrir los efectos de la presencia del Síndrome de Burnout entre los cuales se indican los siguientes:

- Tomar conciencia de los medios que dispone para protegerse de los riesgos que encierra su trabajo.
- Capacitarse e informarse sobre los peligros de la presencia del Síndrome de Burnout.
- Mejorar sus relaciones interpersonales.
- Evitar mezclar los factores personales y los laborales.
- Modificar su conducta emocional laboral.
- Escribir varias alternativas para la solución de su problema laboral.
- Analizar las ventajas e inconvenientes de cada solución y ordenarlas de mejor a peor.
- Intentar llevar a cabo la más factible y satisfactoria.
- Desacelerar sus actividades.
- Organizar lógicamente su tiempo.
- Cambiar su comportamiento en el trabajo (Psicopsi, 2006).

MÓDULO 2

Tema: Técnica y ejercicios para la reducción de Estrés.

Contenidos:

- 1.-Respiración Diafragmática.
- 2.-Entrenamiento Autógeno.
- 3.-Ejercicios Breves de Relajación.
- 4.-Ejercicio de la Pasita (Atención Plena).
- 5.-Relajación Muscular Progresiva de Jacobson.
- 6.-Técnica de Relajación Muscular Progresiva.

TÉCNICA Y EJERCICIOS PARA LA REDUCCIÓN DE ESTRÉS

Para prevenir Burnout y el desgaste profesional por empatía es necesario contar con estrategias, técnicas y métodos que nos ayuden a relajarnos y disminuir o contrarrestar la exposición crónica a situaciones altamente estresantes como la atención a víctimas de violencia. A continuación, se presentan algunas de las técnicas más poderosas y sencillas para disminuir el estrés, intente practicarlas de forma individual o con algún familiar o amigo. La clave para obtener los mejores resultados es practicarlas constante y regularmente.



Respiración Diafragmática

Es una técnica de respiración que tiene como objetivo aprender a respirar correctamente y así lograr la relajación.

Procedimiento:

1. Coloque una mano sobre el pecho.
2. Coloque la otra mano sobre el ombligo, sin presionar.
3. Inhale e intente que sólo la mano del ombligo se mueva (Infle el abdomen).
4. Exhale y repítalo, intente que solo la mano del ombligo se mueva. (Desinfla del abdomen)
5. Práctiquelo cuando menos 5 minutos. No se desespere si al principio no puede lograrlo, poco a poco irá mejorando a medida que practique. Además, conforme vaya teniendo esta experiencia la necesidad de guiarse con sus manos desaparecerá. (Universidad Internacional de Valencia, 2018)

Entrenamiento Autógeno

Es un método de relajación que nos enseña a cambiar las sensaciones de nuestro cuerpo a través de ejercicios con frases sencillas.



Al iniciar

Estos ejercicios sólo resultan si se ensimisma y concentra, es más fácil cuando las condiciones son las siguientes:

1. Está en un lugar tranquilo con poca luz, sin sonidos o ruidos que le distraigan, con ropa cómoda.

2. Su postura es cómoda, está sentado en un sillón, o bien, acostado con los brazos extendidos a lo largo del cuerpo.
3. Tiene los ojos cerrados.
4. Se dice a sí mismo “estoy completamente tranquilo”.
5. No se preocupe si durante la realización de los ejercicios acuden a su mente pensamientos ajenos al mismo, es normal. No luche contra ellos, con la práctica van desapareciendo.
6. Nunca cambie el orden de los ejercicios.



Al terminar

Después de practicar cada ejercicio es necesario “salir” adecuadamente de la relajación para conseguir que sea una experiencia grata y no haya sensaciones incómodas. Siga los siguientes pasos:

1. Flexione y extienda los brazos y piernas varias veces, vigorosamente.
2. Realice varias respiraciones profundas.
3. Por último, abra los ojos.

