



## **Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos**

### **Trabajo Final de Graduación**

#### ***Análisis de la relación entre el fenómeno burnout - absentismo laboral y Engagement- absentismo Laboral en empresas de Call Center de la provincia de Córdoba.***

**Profesor:** Lic. Pablo Ezequiel Flores

**Alumno:** Alexis Emmanuel Insaurralde

**Materia:** Seminario Final de Recursos Humanos

**Legajo N°:** RHU01249

**Modulo N°3:** Diseño Metodológico, cronograma de avance.

**Fecha:** 05/12/2017

#### **Agradecimientos**

En primer lugar agradecerles a mis padres y hermanos por apoyarme durante todo el transcurso de mi carrera y creer en mí. También agradecerles a mis tíos y abuelos por su apoyo incondicional. A la universidad por darme la posibilidad de formarme tanto personal como profesionalmente y por último, a

todos los docentes que de alguna manera me aportaron sus experiencias y conocimientos durante este proceso de aprendizaje.

## **Resumen**

Como bien se conoce el Absentismo laboral es un fenómeno muy común en las empresas, en los últimos tiempos se ha intensificado generando para las organizaciones grandes pérdidas, si bien es un factor imposible de eliminarlo en su totalidad lo que se intenta es reducirlo a niveles considerados normales para las organizaciones de modo que pueda ser controlado.

Diferentes factores/causas son las que producen este fenómeno, tales como: Deficiente liderazgo, falta de motivación, inexistente relación con los compañeros, mal clima, estrés laboral (*bornout*), entre otros. El presente trabajo hará foco en la relación existencial entre el absentismo laboral y la variable *bornout* (también denominado estrés laboral), y absentismo laboral y el nivel de *Engagement* (Compromiso/Implicación), de los trabajadores.

Actualmente vivimos en un entorno de elevado cambio esto genera el surgimiento de mucha competencia y por ende exigencias de las empresas, altos niveles de presión para los individuos y un ritmo de vida acelerado tanto laboral como cotidiano que en ocasiones supera el nivel de resistencias de las personas produciéndose de esta manera el fenómeno de *bornout*.

Cuando hacemos mención del nivel de *Engagement* que posee cada trabajador, referimos al nivel de compromiso y/o implicación del individuo con su trabajo, es decir fuerza de voluntad y/o implicación del trabajador a la hora de llevar adelante las actividades laborales que la organización la demanda.

El objetivo principal es analizar la relación del absentismo laboral y el estrés laboral, como así también la relación del fenómeno Burnout y Engagement en trabajadores de las empresas de *Call Center* en la ciudad de Córdoba. La metodología empleada en dicha investigación será correlación causal con un muestreo de tipo accidental. Para llevar adelante la recolección de los datos se utilizará un cuestionario compuesto de 34 preguntas que puedan mostrar la relación de los fenómenos antes mencionados, finalizando con una última pregunta directa cerrada que nos permitirá visualizar el porcentaje de absentismo de los trabajadores.

Palabras Claves: *Bornout* (estrés laboral), Absentismo laboral, *Call Center*, *Engagement*.

## **Nota para evaluadores**

### **Lo que ya se sabe**

Como bien se conoce el Absentismo laboral es un fenómeno muy común en las empresas, en los últimos tiempos se ha intensificado generando para las organizaciones grandes pérdidas, si bien es un factor imposible de eliminarlo en su totalidad lo que se intenta es reducirlo a niveles considerados normales para las organizaciones de modo que pueda ser controlado.

Diferentes factores/causas son las que producen este fenómeno, tales como: Deficiente liderazgo, falta de motivación, inexistente relación con los compañeros, mal clima, estrés laboral (*bornout*), entre otros.

Hasta el momento en el área de *call center* de la provincia de Córdoba no se han realizados estudios exhaustivos en cuanto a la relación que existe entre el fenómeno *burnout* y el *absentismo* laboral y como sus efectos impacta tanto en la parte económica de la empresa como en los recursos humanos de la misma.

