

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

**TESINA PARA OPTAR EL GRADO DE
BACHILLERATO EN LA CARRERA DE RECURSOS
HUMANOS**

TÍTULO

**Análisis del Síndrome de Burnout y su impacto en la
actitud de los funcionarios de las agencias del
Instituto Costarricense de Electricidad de Sabana
Norte, Sabana Sur y Pavas, en el primer semestre del
2018**

Sustentante:

Paulo Alberto Chaves Lépiz

Tutor

Roger Coto M

DECLARACIÓN JURADA

Yo Paulo Alberto Chaves Lépiz, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 4-0188-0493 egresado de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato de Recursos Humanos, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis del Síndrome de Burnout y su impacto en la actitud de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad de Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas, en el primer semestre del 2018 es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los trece días del mes de junio del año dos mil dieciocho.

Firma del estudiante

Cédula: 4-0188-0493.

CARTA DEL TUTOR

San José 05 de Julio de 2018

Registro Universidad Hispanoamericana

Sede Heredia

Administración de Negocios en Recursos Humanos

Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Paulo Alberto Chaves Lépiz, cédula de identidad número 4-0188-0493 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Análisis del Síndrome de Burnout y su impacto en la actitud de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad de Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas, en el primer semestre del 2018, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10 %
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20 %
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30 %
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20 %
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20 %
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

Nombre

Cédula identidad

Carné Colegio Profesional

CARTA DE LECTOR

San José, 01 de agosto 2018

Universidad Hispanoamericana
Sede Heredia
Carrera Administración de Negocios
Énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

El estudiante, Paulo Alberto Chaves Lépez, cédula de identidad 4-0188-0493 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación **Análisis del Síndrome de Burnout y su impacto en la actitud de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad de Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas, en el primer semestre del 2018**, el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la introducción, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,

Allan Chinchilla E.

Lic. Allan Chinchilla Esquivel.

Firma

Cédula 1-1550-0569

JEFFREY MORA ARIAS
Licenciado en Filología Clásica
Código Profesional 047045

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

San José, 01 de Agosto del 2018

Sres.

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

SD

Estimados señores:

Leí y corregí el Trabajo Final de Graduación, denominado, "Análisis del Síndrome de Burnout y su impacto en la actitud de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad de Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas, en el primer semestre del 2018", elaborado por el estudiante Paulo Alberto Chaves Lépiz
TESINA PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLERATO EN LA CARRERA DE RECURSOS HUMANOS.

Corregí el trabajo en aspectos, tales como: dequeísmo y queísmo, construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico, y desde ese punto de vista considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación; por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad Hispanoamericana,

Se suscribe de ustedes cordialmente,



M.S.c Jeffrey Mora Arias
Cédula 1 0910 0830
Código 047045

CORRECCIÓN DE FOLIOS
Licdo. Jeffrey Mora
Código N° 47045
U.C.R.

INDICE

INDICE	ii
INDICE DE TABLAS	v
INDICE DE GRAFICOS	vi
DECLARACIÓN JURADA	vii
CARTA DEL TUTOR	viii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I	12
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. Antecedentes del problema	13
1.2.1. Problematización	17
1.2.2. Justificación del problema	18
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES	22
1.5.1. Alcances	22
1.5.2. Limitaciones	23
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	25
2.1.1 Instituto Costarricense de Electricidad	25
Historia del sector eléctrico	25
2.1.2 Creación del Instituto Costarricense de Electricidad	27
Historia del sector telecomunicaciones del ICE	28
Misión Grupo ICE	31
Visión Grupo ICE	31

ICE continua expansión de telecomunicaciones en Centroamérica	32
2.2 CONTEXTO TEÓRICO	33
2.2.1 Síndrome de Burnout.....	33
2.2.2 Burnout y su relación con el estrés laboral:	36
2.2.3 Causas del estrés en el trabajo:.....	37
2.2.4 Consecuencias y recomendaciones sobre el estrés laboral.....	38
2.2.5 Síntomas del Burnout:.....	40
2.2.6 Evitar el Burnout	41
2.2.7 Definición de Actitud.....	46
2.2.8 Características de la actitud	47
2.2.9 ¿Por qué tenemos actitudes?	50
2.2.10 Funciones de la Actitud	51
2.2.11 Componentes de la Actitud.....	53
2.2.12 Beneficios de una actitud Positiva	55
2.3 HIPÓTESIS	56
2.3.1 Variable independiente: Síndrome de Burnout.....	57
2.3.2 Variable dependiente: Actitud.....	59
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	60
CAPÍTULO III	61
MARCO METODOLÓGICO	61
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	62
3.1.1 Finalidad	62
3.1.2 Dimensión temporal	63
3.1.3 Marco de la investigación	64
3.1.4 Naturaleza	66
3.1.5 Carácter.....	67
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN	69
3.2.1 Sujetos de información	69
3.2.2 Fuentes primera mano	70
3.2.3 Fuentes segunda mano.....	71
3.3.1 La población:.....	72
3.3.2 Muestra	73
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.....	74
3.5.1 Variable Independiente:	82

3.5.2 Variable Dependiente:	82
3.5.3 Cuadro operacionalización de las variables	83
CAPÍTULO IV	84
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	84
4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE	85
4.1.2. Interpretación o explicación de los gráficos	86
CAPÍTULO V	114
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	114
5.1 CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	115
GLOSARIO	127

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tiempo de laborar en la organización.....	86
Tabla 2. Género	88
Tabla 3. Edad	89
Tabla 4. ¿En qué medida se siente usted estresado como ejecutivo de servicio al cliente?	90
Tabla 5. Nivel de estrés detectado en los ejecutivos en servicio al cliente de acuerdo a los factores expuestos.....	92
Tabla 6. Factor Nada Estresado.....	94
Tabla 7. Factor Excesivamente Estresado	97
Tabla 8. Nivel General de Cansancio Emocional	101
Tabla 9. Nivel General de Despersonalización.....	103
Tabla 10. Nivel General de Realización Personal	105
Tabla 11. Comparación de Factores entre funcionarios según sus años laborados.....	107

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Tiempo de laborar en la organización.....	¡Error! Marcador no definido.
Grafico 2. Género.....	88
Gráfico 3. Edad.	89
Gráfico 4. ¿En qué medida se siente usted estresado como ejecutivo de servicio al cliente?.....	90
Grafico 5. Nivel de estrés detectado en los ejecutivos en servicio al cliente de acuerdo a los factores expuestos.....	92
Grafico 6. Factor Nada Estresado.....	95
Gráfico 7. Factor Excesivamente Estresado	98
Gráfico 8. Nivel General de Cansancio Emocional.....	101
Gráfico 9. Nivel General de Despersonalización	103
Gráfico 10. Nivel General de Realización Personal.....	105
Gráfico 11. Comparación de Factores entre funcionarios según sus años laborados.....	108

DEDICATORIA

Mi tesina se la dedico principalmente a mi esposa Marlen Cascante que siempre ha creído en mí y me ha ayudado a levantarme en momentos difíciles. Agradezco toda tu comprensión, cariño y amor.

A mis hijos Mateo y Saúl por ser mi fuente de inspiración y motivación para poder superarme cada día más y así poder alcanzar todos los proyectos personales.

A mi padre Luis Chaves que desde el cielo me inspira a ser una mejor persona y un gran profesional.

A mis madres (Xinia Lépiz y Marielos Carballo) y mis hermanas quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siquiera adelante y cumpliera mis metas.

Por último y no menos importante quiero agradecerles a mis tías Ana Chaves y Ana Yancy Lépiz por su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecerle a Dios por el Don de la vida y por ayudarme a seguir adelante a pesar de las adversidades.

Agradezco a mi esposa por todo el apoyo incondicional que siempre me ha dado sin importar el cansancio y el trajín diario.

También quiero agradecerle a mi suegra María Luisa por su cuidado y enseñanzas hacia mis hijos, sin el apoyo de ella no hubiera sido posible salir adelante con este proyecto.

Mi agradecimiento también va dirigido a cada uno de los jefes de agencia del Instituto Costarricense de Electricidad que me permitieron poder realizar el trabajo de investigación.

Y por último también quiero agradecer a mi jefe directo Jorge Monge Sánchez que siempre me ha tendido la mano para poder realizar cualquier proyecto personal.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día los seres humanos vivimos con un ritmo de vida muy acelerado, en donde se convive constantemente con niveles muy altos de estrés causados por presiones laborales, sociales y familiares.

Las personas sufren de cargas de trabajo constantes y problemas emocionales preocupantes en donde la gran mayoría de los casos repercuten en el surgimiento de enfermedades.

Basado en lo anterior y por un deseo de conocer si en mi puesto de trabajo existen problemas de estrés severos o Síndrome de Burnout es que decido hacer esta investigación. La idea que tengo es poder identificar el Síndrome en tres de las agencias I.C.E más importantes de San José.

Lo primero que se va a analizar son los principales estresores laborales que afectan a los funcionarios de dichas agencias, seguido de un análisis en sus actitudes más comunes para luego determinar si existe o no el Síndrome de Burnout. Si al final existiera el Síndrome, se desea poderlo relacionar con las actitudes negativas de los funcionarios.

En la investigación se van a utilizar dos cuestionarios además de una entrevista con dos de los jefes de las sucursales. Uno de los cuestionarios es el que va a identificar el Síndrome de Burnout dividiéndolo en tres sub-escalas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, el segundo cuestionario se encargará de evaluar cuáles son los estresores principales que afectan a los

funcionarios de las agencias I.C.E y por último con las entrevistas a los jefes de las agencias se desea identificar las actitudes negativas más comunes.

Al final del trabajo y en base a lo que se muestre se van a estar dando recomendaciones generales y otras puntuales para mejorar la gestión en las tres agencias I.C.E.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Antecedentes del problema La investigación se lleva a cabo con los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad con sede en Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas, con edades comprendidas entre los 20 y los 50 años de edad, durante el primer semestre del 2018. Los funcionarios tanto hombres como mujeres trabajan en atención al público en el horario de atención de Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y los sábados de 9 a.m. a 1 p.m.

1.2. Antecedentes del problema

Entre las investigaciones pertinentes sobre el tema, a nivel nacional se encuentra un estudio de tesis de postgrado en el cuál se estudió la prevalencia del Síndrome de Desgaste Profesional y su relación con los estilos de vida y composición corporal, en el personal del Área de Salud de Barranca, Puntarenas. Este estudio se les realizó a 106 funcionarios (n= 139), equivalentes al 76.25 % de la población total en ese momento. Con diferentes profesiones y puestos. (Rugama G, 2014)

Dentro de los resultados obtenidos por Rugama tenemos que la prevalencia del Síndrome de Desgaste Profesional en los y las trabajadoras del Área de Salud de Barranca es de un 11,32%, los Estilos de Vida y el Burnout tienen relación estadísticamente significativa y además los empleados presentan mayoritariamente conductas protectoras referente a estilos de vida en general que conductas de riesgo. Se encuentra relación entre los estilos de vida y la composición corporal en los trabajadores, así mismo la mayoría de los hombres y mujeres presentan altos

niveles de sobrepeso y obesidad, además de poseer un alto riesgo de enfermedad cardiovascular y alto porcentaje de enfermedades crónicas no transmisibles (Rugama G, 2014)

Adicionalmente a nivel nacional se investiga otra tesis en donde el autor desea determinar la prevalencia y los factores sociodemográficos y laborales asociados del síndrome de Burnout en enfermeros profesionales del Hospital Nacional de Niños de Costa Rica en el mes de Setiembre 2012. En total se obtuvo una participación de 150 profesionales en enfermería y en conclusión, se obtuvo que un 30,3% de la población estudiada debería de llevar a cabo acciones de prevención enfocadas, con la finalidad de que estas personas que se encuentran en riesgo puedan hacer introspección hacia sus emociones y su labor, esto podría evitar los dos tipos de repercusiones del síndrome de Burnout: para el individuo (salud, relaciones interpersonales) y para la institución (insatisfacción laboral, propensión al abandono y el ausentismo, deterioro de la calidad del servicio al generar cierto grado de hostilidad y resentimiento). (Arias Garro. P y Melina Castro. M. 2012).

Por otro lado a nivel internacional específicamente en Huehuetenango, Guatemala, Silvia Castillo llevó a cabo una investigación que tuvo como principal objetivo conocer el nivel de Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango “Dr. Jorge Vides Molina”, siendo una investigación de tipo descriptiva, para la cual se utilizó como instrumento de medición el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) que identifica el síndrome de Burnout. Dicha prueba fue aplicada a 50 mujeres, con edades comprendidas de 20 a 54 años de edad, de diferente estado civil. (Castillo, S 2016)

De acuerdo a los resultados obtenidos, se determinó que a partir de los 40 años de edad, la muestra manifestó medios y altos niveles en las sub-escala de cansancio emocional y despersonalización y medios en la sub-escala de realización personal, por lo que se concluyó que a mayor edad, mayor predisposición a desarrollar Burnout. (Castillo, S 2016)

Arlene Oramas realizó su trabajo doctoral en Cuba, su objetivo fue detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout, en una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias. Identificando los principales estresores laborales para estos docentes.

El estudio descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del burnout en 67.5%. El agotamiento emocional fue la dimensión del burnout más afectada, con predominio de valores no deseables en el 64.4%. Se constató una relación directa entre la edad y el estrés laboral, e inversa con el burnout, también diferencias entre provincias y entre escuelas (Oramas A 2013).

El burnout en los docentes masculinos se manifestó diferente según los años de experiencia en la docencia. Se identificó una relación directa entre el estrés laboral percibido, el agotamiento emocional y los síntomas de estrés (que denominamos “tríada del desgaste”), como consecuencia de un ciclo de pérdida de recursos, que integra el burnout al proceso del estrés laboral; y una relativa

independencia de la despersonalización y la realización personal, congruente con la mediación de variables de la personalidad. (Oramas A. 2013)

En el estudio de tipo transversal y descriptivo presentado por Álvarez, Honores y Flor sobre el estudio del burnout, podemos observar cómo se describen y analizan las dimensiones del Síndrome de Burnout y sus factores asociados en una muestra de 155 médicos del Hospital de Especialidades Guayaquil “Dr. Abel Gilbert Pontón, además de cómo se establecen los niveles de las dimensiones que componen el Síndrome de Burnout: Agotamiento, Cinismo y Eficacia en estos médicos (Flor, J; Álvarez, P y Honores, M. 2015)

Para obtener como resultado la evidencia de niveles altos y medios en los componentes de: agotamiento y cinismo respectivamente y un nivel alto en la dimensión eficacia, además se concluyó que si bien el porcentaje de prevalencia del Síndrome de Burnout es bajo; se encontraron perfiles de burnout con potenciales niveles de riesgo psicosociales (Flor, J; Álvarez, P y Honores, M. 2015).

1.2.1. Problematización

En la actualidad, el Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) es un tema que ha surgido y ha tomado mayor relevancia con el paso del tiempo, se ha convertido en una clara amenaza para el ser humano, principalmente para los profesionales de la salud; el desgaste laboral se intensifica cuando hay contacto directo con otras personas (Castillo S, 2016).

El problema de investigación surge a raíz de los constantes niveles de estrés, fatiga física y cansancio emocional con los que conviven diariamente los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad. Estos factores van causando un impacto tan negativo en el funcionario que les provoca problemas físicos y psicológicos, enfermedades severas, incapacidades prolongadas y en muchas ocasiones los lleva hasta tomar la decisión de renunciar y/o declararse clínicamente no apto para atender en servicio al cliente.

1.2.2. Justificación del problema

De acuerdo con (Castillo S, 2016) Este síndrome afecta el desempeño laboral y el estilo de vida que llevan las personas, provocando repercusiones negativas entre la productividad y calidad del desempeño del empleado.

La investigación se basa en la relevancia social (Hernández et al.,2014) dado que me voy a dar a la tarea de verificar si los funcionarios de las agencias padecen de este síndrome, tomando en cuenta que las personas que trabajan en relación directa con otras son las que están más propensas a padecerlo. Adicionalmente si se logra identificar algún caso del síndrome en los funcionarios podríamos también tener una investigación de conveniencia buscándole una utilidad al estudio, o sea poder aplicar las recomendaciones.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo está impactando el síndrome burnout la actitud de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad de Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas en el primer semestre del 2018?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Sampieri (2014) Los objetivos de investigación tienen la finalidad de señalar a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio. (p.37)

1.4.1. Objetivo General

Bernal (2016) El objetivo general es el propósito del estudio, expresa el fin que pretende alcanzarse. Debe reflejar la esencia del planteamiento del problema y la idea expresada en el título del proyecto de investigación”.

Sampieri et, (2014), Señalan lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio.

Detectar la presencia del síndrome de burnout y su impacto en la actitud de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad con sedes en Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas.

1.4.2. Objetivos Específicos

Bernal (2016) señala: “Este se desprende del general y debe formularse de forma que estén orientados al logro del objetivo general”. Los objetivos específicos son los pasos que se dan para lograr el objetivo general. (p.128)

Existen muchas explicaciones de la función y la importancia de los objetivos específicos, para detallarlo de una manera clara Álvarez et al., (2015) “La integración de los objetivos específicos es coincidente con el objetivo general y por tanto a los resultados esperados de la investigación. Conviene anotar que son los objetivos específicos los que se investigan y no el objetivo general, ya que este se logra como resultado.” (p.17).

Para efectos de esta investigación los objetivos que se determinan son:

1. Identificar los principales estresores laborales para los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad con sede Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas.
2. Determinar la presencia del síndrome de burnout en los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad con sede en Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas.
3. Investigar acerca de las actitudes de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad con sede en Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas, para lograr determinar si hay algún impacto del síndrome de burnout en ellos.

1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.5.1. Alcances

El presente Trabajo investigativo abarca al personal de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad del sector Oeste de la gran área metropolitana de la provincia de San José específicamente las agencias de Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas en el primer semestre del año 2018 que puedan estar padeciendo del síndrome de Burnout.