Si decide practicar la relajación en la cama, antes de dormir; simplemente el sueño lo va llevando y termina dormido. Si lo hace así, la sensación será muy grata. Practique siguientes ejercicios en orden progresivo, durante una semana cada uno, sin saltarse ninguno, ni cambiar el orden de ejecución.

Ejercicio 1: El peso (para relajar los músculos)

Diariamente durante la primera semana, diga para sí mismo la siguiente frase, con la máxima concentración y visualizando interiormente la parte del cuerpo que se va a trabajar:

- “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) pesa mucho”, 6 veces.
- “estoy completamente tranquilo”, 1 vez

Muy importante: permanezca sólo alrededor de 3 minutos en este estado de concentración. No es preciso mantenerse durante más tiempo; si lo hace pueden producirse molestias innecesarias y sensaciones desagradables.

Ejercicio 2: El calor (para relajar los vasos sanguíneos)

En la segunda semana, la secuencia es la siguiente:

- “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) pesa mucho”, 6 veces
- “estoy completamente tranquilo”, 1 vez
- “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) está caliente”, 6 veces

Muy importante: permanezca sólo alrededor de 3 minutos en este estado de concentración. No es preciso mantenerse durante más tiempo; si lo hace pueden producirse molestias innecesarias y sensaciones desagradables.

Ejercicio 3: El corazón (para regular el corazón)

La tercera semana la secuencia es la siguiente:

- “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) pesa mucho”, 6 veces
- “estoy completamente tranquilo”, 1 vez
- “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) está caliente”, 6 veces
- “estoy completamente tranquilo”, 1 vez
- “el corazón late tranquilo y normal”, 6 veces

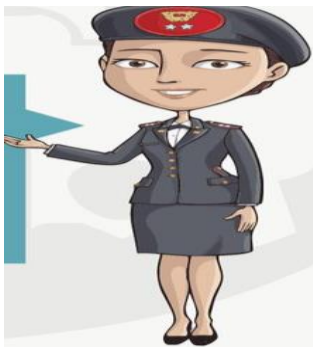
Muy importante: permanezca sólo alrededor de 3 minutos en este estado de concentración. No es preciso mantenerse durante más tiempo; si lo hace pueden producirse molestias innecesarias y sensaciones desagradables.

Ejercicio 4: La respiración (para regular la respiración)

La secuencia de la cuarta semana es la siguiente:

- “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) pesa mucho”, 6 veces
- “estoy completamente tranquilo”, 1 vez
- “mi mano (o mi brazo) derecha (izquierda, si es zurdo) está caliente”, 6 veces
- “estoy completamente tranquilo”, 1 vez
- “el corazón late tranquilo y normal”, 6 veces
- “la respiración es tranquila y automática” ó “algo respira en mí”

Muy importante: permanezca sólo alrededor de 3 minutos en este estado de concentración. No es preciso mantenerse durante más tiempo; si lo hace pueden producirse molestias innecesarias y sensaciones desagradables.



Ejercicios Breves de Relajación

Estos ejercicios le ayudarán a conectarse con su cuerpo y su respiración a través de visualizaciones simples y breves que pueden realizarse en cualquier lugar.

Ejercicio 1: Mar

- Tome una posición cómoda y si puede cierre sus ojos.
- Realice tres respiraciones diafragmáticas profundas.
- Puede empezar imaginándose en una playa en el verano, oliendo el olor salino de la brisa y escuchando las gaviotas, las olas se mueven junto con su inhalación y su exhalación, dándose cuenta de la tranquilidad que siente en este lugar, el sol brilla, la luz es muy brillante, y calienta la parte superior de su cabeza, suavizando el cuero cabelludo, moviéndose hacia la frente, calentando la cara, y relajando los hombros, este rayo de luz tibia se mueve hacia tu tronco, hacia el abdomen, por las piernas, hasta llegar a sus pies, imaginando que este rayo de luz del sol le calienta y protege durante el día, mientras experimenta la quietud de este momento, también dándose cuenta de lo que sucede a su alrededor y suavemente abriendo sus ojos.



