

**ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS LÍDERES DE GESTIÓN  
HUMANA EN TIENDAS DE ALMACENES LA 14 S.A.**

Yesica Lorena Largo Henao

Universidad Católica Luis Amigo

Especialización En Gerencia Del Talento Humano

Victoria Blanquised Rivera

Noviembre 26, 2021

## Tabla de Contenido

1.Introducción .....	7
2.Alcance.....	9
3.Planteamiento del problema.....	9
3.1 Pregunta orientadora.....	10
3.2 Sub-preguntas .....	10
4.Objetivo general.....	10
4.1 Objetivos específicos .....	10
5.JUSTIFICACIÓN .....	11
5.1 Justificación práctica.....	11
6.Marco de referencia .....	12
6.1 Marco Teórico.....	12
6.2 Marco Conceptual.....	16
6.3 Marco Legal .....	17
6.4 Marco Espacial.....	18
6.5 Marco Temporal.....	18
7.Metodología .....	19
7.1 Tipo de Estudio.....	19
7.2 Métodos de la investigación.....	21
7.2.1 Método De Observación .....	21
7.2.2 Método deductivo .....	21
7.2.3 Método de Análisis y síntesis .....	22

7.3 Fuentes y técnicas para la recolección de la información.....	22
7.3.1 Fuentes Primarias.....	22
7.3.2 Fuentes Secundarias.....	23
8.Desarrollo del proyecto.....	24
8.1 Diagnostico de los niveles de estrés en las líderes de gestión humana en tiendas.....	24
8.1.1 Análisis de situación real del clima laboral .....	40
8.2 Propuesta de intervención orientada a la disminución del estrés laboral.....	42
9.Conclusiones y recomendaciones .....	46
10.Referencias.....	47
11.Anexos.....	49
Anexo1. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory .....	49

## Lista de graficas

Grafica 1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo .....	25
Grafica 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado .....	25
Grafica 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento	26
Grafica 4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa .....	27
Grafica 5. Siento que mi trabajo me está desgastando.....	27
Grafica 6. Me siento frustrado por el trabajo .....	28
Grafica 7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.....	29
Grafica 8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.....	29
Grafica 9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.....	30
Grafica 10. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales .....	31
Grafica 11. Siento que me he hecho más duro con la gente .....	31
Grafica 12. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente .....	32
Grafica 13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente .....	33
Grafica 14. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente .....	33
Grafica 15. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.....	34
Grafica 16. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender .....	35

Grafica 17. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo .....	36
Grafica 18. Me siento muy enérgico en mi trabajo.....	36
Grafica 19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo .....	37
Grafica 20. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.....	38
Grafica 21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.....	38
Grafica 22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada .....	39

**Lista de tablas**

Tabla 1. Problemas más evidentes en las líderes de gestión humana en tiendas .....	42
Tabla 2. Plan de acción - Implementar técnicas de relajación en talleres.....	43
Tabla 3. Plan de acción - Mercadeo corporativo interno .....	44
Tabla 4. Plan de acción - Rediseño de perfiles .....	44
Tabla 5. Plan de acción – Entrenamiento de habilidades laborales .....	45

## **1.Introducción**

El clima laboral es un ambiente en el cual una persona desarrolla sus actividades de trabajo en grupo o en una empresa, se relaciona con la motivación del colaborador tanto física como emocional y su relacionamiento con los compañeros hasta la satisfacción de pertenecer a la organización.

Tener un buen clima laboral implica la calidad de vida del colaborador, es crear, mantener y mejorar el ambiente en el cual se encuentran las personas durante su jornada laboral. Tener condiciones físicas, psicológicas, sociales, higiene y de seguridad adecuadas, contribuye a mantener un ambiente agradable y amigable, que mejora la calidad de vida de los colaboradores dentro de las organizaciones.

Es importante estudiar el clima laboral dentro de las empresas para detectar y reconocer las desmotivaciones, necesidades y satisfacciones que tienen los colaboradores. Realizar un análisis exhaustivo a tiempo permite comprender e identificar los factores que afectan negativamente el desempeño laboral y emocional de las personas dentro de la organización.

El objetivo de analizar el clima laboral en las líderes de gestión humana en tiendas de almacenes la 14 S.A es detectar la problemática y necesidades que se presentan a nivel de clima organizacional en el área de gestión humana en tiendas.

En el trabajo que se presenta a continuación se aplicó el instrumento cuestionario de Maslach Burnout Inventori el cual es utilizado para medir el desgaste profesional de las personas, se aplicó a 13 colaboradoras del área de gestión humana en tiendas de almacenes la 14, de las sucursales de Cali, Pereira y Tuluá.

En el trabajo se encuentra en un primer momento, un diagnóstico el cual permitió conocer algunas particularidades del clima laboral de la empresa, por consiguiente, se identificaron algunos problemas a los cuales se les planteo posibles soluciones, las que se materializan a través de 4 estrategias y planes de acción con el propósito de atender de manera detallada cada una.

## ANÁLISIS DEL ESTRÉS EN LAS LÍDERES DE GESTIÓN HUMANA DE ALMACENES LA 14 S.A.

### **2.Alcance**

Con la realización del presente proyecto se desea conocer cuáles son las situaciones que generan estrés en el área de recursos de la empresa almacenes la 14.

### **3.Planteamiento del problema.**

En el último año se ha observado aumento de estrés laboral en las líderes de gestión humana en tiendas de almacenes la 14, lo cual podría obedecer a la reorganización empresarial que se está realizando en la empresa.

La información mencionada fue suministrada por la coordinadora de líderes en tiendas señora Lorena Garrido, quien manifestó haber identificado altos niveles de estrés en su equipo de trabajo, quien a su vez indica no haber realizado durante los 2 últimos años encuesta de clima laboral, ni haber implementado estrategias que mitiguen tal situación.

De continuar esta situación las líderes de tiendas de almacenes la 14 pueden incurrir en enfermedades, incremento de ausentismo, bajo desempeño y, por ende, afectación de la productividad laboral.

Como una manera de evitar la situación anteriormente expuesta se requiere realizar estudios de clima laboral que le permitan a la organización identificar de manera previa los aspectos que influyen en dicha problemática.

### **3.1 Pregunta orientadora.**

¿Cómo impacta el estrés laboral, en el desempeño de las líderes de gestión humana en tiendas?

### **3.2 Sub-preguntas**

¿Cómo impactan las relaciones laborales en el estrés laboral?

¿Cuáles son los desencadenantes del estrés laboral?

¿Qué consecuencias genera el estrés laboral?

¿Cómo se puede prevenir el estrés laboral?

## **4. Objetivo general**

Analizar el estrés laboral en las líderes de gestión humana de almacenes la 14 S.A.

### **4.1 Objetivos específicos**

- Diagnosticar los niveles de estrés en las líderes de gestión humana en tiendas.
- Diseñar una propuesta de intervención orientada a la disminución del estrés laboral

## 5.JUSTIFICACIÓN

### 5.1 Justificación práctica

Este plan de trabajo va a servir a la organización almacenes la 14 s.a para detectar he intervenir el estrés laboral ocasionado en las líderes de gestión humana en tiendas debido a la situación que enfrenta la empresa por motivos de reorganización empresarial, situación que han tenido que afrontar las líderes en cada una de las tiendas asignadas a su cargo.

Los beneficios que puede obtener almacenes la 14 con este estudio son detectar y prevenir enfermedades laborales, reducir los niveles de estrés, tener estrategias para afrontamiento ante situaciones difíciles.

La realización de este de trabajo le ayudara al estudiante detectar el síndrome de Burnout o “síndrome del trabajador quemado” una de las enfermedades de moda en las empresas, no afrontar adecuadamente el estrés crónico, caracterizado por un agotamiento emocional puede llevar a la disminución del desempeño laboral y afrontar enfermedades laborales, para lo cual el estudiante debe estar preparado de afrontar en el área de gestión humana.

## 6.Marco de referencia

### 6.1 Marco Teórico

El estrés laboral se ha convertido en un fenómeno de gran importancia en los últimos años, cada vez sigue en aumento los casos por tal motivo es considerada como una enfermedad laboral, se produce cuando un individuo considera que esta en una situación o exigencia laboral tensa que podría estar por encima de sus capacidades generando alta tensión. Según Fontana (1992), “el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo” (P,3).

En ese orden de ideas, las organizaciones están sujetas a las dinámicas del entorno, por lo que deben crecer, mejorar su nivel de competitividad, y, por ende, exigir a sus colaboradores el incremento en su productividad, situación que en la práctica genera desasosiego.

El trabajo ha pasado por transformaciones de tipo político, social, económico y tecnológico.