### **Lo que añade este trabajo**

Una mirada más profunda en cuanto a la relación existencial entre los fenómeno de absentismo laboral y burnout (estrés laboral). En función de esto este estudio radica en la importancia de determinar la relación existente entre ausentismo y *burnout* (Estrés laboral), en el área de *Call Center* de las empresas de Córdoba capital, y así también poder brindarles a dichas empresas información relevante sobre el tema, para que junto con el área de recursos humanos puedan implementar programas que favorezcan a disminuir el índice de estrés y ausentismo en las empresas, mejorando así la calidad laboral de los empleados, el rendimiento y por ende una mejora de los servicios brindados.

# Índice

## **Capítulo N° 1: Planteamiento del Problema**

### 1.1 Introducción

El absentismo (también llamado ausentismo) laboral es un factor habitual en las empresas, del mismo derivan diversas causas que generan un impacto negativo para la organización. Perjudica el proceso de las actividades diaria de los trabajadores, dando como resultado un aumento en los costos y sobrecarga laboral, a su vez impacta en la atención de los servicios prestados por parte de la organización, situación que puede desatar problemas.

El absentismo laboral, no es una problemática actual si no que, por lo contrario es antiguo e inherente a las entidades humanas. Actualmente es esencial para las diversas organizaciones, conocer y controlar dicho factor con el fin de reducirlo al máximo posible, logrando de esta manera, evitar su impacto negativo.

Según Chiavenato (2007), por un lado refiere a las ausencias del trabajador en su puesto de trabajo en los periodos de tiempo que el mismo debería estar realizando su labor de manera habitual, por otro lado a la inasistencia del trabajador en la organización.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013), define al ausentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir, quedando así excluidos los espacios vacacionales y las huelgas; y el de carácter laboral de causa médica, como el periodo de baja laboral, atribuible a una incapacidad del individuo”.

Según investigaciones encontradas, Minaya Lozano, Gilberto (2007); Rodríguez, Samaniego, Ortiz (1990); Molinera (2006); podemos observar que son diversas las causas que generan absentismo en las empresas, tales como: falta por motivos personales, baja motivación,

mal clima laboral, deficiente gestión de los directivos, *burnout* (Estrés laboral), enfermedades temporales y profesionales, causas psicológicas entre otros motivos.

En relación con lo mencionado, el siguiente trabajo hará foco en la relación existente entre absentismo y *burnout* y a su vez entre el absentismo laboral y el nivel de *Engagement* de los empleados que trabajan en área de *Call Center* en la ciudad de Córdoba.

Cuando hablamos de *burnout* según, Durán (2010), hace referencia a una respuesta adaptativa en la cual interviene factores propios de cada individuo y/o proceso psicológicos generados por consecuencia de una acción, situación o evento externo a la persona que genera demandas físicas y/o psicológicas para el individuo.

Según Meliá y Becerril (2007), entre los principales efectos del estrés laboral se pueden observar por un lado que existe un abandono de trabajo (ausentismo laboral) y por otro una disminución en la calidad de trabajo de los empleados.

Mencionado lo anterior podemos decir que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponible del sujeto.

En función de lo mencionado, cabe agregar que existe un modelo de demandas y recursos relacionados al burnout, Bakker; Demerouti (2013). Esta teoría expone como las demandas y recursos laborales producen consecuencias directas como también indirectas sobre el estrés laboral y la motivación, además expone la relación existente entre ambas variables, lo que se intenta a través de la misma es que los individuos de las organizaciones consigan desarrollar sus actividades en un entorno laboral saludable, atractivo y productivo.

Por último cuando hablamos de *Engagement*, según Salanova Soria (2004), refiere a un estado psicológico positivo del individuo el cual se encuentra representado por elevados niveles de energía, vigor, dedicación y entusiasmo por sus actividades laborales, así como también una

total entrega, absorción y concentración a la hora de llevar adelante sus tareas laborales.