Ejercicio 2: Recordando una experiencia reconfortante

- Tome una posición cómoda y si puede cierre sus ojos.
- Realice tres respiraciones diafragmáticas profundas.
- Empiece por calmar su mente, trayendo al momento presente una experiencia que le reconforte, tómese un momento para recordar la escena, ¿Cuándo pasó esta experiencia?, ¿quién está ahí? , obsérvese experimentando el sentimiento de dicha experiencia tal y como fue ¿Hay algún olor?, percibiendo como su cuerpo se relaja cada vez más mientras recuerda la experiencia, atendiendo el calor que tal vez sienta en el cuerpo por tener esta experiencia tan agradable, ¿Qué es lo que escucha, es una plática, o tal vez hay silencio, simplemente percibiendo la sensación de tranquilidad en este momento y ahora tomándose un momento para respirar con esta energía positiva que le llena y permita que le acompañe a lo largo del día.

Ejercicio de la Pasita (Atención Plena)

Es un ejercicio que le ayuda a situarse en el momento presente y a aprender a darse cuenta de las sensaciones de su cuerpo. La atención plena es una capacidad humana innata, que nos ayuda a recuperar nuestro equilibrio natural, físico, mental y emocional.

- Atención plena al momento presente
- Tome una posición cómoda.
- Realice tres respiraciones diafragmáticas profundas.
- Tome con su mano una “pasita”.
- Observe la pasita, sólo con el sentido de la vista, pregúntese: ¿Qué perciben sus ojos?, ¿cómo es la pasita? (Tómese dos minutos).
- Ahora cierre sus ojos y perciba la pasita con el sentido del tacto, puede pasarla por sus manos, por su piel, pregúntese: ¿Cómo es la pasita?, ¿qué sientes cuando la pasa por su piel? (Tómese dos minutos)
- Siguiendo con los ojos cerrados, acerque la pasita a su oído y pregúntese: ¿Tiene sonido?, ¿qué puede sentir en este momento? (Tómese dos minutos).
- Ahora, siguiendo con los ojos cerrados, acerque la pasita a su nariz, ¿Percibe algún olor?, ¿a qué huele? (Haga esto por dos minutos).
- Finalmente lleve la pasita a sus labios, sienta como roza sus labios, introduzca la pasita en su boca, ahora llévela por toda su boca, y puede morderla poco a poco, dándose cuenta de todo lo que siente mientras hace este ejercicio.
- Puede comerse la pasita si así lo desea, sin dejar de poner atención en lo que siente.
- Cuando sea bueno para usted abra los ojos y perciba las características del momento presente.



Relajación Muscular Progresiva de Jacobson

Esta técnica fue desarrollada por el Dr. Jacobson en 1920 y ha sido perfeccionada hasta su forma actual. Los efectos a largo plazo de la práctica regular de la relajación muscular progresiva son:

- Reducción del estrés.
- Una disminución en la ansiedad generalizada.
- Decremento de la ansiedad anticipatoria en relación con las fobias.
- Reducción en la frecuencia y la duración de los ataques de pánico.
- Mejora de la concentración.
- Una mayor sensación de control sobre los estados de ánimo.
- Aumento de la autoestima.
- El aumento de la espontaneidad y la creatividad.

Estos beneficios a largo plazo a veces se llaman efectos de generalización: la relajación experimentada durante las sesiones diarias tiende, después de un mes o dos, a generalizarse el resto del día. La práctica regular de la relajación muscular progresiva puede ayudar a gestionar mejor su estrés y ansiedad, frente a sus labores, temores y en general sentirá mayor bienestar.

No hay contraindicaciones para la relajación muscular progresiva a menos que los grupos de músculos que se tensan y relajan tengan alguna herida.