1.5.2. Limitaciones

Las limitantes que se encontraron en el desarrollo del trabajo fueron:

1. La poca disponibilidad de tiempo por parte del personal en el momento de brindar la información, debido a que como ellos son de servicio al cliente debían de darle prioridad a las funciones laborales.
2. Otra limitante fue el horario laboral de los compañeros.
3. Se trató de aplicar la muestra en una sola visita, pero debido a que en algunos casos ya existían roles de almuerzo, de vacaciones, horarios escalonados, capacitaciones e incapacidades se tuvo que coordinar otra visita para poder completar los cuestionarios.
4. El temor existencial del personal al mencionar temas relacionados con las funcionales laborales.
5. La resistencia a conocer algo nuevo como los cuestionarios y la entrevista.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Instituto Costarricense de Electricidad

Su creación fue el resultado de una larga lucha de varias generaciones de costarricenses que procuraron solucionar, definitivamente, los problemas de la escasez de energía eléctrica presentada en los años 40 y en apego de la soberanía nacional, en el campo de la explotación de los recursos hidroeléctricos del país. Como objetivos primarios el ICE debe desarrollar, de manera sostenible, las fuentes productoras de energía existentes en el país y prestar el servicio de electricidad.

Historia del sector eléctrico

Luis Batres primer empresario eléctrico en Costa Rica

Luis Batres García-Granados llega a Costa Rica tras la caída del gobierno reformista de Miguel García-Granados (1871-1873). En 1883 emprende, en compañía de otro gran visionario: Manuel Víctor Dengo, una de sus más monumentales obras: la primera Compañía Eléctrica de Costa Rica, que construye la primera planta hidroeléctrica y explota comercialmente el servicio eléctrico.

13 de marzo de 1883: Se conforma la primera empresa de explotación comercial de la energía eléctrica: Compañía Eléctrica de Costa Rica, sus fundadores fueron Manuel Víctor Dengo Bertora y Luis Batres García-Granados. El capital de la empresa eléctrica de Costa Rica fue de ₡50.000 en acciones de ₡100 comprometiéndose así a traer la maquinaria necesaria para alumbrar la ciudad de San José, en un plazo de seis meses.

9 de agosto de 1884: Se inaugura el servicio eléctrico en San José al ser las 6:15 de la tarde. La planta se ubicó en Barrio Aranjuez, tenía una fuerza de 75 caballos, generaba 50 kilovatios para 25 lámparas de carbón. Los habitantes de la capital y de las ciudades de Alajuela, Heredia y Cartago abarrotaron las principales calles capitalinas, para presenciar el momento en que la luz natural se iba ocultando, esperando que se prendiera, por primera vez, el servicio de alumbrado eléctrico de esta manera culminaba una gigantesca obra nacional, ansiada durante muchos años.

17 de agosto de 1885: Batres compró a Dengo Bertora su quinta parte de la compañía por la suma de cinco mil pesos, pasando a ser el único dueño de la Compañía Eléctrica de Costa Rica.

20 de enero de 1889: Batres vende a la Compañía de Luz Eléctrica de Costa Rica la finca No. 21.786 en la suma de ₡3.784.

3 de marzo de 1890: La Compañía de Luz Eléctrica de Costa Rica, se conformó como sociedad anónima, aprobada, con un capital inicial de doscientos mil pesos, divididos en dos mil acciones de cien pesos cada una. Esta nueva compañía siguió estableciendo y sosteniendo las instalaciones del alumbrado eléctrico para el uso público y privado en toda la República de Costa Rica. Se traspasaron las propiedades de Batres que formaban la planta de Aranjuez y la planta de Cartago, además bienes, materiales y enseres de la Compañía Eléctrica de CR.

2.1.2 Creación del Instituto Costarricense de Electricidad

En 1948 un grupo de ingenieros eléctricos y civiles encabezados por Jorge Manuel Dengo Obregón presenta a la Junta Directiva del Banco Nacional un documento titulado " Plan General de Electrificación de Costa Rica " La trascendencia de esta iniciativa fue tal, que el Banco Nacional lo remite al Gobierno de la República para que lo analizara y el resultado fue la creación del **Instituto Costarricense de Electricidad ICE**, el 8 de abril de 1949, como una Institución Estatal Autónoma.

El Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) fue creado por el Decreto - Ley No.449 del 8 de abril de 1949.

Lo primero que hizo el ICE fue dirigir el desarrollo eléctrico del país de acuerdo con las necesidades sociales y económicas de los costarricenses.

Posteriormente, en 1963 se le confirió al ICE un nuevo objetivo: el establecimiento, mejoramiento, extensión y operación de los servicios de comunicaciones telefónicas, radiotelegráficas y radiotelefónicas en el territorio nacional. Tres años más tarde, instaló las primeras centrales telefónicas automáticas y, a partir de entonces, las telecomunicaciones iniciaron su desarrollo.

Con el devenir del tiempo, ha evolucionado como un grupo de empresas estatales, integrado por el ICE (Sectores Electricidad y Telecomunicaciones) y sus empresas: Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA) y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL), las cuales han trazado su trayectoria, mediante diversos proyectos de modernización desarrollados en las últimas décadas.

Historia del sector telecomunicaciones del ICE

A partir de la Segunda República en 1949, el país evolucionó hacia un estado social de derecho cuya principal aspiración era garantizar el adecuado funcionamiento de sus Instituciones y una convivencia libre y solidaria. El país buscaba alcanzar el progreso y el desarrollo en todos los campos por lo que el Estado costarricense le concediera a la Institución la gran responsabilidad histórica de convertir las telecomunicaciones del país en una verdadera herramienta de crecimiento económico, social y tecnológico, que lo colocara en un lugar reconocido y privilegiado entre las naciones latinoamericanas.

Proceso ascendente de crecimiento

A partir de ese momento, las telecomunicaciones en Costa Rica iniciaron un proceso de crecimiento mediante la planificación de una estrategia que comenzó utilizando enlaces de microondas para las centrales y los teléfonos públicos, con el propósito de instalar aparatos telefónicos en sitios lejanos.

Fue el 17 de enero de 1966 cuando entró en operación la primera central automática ubicada en Escazú, con una capacidad inicial de mil líneas. A ella le siguieron las centrales automáticas de Santa Ana, San Pedro y San José.

De manera progresiva, el ICE fue conformando un sistema de telecomunicaciones integrado que agrupó a todas las centrales existentes en el país. Puntarenas fue la primera localidad que contó con un equipo de transmisión vía microondas que

permitió la comunicación con otras provincias. En esa etapa, se construyó un total de 24 centrales y se instalaron 34200 líneas telefónicas.

En los setenta, Costa Rica avanzó vertiginosamente en materia de telecomunicaciones y, no solo logró enlazarse internamente, sino que inició y afianzó su proceso de comunicación con el exterior por medio de la Red Centroamericana de Microondas y, más adelante, el Sistema de Marcación Internacional Directa de Abonado (MIDA), mediante el cual el cliente puede comunicarse directamente desde su propio teléfono y en forma automática con otro país.

Con el crecimiento demográfico, la alta concentración poblacional en zonas urbanas y semi rurales y la apertura de grandes centros residenciales, comerciales y turísticos, la demanda de líneas telefónicas tuvo un crecimiento sin precedentes en la historia del país. Mientras que en los años sesenta se contaba con apenas una línea de telefonía fija por cada cien habitantes, a finales de 2008 este indicador fue de 34 líneas por cada cien, uno de los índices más altos en Latinoamérica.

Por otra parte, la atención a las comunidades alejadas fue desde el inicio una prioridad para la Institución. Con el cumplimiento de esta responsabilidad social se construyó una red de telefonía rural de siete mil kilómetros, beneficiando así a diversos centros productivos como ingenios, fincas agrícolas y ganaderas y centros de servicio como hospitales y colegios agropecuarios.

Como parte de este proceso continuo de crecimiento, a partir de 1981 el ICE incursionó también en el desarrollo de la comunicación vía satélite con la entrada en operación de la Estación Terrena de Tarbaca, y posteriormente en 1990 con la Estación Terrena de Guatuso. Ambas, funcionaron como centros transmisores y receptores para señales satelitales.

Actualmente todas las comunicaciones internacionales se realizan mediante la conexión de los cables submarinos tanto del Pacífico como del Atlántico, que enlazan a Costa Rica con las redes globales de telecomunicaciones.

Un mundo digitalizado

El crecimiento industrial y tecnológico que experimentó el país a partir de 1985, puso en evidencia la necesidad de modificar el sistema de telecomunicaciones por uno que permitiera mayor dinamismo y la integración de nuevo servicios.

El servicio de telefonía celular comenzó con tecnología analógica en el año 1994. Sin embargo, debido a sus limitaciones, ICE modernizó el sistema con uno de la tecnología digital conocida como TDMA y, posteriormente, incorporó la tecnología GSM.

Junto con estas redes, las inalámbricas como el WiMAX permiten dar soluciones de conectividad de forma confiable a empresas que no cuentan con cobertura por medio de la red tradicional.

Hoy por hoy, el ICE es el operador dominante del mercado pues cuenta no sólo con la fidelidad de la ciudadanía sino con una estructura organizativa de primer nivel con presencia a lo largo y ancho de Costa Rica.

A través del ICE (Sectores Electricidad y Telecomunicaciones) y sus empresas: Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA), Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL), y Cablevisión se aporta a la sociedad costarricense progreso con sentido económico y social. La naturaleza de sus actividades es fundamental para el desarrollo integral del país por lo que todos los proyectos de inversión, tienen también como eje fundamental la protección del medio ambiente, contribuyendo con ello a la calidad de vida y al desarrollo sostenible.

Misión Grupo ICE

Somos la Corporación propiedad de los costarricenses, que ofrece soluciones de electricidad y telecomunicaciones, contribuyendo con el desarrollo económico, social y ambiental del país.

Visión Grupo ICE

Ser una Corporación líder, innovadora en los negocios de electricidad y telecomunicaciones en convergencia, enfocada en el cliente, rentable, eficiente, promotora del desarrollo y bienestar nacional, con presencia internacional.

Actualmente el Instituto Costarricense de Electricidad cuenta con más 200 de agencias en todo el territorio Nacional.

Las principales agencias de la región Oeste de San Jose del Gran Área Metropolitana, Agencia Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas, poseen un personal de alrededor de 30 empleados enfocados en la atención al cliente en temas de telecomunicación.

ICE continua expansión de telecomunicaciones en Centroamérica

El 6 de febrero del 2017, Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), en un comunicado, indicó que encamina conversaciones con nuevos socios comerciales en Centroamérica con el objetivo de intensificar la expansión de sus servicios de telecomunicaciones, en países como Nicaragua, el Salvador, México y Honduras

“Además del crecimiento en la base de clientes de telecomunicaciones, queremos abrir las fronteras y crecer aún más”, detalló Jaime Palermo, director corporativo de Telecomunicaciones del ICE. C. Salazar, comunicación personal, 16 de febrero 2017.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO

2.2.1 Síndrome de Burnout

Burnout: Etapa grave del estrés que se manifiesta como depresión, frustración y pérdida de la productividad. Bohlander et al (2018).

El concepto de Síndrome de Burnout o “síndrome del quemado” es un síndrome clínico descrito por primera vez en 1974 en ese momento lo definieron como un *“estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo”*. (Oramas, A 2013).

Según este autor las personas más dedicadas y comprometidas con el trabajo son las más propensas a padecer el burnout, especialmente las que trabajan en profesiones de ayuda a otras personas.

La verdadera importancia la adquirió con los estudios de Christina Maslach y Susan E. Jackson, que en 1981 lo definieron como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas” (Oramas, A 2013).

En dicho estudio las autoras hablan acerca de las tres dimensiones del burnout: cansancio emocional, en el sentido de desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga; despersonalización o deshumanización, que consiste en el desarrollo de actitudes negativas hacia otras personas, sobre todo con las que se trabaja, junto a la irritabilidad y a la pérdida de motivación; y por último, falta de realización personal,

es decir, actitud negativa hacia sí mismo y hacia su trabajo, con baja moral, baja productividad laboral, poca autoestima e incapacidad para soportar el estrés. (Rugama, G. 2014).

Edelwich describió que el Burnout tenía cuatro fases: una fase inicial de entusiasmo, con altas expectativas profesionales poco realistas; una segunda fase de estancamiento, en la que el profesional observa que su trabajo no siempre tiene el resultado esperado de reconocimiento de sus superiores y clientes, en la cual es fácil contagiarse por el pesimismo de sus compañeros ya afectados; sigue una tercera fase de frustración, en la que el profesional se cuestiona el valor de sí mismo y de su trabajo, además las fuentes de insatisfacción por el trabajo (escasa remuneración, sobrecarga laboral o excesiva tarea administrativa) (Oramas, A 2013).

(Gavilema, E y Pilamunga, M. 2014) explican que Burnout es la consecuencia de un problema de estrés, un fenómeno que refiere a la incomodidad de asistir cada día a trabajar. El estrés destaca cambios, genera bajas laborales, frustración y desgano. Esta molestia no solo inquieta a profesionales, también afecta al entorno socio familiar y a la institución donde labora.

Es importante que los altos mandos busquen soluciones para el bienestar del trabajador como para la empresa.

(Gavilema, E y Pilamunga, M 2014) menciona que hay dos tipos de Burnout, estos muestran lo incierto sobre la explicación de este problema.

1. -Burnout activo determina el mantenimiento de un comportamiento asertivo. Depende de las causas o elementos externos de las funciones.
2. -Burnout Pasivo prevalece la apatía. Tiene que ver con causas internas psicosociales.

Fuentes, M. (2015) Menciona que el estrés es habitual y prolongado, se muestra en personas que tienen contacto con otras personas, habla principalmente sobre el personal docente, administrativo, profesional en medicina como enfermeras y doctores. En estas funciones el desafío es promover buenas relaciones interpersonales, así como la confianza, el respeto y obediencia, el desgaste produce fracaso. Burnout está relacionado con las actividades laborales, manifiesta agotamiento, cansancio, falta de interés, deterioro, desgano por realizar su trabajo. Por lo tanto, le siguen ciertos indicios psicológicos como angustia, baja autoestima, susceptibilidad.

2.2.2 Burnout y su relación con el estrés laboral:

- **Estrés:** Cualquier exigencia adaptativa causada por factores físicos, mentales o emocionales que exige una conducta de afrontamiento.
- **Eustrés:** Estrés positivo que acompaña al logro y la alegría.
- **Distrés o estrés negativo:** Estrés dañino caracterizado por pérdida de sentimientos de seguridad y suficiencia.

El Burnout es una etapa de distrés severo. Por lo general, el burnout profesional ocurre cuando una persona comienza a cuestionarse sus propios valores personales. La persona ya no siente que lo que hace es importante. La depresión, la frustración y la pérdida de productividad son síntomas del burnout, el cual se debe sobre todo a una carencia de satisfacción laboral personal o a una falta de retroalimentación positiva sobre desempeño.

En las organizaciones que han hecho downsizing los empleados que quedaron pueden padecer burnout, porque deben realizar más trabajo con menos compañeros. Los empleados sobresalientes pueden experimentarlo cuando las metas poco realistas del trabajo son inalcanzables. Bohlander et al (2018)

Para dejarlo más claro el downsizing es una forma de reorganización o reestructuración de las empresas mediante la cual se lleva a cabo una mejoría de los sistemas de trabajo, el rediseño organizacional y el establecimiento adecuado de la planta de personal para mantener la competitividad.

2.2.3 Causas del estrés en el trabajo:

- **Alta demanda:** tener demasiado que hacer en un tiempo demasiado corto.
- **Alto esfuerzo:** tener que gastar demasiada energía física o mental en un período demasiado extenso.
- **Bajo control:** tener muy poca influencia sobre la manera en que se realiza un trabajo cotidiano.
- **Baja recompensa:** recepción inadecuada de retroalimentación en el desarrollo del trabajo y ningún reconocimiento por un trabajo bien realizado.

Otros factores estresantes reconocidos en el trabajo incluyen los despidos y la reestructuración de la organización; desacuerdos con los gerentes o compañeros, prejuicios respecto de la edad, género, raza o religión; incapacidad para expresar las quejas y condiciones de trabajo deficientes. Incluso molestias de menor importancia, como la falta de privacidad, la música poco agradable y otras condiciones pueden estresar de manera negativa a una persona u otra. Bohlander et al (2018)

2.2.4 Consecuencias y recomendaciones sobre el estrés laboral

Consecuencias: Los profesionales de recursos humanos son conscientes de los efectos negativos que tiene el estrés en la salud de los empleados y en su desempeño. En un estudio se señala que las tres principales fuentes de estrés que los empleadores consideran que afectan de forma negativa el trabajo son el balance de vida-trabajo, el personal inadecuado y la tecnología que amplía la disponibilidad del personal en horarios no laborales. Bohlander et al. (2018)

El estrés laboral coloca tanto a mujeres como hombres en riesgo de sufrir problemas cardiovasculares, depresión y problemas de obesidad, además de incrementar la susceptibilidad del empleado a enfermedades infecciosas. Varios estudios han comprobado que el estrés relacionado con el trabajo contribuye a generar enfermedades y lesiones. Todos estos factores provocan que aumenten los costos de atención médica y reducen la productividad, la satisfacción laboral y la retención.

Recomendaciones:

Algunas recomendaciones planteadas por Bohlander et al. (2018) son:

- Construya relaciones satisfactorias con los compañeros de trabajo.
- Hable abiertamente con los gerentes o los empleados sobre las preocupaciones del trabajo o personales.
- Prepárese para el futuro manteniéndose al tanto de los cambios que podrían ocurrir en las demandas del puesto.
- Establezca plazos realistas, negocie fechas de entrega razonables con los gerentes.
- Señale períodos dedicados al trabajo durante los cuales se eviten las interrupciones.
- Cuando se sienta estresado, encuentre tiempo para la distracción o el descanso.
- No deje que los temas triviales adquieran importancia, manéjelos con rapidez o asígnelos a otros.
- Tome pequeños descansos en su área de trabajo, como un cambio de ritmo.

2.2.5 Síntomas del Burnout:

Agotamiento emocional: Es el rasgo fundamental y supone síntomas de pérdida de energía, de agotamiento físico y psíquico y una sensación de estar al límite, de no poder dar más de sí mismo a los demás. Puede incluir síntomas indistinguibles de los depresivos.