Desde este último se produjo una serie de avances que género como resultado una disminución de la mano de obra, que al siglo XXI se evidencia en las grandes empresas, cambiando la dinámica de las relaciones sociales y familiares de los colaboradores repercutiendo en la salud y rendimiento laboral de los mismos (Gil-Monte, 2014, P,5).

Con este aporte se puede concluir que el estrés laboral, desencadena enfermedades, las cuales contribuyen a disminuir un buen rendimiento laboral, si un colaborador está bien física y mentalmente estará cómodo en su vida laboral y personal.

“Dichas transformaciones han generado un incremento de los riesgos psicosociales, de higiene y de seguridad a los cuales están expuestos los colaboradores, que a su vez se relacionan

con los accidentes y enfermedades laborales”. Bermúdez, 2010 (P,3). En ese sentido, cuando hablamos de riesgos psicosociales la Organización Internacional del Trabajo se refiere a:

Interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Con lo anterior se puede decir que el estrés se convirtió en algo común en la vida cotidiana, la interacción entre el individuo con el ambiente lo genera, ya que es algo externo. Aunque el estrés se puede generarse por causas externas como lo es el exceso de trabajo, también existen causas internas que provienen de pensamientos irracionales, incertidumbre.

El Ministerio de la Protección Social Colombiano (MPSC 2007), realizó una encuesta nacional orientada al diagnóstico de la situación de condiciones de seguridad y salud en el trabajo, con el fin de generar programas frente a los factores de riesgo. Se encontró que gran parte de los encuestados identificaron las condiciones ergonómicas como agentes a los que se exponen el mayor tiempo de su jornada laboral, a su vez entre un 20% y un 33% de los encuestados manifestaron sentir altos niveles de estrés, relacionándose ambos agentes con la ocurrencia de accidentes de trabajo.

Desde la Legislación Colombiana se han propuesto normas que contribuyan a la conservación y mejora de la salud de las personas en sus ocupaciones, entre ellas la resolución 2646 del 2008 la cual busca establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación de origen de patologías presuntamente causadas por estrés ocupacional.

Desde la explicación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (1986, p. 3). Dichos aspectos deben ser tenidos en cuenta al momento de evaluar los diferentes factores a los cuales están expuestos los colaboradores.

Olarte y Cifuentes (2016) hacen mención a la Resolución 2646 de 2008, en la que indican que un factor de riesgo es una posible condición que puede ser responsable de una lesión o enfermedad, y un factor de riesgo psicosocial es aquella condición psicosocial identificada y evaluada que muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores, manifestándose mediante síntomas subjetivos aislados o formando parte de un diagnóstico clínico. (Olarte y Cifuentes, 2016).

En ese sentido los factores psicosociales se componen en tres dimensiones: factores individuales, intralaborales y extralaborales. Los factores individuales corresponden a la

información sociodemográfica, características de personalidad, estilos de afrontamiento, condiciones de salud, que mediante las percepciones o experiencias influyen en la salud y desempeño de los trabajadores.

Los intralaborales incluyen la forma de comunicación que tiene la organización, la relación e interacción de los grupos de trabajo, las demandas emocionales y carga mental y laboral de los colaboradores. Cuando se habla de utilización del tiempo libre, tiempo de desplazamiento vivienda – trabajo - vivienda, medio de transporte, pertenencia a redes de apoyo se hace referencia a los factores extralaborales (Olarte & Cifuentes, 2016).

Los síntomas anteriormente mencionados a largo plazo pueden ocasionar en el trabajador síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de estar quemado, en cual está caracterizado por sentimientos de incapacidad, fatiga emocional, agotamiento físico y mental (Consuegra, 2010).

En las consecuencias y efectos relacionados con los riesgos psicosociales se encuentran problemas relacionados con la salud física y mental, actitudes frente a la empresa situaciones de implicaciones laborales, rotación de personal, bajo rendimiento en las tareas, costes económicos como lo son accidente de trabajo. Dichos riesgos nombrados anteriormente repercuten de en la salud de los empleados. (Moreno y Baez, 2010, p.333).

Entre los riesgos es posible encontrar varios tipos: el riesgo físico (ruido, temperatura, iluminaciones, etc.), el químico (gases, vapores), el biomecánico (posturas, esfuerzos), el psicosocial (condiciones de la tarea,) entre otros, y es éste último el que se ha convertido en foco

de atención, puesto que afecta directamente la salud física y mental de los colaboradores (Castro, Palacios, Paz, García & Moreno, 2014 ) y la importancia de poderlos controlar radica en el incremento de accidentes de trabajo, pero también de velar por la calidad de vida de los colaboradores.

La mezcla de estos riesgos afecta la salud del colaborador, pues se ha evidenciado que la posición asumida por el cuerpo a la hora de desempeñar el trabajo, los métodos utilizados para su realización (agacharse, girar) o los lugares de trabajo (por ejemplo, espacios confinados), pueden convertirse en factores que conduzcan al estrés psicológico, ocasionándoles una fatiga generalizada (Uribe, 2013).

## **6.2 Marco Conceptual.**

**Estrés laboral:** La psicóloga Isabel Cristina Marulanda Ruiz, en su libro “Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida” (2007): “En las etapas de la juventud y la adultez, el trabajo se constituye en uno de los roles más importantes de la vida de las personas, pues los seres humanos pasamos la mayor parte de estas etapas en actividades relacionadas con el trabajo. Así, las condiciones y situaciones que experimentamos en el contexto laboral son fuente de satisfacción y bienestar o de frustración y malestar, que tienen repercusiones en nuestra salud física y mental.”

**Riesgo psicosocial:** Son problemas relacionados con la salud física y mental, rotación de personal, bajo rendimiento en las tareas, costes económicos como lo son accidente de trabajo. Dichos riesgos nombrados anteriormente repercuten de en la salud de los empleados (Moreno & Baez, 2010).

**Síndrome de Burnout:** También conocido como síndrome de estar quemado, está caracterizado por sentimientos de incapacidad, fatiga emocional, agotamiento físico y mental (Consuegra, 2010).

**Accidente de trabajo:** Todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. ley 1562 de 2012 artículo 3.

### 6.3 Marco Legal

La II Encuesta de Seguridad y Salud en el Trabajo, presentada por el Ministerio de Trabajo, en Colombia los riesgos psicosociales – estrés- se generan en actividades de atención al público, posturas que producen cansancio o dolor, trabajo monótono y cambios en los requerimientos de la tarea, resolución 2646 del 2008 establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

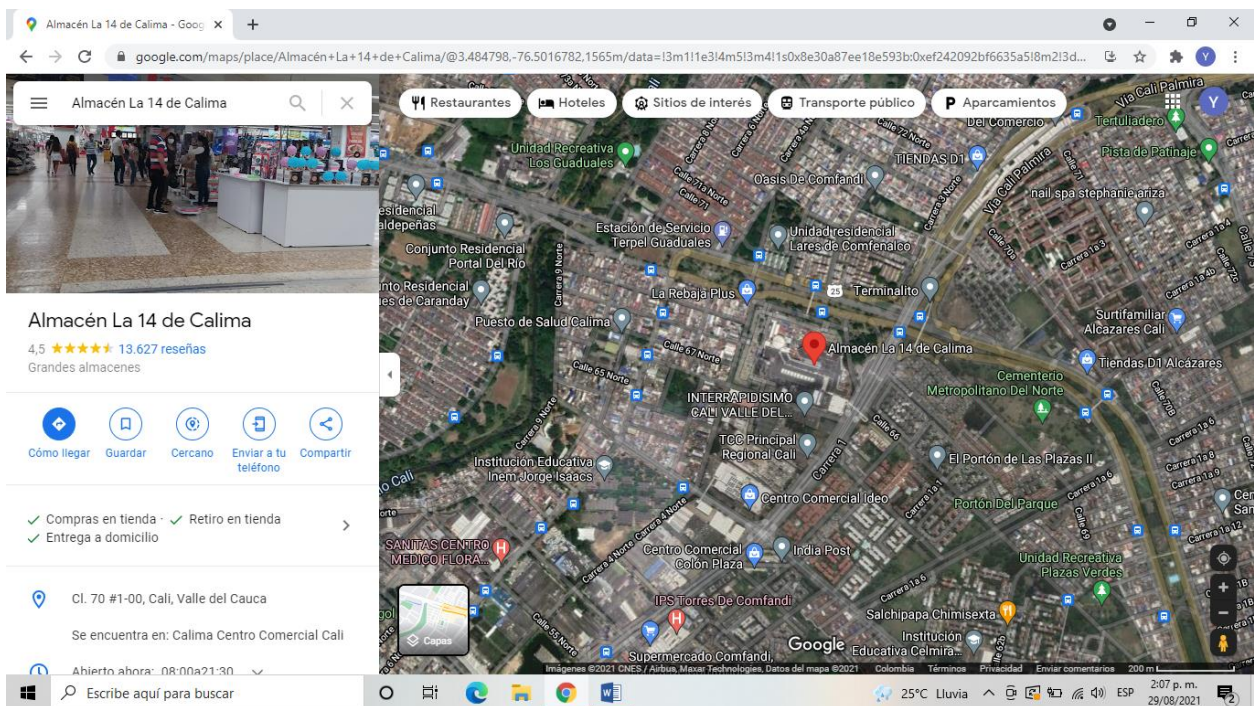
Posteriormente el Ministerio de Trabajo expidió el 22 de julio de 2019 la Resolución 2404 de 2019 donde se publican las baterías para la evaluación y guías de intervención para la identificar, evaluar, monitorear e intervenir los factores de riesgo psicosocial en las empresas, lo anterior es de carácter obligatorio.