Indicaciones para practicar la relajación muscular progresiva (o cualquier forma de relajación profunda)

Las siguientes pautas le ayudarán a sacar el máximo provecho de la relajación muscular progresiva:

- Practique por lo menos 20 minutos al día. Dos períodos de 20 minutos son preferibles. Una vez al día es obligatorio para la obtención de efectos de generalización. (Es posible que desee comenzar su práctica, con períodos de 30 minutos. A medida que adquiera habilidad para relajarse el tiempo para experimentar la respuesta de relajación irá disminuyendo.
- Encuentre un lugar tranquilo para practicar en el que no se distraiga. No permita que el teléfono suene mientras usted está practicando.
- Practique a la misma hora. Al despertar, antes de salir de casa, o antes de las comidas son generalmente los mejores momentos. Como ya se mencionó, una rutina constante de relajación todos los días aumentará la probabilidad de los efectos de la generalización.
- Realice el ejercicio con el estómago vacío. Digestión de los alimentos después de las comidas que tienden a perturbar la relajación profunda.

- Asuma una posición cómoda. Su cuerpo entero, incluyendo la cabeza, debe estar apoyado. Acostado en un sofá, la cama o sentado en una silla reclinable. (Cuando esté acostado, es posible que desee colocar una almohada debajo de las rodillas para apoyarse).
- Afloje la ropa ajustada y quítase los zapatos, reloj, gafas, lentes de contacto, joyas, etc.
- Tome la decisión de no preocuparse de nada. Dese permiso para dejar de lado las preocupaciones del día. Permítase cuidar de sí mismo y el éxito de la relajación depende de que dé alta prioridad a relajarse y estar en paz, en su esquema general de valores.
- Asuma una actitud pasiva (un dejar pasar). Este es probablemente el elemento más importante, estar libre de cualquier preocupación acerca de lo bien que está realizando la técnica. No trate de relajarse. No trate de controlar su cuerpo. No juzgue su desempeño. (Camón, 2019)

Técnica de Relajación Muscular Progresiva

La relajación muscular progresiva consiste en tensar y relajar, sucesivamente, dieciséis diferentes grupos musculares del cuerpo. La idea es tensar cada grupo muscular por unos 10 segundos y luego se dan 15 a 20 segundos para relajarse, dándose cuenta de cómo el grupo muscular que se siente cuando está relajado, en contraste con lo que se sentía cuando se tensó, antes de pasar al siguiente grupo de músculos. También podría decirse a sí mismo “me estoy relajando”, “Dejar ir”, o cualquier otra frase relajante otros durante cada período de descanso entre los grupos musculares sucesivas. A lo largo del ejercicio, mantener su enfoque en los músculos. Cuando su atención se distraiga, es importante que vuelva al grupo de que está trabajando.

Procedimiento:

- Asegúrese de que está en un lugar que es tranquilo y confortable. Tenga en cuenta las indicaciones para la práctica de la relajación que se han descrito anteriormente.
- Cuando se tensa un grupo muscular concreto, hágalo vigorosamente sin forzar, por 70-10 segundos.

- Concéntrese en lo que está sucediendo. Sienta la acumulación de tensión en cada grupo muscular en particular. A menudo es útil visualizar el grupo muscular que se tensó.
- Al soltar los músculos, lo hace de forma abrupta, y luego relaje el mismo grupo de músculos, disfrute de la repentina sensación de flacidez, quédese en ese estado de relajación al menos 15-20 segundos antes de pasar al siguiente grupo de músculos.
- Permitir que todos los otros músculos en su cuerpo se mantengan relajados, en la medida de lo posible, mientras se trabaja en un grupo muscular en particular.
- Tensar y relajar cada grupo muscular una vez. Pero si un área en particular se siente especialmente contracturada, se puede tensar y relajar la misma dos o tres veces, y esperar unos 20 segundos entre cada ciclo.