Mencionado esto podemos decir que el *Engagement* es un factor opuesto al Burnout el cual a diferencia de este último contempla el nivel de involucramiento y dedicación de cada individuo al momento de llevar adelante sus actividades laborales.

En función de esto el objetivo de este estudio radica en la importancia de determinar la relación existente entre Absentismo y *burnout* (Estrés laboral), y *Engagement* – Absentismo Laboral de los trabajadores en el área de *Call Center* de las empresas de Córdoba capital, y así también poder brindarles a dichas empresas información relevante sobre el tema, para que junto con el área de recursos humanos puedan implementar programas que favorezcan a disminuir el índice de estrés y ausentismo en las empresas, mejorando así la calidad laboral de los empleados, el rendimiento y por ende una mejora de los servicios brindados.

## **Capítulo N° 2 Marco Teórico**

### **2.1 Absentismo laboral**

El absentismo laboral genera costos económicos muy elevados para las empresas además de favorecer la pérdida de eficiencia, dificulta el alcance adecuado de los objetivos. Por ello es que controlarlo y reducirlo es uno de los principales retos a los que se enfrentan las organizaciones de hoy en día.

Según Peiró (2008). El absentismo es un factor inevitable en el ámbito laboral. Cuando este supera los límites que las empresas consideran normales surgen inconvenientes en la organización ya que afecta el logro de los objetivos diarios de la misma.

Para Steers y Rhodes (1990). El absentismo laboral es uno de los problemas más arduos de controlar para las empresas por su complejidad. Se da en todos los ámbitos, es decir tanto en entidades públicas como privadas, pequeñas y grandes empresas. Representa un costo tanto para las entidades como para la persona y como ya sabemos está influenciado por diferentes factores y coligado a un sin número de consecuencias.

Siguiendo con Samaniego Villasante (1998). El absentismo hace referencia al incumplimiento del empleado a sus respectivos deberes laborales, ausentándose al trabajo de forma inesperada cuando le correspondía asistir al mismo, como así también a la ausencia del empleado a su puesto de trabajo estando el mismo físicamente en la empresa presente, pero ausentándose de su actividad laboral.

## **2.2 Absentismo Para los mandos medios y empleados**

Para los mandos intermedio como puede ser el área de Recursos Humanos de una empresa, la inasistencia del trabajador a su puesto de trabajo supone un problema grave que debe ser resuelto con urgencia para que los objetivos de la empresa se alcancen con normalidad, por este motivo es que muchas veces estas áreas realizan programas de motivación y control con el fin de reducirlo.

Como bien se sabe es una variable imposible de reducirlo en su totalidad, pero lo que se intentan es comprimirlo a un porcentaje considerado normal para la organización.



Para el empleado, el absentismo puede expresar sentimientos de equidad o injusticia en el ámbito laboral, o bien relacionarlo como una forma de evasión ante la baja remuneración, deficiente clima, mala relación con compañeros y/o supervisores, falta de motivación, elevado nivel de exigencia por parte de los directivos, consecuencias de estrés u otras situaciones generadoras de insatisfacción laboral.

En términos generales el absentismo se puede considerar tolerable cuando su índice no supera ciertos límites considerados aceptables para la organización.

### **2.3 Causas del absentismo laboral**

El absentismo es un factor que genera incertidumbre e imprevisibilidad para las organizaciones que produce desperdicios y pérdida tanto para la organización como para las personas involucradas, muchas organizaciones tratan de hacerle frente actuando sobre los efectos que causan, como por ejemplo, (sustituyendo los empleados ausentes, descontando los días no trabajados o incluso castigando a los ausentes). No obstante, el problema en vez de ser solucionado permanece indefinidamente. Lo que deben entender las empresas es que lo ideal sería trabajar sobre las causas y no sobre los efectos como la gran mayoría intenta solucionarlo.