Desde el departamento administrativo de la función pública (DAFP), a través de la Dirección de Empleo Público, es la entidad responsable de formular la política pública y los

lineamientos en materia de empleo público y de gestión estratégica del talento humano con miras a contribuir a la productividad el cual está la política establecida en el plan nacional de desarrollo 2018-2022.

## 6.4 Marco Espacial

Almacenes la 14 S.A se encuentra ubicada en el centro comercial calima en la ciudad de Cali, Valle del Cauca, Cl. 70 #1-00.



## 6.5 Marco Temporal

Este trabajo se desarrolló desde el 20 de febrero hasta noviembre 20 de 2021.

## **7. Metodología**

### **7.1 Tipo de Estudio.**

La investigación se realizó siguiendo las orientaciones del paradigma positivista y su enfoque cuantitativo, en este ejercicio la teoría jugó un papel relevante, en la medida que desde una concepción general permitió en un primer momento, conocer la manera como se evidencia el estrés laboral en una organización, y en un segundo momento, al poner en contexto el marco teórico con la situación real de las líderes de gestión humana en tienda de almacenes la 14, este proceso aportó información significativa para la investigación.

El Cuestionario de Maslach Burnout Inventori es un instrumento utilizado para medir el desgaste profesional de las personas, el cuestionario consta de 22 ítems, el cual mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout, cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

1. Sub escala de agotamiento emocional: consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
2. Sub escala de despersonalización: está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
3. Sub escala de realización personal: Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos autoeficacia y realización personal en el trabajo.

### **7.1.1 Estudio Descriptivo**

Con la realización de este proyecto se logró identificar las características que generan estrés laboral en las líderes de gestión humana en tiendas de la empresa almacenes la 14 S.A. Tener que afrontar la ley de organización dentro de la empresa generó altos niveles de estrés ya que se debió socializar con todos los colaboradores y explicar a que hace referencia la ley 1116, esto genero gran preocupación en los colaboradores debido a que piensan que la empresa la van a cerrar o que se realizaran despidos masivos.

La ley de reorganización 1116 de 2006 es una figura en el régimen de insolvencia, que permite normalizar las relaciones comerciales y crediticias de las organizaciones mediante reestructuración operacional, administrativa de activos o pasivos. En el mes de diciembre solo se presentó la propuesta a la superintendencia de sociedades la cual tenía un mes para aprobarla o rechazarla tan solo la propuesta genero incertidumbre, un mes después el 20 de enero fue aceptada, afrontar este proceso con todos los colaboradores de la empresa fue un gran impacto para las líderes debido a que eran las personas encargadas de escuchar las angustias, preocupaciones e inquietudes de todos los colaboradores frente este nuevo rumbo de la empresa.

Estas situaciones generaron altos niveles de estrés debido a que la empresa está fundada hace 55 años nunca había pasado por dificultades económicas, era una empresa sostenible, debido a la difícil situación la empresa tuvo que realizar despidos, licencias no remuneradas, disminución de salario, si bien la empresa tiene un área de bienestar donde se contó con el apoyo psicológico, las líderes de gestión humana en tiendas fueron las encargas de estar al lado de los colaboradores día a día.

## **7.2 Métodos de la investigación**

### **7.2.1 Método De Observación**

La estudiante identifico situaciones adversas en los procesos de gestión humana, como se indicó anteriormente, la empresa cuenta con un área de bienestar, donde el apoyo psicológico es constante a los colaboradores que buscan ayuda en el momento que se requiere el colaborador se comunique con el área de bienestar quien brindara apoyo psicológico por medio de llamadas, mas no presencial. Las líderes de gestión humana en tiendas son las que deben asumir el rol de psicólogas sin serlo, debido a que son las personas que escuchan a los colaboradores con sus diferentes dificultades, crisis nerviosas y demás problemáticas.

### **7.2.2 Método deductivo**

El método deductivo se aplicó teniendo en cuenta los constructos consignados en la teoría sobre el estrés laboral, información generalizada que al llevarse a un contexto específico (las líderes de gestión humana en tienda), permitió estudiar la realidad de estas colaboradoras con relación a la afectación generada por el estrés.

La investigación se basó en el método deductivo, el estrés laboral que se observó en las líderes de gestión humana en tiendas se puede llegar a convertir en una enfermedad laboral. Las situaciones observadas durante los últimos meses muestran como el estrés laboral ha aumentado de una forma significativa en esta área, el estrés laboral no solo afecto el campo laboral si no en el campo personal y social de las líderes de gestión humana en tiendas.

### **7.2.3 Método de Análisis y síntesis**

Las líderes de gestión humana en tiendas atraviesan un alto nivel de estrés, las diferentes situaciones presentadas en la empresa han llevado analizar las causas del estrés laboral generado. En las situaciones observadas se encuentran, sobre carga laboral, ley de reorganización, terminaciones de contrato masivos, afrontamiento de pandemia llamada COVID19.

Afrontar las situaciones nombradas con los colaboradores de cada tienda asignada llevo a una sobre carga de emociones las cuales se han visto reflejada en la salud física y mental de cada líder. Estar de cara a cada situación que se ha presentado durante el último año ha llevado a identificar cómo impactan las relaciones laborales con el estrés

La importancia de identificar, evaluar y controlar el estrés laboral en las líderes de gestión humana en tiendas nos lleva a evitar enfermedades laborales, mejor calidad de trabajo, mejorar las relaciones interpersonales, disminuir y prevenir los riesgos psicosociales a los cuales se expone un colaborador en la empresa.

## **7.3 Fuentes y técnicas para la recolección de la información**

### **7.3.1 Fuentes Primarias**

Esta investigación se desarrolló estudiando la relación de causas efecto del estrés laboral en las líderes de gestión humana en tiendas de almacenes la 14 S.A., las fuentes primarias de esta información la constituyen:

- Las líderes de gestión humana en tiendas, a quienes se les realizó una encuesta con un formato estructurado. (anexo 1)

- Archivos de la empresa del área de gestión humana.
- Revisión de las bases de datos de la empresa validando si se había realizado encuesta de clima laboral en los dos últimos años.

Las líderes de gestión humana en tienda de almacenes la 14, está conformado por 13 colaboradoras, debido al tamaño de la población, no se implementa la figura de muestra, sino que como una especie de censo se incluyó el 100%.

### **7.3.2 Fuentes Secundarias**

Las fuentes secundarias se conforman por:

- La página web de la empresa <https://www.la14.com/>
- Página web de otras organizaciones
- Textos de apoyo.
- Base de datos de revistas indexadas.

## **8.Desarrollo del proyecto**

### **8.1 Diagnostico de los niveles de estrés en las líderes de gestión humana en tiendas.**

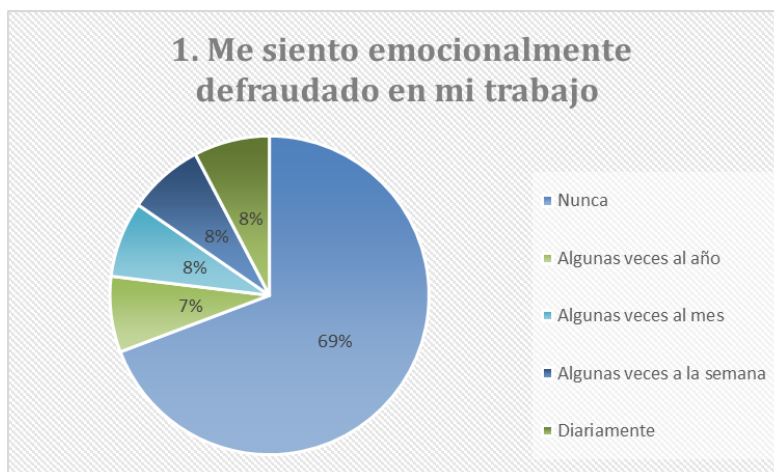
El diagnostico organizacional es una herramienta que permite conocer la situación actual del proceso, procedimientos o aspectos que se estudian en la organización. Para el caso puntual de la presente investigación, se realizó un diagnóstico al clima laboral de almacenes la 14 de la ciudad de Cali, en el área de lideres de gestión humana en tiendas.