Una vez que esté cómodamente apoyado en un lugar tranquilo, siga las instrucciones que se detallan a continuación:

1. Para empezar, tome tres respiraciones abdominales profundas, exhalando lentamente cada vez. Al exhalar, imagine que la tensión en todo su cuerpo comienza a fluir y se disipa.
2. Apriete los puños. Mantenga esta posición durante 7-10 segundos y luego suéltelos por 15-20 segundos. Utilice estos mismos intervalos de tiempo para todos los grupos musculares.
3. Contraiga los bíceps (de sus antebrazos hacia los hombros) con los dos brazos. Mantenga... y luego relaje.
4. Contraiga los tríceps (los músculos en la parte inferior de los brazos), extendiendo los brazos rectos y trabar los codos. Mantenga... y luego relaje.
5. Tense los músculos de la frente, elevando las cejas lo más que pueda. Mantenga... y luego relaje.
6. Imagine los músculos de la frente cada vez más suaves y blandos cuando se relajan.
7. Tense los músculos alrededor de los ojos apretando los párpados bien cerrados. Sostenga... y luego relaje.
8. Imagine las sensaciones de relajación profunda en esa zona y difunda a su alrededor.
9. Tense las mandíbulas abriendo la boca tan ampliamente como pueda. Mantenga... y luego relaje. Deje que se separen los labios y permita que su mandíbula quede suelta.

10. Tense los músculos de la parte de atrás de su cuello, tirando de su cabeza hacia atrás, como si fuera a tocar con la cabeza la espalda (se cuidadoso con este grupo de músculos para evitar lesiones). Céntrese sólo en tensar los músculos de su cuello.
11. Mantenga... y luego relaje. Ya que esta zona se tensa con mucha frecuencia, repita el ciclo dos veces.
12. Tome algunas respiraciones profundas y observe el peso de su cabeza y como se hunde en la superficie en que se apoya.
13. Contraiga los hombros llevándolos hasta casi tocar las orejas. Sostenga... y luego relaje.
14. Apriete los músculos alrededor de los omóplatos, empujando sus hombros hacia atrás como si fuera a juntarlos. Mantenga la tensión en los omóplatos... y luego relaje. Puede repetir el tiempo de contracción-relajación dos veces.
15. Contraiga los músculos de su pecho al tomar una respiración profunda. Sostenga durante 10 segundos... y luego afloje lentamente. Imagine que cualquier exceso de tensión en el pecho fluye lejos con la exhalación.
16. Contraiga los músculos del estómago espere... y luego relaje. Imagine una ola de relajación a través de su abdomen.
17. Apriete la parte baja de la espalda. (Debe omitir este ejercicio si tiene dolor de en esta zona). Tense... y luego relaje. 34
18. Apriete sus glúteos. Tense... y luego relaje.
19. Contraiga los músculos de los muslos hasta sus rodillas. Es probable que tenga que apretar las caderas junto con los muslos, ya que los músculos del muslo se fijan en la pelvis. Sostenga... y luego relaje.
20. Contraiga los músculos de la pantorrilla estirando los dedos de los pies hacia usted Mantenga... y luego relaje.
21. Apriete los pies doblando los dedos hacia abajo. Mantenga... y luego relaje.
22. Mentalmente escanee su cuerpo e identifique cualquier tensión residual. Si un área en particular sigue estando tensa, repita uno o dos ciclos de tensión-relajación para ese grupo de músculos.
23. Ahora imagine que una ola de relajación se extiende lentamente por todo su cuerpo, a partir de la cabeza y poco a poco pasando por cada grupo muscular hasta los dedos de los pies.

La secuencia completa de relajación muscular progresiva debe tomar 20-30 minutos la primera vez. Con la práctica puede reducir el tiempo hasta 15-20 minutos (Cedoc.inmujeres, 2011).