Con el fin de disminuir el absentismo, diversas empresas han suprimido los viejos relojes y establecido horarios flexibles para así adaptar el trabajo a las necesidades personales de los empleados, otras optaron por reducir sus oficinas pasando a adoptar de esta manera el estilo de empresa virtual, la cual permite al empleado desarrollar sus actividades diarias desde sus casas

o donde ellos prefieran hacerlo, estilo denominado ( Home Office), interconectados con la oficina central por intermedio de la tecnología informática.

Según Chiavetano (2001) , las causas del absentismo laboral son variadas, y además no siempre es provocado por los empleados, en muchas ocasiones es la misma organización la responsable que se produzca el factor absentismo, a través de una deficiente supervisión, excesiva exigencia en cuanto al desarrollo de las tareas, falta de motivación y estímulos, desagradables condiciones de trabajo, escasa integración del empleado en la organización y el impacto psicológico deficientes de áreas compuestas por los directivos de la empresa.

Para Molinera (2006). Las causas del absentismo laboral son variadas y componen los siguientes campos:

- Absentismo por Incapacidad Temporal
- Absentismo por Maternidad
- Absentismo por Causas Legales
- Absentismo por causas Psicológicas y Voluntarias

### Absentismo por Incapacidad Temporal

Dentro de este apartado se puede observar diferentes causales como son los accidentes de trabajo, por enfermedad, obligaciones de la empresa y de los empleados, subsidio por incapacidad temporal.

Incapacidad temporal hace referencia a la situación en la cual se ven involucrados los empleados imposibilitados temporalmente para realizar sus tareas diarias en el ámbito laboral y es uno de los principales factores que generan absentismo en las empresas.

Sus causas pueden ser derivadas de las siguientes: Enfermedad común, accidentes ocurridos o no en el ámbito de trabajo y periodos de observación de enfermedades profesionales.

### Absentismo por maternidad

Cabe mencionar que la maternidad es un factor incontrolable para las empresas que puede producirse en cualquier momento, los aspectos principales de regulación a tener en cuenta están regulados por una ley, la cual debe respetarse y cumplir con todos los términos abordados en la misma. Aquí además de permitirse la ausencia de la mujer embarazada, es la empresa quien debe hacerse responsable de los costos generados por el ausente, ya que el mismo es una licencia retribuida.

### Causas Legales

Son todas aquellas que se dan por la existencia de una norma legal, que da lugar a un empleado a ausentarse del ámbito de trabajo cuando se producen determinadas circunstancias. No solo permite la ausencia de un empleado, al igual que el anterior (Absentismo por Maternidad) es la misma empresa quien hace frente a los costos producidos por la ausencia ya que se trata de una licencia retribuida.

### Causas Psicológicas y voluntarias

Este tipo de situaciones se dan debido al ritmo de vida que mantiene hoy en día las personas, al conjunto de sobre cargas físicas, mentales y sociales y a su vez a la naturaleza del trabajo que generan alto niveles de exigencias y en ocasiones elevadas expectativas que no se terminan por lograr, esto genera en los trabajadores frustración y por consiguiente origina problemas psicológicos como el estrés o la baja motivación del personal.

## **2.4 Consecuencias del absentismo laboral**

Según Peiró (2008), son múltiples y diversas las consecuencias que ocasiona el absentismo laboral. En general perjudica a todos los involucrados, tanto al trabajador, como a la empresa y a los clientes de la misma. Las empresas no solo pierden dinero si no también afecta a su productividad y en ocasiones causa pérdida de clientes, los trabajadores también pierden parte de su salario en el transcurso de su ausencia a la organización.

En cuanto a la sección de recursos humanos tienen consecuencias desde el punto de vista práctico, ya que deberán conocer las causas de la ausencia y averiguar si será a largo, medio o corto plazo además de reorganizar las tareas del personal que si se encuentran presentes en la unidad de trabajo, para sí poder distribuir las tareas de los ausentes.