Tal como se mencionó en la metodología, la información se obtuvo a través de la aplicación de una encuesta siguiendo el instrumento diseñado por burnout, el cual establece 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, el cual permitió diagnosticar el clima laboral de la organización.

En consecuencia, se presentan las gráficas con sus respectivos análisis por dimensiones

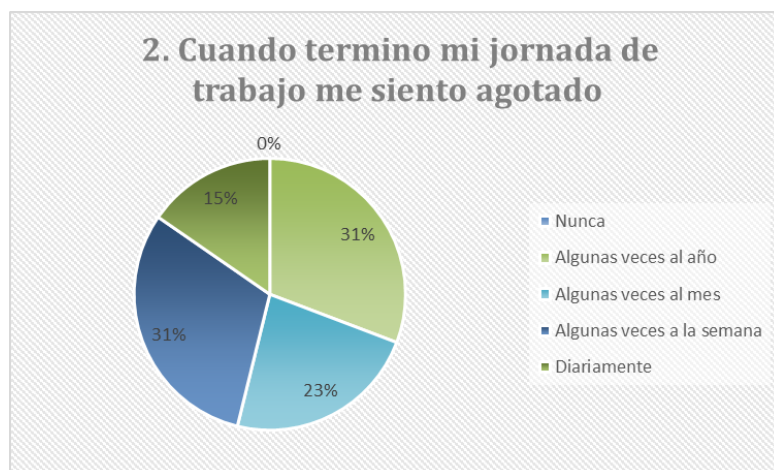
1. Dimensión agotamiento emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

**Grafica 1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo**



*Nota.* La información obtenida en la presente grafica significa el decaimiento emocional por el cual atraviesa el 31% de los colaboradores encuestados, los cuales manifestaron que alguna vez al año, mes, semana o diariamente sienten vacíos emocionales, este agotamiento se da no solo por la sobre carga laboral, si no por los diferentes conflictos, responsabilidades que deben asumir las líderes de gestión humana en tiendas en el desarrollo de sus actividades diarias. Si bien el 69% de las colaboradoras manifiestan nunca haberse sentido emocionalmente defraudadas, es importante intervenir a las colaboradoras que diariamente o al menos una vez al año se han tenido esta sensación.

**Grafica 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado**



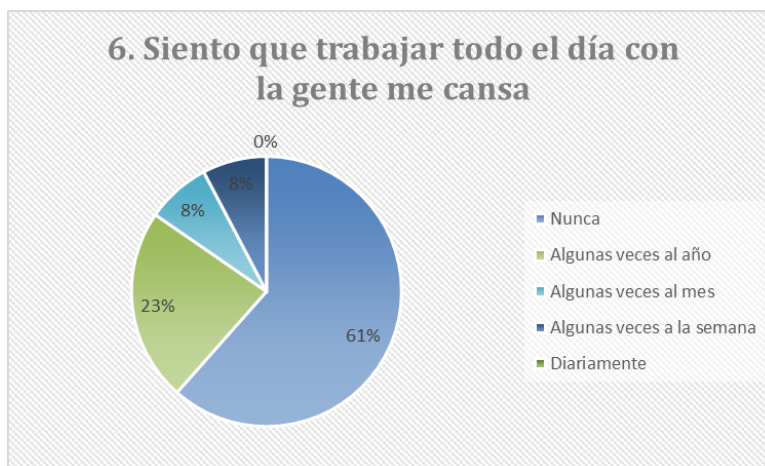
*Nota.* De acuerdo con el resultado de la gráfica se evidencia como el 100% de las colaboradoras encuestadas han sentido cansancio al finalizar su jornada laboral, el agotamiento laboral es un tipo de estrés relacionado con el trabajo, este agotamiento puede afectar la salud física, emocional y mental. No solo el trabajo físico, si no algunos factores individuales como lo son los rasgos de personalidad o la vida familiar influyen en el agotamiento laboral.

**Grafica 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento**



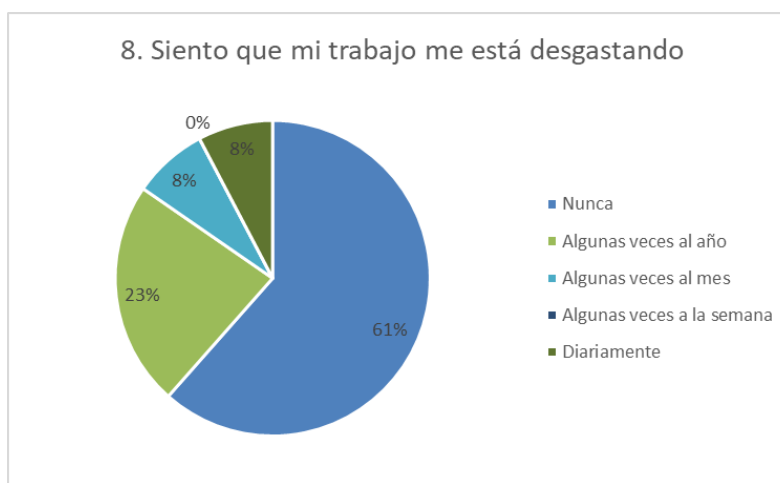
*Nota.* En la información obtenida se puede observar como el 46% de los encuestados reconocieron que se sienten agotados cuando enfrentan un nuevo día de trabajo. Sentirse exhaustos por las demandas del trabajo en el día a día son el reflejo de la pérdida de energía, desgaste y fatiga que sienten las colaboradoras encuestas al afrontar una nueva jornada de trabajo. El 54% manifestó no sentir nunca este agotamiento.

**Grafica 4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa**



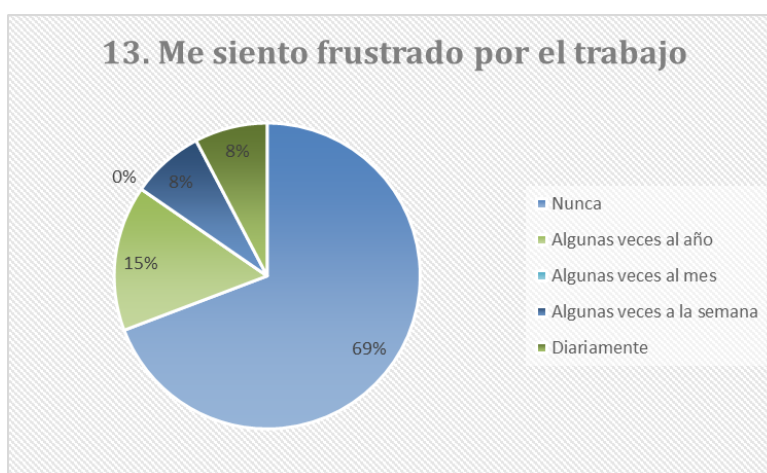
*Nota.* Según las respuestas de los encuestados el 61% manifestó nunca sentirse cansado de trabajar todo el día con la gente, pero el 39% indicó que algunas veces al año, al mes o semana, si se sienten cansados de hacerlo, lo cual es un porcentaje muy alto debido a que la labor diaria de las líderes de gestión humana en tiendas es atender a cada uno de los colaboradores que se acercan a ellas para dar solución a sus necesidades, escucharlos o prestar apoyo en las diferentes dificultades que se presentan con sus jefes inmediatos.

**Grafica 5. Siento que mi trabajo me está desgastando**



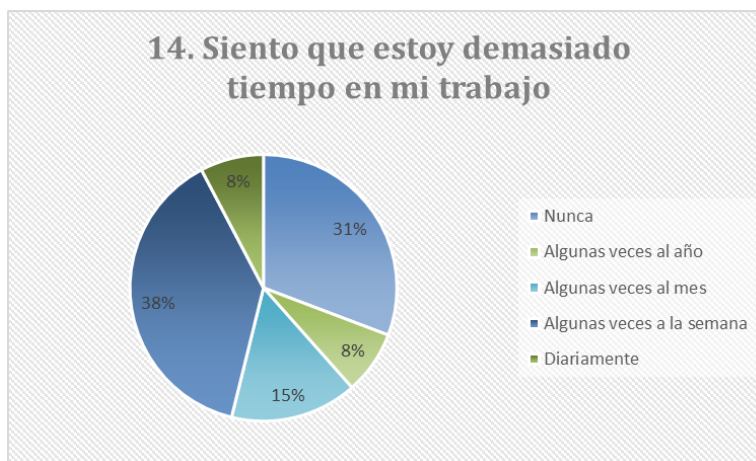
*Nota.* En la gráfica se observa como el 61% de los encuestados indican no sentir desgaste por su trabajo, pero el 39% sienten desgaste laboral. El estrés prologado por el agotamiento físico y psicológico conllevan a sentir desgaste laboral progresivo en las líderes de gestión humana en tiendas que deben afrontar cada día situaciones estresantes con cada uno de los colaboradores de las tiendas asignadas.