Eje de intervención	Actividad	Descripción	Objetivo
Prevención	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de actividades enfocadas en la prevención de riesgos psicosociales - Concientización de los problemas actuales que pueden generar intervención de segundo o tercer nivel, como por ejemplo Trastornos de ansiedad o depresión. 	Englobará todas las actividades que son parte de la prevención primaria y secundaria	Intervenir con el control e intervención de los Factores de Riesgo de las enfermedades o de éstas como tal.
Promoción	<ul style="list-style-type: none"> - Fomento de una buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes - Formación continua dentro de la jornada laboral - Actividades enfocadas a fortalecer y mejorar el asertividad dentro del ámbito laboral 	Mediante estas actividades se logrará el fortalecimiento de los factores protectores, además mejorar la salud física y mental.	Fomentar de los factores protectores para la salud en la población, representados en la potencialización de Estilos de Vida Saludables y Seguros
Detección precoz	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de pruebas, screenings, de manera periódica. - Psicoeducación y asesoramiento sobre los riesgos psicosociales. 	Este eje se alimentará de los 2 anteriores la finalidad de esto es intervenir de manera holística e integral al individuo, incentivar en el caso que fuera necesario la participación de un especialista.	Conseguir un Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo

MÓDULO 3

Tema: Recomendaciones.

Contenidos:

- 1.- Encontrar un balance entre vida personal y laboral.
- 2.- Respetar el tiempo libre y momentos de esparcimiento a nivel personal y familiar.
- 3.- Ser asertivo.
- 4.- Ajustar expectativas.
- 5.- Renovarse.
- 6.- Relajarse.
- 7.- Cuidar alimentación y horarios.
- 8.- Conversar con jefes sobre cargas de trabajo.
- 9.- Realizar actividades físicas y dormir las 8 horas recomendadas.
- 10.- Evitar largas jornadas de trabajo.
- 11.- Prevenir enfermedades crónicas.
- 12.- Identificar actividades negativas y evitarlas.
- 13.- Contar con ayuda profesional.
- 14.- Incentivar un equilibrio de carga laboral entre todos los trabajadores.



MÓDULO 4

Tema: Plan de Monitoreo y Evaluación.

Contenidos:

Con el objeto de realizar el seguimiento de los alcances y avances de la propuesta se ejecutará un plan de monitoreo y evaluación. Para el efecto se determina dos etapas:

- 1.-**De proceso:** Se ejecutará actividades de seguimiento y remediación in situ los avances del proyecto de acuerdo al plan de acción.
- 2.-**De impacto:** Al final del primer año de aplicación se realizará una evaluación total con el fin de determinar los logros y desfases alcanzados.



BIBLIOGRAFÍA

Alicia, A. M. (2003). *Gestión por competencias. El diccionario*. Buenos Aires, Argentina: Granica.

Álvarez, J. L. (2008). Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista. En J. L. Álvarez, *Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista* (págs. 1-572). España: Lex Nova.

Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*. *Anales de Psicología*, 169-180.

Escobar, P. (2016). Síndrome de Burnout: 14 signos de agotamiento laboral . *INSTITUTO DE NEUROCIENCIAS*, 2-2.

García-Allen, J. (2018). EL SÍNDROME DE BURNOUT. *CALIDAD Y SUPERVISION GERENCIAL*, 1-3.

GIL-MONTE, P. R. (2003). Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones ISSN: 1576-5962 revistas_copm@cop.es Colegio Oficial de Psicólogos de MBurnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enferm. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 181-197.

Grazziano, E. F. (2010). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *SciELO*.

Guerrero Barona, E., & Rubio Jiménez, J. C. (2005). Estrategias de prevención e intervención del "burnout" en el ámbito educativo. *Salud Mental*, 27-33.

Guitart, A. A. (2007). EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS. *ucm*, 1-7.

Lachiner Saborío Morales, L. F. (2015). Medicina Legal de Costa Rica. *SciELO*, 1-3.