Despersonalización: Para protegerse, el sujeto puede desarrollar un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia los demás, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, mostrándose distanciado, cínico, utilizando recursos despectivos para referirse a los demás, o tratando de culparlos de sus frustraciones y del descenso de compromiso laboral.

Baja realización personal: Es una sensación de inadecuación personal profesional para ejercer el trabajo. Implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima e ideas de fracaso.

Síntomas Cognitivos	Síntomas Afectivo-emocionales	Síntomas Actitudinales	Otros Síntomas
Sentirse contraído Sentirse que no valoran su trabajo Percibirse incapaz para realizar tareas	Nerviosismo Irritabilidad y mal humor Disgusto y enfado Frustración Agresividad	Falta de ganas de trabajar Apatía Irresponsabilidad Escaquearse Pasar de todo	Conductuales Aislamiento No colaborar Contestar mal Enfrentamientos Físicos Cansancio

Fuentes, M. (2015)

2.2.6 Evitar el Burnout

Es importante saber cuáles son los elementos que alteran a las personas para llegar a estos signos, se debe efectuar un plan para buscar soluciones a los problemas, cambiar de actitud, descubrir que lo que más le agrada del trabajo, recordar la satisfacción que sintió el primer día que llegó a la empresa, tomar tiempo adecuado para descanso, alimentarse de una manera saludable, hacer ejercicio, dormir bien, disminuir las preocupaciones. Ser firme y expresar en el momento oportuno al no parecerle algo, brindar apoyo y sobre todo mantener buenas relaciones interpersonales, buena comunicación con los compañeros.

Según los investigadores (Arias, P y Castro, M 2012) se pueden diferenciar 3 fases del Síndrome de Burnout, que podrían ayudar a planificar una mejor intervención, dependiendo del estado en que se encuentre el trabajador.

La primera fase sería la Fase del estrés laboral, que se caracteriza por que el individuo enfrenta dificultades entre las demandas propias de su labor y los recursos físicos y psicológicos con los que cuenta para enfrentar la solución de problemas. Aquí se da un exceso de demanda y una escasez de los recursos mencionados anteriormente, lo que finalmente produciría una situación de estrés.

La segunda fase es la Fase de exceso o sobre esfuerzo , que se caracteriza por que el individuo trata de solucionar los problemas que está enfrentando, realizando

un sobre esfuerzo emocional y físico que trae como consecuencia la aparición de una serie de síntomas tales como: irritabilidad, fatiga, ansiedad y tensión , los cuales, en conjunto ayudan a la aparición de síntomas o problemas en el ámbito laboral como por ejemplo: conductas egoístas, disminución en las metas propuestas e irresponsabilidad en los resultados obtenidos, por citar algunos.

Finalmente, la tercera fase se caracteriza por un cambio de actitud y conducta de la persona. Esta sería la fase de Enfrentamiento defensivo, apareciendo en el individuo sentimientos de distanciamiento, deseos de huir del trabajo, se aprecia un mayor nivel de ausentismo laboral y actitudes cínicas y despreciativas con los usuarios, además la persona puede en esta etapa, culpar a los demás de sus problemas.

El síndrome de burnout produce consecuencias negativas, no sólo para la salud del profesional que lo padece sino también para la Institución en la que trabaja.

Así, sobre la salud del profesional, el burnout puede producir problemas de salud mental, fundamentalmente trastornos ansiosos o depresivos, consumo de sustancias y aparición de adicciones, y alteraciones físicas, especialmente trastornos cardiovasculares.

Pero el síndrome de desgaste profesional también tiene consecuencias adversas sobre el trabajo, dando lugar a absentismo laboral, deseos de abandonar el trabajo,

disminución de la productividad y de la eficacia, y descenso de la satisfacción por el trabajo.

En cuanto a los problemas de salud mental, se ha visto que, a mayor prevalencia de burnout, mayor incremento de morbilidad psiquiátrica, especialmente de conductas ansiosas, depresivas o ambas.

Así, se ha encontrado una relación entre el agotamiento emocional y la depresión, los trastornos obsesivos compulsivos, la ansiedad, la hostilidad y la ideación paranoide, y también se ha visto que existe una relación entre la despersonalización y la hostilidad, la ideación paranoide y la personalidad psicótica.

La ansiedad patológica es una respuesta al estrés inadecuada, exagerada y persistente en el tiempo, por encima de los límites adaptativos, que afecta al rendimiento, al funcionamiento psicosocial y a la libertad personal.

En lo referente a la depresión, se trata de un trastorno que afecta a todo el organismo, al estado de ánimo, al pensamiento y al comportamiento, y tiene unas repercusiones importantes en todos los ámbitos del individuo, a nivel personal, familiar y laboral. Existen diversos tipos de depresión:

- **La depresión mayor:** Es un trastorno del estado de ánimo. Se presenta cuando los sentimientos de tristeza, pérdida, ira o frustración interfieren con la vida diaria durante un largo período de tiempo.

- **Trastorno distímico (Distimia):** Es un trastorno del estado de ánimo crónico con características similares pero menos severas que las del trastorno depresivo mayor. En comparación con este último, los episodios depresivos mayores del trastorno distímico son más espaciados, menos intensos y más persistentes.
- **Trastorno mixto ansioso-depresivo:** es la categoría diagnóstica que define los pacientes que sufren tanto de ansiedad como de depresión, "pero ninguno de ellos predomina claramente ni tiene la intensidad suficiente como para justificar un diagnóstico por separado".

Todos van a producir en mayor o menor medida cierto grado de incapacidad a todos los niveles.

En la prevención del burnout se deben incluir una serie de medidas durante la etapa de formación de los nuevos profesionales, que contemplen programas especiales de prevención y entrenamiento en afrontamiento del estrés laboral y proporcionen expectativas realistas acerca de la futura profesión.

Algunas medidas para prevenirlo son: la realización de programas de adiestramiento o entrenamiento a los trabajadores, rotación en las actividades laborales, limitación del tiempo de trabajo, importancia del trabajo en grupo y apoyo al trabajador "quemado". Con las intervenciones en el ambiente de trabajo las que se consideran más importantes para disminuir el burnout son las técnicas individuales de forma aislada (como "sesiones educativas" en pequeños grupos de trabajadores,

programas de relajación, entrenamiento asertivo, entrenamiento de habilidades interpersonales y sociales, etc).

En el siguiente cuadro se pueden ver causas, factores influyentes y consecuencias:

Causas	Factores Influyentes	Consecuencias posibles
Condiciones de trabajo	Sobrecarga cuantitativa de trabajo Sobrecarga cualitativa de trabajo Decisiones Comunes Peligro Físico Trabajo por turnos	Fatiga Física Agotamiento del sistema nervioso Irritabilidad Tensión Nerviosa
Papel Desempeñado	Ambigüedad de los papeles Sexismo Hostigamiento Sexual	Ansiedad y tensión nerviosa Disminución del rendimiento Insatisfacción profesional Tensión Nerviosa Hipertensión
Factores Interpersonales	Mal sistema de trabajo y falta de apoyo social Rivalidades Políticas Celos Profesionales Falta de atención a los trabajadores por parte de la organización	Ansiedad y tensión nerviosa Disminución del rendimiento Insatisfacción profesional Tensión Nerviosa Hipertensión
Progresión Profesional	Avance demasiado lento Avance demasiado rápido Seguridad del empleo Ambiciones frustradas	Baja productividad Pérdida de la confianza en sí mismo
Estructura Orgánica	Estructura rígida e impersonal Discusiones políticas Una supervisión o formación inadecuadas Imposibilidad de participar en la toma de decisiones	Irritabilidad e ira Insatisfacción profesional Pérdida de motivación Baja productividad
Relación hogar Trabajo	Repercusiones de la vida laboral en familia	Conflictos psicológicos y fatiga mental
	Falta de apoyo del conyugue Peleas domésticas Estrés provocado por una doble carrera	Falta de motivación y disminución de la productividad Recrudescimiento de las peleas domésticas

Fuentes, M. (2015)

2.2.7 Definición de Actitud

La actitud es un estado emocional adquirido, preconcebido, relativamente duradero y susceptible al cambio, el cual resulta de un sistema multicomponente y dinámico de factores internos y externos que influyen en la forma de pensar y actuar de una persona respecto a un suceso, tema, individuo o situación. (Aguilar, J. 2015)

Las actitudes son determinantes del comportamiento debido a que se vinculan a la percepción, personalidad, sentimientos y motivación. Una actitud es un estado mental de preparación aprendida y organizada por medio de la experiencia y ejerce una determinada influencia en la respuesta de una persona ante la gente, objetos y situaciones con que se relaciona. Robbins,S y Judge, T. (2017).

La actitud es un sentimiento interno que tenemos para expresarnos externamente. Organización Guatemala Prospera (2014).

Ciertas regularidades en los sentimientos, los pensamientos y las predisposiciones del ser humano para actuar hacia algún aspecto de su ambiente.

Las actitudes se relacionan con valores, estados de ánimo y personalidad, pero se distinguen de ellos. Arnold & Randall (2012)

2.2.8 Características de la actitud

Según la Organización Guatemala Prospera (2014) las personas que demuestren el valor de la actitud muestran ciertas características:

- Eligen buscar lo mejor en cada situación. Creen en ellos mismos y en otros.
- No les temen a los problemas. Ellos creen que los problemas tienen un propósito y ofrecen oportunidades. Cada experiencia vale la pena porque tiene el potencial para crear.
- Aprenden de sus errores y luego los dejan ir.
- Buscan soluciones creativas cuando surgen circunstancias difíciles. Constantemente piensan acerca de qué pueden hacer en lugar de qué no pueden hacer.
- No se dan por vencidos fácilmente y se empeñan en mantenerse enfocados y optimistas. Frecuentemente evalúan y ajustan su actitud.

Y para (Aguilar, J. 2015) la actitud puede tener las siguientes características:

- **Reforzadora:** Los resultados que generemos a partir de nuestra actitud (en especial la productiva y la reductiva) reforzarán dicha actitud (mientras no haya reingeniería actitudinal) es una especie de profecía auto cumplida. Una actitud productiva da mejores y más gratos resultados mientras que una actitud reductiva producirá resultados poco agradables y justificará continuar con esa actitud. A esta situación se le llama el “ciclo Reforzador de la actitud”.

- **Intensidad:** En este caso la constante es que la persona con una actitud más intensa permanecerá igual, o bien contagiará a la otra persona, mientras que la persona con la actitud menos intensa sucumbirá ante la otra actitud, aunque pueden darse también casos de actitudes igualmente intensas. En este encuentro de actitudes intensas la actitud vencedora se reforzará.
- **Transmisible o Contagiosa:** En esta dependiendo de la cantidad y duración de las interacciones, el contagio irá de lo temporal a lo trascendental. Se hace especial énfasis cuando se trata de figuras públicas (como gerentes, líderes, sacerdotes, etc), puesto que si la actitud no respalda lo que hacemos o decimos perdemos el tiempo.
- **Multidimensional:** Se hace la comparación con un árbol en donde las personas tiene una actitud respecto a la cultura que equivale a un árbol con pocas ramas y todo delgado mientras que su relativa al trabajo se representará con un árbol de 7 metros que produce abundante cosecha. O sea en pocas palabras una persona puede mostrar distintos tipos de actitudes dependiendo del ámbito que encuentre.
- **Exportar:** Es cuando existe la posibilidad que una actitud se transfiera de una persona a otra. Puede ser de una forma reductiva como también productiva.

- **Preconcebida:** Son reacciones físicas y mentales que seguramente hemos experimentado son precisamente una muestra de que contamos con una actitud hacia las personas, sucesos o situaciones incluso desde antes que se tengan interacciones con ellas, inclusive cuando no se conocen.
- **Modificable:** Es cuando se da el resultado de la interacción de elementos tanto personales como externos, los cuales son susceptibles al cambio, o a la influencia.
- **Proyectiva:** La actitud es la proyección de nuestro estado interno respecto a la situación, persona, tema o suceso con quien se interactúa; por su estrecha relación con los sentimientos y las emociones en muchos casos no es racional, aunque si es posible influir en el cambio de actitud mediante el intelecto.
- **Multiplicadora:** Se llama así por su similitud a la función matemática del mismo nombre, ya que se observa que al presentarse una actitud productiva se incrementan los resultados.

2.2.9 ¿Por qué tenemos actitudes?

- Las actitudes nos ayudan a dar sentido a nuestro ambiente y a actuar eficientemente en él.
- Las actitudes nos ayudan a definir y a mantener nuestro sentido de auto identidad (quienes somos) y autoestima (sentido de valor personal).
- Las actitudes nos ayudan a mantener una buena relación con otras personas, sobre todo con quienes tienen el poder de recompensarnos o castigarnos.

Por otro lado se identificaron 4 factores entre actitudes y comportamiento:

- Cuando el objeto de la actitud es tanto prominente como bien definido.
- Cuando es mucha la fortaleza de la actitud, es decir, cuando la actitud viene a la mente con facilidad.
- Cuando el conocimiento que apoya la actitud es abundante y complejo, lo cual aumenta la certidumbre del individuo acerca de lo que piensa, así como su habilidad para actuar eficientemente hacia el objeto de la actitud.
- Cuando la actitud apoya cuestiones importantes del yo.

Arnold & Randall (2012)

2.2.10 Funciones de la Actitud

A la hora de localizar, procesar y responder a la información, tanto propia como del entorno, las actitudes desempeñan una serie de funciones indispensables. Estas funciones adaptativas se pueden agrupar en cuatro grupos:

- **Función cognoscitiva:** En primer lugar, es necesario que toda la información procedente de nuestro entorno, este organizada de un modo óptimo para poder valorar todos estos estímulos de un modo coherente y delimitar lo que es percibido de un modo negativo o de un modo positivo. Esta función de control o de estructuración, se cumple gracias a la aportación efectuada por las actitudes, ya que a la hora de percibir estímulos inéditos hasta el momento, nuestras actitudes nos van a permitir pronosticar que esperar de estas situaciones novedosas y evitar tensiones a nuestras cogniciones. A esta función se le conoce como la función de organización del conocimiento o función cognoscitiva.
- **Función Instrumental:** Otra de las funciones de las actitudes, es la que se conoce como la función instrumental o utilitaria. Según esta función, las actitudes sirven de ayuda a las personas a alcanzar aquellos objetos o aquellos objetivos que les reporten unas recompensas o unos beneficios y a evitar aquellos otros, que les proporcionen aspectos indeseados. Por ello, asociamos a las actitudes positivas a aquellos estímulos deseados y que nos proporcionan beneficios, mientras que desarrollamos una actitud negativa frente a aquellos estímulos cuyas consecuencias sean el castigo.

- **Función de expresión de valores:** Por otro lado, las personas expresan su opinión sobre los temas que van afectando a su vida cotidiana o su vida personal.
- Esta expresión de opiniones, a menudo viene aparejado de un comportamiento hacia los propios asuntos que van a permitir a los demás y a nosotros mismos, conocer nuestras actitudes y así poder identificarnos con aquellos grupos que cuenten con pensamientos y sentimientos similares y satisfacer lo que Baumeister y Leary y Brewer llamaron, la necesidad básica de aceptación y pertenencia grupal. Esta función que obtenemos con las actitudes tiene el nombre de función de expresión de valores.
- **Función de Autoestima:** Para finalizar, la última de las funciones que cumplen las actitudes es la de conservar tanto nuestra propia autoestima, como la autoestima perteneciente al grupo en el cual nos sentimos identificados. No todo es positivo en esta función, ya que el mantenimiento de nuestra autoestima o la autoestima de nuestro grupo, puede llevarnos a hacer estimaciones negativas de personas pertenecientes a grupos con distintos valores y principios que el propio y, por lo tanto, dar lugar a actitudes basadas en prejuicios hacia los mismos.

2.2.11 Componentes de la Actitud

(Arnold & Randall 2012) Argumentan que una actitud se almacena en la memoria como una “representación cognitiva”, que consiste en tres componentes:

- **Primer componente:** La designación de un objeto y las reglas para aplicar la actitud.
- **Segundo componente:** Un resumen evaluativo del objeto, es decir, si es ampliamente “bueno” o “malo” Tercer componente: Una estructura de conocimiento que apoye el resumen evaluativo. Esta puede ser simple o compleja., y puede incluir conocimiento técnico acerca del dominio, los argumentos a favor o contra una proposición dada.

Estos componentes son explicados a continuación:

- **Componente cognitivo:** Incluye la percepción, opiniones y creencias de la persona acerca del objeto de actitud. Un elemento importante de la cognición son las creencias evaluadoras que tiene una persona, éstas se manifiestan en forma de impresiones favorables o desfavorables hacia un objeto o persona. Ejemplo: Creencia de que los modelos de esa marca son técnicamente superiores a los de la competencia.

- **Componente afectivo:** Es el componente emocional (sentimientos-emociones) de una actitud y suele aprenderse de padres, maestros y compañeros. Es la parte que se asocia con el hecho de “sentirse” en cierta forma con una persona, un grupo o una situación.

Ejemplo: Sentimiento de disfrute y orgullo que produce la evocación de la marca.

- **Componente conductual:** Alude a la tendencia de la persona a actuar de cierto modo hacia alguien o algo. Una persona puede actuar en forma cálida, amigable, agresiva, hostil, burlona o apática, o en otras formas muy diversas.

Ejemplo: Hábito de defender y recomendar la citada marca cada vez que se habla con alguien que va a comprarse un coche.

En ocasiones hay discrepancias entre las actitudes y los comportamientos. Este tipo de discrepancia se llama disonancia cognitiva.

Ejemplo: Un individuo que tiene la actitud de que el tabaquismo es malo para la salud, pero que a pesar de eso sigue fumando.

Se considera que esta incongruencia entre opiniones y comportamiento genera incomodidad y un deseo por parte del individuo por eliminar o reducir la inconsistencia Robbins, S y Judge, T. (2013).