### **Grafica 6. Me siento frustrado por el trabajo**



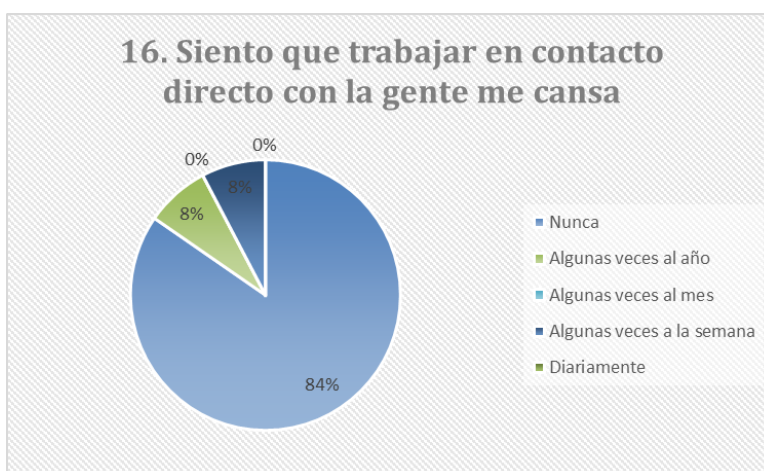
*Nota.* En la información obtenida se observa como el 69% de las colaboradoras encuestadas manifiestan nunca sentirse frustradas por el trabajo, pero el 31% manifiesta si sentirse frustradas debido a que no pueden con la carga laboral y emocional que sienten a diario en el trabajo. Además de esta frustración sienten estancamiento, apatía hasta el punto de sentirse colapsadas y dejar el puesto de trabajo.

### Grafica 7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo



*Nota.* Según las respuestas de las líderes encuestadas el 69% sienten que pasan demasiado tiempo en el trabajo, las largas jornadas y horas extras se han convertido en algo habitual, algunas veces en la semana, en el mes o diariamente, esto provoca una mayor exposición al estrés y al agotamiento profesional. El 31% indican no pasar demasiado tiempo en el trabajo.

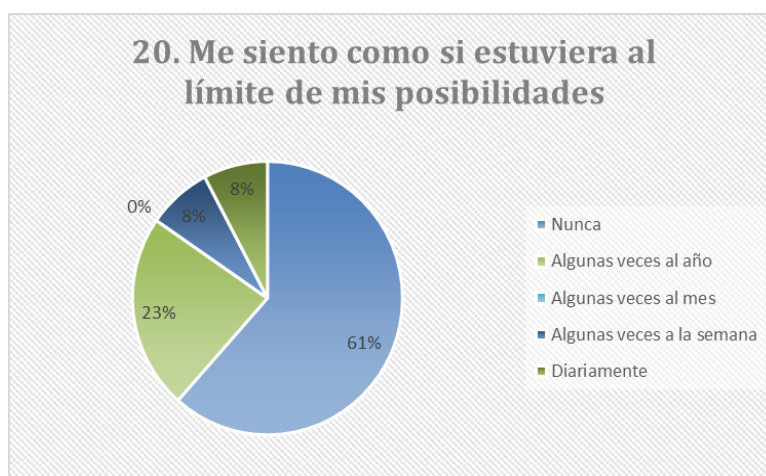
### Grafica 8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa



*Nota.* En la información obtenida se refleja cómo el 84% de las colaboradoras encuestadas nunca se cansan de tener contacto directo con la gente, lo cual es muy relevante ya que la principal

función del cargo de líder de gestión humana en tiendas es estar en contacto directo con todos los colaboradores de las tiendas asignadas, algo preocupante para el 8% que indica sentirse cansado algunas veces al año, he incluso para el otro 8% que indica que alguna vez a la semana se siente cansada, este porcentaje del 16% es muy alto, teniendo en cuenta que es una función de este cargo.

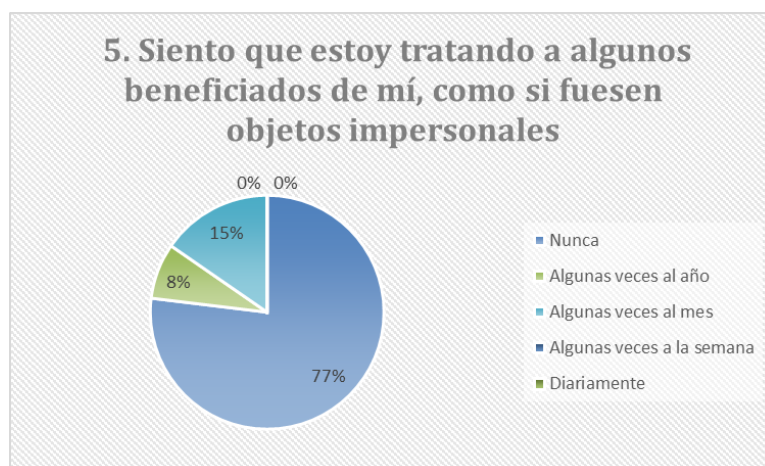
### Grafica 9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades



*Nota.* Según las respuestas de las líderes encuestadas el 61% manifiesta nunca sentirse al límite de sus posibilidades, pero el 39% indicó sentir algunas veces al año, algunas veces a la semana o diariamente, esto sucede debido a que las líderes deben estar presentes en las tiendas y tienen que afrontar dificultades comerciales con los colaboradores, las cuales no pueden dar solución ya que pertenece al equipo comercial de tiendas, quienes son los encargados de tomar decisiones comerciales, por esta razón indican sentirse impedidas.

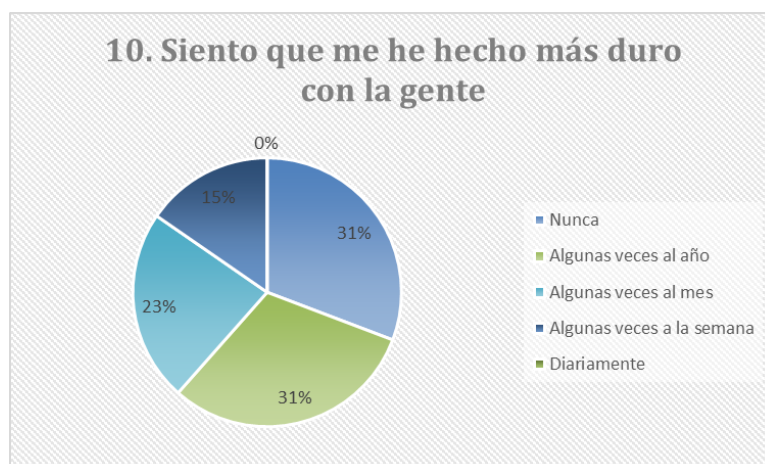
2. Dimensión Despersonalización: Valora el grado en que cada uno reconoce sus actitudes de frialdad y distanciamiento.

**Grafica 10. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales**



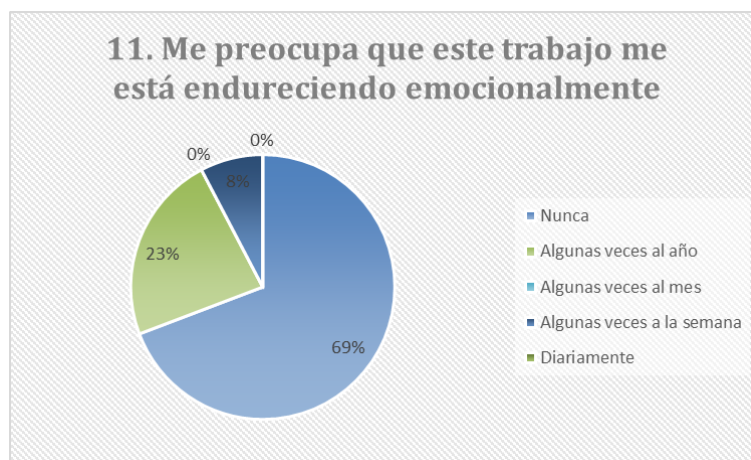
*Nota.* En la información obtenida por la gráfica se observa como el 77% indica nunca tratar a los colaboradores como objetos impersonales, pero el 23% indicó que algunas veces al año o al mes si lo sienten, la dimensión de despersonalización hace énfasis al intento de las personas que provee servicios a otros, de poner distancia entre sí o ignorar activamente a las personas que buscan resolver sus necesidades.