Martínez Pérez, A. (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. *Vivat Academia*, 42-80.

Peiró, P. R.-M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *anales de psicología*, 261-268.

Tania Del Rocío Menéndez Pín, A. J. (2018). SÍNDROME DE BURNOUT Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL GENERAL EN LA PROVINCIA DE MANABI, ECUADOR . *Eumed.net*, 2.

LINKOGRAFÍA

Alles. (2003). *TRABAJO BAJO PRESIÓNI*. Obtenido de TRABAJO BAJO PRESIÓN1: <http://www.eafit.edu.co/practicasyestudiantes-prepractica/Documents/Trabajo%20bajo%20presion.pdf>

Andero, A. O. (2019). *Psicología y Mente*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiaymente.com/psicologia/metodos-estudio-psicologia>

Andero, A. O. (2019). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/metodos-estudio-psicologia>

Ávila, J. S. (02 de Septiembre de 2015). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/JohanL3/importancia-de-la-comunicacin-assertiva>

CALERO, J. (22 de Junio de 2015). *Dspace en ESPOL*. Obtenido de DSpace en ESPOL: <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89396/D-P12429.pdf>

calero, j. (22 de Junio de 2015). *Dspace en SPOL*. Obtenido de DSpace en SPOL: <https://www.dspace.espol.edu.ec/retrieve/89396/D-P12429.pdf>

Camón, E. R. (2019). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/clinica/relajacion-progresiva-jacobson>

Casadiago, M. (2015). *CÍRCULO DE ECONOMÍA de la provincia de alicante*. Obtenido de CÍRCULO DE ECONOMÍA de la provincia de alicante: <http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/la-comunicacion-assertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/>

Cedeño, A. P. (2015). *Universidad del Azuay*. Obtenido de Universidad: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6996/1/12944.pdf>

Cedoc.inmujeres. (2011). Obtenido de Cedoc.inmujeres: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/EdoMex/edomex_meta5_2011.pdf

Coelho, F. (05 de Mayo de 2019). *Significados*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/comunicacion-assertiva/>

Concepto.de. (s.f.). Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/comunicacion-assertiva/>

Cuidate Plus. (02 de Octubre de 2015). Obtenido de Cuidate Plus: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>

Cuidate Plus. (02 de Octubre de 2015). Obtenido de Cuidate Plus: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>

Cuidateplus. (Viernes de Octubre de 2015). Obtenido de Cuidateplus: <https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>

Repositorio.usanpedro. (05 de Marzo de 2019). Obtenido de Repositorio.usanpedro:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9029>

Información psicológica. (05 de Septiembre de 2007). Obtenido de Información psicológica:

<http://www.informaciopsicologica.info/OJSmottif/index.php/leonardo/article/view/262>

SciELO. (10 de Enero de 2015). Obtenido de SciELO:

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

ANEXOS

ENCUESTA PERSONAL (ESPAÑOL)

DATOS GENERALES

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: (M) (F)
Estado Civil: _____
Situación laboral: Nombrado () Contratado ()
Tiempo de trabajo: _____ Turno de Trabajo: Fijo () Rotatorio ()

INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él.

Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca: 0 Algunas veces al mes: 3 Pocas veces al año o menos: 1 Una vez a la semana: 4 Una vez al mes o menos: 2 Pocas veces a la semana: 5 Diariamente: 6

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí 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								
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								
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.								

P- Determinación de mi grado de asertividad

Test de Gambrill y Richey

Para determinar el grado de conducta asertiva se utilizan los test. Te proponemos dos test de asertividad.

El Inventario de Asertividad (Assertion Inventory, AI) de Gambrill y Richey es un test clásico que recoge tres tipos de información:

1. El grado de malestar que provocan en el sujeto diversas situaciones sociales.
2. La probabilidad estimada de que una persona manifieste una conducta asertiva específica.
3. La identificación de situaciones en las que a una persona le gustaría ser más asertiva.