2.2.12 Beneficios de una actitud Positiva

Según la Organización Guatemala Próspera (2014) estos son algunos beneficios de una actitud positiva:

- 1) Experimentará crecimiento. Cuando su actitud es positiva, su mente se expande y el progreso inicia.
- 2) Las personas querrán estar a su alrededor. Otros serán atraídos por su perspectiva optimista.
- 3) Descubrirá oportunidades en los problemas.
- 4) Aprenderá de sus fracasos en lugar de ser vencido por ellos.
- 5) Disfrutará más la vida. El camino será igual de emocionante que el destino.
- 6) Otros empezarán a reflejar su actitud, su actitud es contagiosa.

2.3 HIPÓTESIS

“Es la explicación anticipada y provisional de alguna suposición que se trate de comprobar o desaprobar, a través de los antecedentes que se recopilan sobre el problema de investigación previamente planteado”. (Bernal, C 2016)

Sampieri et, (2014), define “Hipótesis de investigación: como proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables” (p.107).

Las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados.

Una vez que se prueba una hipótesis, tiene un impacto en el conocimiento disponible que puede modificarse y, por consiguiente, pueden surgir nuevas hipótesis (Babbie, E 2014)

El padecer el Síndrome de Burnout afecta negativamente la actitud de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad de Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas.

2.3.1 Variable independiente: Síndrome de Burnout

Las Variables son los factores que se encuentran en el problema de investigación, como en el título, donde se establece que el primer factor es la causa y el segundo factor el efecto. “Una Variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” Sampieri et, al (2014)

El Burnout es definido como “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas” (Oramas, A. 2013).

Existen dos tipos de Burnout, estos muestran lo incierto sobre la explicación de este problema:

-Burnout activo: determina el mantenimiento de un comportamiento asertivo. Depende de las causas o elementos externos de las funciones.

-Burnout Pasivo: prevalece la apatía. Tiene que ver con causas internas psicosociales. (Fuentes, M. 2015)

(Castillo, S. 2016) define Burnout o trabajador quemado como una enfermedad laboral cuyo episodio entre las personas se impulsa cada vez más sobre todo en secciones públicas, enseñanza, higiene y salud, es latente, con el tiempo se despliega gradualmente, tienen baja realización dentro de su campo laboral en un ambiente muy demandante.

Para efecto de este trabajo vamos a utilizar el siguiente significado de la variable independiente:

“El Burnout es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”.

2.3.2 Variable dependiente: Actitud

Comparar entre grupos (categorías) para evaluar diferencias en uno o más conceptos o variables o bien, comparar entre grupos o categorías de una variable independiente (causa) para analizar el efecto en una variable dependiente (consecuencia). Sampieri et, al (2014)

La actitud es un estado emocional adquirido, preconcebido, relativamente duradero y susceptible al cambio, el cual resulta de un sistema multicomponente y dinámico de factores internos y externos que influyen en la forma de pensar y actuar de una persona respecto a un suceso, tema, individuo o situación. Aguilar, J (2015)

Las actitudes son determinantes del comportamiento debido a que se vinculan a la percepción, personalidad, sentimientos y motivación. Una actitud es un estado mental de preparación aprendida y organizada por medio de la experiencia y ejerce una determinada influencia en la respuesta de una persona ante la gente, objetos y situaciones con que se relaciona. Robbins,S y Judge, T. (2017)

“Las actitudes son determinantes del comportamiento debido a que se vinculan a la percepción, personalidad, sentimientos y motivación. Una actitud es un estado mental de preparación aprendida y organizada por medio de la experiencia y ejerce una determinada influencia en la respuesta de una persona ante la gente, objetos y situaciones con que se relaciona”

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

La operacionalización de la hipótesis implica desglosar la variable en indicadores por medio de un proceso de deducción lógica. Estos indicadores permiten medir las variables a través de los instrumentos que se utilicen en la investigación. Los indicadores son el resultado más importante de este proceso, ya que permite cuantificar las dimensiones y llevarán a deducir las conclusiones.(Sampieri et a 2014)

Hipótesis	Conceptos	VARIABLES	Indicadores
Padecer el Síndrome de Burnout	Cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas	Síndrome de Burnout	Síntomas Tipos Causas Prevención
Afecta la actitud de los funcionarios	Grado positivo o negativo con que las personas tienden a juzgar cualquier aspecto de la realidad, convencionalmente denominado objeto de actitud	Actitud	Mala Atención (quejas) Incapacidades Deserción Laboral Ambiente Laboral

Fuente: Elaboración propia, 2018

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se trabajarán las 5 características de la investigación las cuales se desarrollan a continuación.

3.1.1 Finalidad

Hernández et al (2014) comentan acerca de la finalidad de la investigación: Es decir el propósito, finalidad u objetivo debe colocar la atención en la idea fundamental de la investigación. Si hay más de una intención principal, se fijan objetivos complementarios en una o más oraciones por separado (para fines de claridad) que expresen lo que se pretende conocer (p.358).

La investigación teórica, dice “Es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación... para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia. Por su parte la investigación aplicada dice por el mismo (Barrantes, R 2014) “Es aquella actividad que tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (p, 64)

Para la investigación se va llevar acabo la finalidad teórica, ya que por medio de ésta se busca obtener la información de la investigación y poderla interpreta de la mejor manera.

3.1.2 Dimensión temporal

En cuanto al alcance temporal, existen básicamente dos tipos de investigaciones: la transversal y la longitudinal.

La dimensión longitudinal Barrantes (2014) la presenta como una definición concisa del tema, “los estudios longitudinales o diacrónicos son investigaciones que estudian un aspecto o problema en distintos momentos, niveles, edades.” (p.64). Esto implica que un estudio del tipo longitudinal requiere varios años de observación, experimentación y análisis de resultados para lograr demostrar la o las hipótesis expuestas.

Según se explica también existen varios tipos de dimensión transversal que según Hernández et al (2014) son “los diseños de investigación transaccional transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (p. 154).

La investigación se va a basar en el estudio transversal debido a que busca encontrar síntomas del síndrome de Burnout y si este afecta el estado de ánimo de una forma negativa a los funcionarios de las agencias del I.C.E en un rango de 20 a 50 años de edad en los cantones Mata Redonda y Pavas en la provincia de San José para el primer semestre del 2018.

3.1.3 Marco de la investigación

Este marco se refiere al tamaño o amplitud de la investigación, es decir a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar. [U. H] (2018).

Este se divide en tres tamaños: el mega, el macro y el micro, relacionados con el tamaño de la investigación a elaborar.

Al referirnos a una investigación de tipo mega, se considera que la extensión de la misma requiere de mucho tiempo de análisis, observación y planificación, según González Vallejo (2017) se define como: Una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional sobre condiciones socioeconómicas y para ello se aplica una censo en todo el país, o cuando se plantea realizar un análisis administrativo, que incluya a recursos humanos, finanzas y mercadeo, entre otras áreas, de toda la empresa o, cuando se plantea analizar una temática amplia y compleja en el campo del derecho laboral. (p. 26).

Por otro lado también existe el marco macro, el cual permite estudiar un fragmento de la población mega, es decir, tomar una muestra manejable de la población que sea representativa al momento de aplicar los instrumentos de recolección de datos. (Annet, Sáenz y Gonzalo, 2012, p. 61).

Por último, el marco micro el cual refiere a un espacio de investigación bastante limitado o/y específico, donde los resultados obtenidos pueden ser muy congruentes y representativos debido a que la población tiende a ser muy pequeño. González Vallejo (2017) afirma "...el marco o espacio micro de la investigación refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, sobre el cual o en donde el investigador hará su investigación. " (p. 26).

La investigación se va a elaborar para conocer acerca del síndrome de Burnout y su impacto negativo en los funcionarios de las agencias del I.C.E, logrando destacar que para esta investigación se va a trabajar sobre el marco de investigación tipo macro.

Solo para detallar y dejar en claro los tamaños de investigación serían: mega todas las agencias del I.C.E en San José, el macro las agencias del I.C.E de Sabana Norte, Sabana Sur y de Pavas en conjunto, y el micro sería cada una de las agencias del I.C.E antes mencionadas como una unidad.

3.1.4 Naturaleza

- **Cuantitativa:** “Con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Es secuencial y probatorio”. Hernández et al. (2014)
- **Cualitativa:** “Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigaciones en el proceso de interpretación” Hernández et al. (2014)

Hernández et al. (2014) indica: Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.534).

Basándose en lo dicho por Hernández et al. (2014), se puede deducir que en este estudio la naturaleza será de tipo cualitativa, ya que al ser una investigación sobre el síndrome de burnout y la actitud lo que se desea es recolectar datos sin medición numérica, mediante los cuestionarios y la observación y análisis de los comportamientos humanos dentro de la empresa.

3.1.5 Carácter

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” Hernández et al. (2014)

“La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objetivo desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objetivo, es decir un nivel superficial de conocimiento”. Fidiás G. Arias, (2012, p.79)

Hernández et al. (2014) “Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales”. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (p.95).

Para esta investigación se va a llevar acabo dos tipos de características:

La primera sería una investigación exploratoria porque se desea conocer todo lo referente al Síndrome de Burnout. Su objetivo principal es aportar información nueva

que luego se pueda profundizar con otros trabajos a lo interno del Instituto Costarricense de Electricidad.

La otra investigación sería la explicativa en donde se desea conocer más a fondo que puede causar el Síndrome de Burnout y como este logra tener un efecto negativo en la actitud de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad. La idea que se tiene en esta investigación es poder explicar esa relación de causa y efecto, logrando conocer cómo se manifiesta.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Sujetos de información

“Los sujetos son todas aquellas personas a quienes se recurrirá con el objeto de que brinde la información necesaria para el desarrollo de la investigación” Hernández et al. (2014).

Morales (2013), indica que ésta es el conjunto definido, limitado de objetos y personas que conforman todos los casos a ser investigados, sobre la base de una serie de especificaciones comunes, así pues, la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables, en un espacio y en un momento determinado. (p.148).

El presente estudio se pretende realizar con el total de los empleados de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad de las sedes de Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas. Dichos funcionarios son 40, con edades comprendidas entre los 25 y los 50 años de edad.

Ésta muestra de población por estar enfocada en la atención al cliente los hace estar inversos en una ambiente de presión laborar que los puede llevar a desarrollar el síndrome de Burnout.

3.2.2 Fuentes primera mano

“Constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano”. (Sampieri 2014).

Son todas aquellas de las cuales se obtiene información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos. Estas fuentes son las personas, las organizaciones, los acontecimientos, el ambiente natural, etcétera (Bernal, 2016).

Las fuentes de primera mano son tomadas de libros internacionales como se detalla en la siguiente tabla:

Autor o Autores	Título del Libro	País	Año
Bohlander, G.; Snell, S.y Morris, S	Administración de recursos humanos.	México	2018
Arnold, J y Randall, R.	Psicología del trabajo Comportamiento humano en el ámbito laboral.	México	2012
Aguilar, J.	Reingeniería actitudinal: La ciencia y el arte de potenciar la actitud.	México	2015
Robbins,S y Judge, T.	Comportamiento Organizacional.	México	2017
Robbins,S y Judge, T.	Comportamiento Organizacional.	México	2013

Tabla Fuentes de primera mano

3.2.3 Fuentes segunda mano

“Son compilaciones, resúmenes y listados de referencia publicadas en un área de conocimiento en particular”. (Sampieri, 2014)

Procesan información de primera mano. Comentan brevemente artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos ya sean en forma de compilaciones y resúmenes de referencias o listas de fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular... (Annet et al., 2012, p.31).

Autor o Autores	Universidad u Organización	País	Año
Rugama Hidalgo G.	Universidad Nacional de Costa Rica	Costa Rica	2014
Arias Garro P. Melina Castro M.	Universidad de Costa Rica	Costa Rica	2012
Castillo Ruiz S.	Universidad Rafael Landivar	Guatemala	2016
Oramas Viera A.	Escuela Nacional de Salud Pública Instituto Nacional de Salud de los trabajadores	Cuba	2013
Flor Calero L. Alvarez Plua P. Honores Calle M.	Escuela Superior Politécnica de Litoral	Ecuador	2015

Tabla Fuentes de segunda mano

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO

3.3.1 La población:

“El conjunto de todos los elementos a las cuales se refiere a la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (Bernal, C 2016)

Según Hernández et al, (2014) “...define la población como “...conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p. 174).

Para esta investigación la población que se considera es de 40 personas que trabajan en las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad del sector oeste los cuales se encargan de la atención directa con los clientes, distribuidos de la siguiente forma.

Agencia del Sector Oeste	Cantidad de Funcionarios
Sabana Norte	10
Sabana Sur	14
Pavas	16

Población en estudio de las agencias del ICE

3.3.2 Muestra

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables de estudio” (Bernal, C. 2016).

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. (Hernández et al, 2014, p. 173)

Para esta investigación no se consideró muestra debido a que se trabajó con la totalidad de la población, un total de 40 compañeros.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Las técnicas son las distintas maneras, formas o procedimientos utilizados por el investigador para recopilar u obtener los datos o la información que requiere. Constituyen el camino hacia el logro de los objetivos planteados para resolver el problema que se investiga (Carranza, K. 2016)

“Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente.” (Hernández et al, 2014, p. 199).

Las técnicas utilizadas son la observación y la entrevista.

Entrevista: Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). (Hernández, R 2014).

Tipos de entrevista:

- **Estructurada:** Realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta.
- **Semiestructurada:** Se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales.
- **Abierta:** Se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla.

Los instrumentos para la entrevista son:

- **-Encuesta:** “La encuesta, consiste en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador” (Flor, J; Álvarez, P; Honores, M 2015)
- **-Cuestionario:** Baas Chable (2012) relata que el cuestionario es de gran utilidad en la investigación científica, ya que “constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones” (p. 69).

- **Observación:** Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Útil, por ejemplo, para analizar conflictos familiares, eventos masivos (como la violencia en los estadios de fútbol), la aceptación-rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, la adaptación de operarios a una nueva maquinaria, etc.

Observar es un acto de voluntad consciente que selecciona una zona de la realidad para ver algo. Implica un acto total en el cual el sujeto que observa está comprometido perceptivamente en forma holística, es decir, que además de la vista utiliza el oído – la escucha-, el olfato, etc., y las categorías culturales internalizadas que le permiten ordenar y dar sentido a lo que percibe.

- **Observación directa:** Es aquella situación de observación en la cual apelamos directamente a nuestros sentidos como instrumentos de registro de la información.
- **Observación indirecta:** Ocurre cuando el acto de observación requiere de la utilización de instrumentos apropiados para la captación de las características del fenómeno. (Yuni, J y Ariel, C, 2014)

Los instrumentos para la observación son:

- **La hoja de observación:** Consiste en un relato cotidiano de las experiencias vividas y observadas por parte del investigador. También conocido como diario de campo. Es donde se organiza las notas de campo de las experiencias observadas e implica una elaboración del investigador fuera del campo. (Yuni, J y Ariel, C 2014)
- **La lista de cotejo:** Es un listado de aspectos a evaluar en una actividad de aprendizaje al lado de los cuales podemos verificar si el aspecto se logró o no. Lili Preciado (16, 03,2016).
- **La bitácora:** Ésta es la libreta que recoge todos los datos de interés, lo que se coloca aquí es extraído de la hoja de observación. Tienen que ser anotaciones más ordenadas y sistemáticas de lo observado. Permite anotar información en bruto durante la estancia del investigador en el campo.
- **Mapas:** Su función es la de ubicar a la comunidad.
- **Cámaras:** Permiten mantener la información de una forma precisa.

Las técnicas que se contemplaron a utilizar en la investigación son la de observación y la entrevista, debido a que por medio del instrumento hoja de la observación se desea verificar si existe algún tipo de actitud negativa de parte de los compañeros de las agencia del Instituto Costarricense de Electricidad y por medio del instrumento del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) se desea conocer si los mismos compañeros padecen del Síndrome de Burnout. De igual forma se está considerando agregar el escalamiento de Likert o de Guttman, para lograr obtener datos más exactos.

3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES

- **Definición Conceptual:** Se tratan de definiciones de diccionarios o de libros especializados. (Hernández *et al*, 2014).
- **Definición Operativa:** Constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado

En otras palabras, especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos (Hernández *et al.*, 2014).

- **Definición Instrumental:** Especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información; según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables.

Para efecto de este trabajo vamos a utilizar el siguiente significado de la variable independiente:

“El Burnout es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”.

- **Conceptual:** Síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.
- **Operacional:** Excelente: frecuencia $x < 30$, Muy bueno: frecuencia $x < 50$ y $x > 30$, Bueno: frecuencia $x < 60$ y $x > 50$, Malo: frecuencia $x > 60$.
- **Instrumental:** Cuestionario del test de Maslach, de la pregunta de la 1 a la 22.

Para efecto de este trabajo vamos a utilizar el siguiente significado de la variable dependiente:

“Las actitudes son determinantes del comportamiento debido a que se vinculan a la percepción, personalidad, sentimientos y motivación. Una actitud es un estado mental de preparación aprendida y organizada por medio de la experiencia y ejerce una determinada influencia en la respuesta de una persona ante la gente, objetos y situaciones con que se relaciona”

- **Conceptual:** Es la evaluación global y relativamente estable que las personas hacen sobre otras personas, ideas o cosas.
- **Operacional:** Evalúa los aspectos a observar y la descripción o comentario de lo encontrado en la observación.
- **Instrumental:** Se piensa utilizar una hoja de observación.

3.5.1 Variable Independiente:

“El Burnout es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”.