**Grafica 11. Siento que me he hecho más duro con la gente**



*Nota.* Según las respuestas de las líderes encuestadas el 69% sienten que se han hecho más duras con la gente alguna vez al año, al mes o a la semana. Esto sucede ya que en el momento de dar respuesta a todas las solicitudes de la gente algunas son viables otras no, esto las ha vuelto más duras con la gente, el 31% indico nunca sentirse así.

### **Grafica 12. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente**



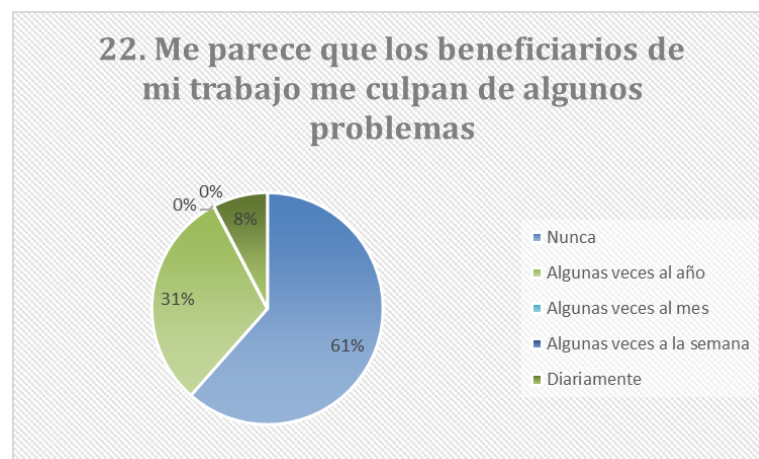
*Nota.* La información obtenida en la gráfica muestra como el 69% indica nunca sentir endurecimiento emocional por el trabajo, mientras que el 31% indico sentirlo alguna vez al año o a la semana, esto sucede ya que las líderes toman un comportamiento sensible y de distanciamiento frente a los colaboradores lo cual las hace pensar que tienen un endurecimiento emocional.

**Grafica 13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente**



*Nota.* De acuerdo a los resultados obtenidos el 77% nunca ha sentido desinterés por las personas que debe atender a diario, muy preocupante por el 23%, ya que el 7% indica sentirlo alguna vez al año, el 8% alguna vez a la semana y el otro 8% indica sentirlo a diario, esto no debe suceder en las líderes de gestión humana en tiendas, debido a que son ellas las que deben acompañar, guiar o solucionar las diferentes dificultades por las que atraviesan los colaboradores, ellas son las encargadas de ser la cara amable de gestión humana en las tiendas.

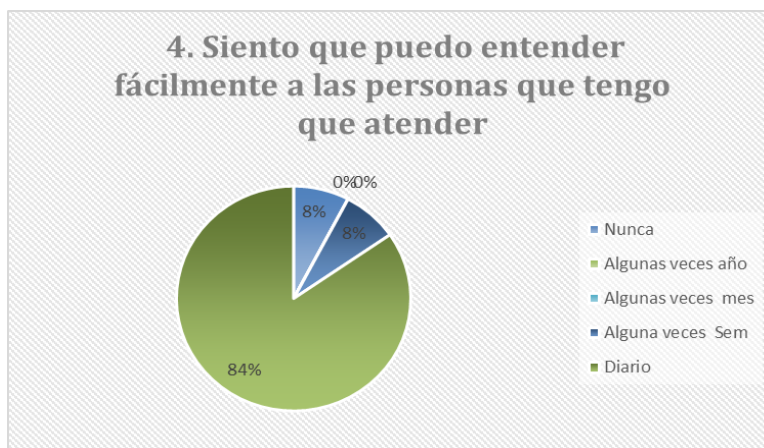
**Grafica 14. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente**



*Nota.* En los resultados obtenidos se observa como el 61% de las líderes nunca siente que los colaboradores las culpen por sus problemas, pero el 8% indica que diariamente se siente culpada, el otro 31% indica que al menos una vez al año, esto sucede porque algunas líderes se sienten afectadas emocionalmente por las dificultades que está afrontando la empresa y toman personal los comentarios de algunos colaboradores que se presentan con dificultades económicas o emocionales.

3. Dimensión realización personal: Describe la tendencia de auto evaluarse negativamente, las personas sienten que no se desempeñan bien en su trabajo como al inicio.

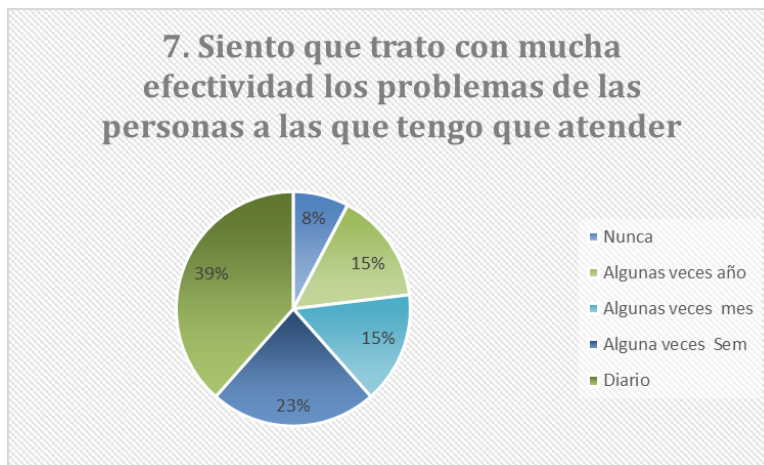
**Grafica 15. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender**



*Nota.* En la información obtenida se observa como el 84% indica que puede entender fácilmente a diario las personas que debe atender, pero el 16% indica que nunca o alguna vez a la semana siente que no es fácil, esto se da debido a que los colaboradores buscan ayuda psicología

en momentos críticos y las líderes no están capacitadas para atender los primeros auxilios psicológicos, esto las hace sentirse impotentes.

**Grafica 16. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender**



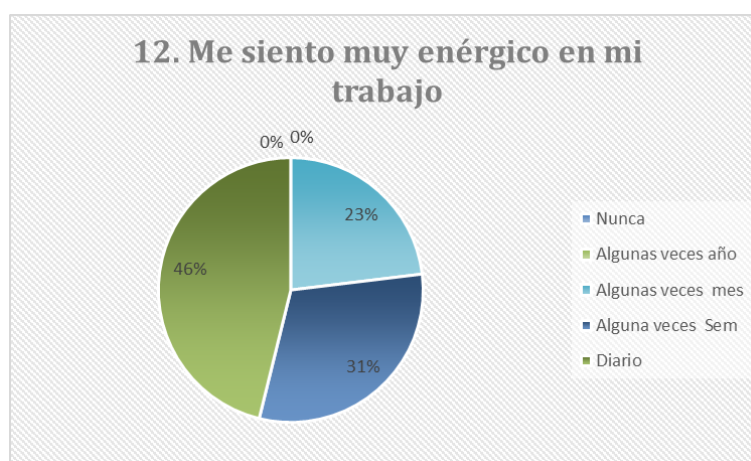
*Nota.* De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica se observa cómo se evidencia una variable en las respuestas, el 39% indica que trata con mucha efectividad a diario los problemas de las personas, pero el 23% dice que alguna vez a la semana, el 15% alguna vez al mes, un 15% una vez al año y el 8% nunca, un total de 61% en algún momento siente que no lo hacen bien, las líderes están evaluando su trabajo de forma negativa esto se da por insuficiencia profesional o baja autoestima personal, las diferentes dificultades que han afrontado las ha llevado a cuestionar su desempeño laboral.