Las 40 situaciones de que está compuesto el inventario, podemos agruparlas en las siguientes categorías:

1. Ser capaz de rechazar peticiones.
2. Ser capaz de expresar limitaciones personales.
3. Iniciar contactos sociales.
4. Ser capaz de expresar sentimientos positivos.
5. Llegar a encajar críticas.
6. Presentar discrepancia con las opiniones de los demás.
7. Mostrarse asertivo con las personas que te ofrecen un servicio.
8. Ser capaz de realizar críticas a los otros

Ítems del Inventario de Asertividad de Gambrill y Richey (1975).

El AI consta de 40 ítems. En la columna “Grado de ansiedad” se contesta con la siguiente puntuación

- 1 = En absoluto
- 2 = Un poco
- 3 = Bastante
- 4 = Mucho
- 5 = Muchísimo

En la columna de “Probabilidad de respuesta” se contesta de acuerdo con la siguiente puntuación:

- 1 = Siempre lo hago
- 2. Habitualmente
- 3 = Aproximadamente la mitad de las veces
- 4 = Raramente
- 5 = Nunca

Para responder al test, primero se responde a la columna de grado de ansiedad, puntuando de acuerdo con la escala anterior. Después, se responde a la columna de probabilidad de respuesta. Al final, se suma cada columna y se analiza el resultado según los criterios expuestos al final del test. Si no se ha encontrado nunca en las situaciones que le propone un ítem, imagínese cómo se sentiría y cómo actuaría si se produjera esa situación.

Grado de ansiedad	Probabilidad de respuesta
Decir que No cuanto te piden prestado el coche	
Hacer un cumplido a un amigo	
Pedir un favor a alguien	
Resistir ante la insistencia de un vendedor	
Disculparse cuando cometes una falta	
Rehusar una invitación a una cita o a una reunión	
Admitir que estas asustado y pedir ayuda	
Decir a una persona con la que mantienes una relación íntima que algo de lo que está haciendo o diciendo te molesta	
Pedir un ascenso	
Admitir tu ignorancia sobre algún tema	
Decir que No cuanto te piden dinero prestado	
Hacer preguntas personales	
Cortar a un amigo demasiado charlatán	
Pedir críticas constructivas	
Iniciar una conversación con un desconocido	
Hacer un cumplido a una persona de la que estás enamorado o por la que estas interesado	
Pedir una cita a alguien	
Pedir una cita a alguien que ya te rechazó en otra ocasión	
Admitir tus dudas sobre algún aspecto que se esté discutiendo y pedir que te lo aclaren	
Solicitar un empleo	
Preguntar a alguien si le has ofendido	
Decir a alguien que te cae bien	
Exigir que te atiendan cuando te hacen esperar más de la cuenta (por ejemplo, en un restaurante)	
Discutir abiertamente con otra persona una crítica que te haya hecho sobre tu forma de actuar	
Devolver cosas defectuosas o en mal estado (por ejemplo, en una tienda o en un restaurante)	
Expresar una opinión distinta de la que mantiene la persona con quién estás hablando	
Resistirte a proposiciones sexuales cuando no estás interesado	
Decir a alguien que ha hecho o dicho algo que es injusto para ti	
Aceptar una cita	
Contarle a alguien buenas noticias con respecto a ti	
Resistirte a la insistencia de alguien para que bebas	
Oponerte a una exigencia injusta de alguien importante	
Despedirte de un trabajo	
Resistirte a las presiones de otros para relacionarse contigo	
Discutir abiertamente con alguien la crítica que ha hecho de tu trabajo	
Pedir que te devuelvan algo que has prestado	
Recibir cumplidos	

	Seguir conversando con alguien que esté en desacuerdo contigo	
	Decir a un amigo o compañero de trabajo que algo que ha dicho o hecho te ha molestado	
	Pedir a alguien que te está molestando en público que deje de hacerlo	