3.5.2 Variable Dependiente:

“Las actitudes son determinantes del comportamiento debido a que se vinculan a la percepción, personalidad, sentimientos y motivación. Una actitud es un estado mental de preparación aprendida y organizada por medio de la experiencia y ejerce una determinada influencia en la respuesta de una persona ante la gente, objetos y situaciones con que se relaciona”

Cuadro operacionalización de las variables

Objetivo Específico	Hipótesis	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Determinar la presencia del síndrome de burnout en los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad con sede en Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas.	Los funcionarios están padeciendo el síndrome de Burnout.	Síndrome de Burnout	Síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.	Excelente: frecuencia $x < 30$, Muy bueno: frecuencia $x < 50$ y $x > 30$, Bueno: frecuencia $x < 60$ y $x > 50$, Malo: frecuencia $x > 60$	Cuestionario del test de Maslach, de la pregunta de la 1 a la 22.
Identificar los principales estresores laborales que afectan la actitud de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad con sede Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas.	Los estresores laborales afectan la actitud	Actitud	La actitud es la evaluación global y relativamente estable que las personas hacen sobre otras personas, ideas o cosas	Es una escala de actitudes que procura dejar de lado las diferencias individuales y formula ítems que son algunos positivos (respecto de lo que queremos medir), algunos negativos y otros neutros.	Cuestionario de Estresores se mide con la Escala de Thurstone o Likert
Investigar acerca de las actitudes de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad con sede en Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas, para lograr determinar si hay algún impacto del síndrome de burnout en ellos.	El síndrome del burnout afecta la actitud de los funcionarios.	Síndrome de Burnout y actitud	Síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. La actitud es la evaluación global y relativamente estable que las personas.	Excelente: frecuencia $x < 30$, Muy bueno: frecuencia $x < 50$ y $x > 30$, Bueno: frecuencia $x < 60$ y $x > 50$, Malo: frecuencia $x > 60$	Cuestionario del test de Maslach, de la pregunta de la 1 a la 22 y entrevista con los gerentes de las agencias.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN VIGENTE

El desarrollo del presente capítulo se constituye del análisis de los resultados de los cuestionarios y de la entrevista efectuada a la muestra seleccionada, lo que se busca es confirmar o descartar la hipótesis a través de la evaluación de sus variables e indicadores.

Los cuestionarios fueron aplicados a los colaboradores de servicio al cliente de las agencias de Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas ya que fueron las sedes determinadas para la población. Se debe de tomar en cuenta que por el flujo de atención el personal varió en cantidad de una agencia a otra, pero lo que nos interesa es poder medir la muestra completa de funcionarios de los tres puntos de venta.

La prioridad de los cuestionarios es determinar la apreciación de los participantes con los temas relacionados, en este caso puntual con el síndrome de Burnout y los estresores laborales.

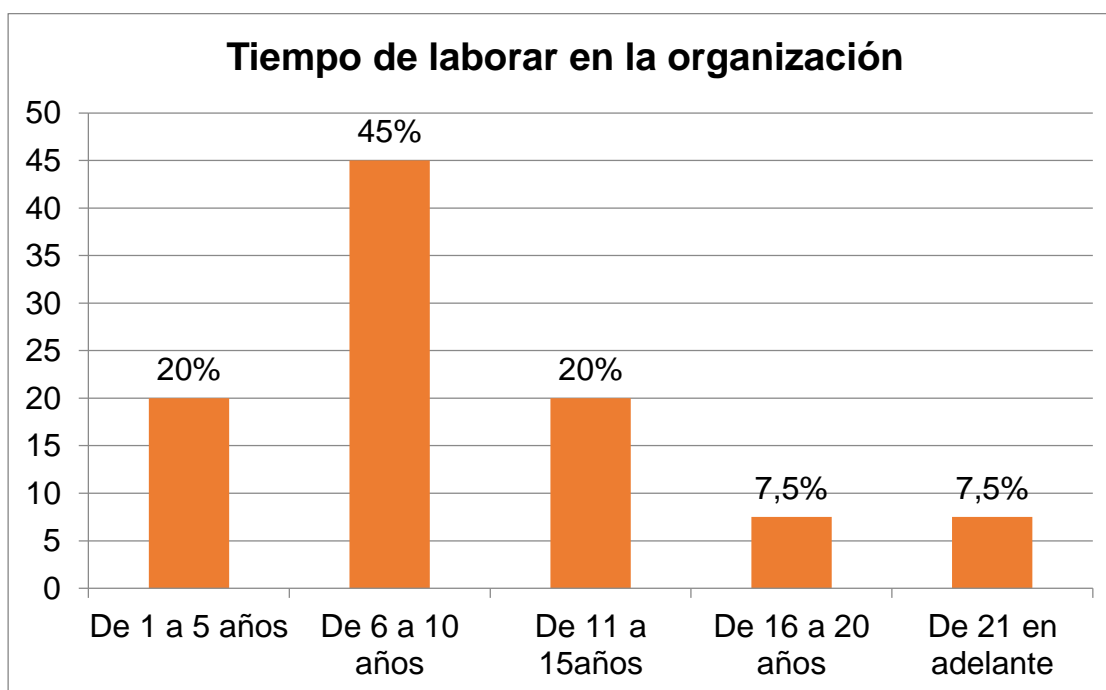
También, se estableció una entrevista a los coordinadores de las agencias, para poder investigar acerca de las actitudes de los colaboradores en la atención de los clientes, con esto se desea conocer si los colaboradores que presentan el síndrome de burnout muestran actitudes negativas hacia ellos

4.1.2. Interpretación o explicación de los gráficos

Tabla 1. Tiempo de laborar en la organización

Descripción	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de laborar en la organización	De 1 a 5 años	8	20
	De 6 a 10 años	18	45
	De 11 a 15años	8	20
	De 16 a 20 años	3	7,5
	De 21 en adelante	3	7,5
	Total	40	100

Gráfico 1. Tiempo de laborar en la organización

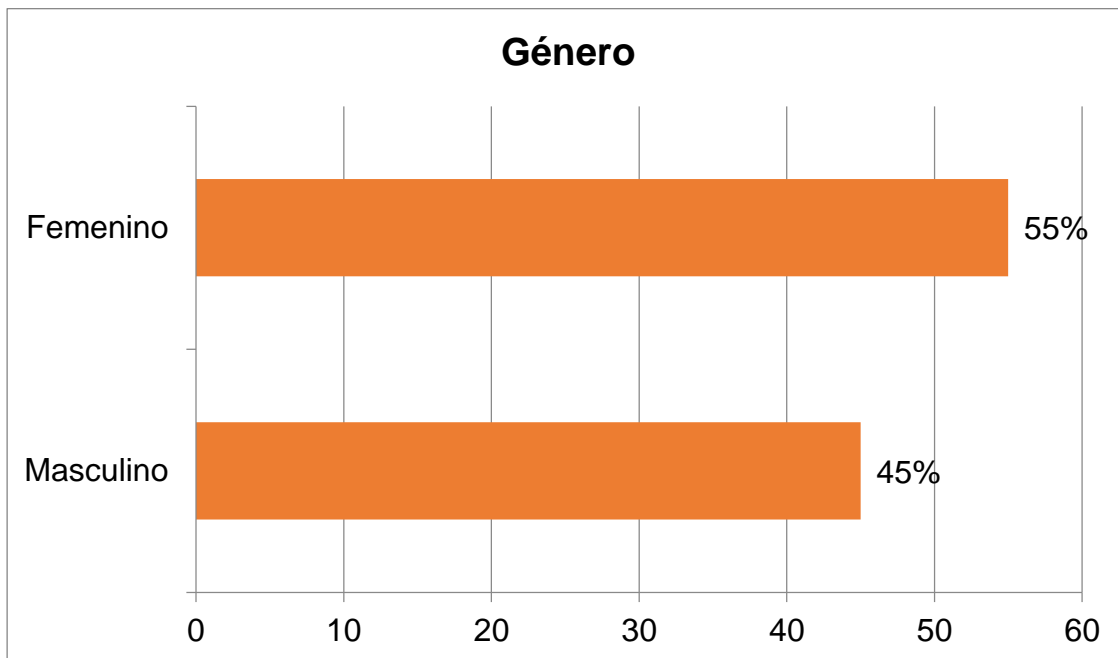


Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las agencias I.C.E

Como se aprecia en el gráfico anterior se logró abarcar el 100% población establecida, por lo que los niveles de tiempo de laborar son variados, el mayor porcentaje son colaboradores que van entre los 6 hasta 10 años, seguidamente van dos grupos: el de menos de 5 años y el de 11 hasta 15 años, por último, tenemos a los dos grupos más: el de menores a 20 años y los más veteranos en donde van desde los 21 años en adelante. Dato curioso el compañero más veterano tiene más de 43 años de servicio en agencias I.C.E y la compañera con más años tiene 39 de laboral para el I.C.E.

Tabla 2. Género

Descripción	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	18	45
	Femenino	22	55
	Total	40	100

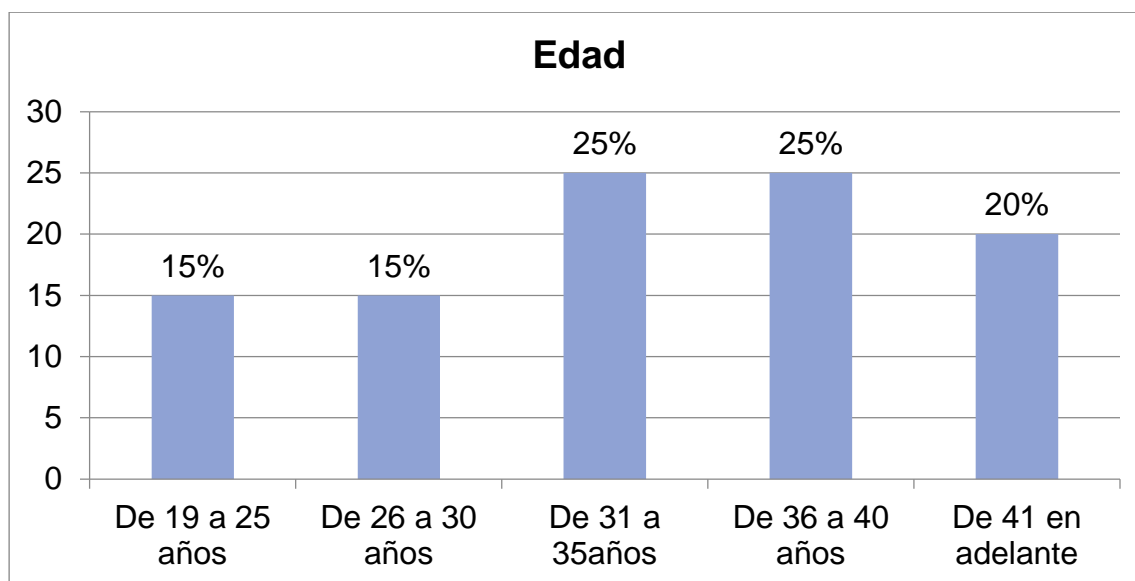
Gráfico 2. Género

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las agencias I.C.E

Como es claro en el gráfico anterior, la muestra se realizó de una forma equitativa al tomar en cuenta a las mujeres y hombres que laboran en las tres agencias I.C.E del estudio, en su mayoría son mujeres con una diferencia de un 10% entre ambos.

Tabla 3. Edad

Descripción	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 19 a 25 años	6	15
	De 26 a 30 años	6	15
	De 31 a 35años	10	25
	De 36 a 40 años	10	25
	De 41 en adelante	8	20
	Total	40	100

Gráfico 3. Edad.

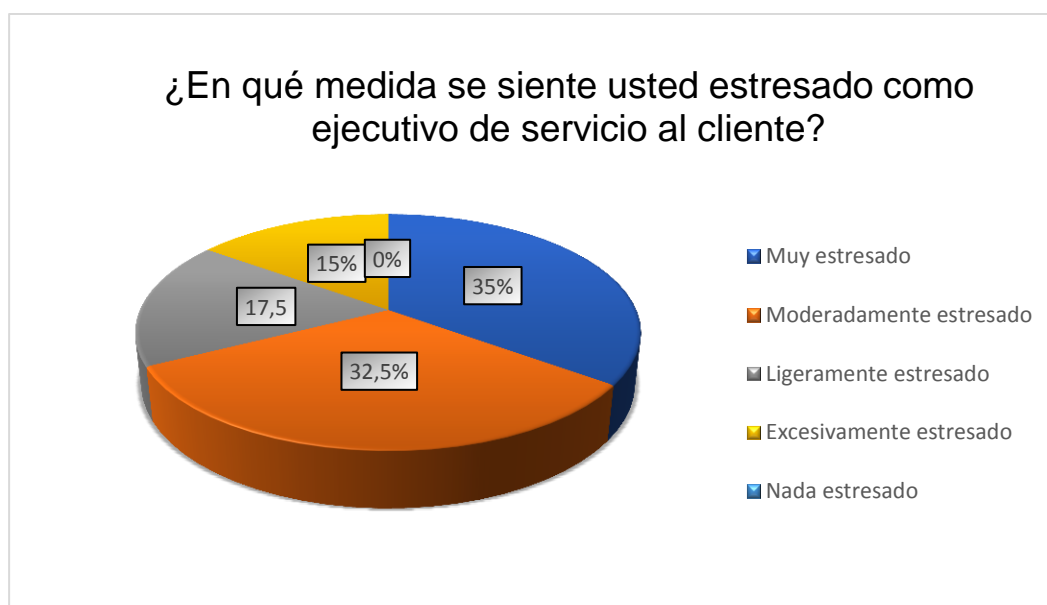
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las agencias I.C.E

Como lo muestra el gráfico anterior la mayoría de colaboradores se encuentran identificados en dos grupos: el de 31 a 35 años y el de 36 a 40 años, ambos grupos representan un 25 % del total. Seguidamente está el grupo de compañeros con más años, se identifican en el grupo de 41 en adelante. Por último quedan dos grupos: el de menores a 25 años que prácticamente son los colaboradores de nuevo ingreso o con poco tiempo y el grupo de menores a 30 años.

Tabla 4. ¿En qué medida se siente usted estresado como ejecutivo de servicio al cliente?

Descripción	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿En qué medida se siente usted estresado?	Muy estresado	14	35
	Moderadamente estresado	13	32,5
	Ligeramente estresado	7	17,5
	Excesivamente estresado	6	15
	Nada estresado	0	0
	Total		40

Gráfico 4. ¿En qué medida se siente usted estresado como ejecutivo de servicio al cliente?



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las agencias I.C.E.

Al final del cuestionario se hizo esta pregunta abierta para poder tomar el dato de que tan estresados se perciben cada uno de los encuestados. Las respuestas son muy personales y lo que se desea hacer es compararlas con los resultados del grafico número 2.

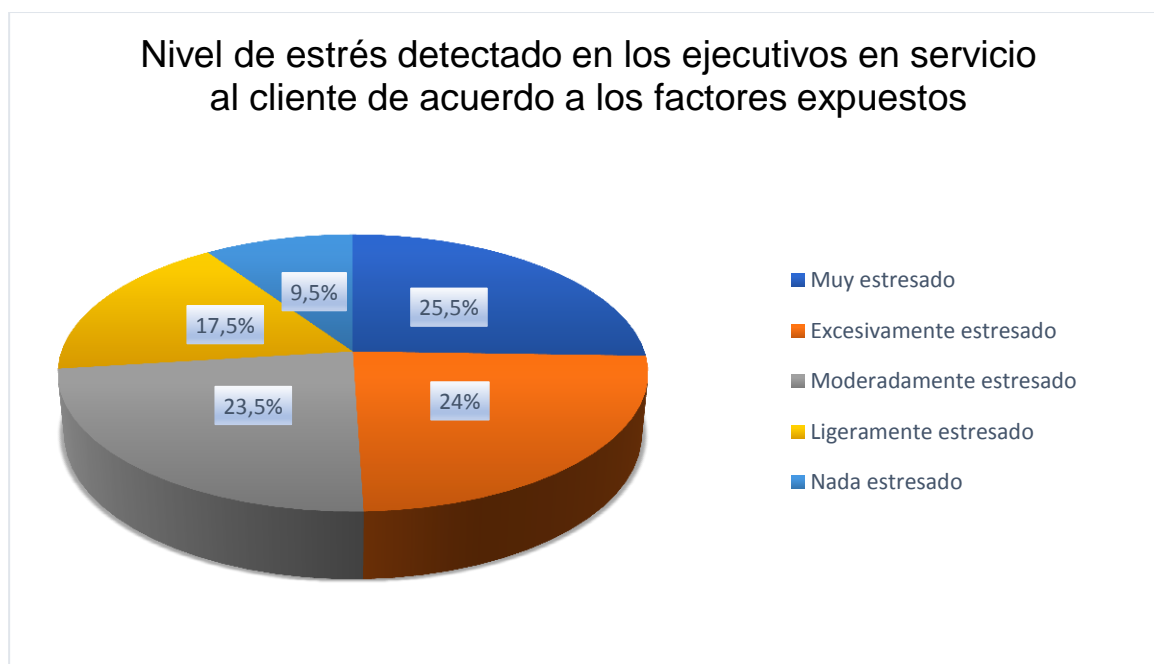
Con respecto a los datos como tal, podemos determinar que el grafico muestra el nivel de *muy estresado* como el nivel de mayor porcentaje con un 35%, seguido muy de cerca por el nivel de *moderadamente estresado*.

Con estos porcentajes podemos determinar que sin tener que medir o realizar un cuestionario los mismos colaboradores consideran que tienen altos niveles de estrés, causados por diferentes factores. En próximos gráficos vamos a ir determinando cuales son los factores de mayor estrés puntualmente.

Tabla 5. Nivel de estrés detectado en los ejecutivos en servicio al cliente de acuerdo a los factores expuestos.

Descripción	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de estrés según factores	Muy estresado	255	25,5
	Moderadamente estresado	240	24
	Ligeramente estresado	235	23,5
	Excesivamente estresado	175	17,5
	Nada estresado	95	9,5
	Totales	1000	100

Grafico 5. Nivel de estrés detectado en los ejecutivos en servicio al cliente de acuerdo a los factores expuestos.



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las agencias I.C.E

Como se aprecia en el gráfico anterior se logró aplicar el 100% de los cuestionarios a los colaboradores que ocupan el puesto de servicio al cliente en las agencias I.C.E, lo cual es de gran importancia ya que ellos son quienes tienen la mayor afectación.

Según los datos del gráfico, la mayoría de los colaboradores encuestados tienen un 25,5% de la afectación, en términos de la escala entrarían en el nivel de *muy estresados*, muy cerca se encuentra el nivel de *excesivamente estresado* con un 24% y moderadamente estresado con un 23,5%.