**Grafica 17. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo**



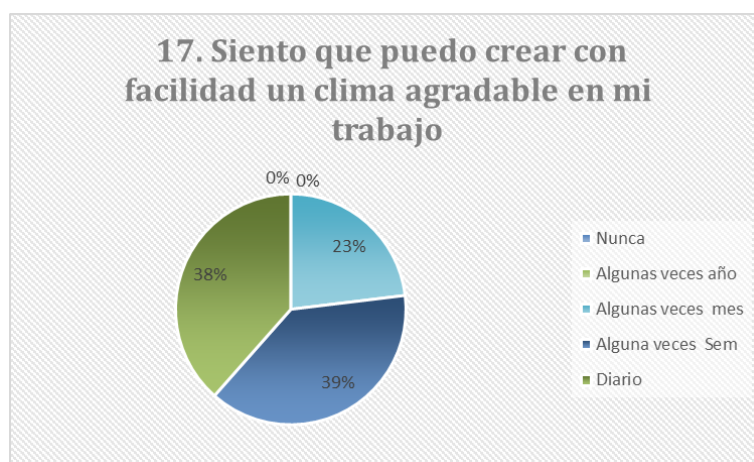
*Nota.* La grafica muestra como el 54% a diario influye positivamente en la vida de las personas a través de su trabajo el 46% lo siente alguna vez al mes o a la semana, lo cual demuestra que las líderes sienten que están realizando bien su trabajo, la autorrealización es una dimensión importante en esta sub escala ya que se auto evalúan en sus funciones diarias y reconocen sus fortalezas.

**Grafica 18. Me siento muy enérgico en mi trabajo**



*Nota.* Según las respuestas de las líderes encuestadas el 46% se siente enérgica a diario en su trabajo, el 31% alguna vez a la semana y el 23% alguna vez al mes. Los niveles de energía se mantienen activos en las líderes, lo que se tipifica como algo muy positivo. Una de las manifestaciones más comunes del síndrome de Burnout es la demanda excesiva de energía lo cual produce desgaste físico en las personas que lo padecen.

**Grafica 19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo**



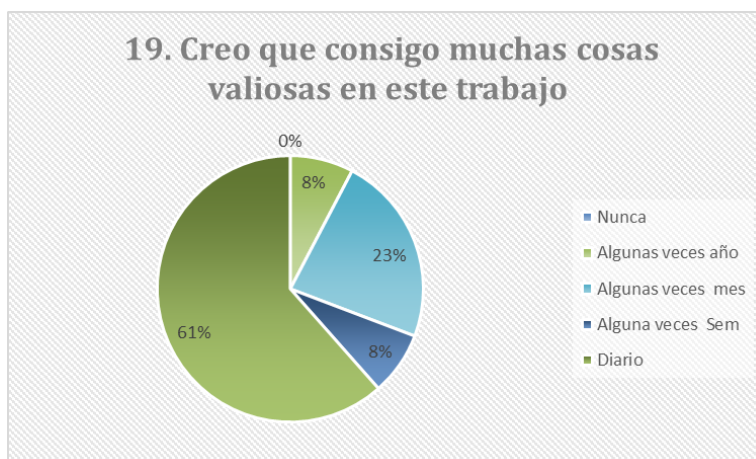
*Nota.* La grafica muestra los resultados obtenidos de las líderes encuestadas donde manifiestan que pueden crear con facilidad un clima laboral agradable el 38% indico a diario y el 62% dice que algunas veces a la semana o al mes. Tener un buen clima laboral es sinónimo de compromiso y productividad, es fundamental tener un buen ambiente entre los compañeros de trabajo ya que esto influye positivamente en la salud mental y en la organización.

**Grafica 20. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender**



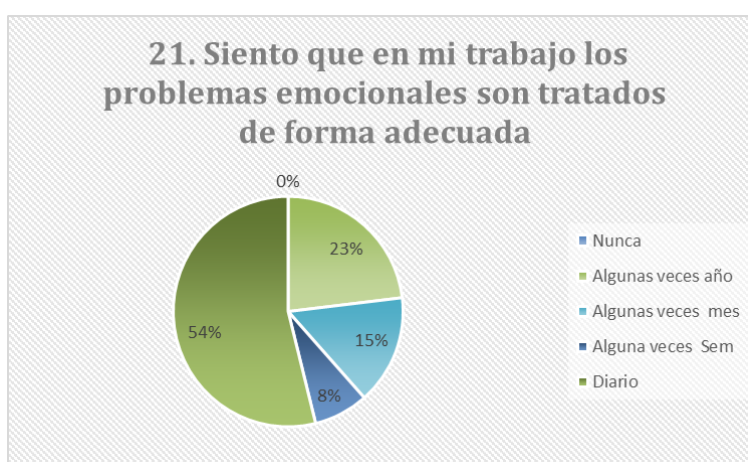
*Nota.* En los resultados obtenidos se observa como el 31% indico sentirse a diario satisfecho con la labor que desempeña, pero el 69% manifestó sentirlo una vez a la semana, al mes, al año o nunca. Esto sucede porque las líderes presentan cansancio emocional, lo cual es una sensación creciente de agotamiento en el trabajo que experimentan las personas que tienden a sufrir del síndrome de burnout, esto se evidencia después de tener intentos fallidos de adaptarse a su entorno de trabajo.

**Grafica 21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo**



*Nota.* En la información obtenida se identifica como el 61% siente que consigue cosas valiosas en su trabajo a diario y el 39% manifiesta que alguna vez a la semana, al mes o al año lo logra. Esta dimensión nos muestra como las líderes se sienten a gusto con las cosas valiosas que encuentran en su trabajo, no solo material, si no por parte de sus compañeros de trabajo.

**Grafica 22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada**



*Nota.* Según las respuestas obtenidas se observa como un 54% de las líderes indican que los problemas emocionales son tratados adecuadamente pero el 46% manifestó que algunas veces a la semana, al mes o al año se realiza adecuadamente. Aunque las líderes son las personas encargadas de estar cada día con los colaboradores tienen un equipo de psicólogas que apoyan desde casa matriz los casos críticos observados en tiendas por las líderes, significaría, que en algunos momentos consideran no tener la atención adecuada, ni oportuna.

### **8.1.1 Análisis de situación real del clima laboral**

Se evidencio de acuerdo con los resultados obtenidos como los niveles de estrés en las líderes de gestión humana en tiendas de almacenes la 14 S.A se encuentran en un nivel alto, debido a las diferentes situaciones estresantes que ha tenido que atravesar durante los últimos tiempos.

Durante el último año las líderes debieron afrontar la pandemia por COVID 19, lo cual fue una situación demasiado estresante, debido a que era primera vez que se vivía a nivel mundial. Almacenes la 14 es una empresa dedicada al comercio al detalle de productos de consumo masivo y de primera necesidad, la cual estaba en el colectivo de empresas que podía operar en el confinamiento, las líderes en tiendas debieron asumir roles de psicólogas ya que los colaboradores de la empresa estaban expuestos a mayor riesgo de contagio de COVID 19 durante su laboral.

Los diferentes sentimientos de miedo, incertidumbre, preocupaciones y deserción laboral fueron algunas de las situaciones que debieron afrontar las líderes, estos sentimientos no solo se adueñaron de los colaboradores si no de las líderes que aún no sabían cómo manejar estas situaciones ya que no estaban preparadas para afrontar una pandemia.

Después de llevar 9 meses afrontando las difíciles situaciones estresantes causas por la pandemia, la empresa decide declararse en ley de reorganización debido a la difícil situación económica que se presenta internamente. Las líderes de gestión humana en tiendas fueron las encargadas de explicar los motivos de la decisión y de explicar en que se basa la ley de reorganización en cada una de las tiendas asignadas.

Esta situación aumento los niveles de estrés ya que debieron afrontar los múltiples sentimientos que surgían por parte de los colaboradores por no saber qué va a suceder, la empresa nunca había pasado por una situación similar en 56 años. Durante este año la información ha sido mínima por parte de los directivos los cuales mantienen las decisiones bajo absoluto silencio, esto ha generado en todos los colaboradores de la organización sentimientos de rabia, dolor y miedo a perder sus empleos. Las personas encargadas de recibir, calmar y dar solución a esta situación son las líderes de gestión humana en tiendas ya que ellas son la cara de gestión humana en tiendas y son las personas a las cuales los colaboradores se acercan para ser escuchados.

La presencia del estrés laboral en profesionales es más común de lo que se percibe en las organizaciones, pueden presentarse en diferentes niveles dependiendo de cada persona, si no se controla adecuadamente puede afectar el rendimiento laboral, emocional y físico de las personas. Es importante la implementación de técnicas que ayuden afrontar este enemigo silencioso en las compañías.

## 8.2 Propuesta de intervención orientada a la disminución del estrés laboral

La implementación del instrumento en el que se midieron 3 dimensiones agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, permitió identificar algunas situaciones o problemas que impactan negativamente el clima laboral de la empresa, y por ende el relacionamiento, la productividad laboral y todos los aspectos que inciden en el bienestar emocional y físico de las personas, por consiguiente, en la siguiente tabla se presentan los principales hallazgos.