En términos generales se podría decir que efectivamente hay una congruencia entre lo que muestra el cuestionario con relación a lo que sienten los funcionarios, en ambos gráficos vemos que el nivel de muy estresado es el que predomina por encima de todos. Considero que eso se puede dar debido a que el puesto de servicio al cliente es un trabajo muy desgastante físico, mental y emocionalmente.

Tabla 6. Factor Nada Estresado

Preguntas	Factores	Nada estresado
1	Pobres perspectivas de promoción personal	4
2	Clientes difíciles	0
3	Falta de reconocimiento al buen trabajo	1
4	Responsabilidad en los trámites realizados	1
5	Tono de voz de los clientes	4
6	Períodos de receso muy cortos o nulos	4
7	Pobre apoyo de la jefatura	10
8	Salario inadecuado	9
9	Mucho trabajo por hacer y poco tiempo	2
10	Problemas y cambios constantes en los sistemas	3
11	Mantener una buena actitud hacia el cliente	14
12	Trabajo burocrático/administrativo (llenar informes)	3
13	Conflictos con los clientes	4
14	Recargo de funciones	3
15	Falta de oportunidad para trascender en la misma empresa	2
16	Déficit de recursos y/o personal de atención al cliente	1
17	Actitudes y comportamientos de los mismos compañeros. (Ineficiencia)	0
18	Comportamiento descortés o irrespetuoso de parte de los clientes	4
19	Presiones constantes de los superiores.	3
20	Tener más trabajo de la cuenta por incapacidades y vacaciones de otros compañeros	3
21	Trato de los supervisores	7
22	Impotencia por desconocimiento y/o poca capacitación	3
23	Cumplimiento de Metas	3
24	Facilidades en puestos por amistad o puestos políticos.	6
25	Hacer mal las cosas y no detectar un posible fraude	1
	Total	95

Grafico 6. Factor Nada Estresado

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las agencias I.C.E

Como se muestra en este gráfico para los compañeros de las agencias los factores menos estresantes son en primer lugar: el mantener una actitud buena hacia el cliente, el pobre apoyo de la jefatura y el salario inadecuado. En términos generales quiere decir que, aunque manejen mucho estrés por el trabajo y demás por lo menos la mayoría de la población es consciente de que deben manejar una buena actitud hacia el cliente, requisito fundamental en una atención.

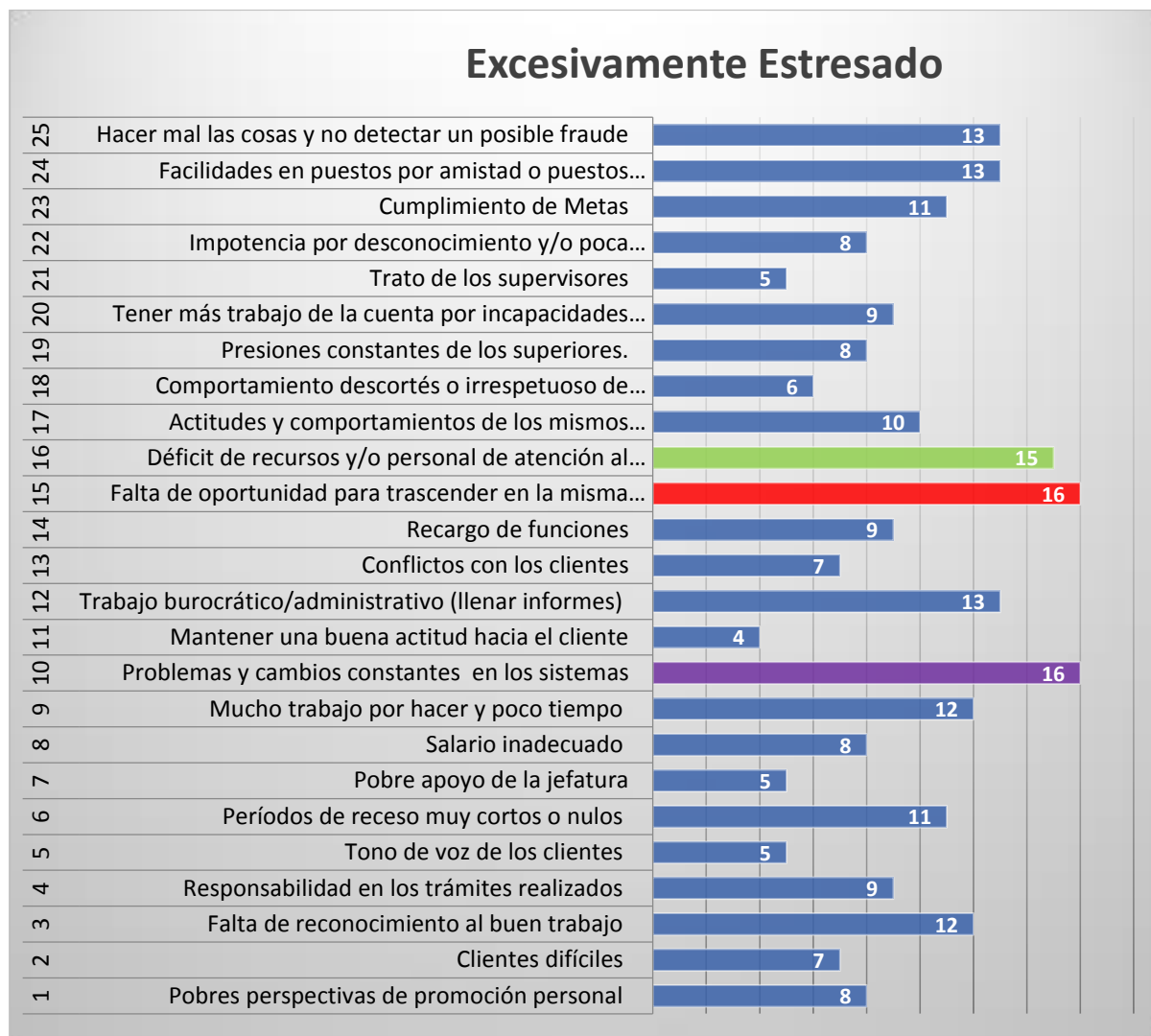
Con respecto a la jefatura lo que analizo es que un gran número de compañeros se lleva bien con el jefe y sienten el apoyo del mismo adicionalmente saben distinguir cuáles son sus responsabilidades y cuando deben de pedir ayuda para otros trámites. Y por último lo que deduzco con el salario inadecuado es que en su mayoría por ser empleados con más de 11 años en adelante consideran que el salario está bien por los pluses que se tienen como el pago de anualidades, bono escolar, vacaciones, extras y demás.

Con respecto a este tema del salario inadecuado se determina que los compañeros de nuevo ingreso pueden pensar diferente a los de más años, pero al ser una muestra total se toma en cuenta el valor mayor y en este caso al tener tantos compañeros con más de 6 años en adelante se vuelve complicado para ellos.

Tabla 7. Factor Excesivamente Estresado

Preguntas	Factores	Excesivamente Estresado
1	Pobres perspectivas de promoción personal	8
2	Clientes difíciles	7
3	Falta de reconocimiento al buen trabajo	12
4	Responsabilidad en los trámites realizados	9
5	Tono de voz de los clientes	5
6	Períodos de receso muy cortos o nulos	11
7	Pobre apoyo de la jefatura	5
8	Salario inadecuado	8
9	Mucho trabajo por hacer y poco tiempo	12
10	Problemas y cambios constantes en los sistemas	16
11	Mantener una buena actitud hacia el cliente	4
12	Trabajo burocrático/administrativo (llenar informes)	13
13	Conflictos con los clientes	7
14	Recargo de funciones	9
15	Falta de oportunidad para trascender en la misma empresa	16
16	Déficit de recursos y/o personal de atención al cliente	15
17	Actitudes y comportamientos de los mismos compañeros. (Ineficiencia)	10
18	Comportamiento descortés o irrespetuoso de parte de los clientes	6
19	Presiones constantes de los superiores.	8
20	Tener más trabajo de la cuenta por incapacidades y vacaciones de otros compañeros	9
21	Trato de los supervisores	5
22	Impotencia por desconocimiento y/o poca capacitación	8
23	Cumplimiento de Metas	11
24	Facilidades en puestos por amistad o puestos políticos.	13
25	Hacer mal las cosas y no detectar un posible fraude	13
	Total	240

Gráfico 7. Factor Excesivamente Estresado



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las agencias I.C.E

De acuerdo con el gráfico anterior puedo considerar que los dos factores que causan más estrés en los colaboradores de las agencias I.C.E son: la falta de oportunidad para trascender en la misma empresa y los problemas constantes en los sistemas ambos con un puntaje de 16 personas, en segundo lugar, quedaría el déficit de recursos y/o personal de atención al cliente con 15 y en tercer lugar me llama la atención que hay tres factores muy marcados con 13: no detectar un posible fraude, facilidades por amistad o puestos políticos y trabajo burocráticos (Informes).

Con respecto a la falta de oportunidad es una realidad, muchos de los compañeros que a lo largo de los años han querido irse superando y han tenido la bendición de poderlo hacer terminan deprimiéndose y/o renunciando por este motivo, el problema está en que en ocasiones salen puestos internos para concursar y simplemente por un tema de puestos vacantes no le permiten al compañero llevarse la plaza fija al nuevo lugar. Sé que hay compañeros que del todo nunca les interesó seguir estudiando, pero en cambio conozco casos en donde hay ingenieros, abogados, licenciados en administración y demás estancados en las agencias porque nunca les han dado la oportunidad o simplemente la administración no ha buscado la forma de poder tener un plan especial para los colaboradores de servicio al cliente.

Con el tema de los cambios y problemas constantes en los sistemas lo he vivido en carne eso causa un estrés casi que a diario debido a que en ocasiones no

son tan estables como uno quisiera y hay que terminar aplicando protocolos de boletas manuales para poder terminar adecuadamente con la atención.

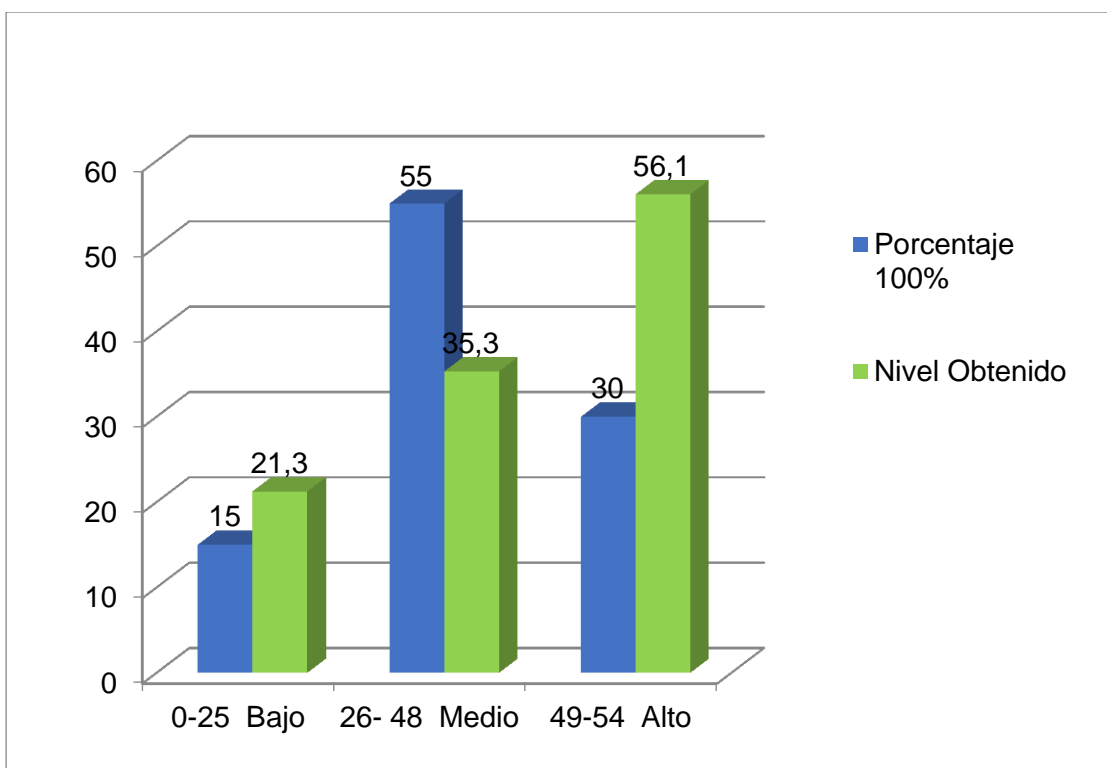
Por otro lado, el déficit de recursos y/o falta de personal en la actualidad es todo un tema a lo interno de la empresa, causando sobre todo cargas de trabajo excesivas en muchas agencias. En muchas ocasiones este problema causa incapacidades constantes, problemas mentales, desgaste emocional y físico, despersonalización y solicitud de vacaciones imprevistas. Una de las medidas que se están implementando actualmente es cerrar puntos de venta no rentables, contratar personal ocasional y darle la contratación y administración de agencias a RACSA.

Con relación a los factores de fraude, los puestos políticos y trabajos burocráticos lo que puedo decir es que son estresores debido a que siempre generan una incertidumbre en las personas. El fraude causa miedo por el hecho de que lo puedan condenar como culposos, los puestos políticos pueden generar envidia y celos y los trabajos burocráticos generan pereza, cargas de trabajo innecesarias e indisposición del personal.

Tabla 8. Nivel General de Cansancio Emocional

Nivel General de Cansancio Emocional				
Nivel	Rangos según la escala de Maslach	Nivel Obtenido	Total de sujetos (40)	Porcentaje 100%
Bajo	0-25	21,3	6	15
Medio	26-48	35,3	22	55
Alto	49-54	56,1	12	30

Gráfico 8. Nivel General de Cansancio Emocional



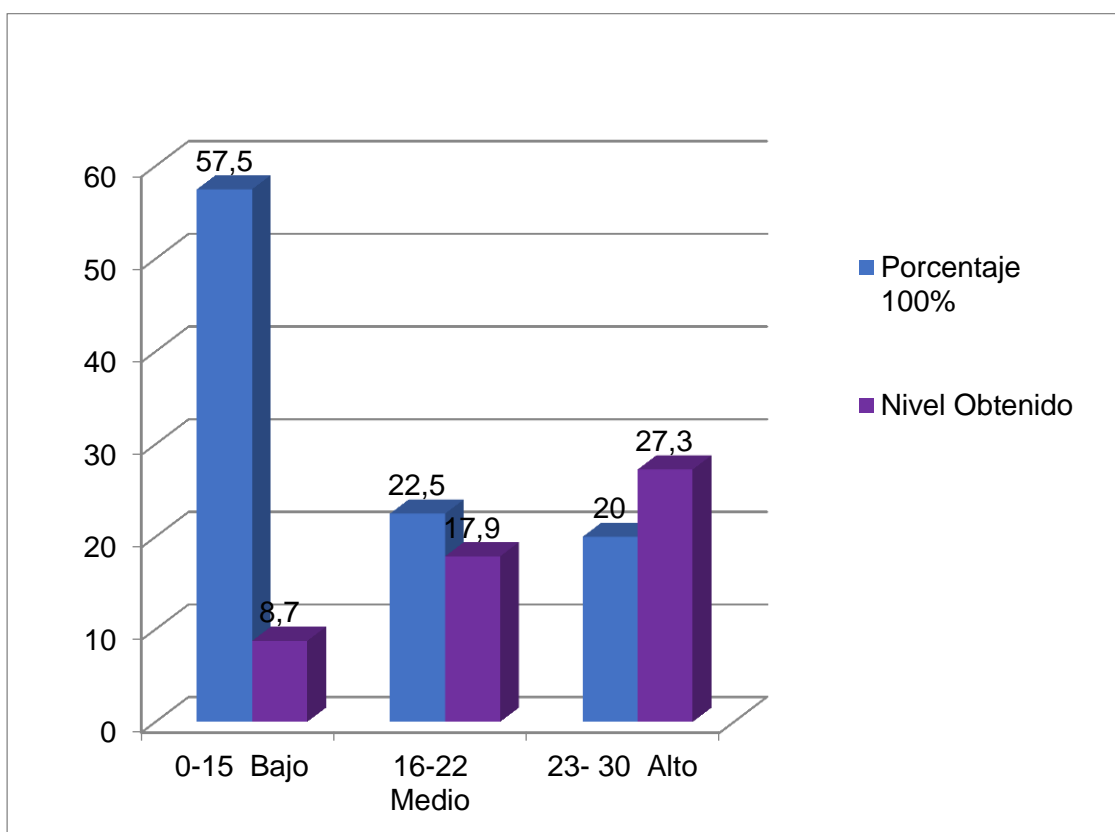
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las agencias I.C.E

Con el gráfico anterior, se observa que la mayor parte de la muestra evaluada presenta un cansancio emocional medio, se identifica con un 35.3 en el rango de 26 a 48 que según Maslach son personas con cierto nivel de agotamiento, puede que en algunos días se sienta bien y en otros se sienta agotada, pero con la capacidad de poder recuperarse, el 30 % se ubicó en un nivel alto de 56.1 en el rango de 49-54, donde presentan el síndrome por completo, se deben de mantener alerta debido a que dan muy poca productividad, realizan las tareas a medias, de mala gana o del todo no la realizan. Por último, solo el 15% de la muestra obtuvo un nivel bajo de 21,3 en los rangos de 0 a 25, mostrando un nivel muy leve y aceptable del síndrome.