**Tabla 1. Problemas más evidentes en las líderes de gestión humana en tiendas**

<b>PROBLEMAS IDENTIFICADOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA</b>	<b>PROPUESTA DE SOLUCIÓN</b>
Agotamiento emocional	A partir del análisis de la información obtenida, se logró establecer que el agotamiento emocional, se evidencia en cansancio emocional, el que a su vez se materializa con desinterés en la realización de actividades relacionadas con su entorno laboral y familiar, cansancio crónico, cansancio mental, motivación.	Implementar técnicas de relajación en talleres.
Desinterés laboral	Según lo investigado se puede establecer que esta situación se tipifica en pérdida de deseo hacia las funciones del cargo y del ambiente laboral, generalmente sienten apatía por aquellas actividades que se relacionan con las tareas asignadas.	Mercadeo corporativo interno
Perfiles laborales	La investigación permitió determinar que las líderes de gestión humana en tiendas realizan múltiples funciones, muchas de ellas relacionadas con atención psicológica, acompañamiento, capacidad de escucha, a colaboradores de las diferentes secciones, por lo tanto, se genera una dificultad en el momento que estas profesionales no cuentan con el perfil acorde para prestar ayuda psicológica a quienes lo demanden en ese momento.	Rediseño de perfiles
Agotamiento físico	Se identificó que las líderes de gestión humana en tiendas en la práctica tienen muchas funciones asignadas, lo que genera un gran problema de agotamiento físico, al tener que atender en una jornada laboral, tantos frentes de trabajo	Entrenamiento de habilidades laborales

*Nota.* Fuentes: creación propia

Después de identificar la problemática, describir en que se fundamenta cada una y plantear posibles soluciones, se procede a realizar 4 planes de acción o planes operativos con el objetivo de establecer de manera detallada la forma como se realiza el proceso correspondiente a cada propuesta de solución, tal como se muestra en las siguientes tablas:

**Tabla 2. Plan de acción - Implementar técnicas de relajación en talleres**

Proyecto	Implementar técnicas de relajación en talleres					
Indicador	100% de las profesionales de Gestión Humana en tiendas					
Área responsable	Gestión Humana					
Fecha	Noviembre 2021					
Tareas/ actividades	Duración tarea		Metas	Responsable	Recursos	Limitaciones
	F. inicio	F. final.				
Buscar expertos	Nov-18	Nov-20	Constituir un directorio de expertos en técnicas de relación	Yaneth Chamorro	Agenda electrónica Celulares	Económicas Tiempo
Organizar el cronograma para realizar actividades lúdicas con los colaboradores	Nov-23	Nov-25	Cronograma	Yaneth Chamorro – área de Bienestar	Computador	Concordar con los horarios con las líderes
Desarrollar las actividades y analizar los resultados	Ene-12	Ene-15	Personal motivado	Yaneth Chamorro – área de Bienestar	Materiales necesarios para las actividades	Debido a que estas actividades se realizarán en tiempo extra laboral, la asistencia puede ser baja

**Tabla 3. Plan de acción - Mercadeo corporativo interno**

Proyecto	Mercadeo corporativo interno					
Indicador	100% de las profesionales de Gestión Humana en tiendas					
Área responsable	Gestión Humana					
Fecha	Febrero- 2022					
Tareas/ actividades	Duración tarea		Metas	Responsable	Recursos	Limitaciones
	F. inicio	F. final.				
Buscar psicólogas expertas	Feb-01	Feb-11	Identificar psicólogas expertas en mercadeo corporativo interno	Paola Rivera	Portafolios - Propuestas comerciales	Económicas
Cronograma para realizar los encuentros con las lideres	Feb-14	Feb-18	Cronograma	Yesica Lorena Largo	Agenda	Numero de encuentros permitidos por el directo de GH
Desarrollar plan de encuentros, fortalecer habilidades	Mar-01	mar-19	Identificar habilidades sociales	Yesica Lorena Largo	Sala de capacitación, materiales	Tiempo para realizar la actividad - económico

**Tabla 4. Plan de acción - Rediseño de perfiles**

Proyecto	Rediseño de perfiles					
Indicador	100% de las profesionales de Gestión Humana en tiendas					
Área responsable	Gestión Humana					
Fecha	Marzo- 2022					
Tareas/ actividades	Duración tarea		Metas	Responsable	Recursos	Limitaciones
	F. inicio	F. final.				
Propuesta para el diseño de nuevos perfiles en las líderes de gestión humana en tiendas	Mar-01	Mar-15	Construir una propuesta acorde a los perfiles requeridos	Paola Rivera- Gestión organizacional y perfiles	Perfiles laborales	Aprobación por parte del director de recursos humanos
Cronograma de reuniones con las psicóloga encargada de los perfiles	Mar-16	Mar-22	Cronograma	Paola Rivera- Gestión organizacional y perfiles	Computador	Poder realizar el número de encuentros propuestos por falta de tiempo
Propuesta termina con perfiles aprobados por el área de selección	Mar-23	Mar-31	Aprobación del área de selección	Paola Rivera- Gestión organizacional y perfiles	Reuniones	Aprobación del cambio de perfiles por el área de selección y el directo de GH

**Tabla 5. Plan de acción – Entrenamiento de habilidades laborales**

Proyecto	Entrenamiento de habilidades laborales					
Indicador	100% de las profesionales de Gestión Humana en tiendas					
Área responsable	Gestión Humana					
Fecha	Abril- 2022					
Tareas/ actividades	Duración tarea		Metas	Responsable	Recursos	Limitaciones
	F. inicio	F. final.				
Buscar expertos en habilidades blandas	Abr-04	Abr-08	construir un directorio de capacitadores expertos en habilidades blandas	Yaneth Chamorro	Base de datos Celulares	Presupuesto
Planificar actividades – lúdicas para los encuentros	Abr-11	Abr-14	Cronograma	Marga lida Marín- área de bienestar	Agenda	Horario de las actividades
Desarrollo de los talleres, impacto en las líderes	Abr-18	Abr-30	Líderes entrenadas en habilidades blandas	Marga lida Marín- área de bienestar	Materiales	Asistencia, debido a las funciones de las líderes

## **9. Conclusiones y recomendaciones**

El trabajo anterior da una muestra de la importancia que tienen las encuestas de clima organizacional en las empresas, permite identificar las problemáticas que se presentan y que tan satisfechos o no están los empleados.

Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa, se necesitan otras actividades paralelas para asegurar la presencia de estas actitudes y competencias en la fuerza de trabajo; por ejemplo, los programas de higiene y seguridad laboral, son muy importantes para mantener las condiciones físicas y psicológicas del personal.

Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral, la empresa debe tener en cuenta las condiciones ambientales del trabajo, que influyen en gran medida con la ejecución del mismo, entre ellas están condiciones ambientales, condiciones de tiempo, condiciones sociales.

Las empresas deben promover hábitos de vida saludable entre sus colaboradores para contribuir a la disminución del estrés laboral, contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo ayuda a mantener un equilibrio laboral y emocional en las organizaciones.

## 10.Referencias

- González, J., & Sarria . (2013). *Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*. Malaga: de la edición: CEM 2013.
- Mansilla, F. (sf). *Manual de los riesgos psicosociales en el trabajo teorá y práctica*.
- Miravalles, J. (2011). *Gabinete de psicología*.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid : Universidad Autónoma de Madrid.
- Gil-Monte, P (2014). *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de los riesgos laborales*. Pirámide.
- Ministerio de la Protección Social (2007). Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos profesionales.
- Ministerio de Trabajo. (2008). Resolución 2646. Recuperado de:  
<http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Salud%20Ocupacional/RESOL.%202646%20DE%202008%20RIESGO%20PSICOSOCIAL.pdf>  
<https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019-+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>
- Olarte, A., & Cifuentes, O. (2016). Normas legales en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Consuegra, N. (2010). *Diccionario de Psicología 2ª ed*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Castro, J., Palacios, M., Paz, M., García, G. & Moreno, L. (2014). *Salud, Ambiente y Trabajo*. McGraw-Hill.

Uribe M. F. (2013). *Factores Psicosociales en las organizaciones*. Universidad Pontificia Bolivariana: Seccional Bucaramanga.

<https://www.la14.com/>

<https://www.segurosbolivar.com/blog/proteccion-arl/accidente-de-trabajo-que-es-y-que-no/#:~:text=De%20acuerdo%20al%20art%C3%ADculo%203,una%20invalidez%20o%20la%20muerte%E2%80%9D.>

## 11. Anexos

### Anexo1. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

#### MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

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 verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles 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:

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

Por favor señale el número que considere más adecuado

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

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL  
 D. DESPERSONALIZACIÓN  
 R. P. REALIZACIÓN PERSONAL