Tabla 9. Nivel General de Despersonalización

Nivel General de Despersonalización				
Nivel	Rangos según la escala de Maslach	Nivel Obtenido	Total de sujetos (40)	Porcentaje 100%
Bajo	0-15	8,7	23	57,5
Medio	16-22	17,9	9	22,5
Alto	23-30	27,3	8	20

Gráfico 9. Nivel General de Despersonalización



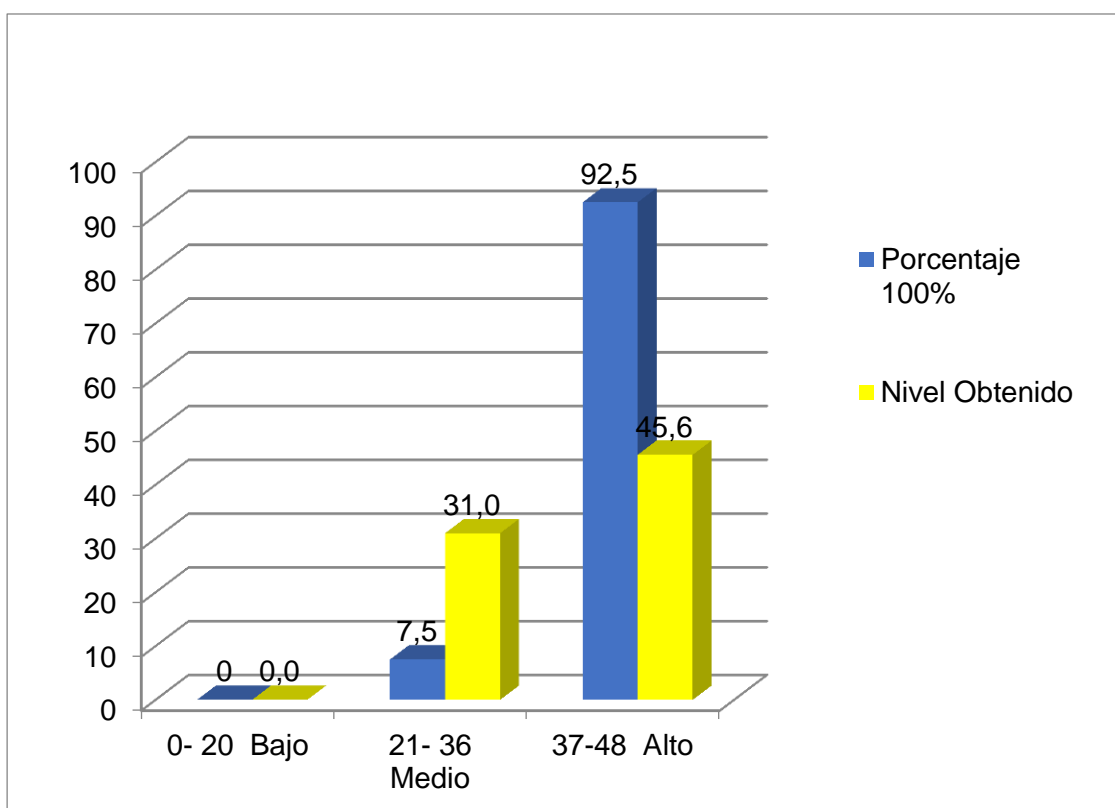
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las agencias I.C.E

En este gráfico se puede observar que según el 57, 5% de la muestra evaluada manifestó un nivel de 8,7 de un rango de 0-15, donde se puede deducir que las personas se encuentran en un nivel bajo o leve de despersonalización. Según Maslach estas personas se consideran apropiadas para el puesto y entregan tareas de calidad. Un 22,5% se encuentra en un nivel medio de 17,9 en el rango de 16 a 22, por lo que indican que son apropiadas para el puesto, pero en ocasiones tienen que hacer tareas que no les agradan. De último lugar con 20% de muestra evaluada está el nivel alto con un 27,3 en los rangos de 23 a 30, demostrando así que se sienten insatisfechas con el trabajo y se consideran inapropiadas para el puesto que desempeñan.

Tabla 10. Nivel General de Realización Personal

Nivel General de Realización Personal				
Nivel	Rangos según la escala de Maslach	Nivel Obtenido	Total de sujetos (40)	Porcentaje 100%
Bajo	0-20	0,0	0	0
Medio	21-36	31,0	3	7,5
Alto	37-48	45,6	37	92,5

Gráfico 10. Nivel General de Realización Personal



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las agencias I.C.E

En este gráfico se puede observar que el 92,5% de la muestra evaluada presentaron un 45.6 de nivel promedio, por lo que se haya en un nivel alto, en los rangos de 37 a 48, en la subescala de realización personal, por lo que según Maslach, son personas que mantienen una relación estable con los compañeros y pueden crear a pesar de las dificultades ambientes agradables. Cabe destacar que en este punto la realización personal no se toma como una superación personal o de estudios, sino más bien tenemos que hacernos la idea que el cuestionario lo que evalúa es el trato con los clientes, las responsabilidades en los tramites, las relaciones con los compañeros y el trato de los supervisores.

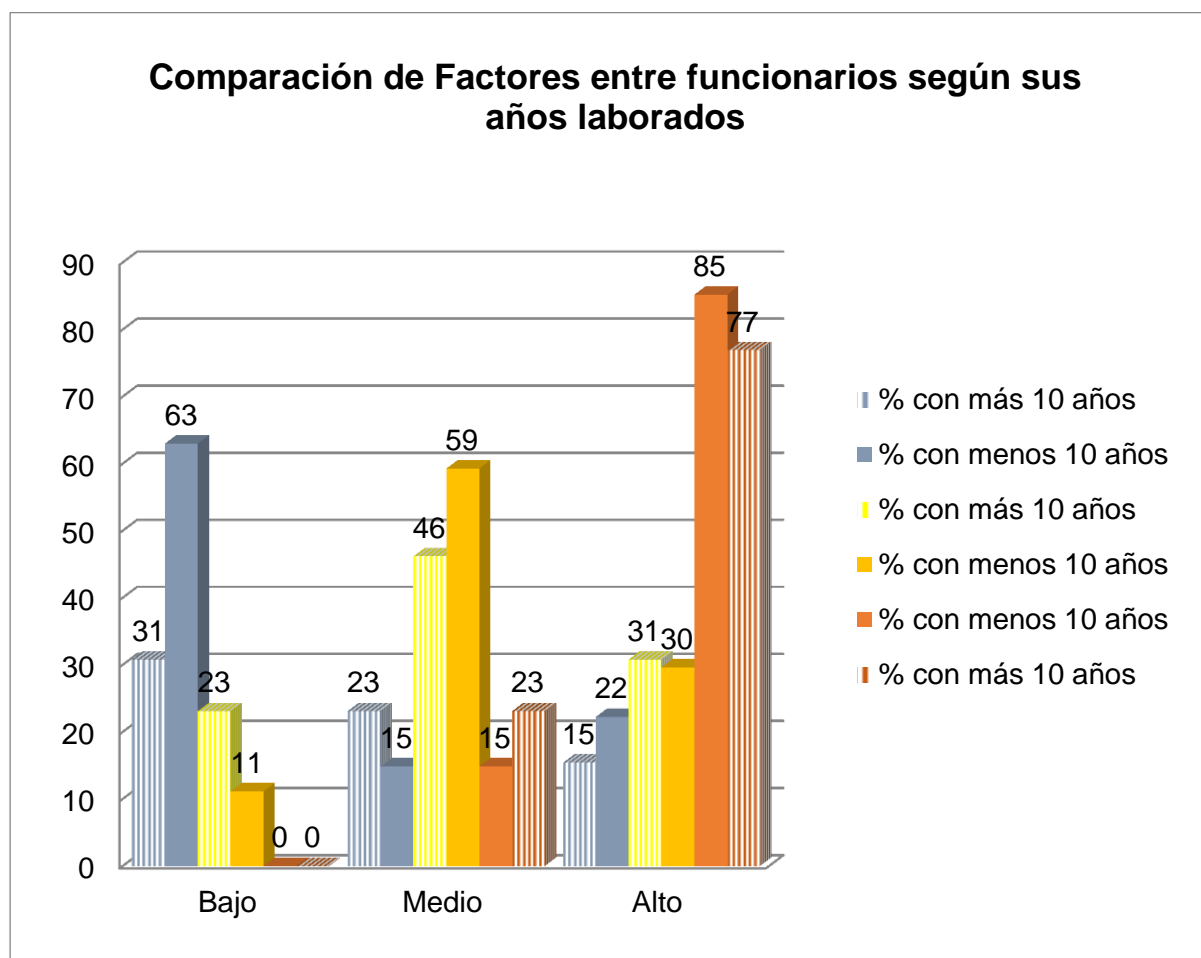
Tabla 11. Comparación de Factores entre funcionarios según sus años laborados.

Nivel Cansancio Emocional		Hombres y Mujeres con menos de 10 años laborados			Hombres y Mujeres con más de 10 años laborados		
Nivel	Rangos según la escala de Maslach	Con menos 10 años	Total de sujetos (40)	% con menos 10 años	Con más 10 años	Total de sujetos (40)	% con más 10 años
Bajo	0-25	20,8	3	11	21,7	3	23
Medio	26-48	35,4	16	59	35,0	6	46
Alto	49-54	53,9	8	30	60,4	4	31

Nivel de Despersonalización		Hombres y Mujeres con menos de 10 años laborados			Hombres y Mujeres con más de 10 años laborados		
Nivel	Rangos según la escala de Maslach	Con menos 10 años	Total de sujetos (40)	% con menos 10 años	Con más 10 años	Total de sujetos (40)	% con más 10 años
Bajo	0-15	10,1	17	63	8,0	4	31
Medio	16-22	17,0	4	15	16,6	3	23
Alto	23-30	25,2	6	22	30,1	2	15

Nivel de Realización Personal		Hombres y Mujeres con menos de 10 años laborados			Hombres y Mujeres con más de 10 años laborados		
Nivel	Rangos según la escala de Maslach	Con menos 10 años	Total de sujetos (40)	% con menos 10 años	Con más 10 años	Total de sujetos (40)	% con más 10 años
Bajo	0-20	0,0	0	0	0	0	0
Medio	21-36	32,3	4	15	37,0	3	23
Alto	37-48	46,8	23	85	47,9	10	77

Gráfico 11. Comparación de Factores entre funcionarios según sus años laborados.



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de las agencias I.C.E

Con respecto a este gráfico lo que nos muestra es que en la escala de nivel alto tenemos que los colaboradores sin importar si tienen menos de 10 años de laborar o más siempre muestran un buen promedio de realización personal.

Adicionalmente se nota que tienen niveles superiores al 30% en cansancio emocional nuevamente sin importar los años de laborar, aunque no es el promedio general de la escala de cansancio emocional si considero que se le debe de dar importancia dado que 8 personas con menos de 10 años de laboral fueron las marcaron la diferencia, esto quiere decir que no se pueden descuidar a estos colaboradores porque si no en cualquier momento estaríamos hablando de niveles altos de cansancio emocional dando consigo el síndrome de burnout.

Con respecto a la escala media podemos darnos cuenta que como les comenté anteriormente el cansancio emocional es el que hace la diferencia aquí y marca el factor en ambos grupos tanto en las menores a 10 años como los mayores a 10 años.

También destaca con una puntuación de 23 la realización personal de los colaboradores con más de 10 años. Causado probablemente por el desgaste de los años en donde ya ellos no atienden igual, les da pereza, desinterés o simplemente los años tanto de edad como de antigüedad les pasan la factura.

Por último, tenemos el nivel bajo en donde el puntaje alto se le da a la despersonalización en ambos grupos de años laborados y el nivel más bajo o en este caso nulo sería para la realización personal, muestra de que en esta escala los colaboradores de las agencias I.C.E no tienen ningún problema.

Respuestas de las entrevistas realizadas a los coordinadores de las Agencias

I.C.E

1. ¿Los colaboradores muestran intereses en superarse?

Coordinador 1: *R/Si en términos generales.*

Coordinador 2: *R/La mitad del personal.*

2. ¿Alguna vez les ha consultado porque no lo hacen? ¿Que han mencionado?

Coordinador 1: *R/Si, por falta de tiempo y por falta de dinero.*

Coordinador 2: *R/Si, Desinterés, Falta de motivación.*

3. ¿Alguna vez los ha notado desanimados emocionalmente o con algún otro problema?

Coordinador 1: *R/Si constantemente.*

Coordinador 2: *R/Si en ocasiones.*

4. ¿Cuál considera usted que es la causa más común para estar desanimado?

Coordinador 1: *R/Falta de dinero y falta de oportunidad dentro de la misma empresa.*

Coordinador 2: *R/Problemas Familiares, falta de promoción en la empresa.*

5. ¿Para usted porque los colaboradores pasan quejándose del trabajo y de los clientes?

Coordinador 1: *R/Por el maltrato de los Clientes, Ineficiencia técnica y problemas familiares.*

Coordinador 2: *R/Por tener tantos años en servicio al cliente.*

6. ¿Todos los colaboradores les buscan soluciones a los problemas? ¿La empresa les ayuda a poder hacerlo? ¿Cómo lo hacen?

Coordinador 1: *R/La gran mayoría, lo que hacen es poder solucionar en el momento sino escalar al supervisor o área encargada.*

Coordinador 2: *R/Una parte de los compañeros, los otros esperan que sea la misma empresa que los solucione.*

7. ¿Se dejan vencer por los fracasos? ¿Son quejosos y negativos?

Coordinador 1: *R/No. La gran mayoría del tiempo.*

Coordinador 2: *R/Algunos si se dejan vencer y la mayoría son quejosos y negativos.*

8. ¿Considera que son positivos y felices en sus puestos de trabajo? ¿A los que no lo son como se les ayuda?

Coordinador 1: *R/No, Dándoles vacaciones, permisos y rol escalonado.*

Coordinador 2: *R/Un porcentaje alto podría decir que tratan de ser positivos, pero ya no son felices en su puesto de trabajo. Tratando de negociar extras, vacaciones, permisos.*

9. ¿Considera que como en todo trabajo existe resistencia al cambio? ¿Cómo lo logran eliminar?

Coordinador 1: *R/Si, Con más horas de capacitación.*

Coordinador 2: *R/Sí, Sensibilizando a los compañeros y dándoles una explicación detallada del porqué, causas, consecuencias y demás.*

10. ¿Cuál es su opinión acerca del grupo de trabajo? ¿Considera que en términos generales hay un buen ambiente laboral? ¿Se apoyan entre ellos o todo lo contrario?

Coordinador 1: *R/Regular, no todos se llevan bien y no todos se hablan.*

Coordinador 2: *R/Es un grupo que trata de llevarse bien en armonía a pesar de las diferencias y disgustos En términos generales hay un buen ambiente, aunque no se lleven del todo bien por lo menos hay respeto y apoyo.*

11. ¿Por qué no hay un buen ambiente? ¿Cuáles cree usted que sean las causas?
:

Coordinador 1: *R/Por el estrés laboral y horarios extensos.*

Coordinador 2: *R/Por las cargas de trabajo, falta de personal, horarios extensos.*

12. ¿Cree usted que todos respetan a los supervisores y confían fielmente en su palabra, conocimiento y respaldo? ¿Por qué no?

Coordinador 1: *R/No, porque consideran que no hay homologación de criterios.*

Coordinador 2: *R/No, siempre se quedan con duda y solo los que investigan se dan cuenta del conocimiento del encargado.*

13. ¿Sabe que es el Síndrome de Burnout? ¿Considera que en su oficina alguno de los colaboradores lo padece? ¿Cómo cree que lo está afectando?

Coordinador 1: *R/Sí, varios colaboradores. Sí el asistente. Emocional y físicamente.*

Coordinador 2: *R/Sí, varios colaboradores. Estado de ánimo, rendimiento. Emocional y físicamente.*

14. ¿Considera que el Síndrome de Burnout es el causante de una mala atención, de quejas o reprocesos? ¿Cree que pueda provocar un enfrentamiento entre los mismos compañeros?

Coordinador 1: *R/Sí, si se da mucho enfrentamiento entre los mismos compañeros.*

Coordinador 2: *R/Si por las cargas de trabajo y el estrés diario.*

15. ¿Existen casos de depresión excesivos o frustraciones constantes en el grupo de trabajo?

Coordinador 1: *R/Sí tengo dos casos puntuales.*

Coordinador 2: *R/Depresión excesiva no, pero si hay muchas frustraciones.*

16. ¿Alguno de los compañeros siempre tiene una actitud agresiva, de mal humor o de aislamiento?

Coordinador 1: *R/Sí.*

Coordinador 2: *R/En algunas ocasiones, más que todo de mal humor y aislamiento.*

17. ¿Cree que los colaboradores se incapacitan por las cargas de trabajo, la constante fatiga o el cansancio? ¿Cada cuánto lo hacen?

Coordinador 1: *R/Sí, aquí o por lo menos dos personas cada 15 días en promedio.*

Coordinador 2: *R/Si por lo menos una vez cada 22 días.*

18. ¿Alguna vez ha tenido que atender un reclamo de un cliente por agresividad o mal trato del colaborador? ¿Con que frecuencia?

Coordinador 1: *R/Sí por lo menos de una a dos cada 15 días.*

Coordinador 2: *R/Sí por lo menos una al mes.*

19. ¿En términos generales cuáles son las actitudes negativas más comunes en su centro de trabajo que pueden causar el Síndrome de Burnout en los colaboradores?

R/

- ✓ *Se pasan quejando de todo y todo el día.*
- ✓ *Están siempre a la defensiva y no aceptan órdenes del jefe directo.*
- ✓ *Hablan Negativamente.*
- ✓ *Son muy pasivos.*
- ✓ *No aceptan el cambio en sistema.*
- ✓ *Crear un mal ambiente con los compañeros.*
- ✓ *Se burlar de los clientes.*
- ✓ *Creé que siempre tiene la razón de todo.*
- ✓ *Prepotencia.*
- ✓ *Insatisfacción.*
- ✓ *Antipatía.*
- ✓ *Deslealtad a la empresa.*

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

Objetivo Específico Número 1:

Identificar los principales estresores laborales para los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad con sede Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas.

Conclusión

- Se identificaron dos estresores: el primero la falta de oportunidad para transcender en la misma empresa y el segundo los problemas constantes en los sistemas internos, también se determinó un tercer estresor con un alto grado de relevancia; es el déficit de recursos y/o personal de atención al cliente, en este punto quiero comentar que hoy en día es más evidente y preocupante dado que casi que es un tema diario en donde se sufre con ello; se da por las constantes incapacidades, vacaciones, horarios escalonados, permisos, citas, roles en otras agencias, compañeras embarazadas, compañeras de primer ingreso sin capacitar y por

Recomendación

- Realizar charlas semanales o quincenales sobre el estrés laboral y síndrome de burnout, se pueden ver diferentes temas como: autoeficacia personal, mejorar de la autoestima, técnicas de afrontamiento del estrés, como aumentar su nivel de resiliencia y mejorar la gestión emocional en el puesto de trabajo. Dichas charlas estarían a cargo del coordinador de la agencia con asesoría y apoyo de los compañeros de capital humano de la Región Este. Con dichas charlas también se puede hacer una concientización sobre los sistemas internos, así como darles ciertas herramientas de como poder buscar nuevas oportunidades en

ultimo por sobre cargas de trabajos en los mismos punto de venta.

la empresa. Con este punto se debe hacer relevancia que debe ser una prioridad para los funcionarios que estén interesados en seguir adelante con sus estudios. Se pueden hacer reuniones mensuales con el supervisor o jefe directo para buscar acuerdos comunes, en donde el jefe le puede sensibilizar y motivar a seguir adelante buscando la forma de poder brindarle permisos para asistir a clases, taller o demás actividades. También otra medida es la de motivar a participar al personal en los cursos libres que la empresa brinda en ciertas ocasiones, como por ejemplo cursos básicos, medios y avanzados de office, ingles conversacional entre otros.

Objetivo específico Número 2:

Determinar la presencia del síndrome de burnout en los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad con sede en Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas.

Conclusión

- Según lo mostrado a través de los resultados del cuestionario de Maslach, el síndrome de burnout solo puntuó un promedio medio en una de las tres sub-escalas de su división, esto quiere decir que no se pudo detectar el síndrome de burnout en los funcionarios del Instituto Costarricense de Electricidad con sede en Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas. Lo peculiar de los datos es que el cansancio emocional fue el que puntuó medio tanto en niveles de personas jóvenes como adultas, por lo que quiere decir que si no se lleva un control adecuado y un seguimiento a ellos perfectamente en cualquier momento se pueden estar dando los primeros casos de burnout en estas agencias. La expectativa era poder decir que si había

Recomendación

- Planear una estrategia entre los coordinadores de las agencias y el departamento de capital humano para lograr identificar cual es la mejor estrategia para combatir y prevenir el cansancio emocional. De momento una de las recomendaciones sería revisar las categorías de los funcionarios que cuentan con una plaza de servicio al cliente y no lo ejecutan. Se puede analizar la opción de reubicarlos y de esta forma se podría obtener más puestos en las agencias, con personal de la casa y con vasta experiencia. Considero que dicha medida permitiría combatir el agotamiento físico, la falta de energía y los síntomas depresivos que presentan actualmente los funcionarios de las tres agencias en estudio.

- el síndrome más que todo porque hay muchos compañeros con demasiados años en agencia, realizando lo mismo día con día y sin ver que puedan surgir.
- Por otro lado el mismo cuestionario de Maslach realizó diferentes análisis con los mismos funcionarios pero utilizando las variables de edad, antigüedad y género. Al final se pudo hacer un comparativo entre las tres sub-escalas del síndrome, los rangos de puntaje y los porcentajes de las personas con más o menos de 10 años de laborar. En conclusión el único dato sobresaliente fue el puntaje medio en la sub-escala del cansancio emocional.
 - Rotar los puestos de atención al cliente cada tres meses para evitar un desgaste mental y una monotonía en los colaboradores. Con esto se aseguran mejores resultados y una motivación constante, ayuda a estar anuentes al cambio.

Objetivo específico número 3:

Investigar acerca de las actitudes de los funcionarios de las agencias del Instituto Costarricense de Electricidad con sede en Sabana Norte, Sabana Sur y Pavas, para lograr determinar si hay algún impacto del síndrome de burnout en ellos.

Conclusión

- Con respecto a las entrevistas que se les hicieron a los jefes de las agencias se concluye que existen varios funcionarios con desinterés por estudiar dado a que tienen problemas económicos, personales, pereza u otros. Les desmotiva el hecho de la falta de dinero, y de incentivos de parte de la empresa.
- En una de las agencias en particular se puede observar que se incapacitan constantemente por estar desanimados producto del maltrato de los clientes y de los años de laboral en lo mismo.
- Por otro lado en otra agencia se evidenció que en ocasiones por el mismo estrés diario, las cargas de trabajo y la constante falta de personal, los compañeros no se hablan y menos se

Recomendación

- Coordinar con los compañeros de capital humano una visita al sendero de cuerdas en el centro de recreo en Turrucares para fomentar la unión de grupo, el bienestar y la mejora continua en la comunicación como grupo de trabajo.
- Apoyarlos constantemente a que vendan más productos y servicios, proponiéndonos entre todos a alcanzar las metas para recibir a cambio las comisiones económicas. Una forma de mejorar la gestión es a través de alianzas con asociaciones o entidades que permitan que los muchachos puedan realizar comercializaciones en sus puntos de trabajo o sino que por lo menos puedan ser sus ejecutivos, para

apoyan.

- Al finalizar la entrevista también se vieron otras actitudes negativas como lo son: las quejas constantes, la negatividad, la antipatía entre otros.

que allá una ganancia en ambas partes.

- Dar un espacio antes de comenzar la jornada laboral para buscar charlas, videos y material de apoyo acerca de cómo poder atender clientes difíciles y de inteligencia emocional.

BIBLIOGRAFÍA CITADA Y CONSULTADA

Castillo Ruíz S. (2016). *Nivel de Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango "Dr. Jorge Vides Molina"* Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala.

Oramas Viera. A. (2013). *"Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria". (Tesis Doctoral)*". Escuela Nacional de Salud Publica Instituto Nacional de Salud de los trabajadores, La Habana, Cuba.

Flor Calero. J; Alvarez Plua. P; Honores Calle. M. (2015) *Estudio de Burnout. (Tesis de grado Magister de Gerencia Hospitalaria)*. Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil. Ecuador.

Rugama Hidalgo. G. (2014). *Prevalencia del síndrome de desgaste profesional su relación con estilos de vida y composición corporal en funcionario áreas de salud de barranca, Puntarenas. (Tesis de Maestría en Salud Integral y Movimiento humano y calidad de vida)*. Universidad Nacional. Costa Rica.

Arias Garro. P; Melina Castro. M. (2012) *"Prevalencia del síndrome de Burnout y factores sociodemográficos y laborales asociados en enfermeros (as) profesionales del Hospital de Niños durante el mes de septiembre 2012"*. Universidad de Costa Rica. San Jose, Costa Rica.

Gavilema Vistin E; Pilamunga Hurtado M (2014) " *Factores de riesgo asociados al síndrome de burnout en el personal profesional de enfermería del hospital Dr. roberto gilbert elizalde, provincia del guayas. mayo 2013 - marzo 2014*" Universidad Estatal de Bolívar. Guaranda, Ecuador

Bohlander, G.; Snell, S. y Morris, S.:(2018) *Administración de recursos humanos*. 17 ed. Editorial: Cengage.

Arnold, J y Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo Comportamiento humano en el ámbito laboral*.5 ed. Editorial: Pearson Educación.

Organización Guatemala Prospera (2014). *El valor de la actitud*. Ed. Guatemala.

Aguilar, J. (2015) *Reingeniería actitudinal: La ciencia y el arte de potenciar la actitud*. Jalisco, México.

Robbins,S y Judge, T. (2017) *Comportamiento Organizacional*. 17 ed. Mexico. Ed: Pearson Educación.

Robbins,S y Judge, T. (2013) *Comportamiento Organizacional*. 15 ed. Mexico. Ed: Pearson Educación

Bernal, Torres, C (2016) *Metodología de la Investigación*. 4° ed. Colombia: Pearson.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. (2014) *Metodología de la Investigación*, 6° ed México: McGraw-Hill

Fuentes, María (2015) *Burnout y Comportamiento Organizacional (Tesis inédita de Licenciatura)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

Grupo ICE (2018) Acerca de I.C.E, Nuestra Empresa. Recuperado de: www.grupoice.com

Barrantes, R (2014). *Investigación: un camino al conocimiento: enfoque cuantitativo y cualitativo*, 2 reimp. San José: EUNED.

Arias, F. G. (2012). *Proyectos de Investigación Introducción a la Metodología Científica*. Venezuela: Episteme.

Carranza Elizondo K. (2016) *Análisis del estrés laboral que afecta a los colaboradores de la empresa Meditek Services, S. A. durante el periodo del primer semestre 2016*. (Tesina Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos). Universidad Hispanoamericana Heredia, Costa Rica.

Baas Chable, M. I. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson.

Yuni, J y Ariel, C (2014). *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*, 2ed. Córdoba Argentina: Editorial Brujas

Lili Preciado, (16, 03,2016) Listas de Cotejo- *¿Qué son y cómo elaborarlas?*
Disponibile en <http://digitalped.blogspot.mx/>

Álvarez Venegas, R; Paredes Hernández, L y Arteaga Pérez, J. (2015). *Guía metodológica para la elaboración de proyectos de investigación en postgrado*. 3° ed. México: Universidad Internacional.

González, L (2018). *Guía Trabajos finales de graduación, tesinas y tesis en ciencias sociales*, Universidad Hispanoamericana Heredia, Costa Rica

Babbie, E.R (2014). *The basics of social research* (6ª.ed). Belmont, EE.UU

González Vallejo, L.; Evans Meza, R, y Pérez Fallas, D. ;(2017). *Manual: Vancouver, APA, citas y referencias bibliográficas*.3-17 ed.San José.

Annet, K, Sáenz López, C y Gonzalo Quiroga, M. (2012). *Metodología para*

Investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales y jurídicas. México:
Editoriales Dykinson

Morales, V. (2013). *La enseñanza de la Teoría de Conjuntos en FACES: Valoración del Aula Virtual por los estudiantes.* (Tesis doctoral). Facultad de Ciencias de la Educación. Departamento de Didáctica y Organización Educativa. Universidad de Sevilla. España.

GLOSARIO

Prevalencia: Es la proporción de individuos de un grupo o una población que presentan una característica o evento determinado en un momento o en un período determinado ("prevalencia de periodo"). Por tanto podemos distinguir dos tipos de prevalencia: puntual y de periodo.

La **introspección** o **inspección interna:** designa la idea de « mirar al interior ». Se trata del conocimiento que el sujeto pueda adquirir de sus propios estados mentales, o sea designada la situación, para un sujeto dado, de observarse y analizarse a sí mismo, interpretando y caracterizando sus propios procesos cognitivos y emotivos.

Disonancia cognitiva: Estado mental de ansiedad que ocurre cuando hay un conflicto entre las diversas cogniciones de un individuo (por ejemplo, actitudes y creencias) después de tomar una decisión.

Downsizing: Es una forma de reorganización o reestructuración de las empresas mediante la cual se lleva a cabo una mejoría de los sistemas de trabajo, el rediseño organizacional y el establecimiento adecuado de la planta de personal para mantener la competitividad.

ANEXOS

Universidad Hispanoamericana
Carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos
Investigación para optar por el grado de Bachillerato

Estimado(a) colaborador(a):

Reciba un cordial saludo, el siguiente cuestionario tiene el objetivo de recopilar información para poder detectar el síndrome de Burnout en su oficina de trabajo, se utilizará la técnica del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory.

No se requiere de su nombre y su respuesta será totalmente confidencial.

Edad _____ Sexo _____ Estado Civil _____

Puesto Desempeñado _____ Antigüedad en el puesto _____

Instrucciones: Conteste las siguientes frases indicando la frecuencia con que Ud. ha experimentado ese sentimiento. Escriba una “X” en el número que considere:

- 1: Nunca**
- 2: Pocas veces al año**
- 3: Una vez al mes**
- 4: Pocas veces al mes**
- 5: Una vez a la semana**
- 6: Pocas veces a la semana**
- 7: Todos los días**

Frases	1	2	3	4	5	6	7
1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo							
2. Me siento agotado(a) al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4. Puedo entender fácilmente cómo se sienten los clientes							
5. Siento que trato a algunos/as de mis clientes como si fuesen objetos y no personas							
6. Tratar con clientes todo el día es realmente tenso para mí							
7. Trato eficazmente los problemas de los clientes							
8. Me siento "quemado(a)", "fundido(a)" por mi trabajo							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de otras personas							

10. Me he vuelto más insensible con las personas desde que desempeño este trabajo							
Frases	1	2	3	4	5	6	7
11. Temo que este trabajo me endurezca emocionalmente							
12. Me siento con mucho vigor							
13. Me siento frustrado(a) en mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. Me es indiferente, realmente, lo que le sucede a los clientes que atiendo							
16. Trabajar directamente con clientes, me produce mucho estrés							
17. Me es fácil crear una atmósfera relajada con los clientes							
18. Me siento estimulado(a) después de trabajar directamente con los clientes							
19. En este trabajo he realizado muchas cosas que valen la pena							
20. Siento que ya no doy más.							
21. En mi trabajo trato problemas emocionales con mucha calma							
22. Siento que mis clientes me echan la culpa de algunos de sus problemas							

Universidad Hispanoamericana
Carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos
Investigación para optar por el grado de Bachillerato

Entrevista a los Jefes de las agencias
I.C.E Sabana Sur, Sabana Norte y Pavas

Estimado(a) colaborador(a):

Soy estudiante de Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana, este cuestionario lo estoy realizando para mi tesina de graduación y su objetivo es evaluar la actitud de los compañeros de Servicio al Cliente. *Toda la información que usted brinde será confidencial y se utilizará solamente para fines educativos.*

11. ¿Los colaboradores muestran intereses en superarse?
12. ¿Alguna vez les ha consultado porque no lo hacen? ¿Que han mencionado?
13. ¿Alguna vez los ha notado desanimados emocionalmente o con algún otro problema?
14. ¿Cuál considera usted que es la causa más común para estar desanimado?
15. ¿Para usted porque los colaboradores pasan quejándose del trabajo y de los clientes?
16. ¿Todos los colaboradores le buscan soluciones a los problemas? ¿La empresa les ayuda a poder hacerlo? ¿Cómo lo hacen?
- 17.
18. ¿Se dejan vencer por los fracasos? ¿Son quejosos y negativos?
19. ¿Considera que son positivos y felices en sus puestos de trabajo? ¿A los que no lo son como se les ayuda?
20. ¿Considera que como en todo trabajo existe resistencia al cambio? ¿Cómo lo logran eliminar?

21. ¿Cuál es su opinión acerca del grupo de trabajo? ¿Considera que en términos generales hay un buen ambiente laboral? ¿Se apoyan entre ellos o todo lo contrario?
11. ¿Por qué no hay un buen ambiente? ¿Cuáles cree usted que sean las causas?
20. ¿Cree usted que todos respetan a los supervisores y confían fielmente en su palabra, conocimiento y respaldo? ¿Por qué no?
21. ¿Sabe que es el Síndrome de Burnout? ¿Considera que en su oficina alguno de los colaboradores lo padece? ¿Cómo cree que lo está afectando?
22. ¿Considera que el Síndrome de Burnout es el causante de una mala atención, de quejas o reprocesos? ¿Cree que pueda provocar un enfrentamiento entre los mismos compañeros?
23. ¿Existen casos de depresión excesivos o frustraciones constantes en el grupo de trabajo?
24. ¿Alguno de los compañeros siempre tiene una actitud agresiva, de mal humor o de aislamiento?
25. ¿Cree que los colaboradores se incapacitan por las cargas de trabajo, la constante fatiga o el cansancio? ¿Cada cuánto lo hacen?
26. ¿Alguna vez ha tenido que atender un reclamo de un cliente por agresividad o mal trato del colaborador? ¿Con que frecuencia?
27. ¿En términos generales cuáles son las actitudes negativas más comunes en su centro de trabajo que pueden causar el Síndrome de Burnout en los colaboradores?

¡Muchas gracias por su tiempo!

Universidad Hispanoamericana
Carrera de Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos
Investigación para optar por el grado de Bachillerato

Estimado Colaborador y/o colaboradora:

Reciba un cordial saludo, el siguiente cuestionario tiene el objetivo de recopilar información para poder detectar los estresores más comunes en su puesto de trabajo.

No se requiere de su nombre y su respuesta será totalmente confidencial.

Inventario de estrés para Ejecutivos en servicio al cliente.

I-En su puesto de trabajo, ¿cuánto estrés le origina estos factores?

0: Ningún 1: Ligeramente 2: Moderado 3: Mucho estrés 4: Excesivo estrés.

Factores	0	1	2	3	4
1. Pobres perspectivas de promoción personal					
2. Clientes difíciles					
3. Falta de reconocimiento al buen trabajo					
4. Responsabilidad en los trámites realizados					
5. Tono de voz de los clientes					
6. Períodos de receso muy cortos o nulos					
7. Pobre apoyo de la jefatura					
8. Salario inadecuado					
9. Mucho trabajo por hacer y poco tiempo					
10. Problemas y cambios constantes en los sistemas					
11. Mantener una buena actitud hacia el cliente					
12. Trabajo burocrático/administrativo (llenar informes)					
13. Conflictos con los clientes					
14. Recargo de funciones					
15. Falta de oportunidad para trascender en la misma empresa					
16. Déficit de recursos y/o personal de atención al cliente					
17. Actitudes y comportamientos de los mismos compañeros. (Ineficiencia)					
18. Comportamiento descortés o irrespetuoso de parte de los clientes					
19. Presiones constantes de los superiores.					
20. Tener más trabajo de la cuenta por incapacidades y vacaciones de otros compañeros					
21. Trato de los supervisores					
22. Impotencia por desconocimiento y/o poca capacitación					
23. Cumplimiento de Metas					
24. Facilidades en puestos por amistad o puestos políticos.					
25. Hacer mal los trámites y no detectar un posible fraude					

II-¿Desea agregar algunos otros factores o realizar algún comentario con relación a las preguntas?

III-En general, ¿en qué medida se siente Ud. estresado como Ejecutivo de servicio al cliente?

Nada estresado _____

Ligeramente estresado _____

Moderadamente estresado _____

Muy estresado _____

Excesivamente estresado _____