## **2.5 Estrés Laboral**

El *Burnout* (estrés laboral), también llamado el síndrome de estar quemado por el trabajo o desgaste profesional, fue definido por Maslach, Schaufeli; Leiter (2011), como una respuesta prolongada a estresores crónicos personales y relacionales en el ámbito laboral, fijado a partir del agotamiento, cinismo e ineficacia profesional. Refiere a un síndrome con vínculos afectivos negativos que perjudican a los individuos de manera tanto personal como social y laboral, es por ello que se lo considera uno de los daños de carácter psicosocial más importantes en la actualidad. Según esta definición agotamiento es la sensación producida en el individuo de no

poder dar más de sí mismo, una pérdida absoluta de energía o de los recursos emocionales propios. El cinismo refiere a una actitud distante de sus tareas laborales, ante las personas objeto de él y ante los compañeros/as. Finalmente la ineficacia profesional hace referencia a una apreciación de no realizar de forma correcta las tareas, es decir de ser incompetente en el desarrollo de sus actividades diarias. Lorente; Salanova; Martínez, Isabel (2007).

Los síntomas de *Burnout* pueden ser diversas y en ocasiones poco visibles. Sin embargo podemos mencionar algunos de aquellas que se presentan con mayor frecuencia: La frustración profesional, el ánimo depresivo, abuso de sustancias, relaciones interpersonales insatisfactorias, disminución del desempeño, falta de compromiso organizacional y absentismo laboral. (Lorente, Salanova, & Martines, 2007)

El *Burnout* o síndrome de estar quemado por el trabajo forma parte de uno de de los detrimentos laborales de carácter psicosocial con mayor importancia en la sociedad actual. El exaltado ritmo de vida, la evolución de los mercados y la estructura del nivel económico que se encuentra caracterizado por una elevada exigencia del trabajo emocional y mental, la sobre carga de trabajo junto con la ruptura del contrato psicológico y los costes que el *Burnout* supone tanto para los individuos como para las organizaciones han despertado el interés en conocer y tomar medidas para prevenirlo. (Salanova & Llorens, 2008)

Cuando hablamos de estrés laboral nos referimos a la saturación física o mental del trabajador, esto genera diversas consecuencias que afectan tanto a la salud de la persona como al entorno laboral.

Su aparición se debe al exceso de presión y exigencias del entorno a la que se ve sometido el individuo que llegado a una instancia supera la capacidad de afrontamiento del mismo cayendo así en situaciones estresantes.

También entendemos al estrés como una respuesta natural del individuo ante escenarios de temores o peligros que se dan comúnmente en la sociedad. Es parte de la vida de cada ser humano, el problema se presenta cuando su presencia excede los límites considerados normales al punto de ser perjudicial para la salud.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), El estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves, que afecta tanto al trabajador, por sus consecuencias negativas produciendo daños físicos y mentales, como así también perjudicando al empleador que recibe un daño financiero de costos muy elevados para su organización.

Existen múltiples definiciones en cuanto al término estrés laboral a continuación veremos algunas de ellas según diferentes autores.

Richard Lázarus, Refiere al estrés como un proceso sostenido en el tiempo, donde el individuo se enfrenta ante exigencias del entorno que llegado a un punto excede sus capacidades de afrontamiento ante la misma, agotando así sus recursos y cayendo en situación de estrés. (Carrillo Arriaga, 2011)

Por su parte Gibson (1998), define estrés como una respuesta adaptativa, que es consecuencia de cualquier acción, situación o acontecimiento del entorno que plantee exigencias a una persona. Dicha respuesta adaptativa está condicionada por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos.

Además nos menciona situaciones que pueden producir estrés como: El esfuerzo aboral, la fatiga, la incertidumbre y todas aquellas situaciones que producen temor en el individuo.

Para continuar hace referencia al Síndrome General de Adaptación (SGA): Como reacción de defensas en tres fases que establece la persona estresada.

Primera fase, Alarma: Movilización primaria donde el cuerpo absorbe el desafío propuesto por el estresante. Si el estresante resiste a esta fase el SGA pasa a la siguiente.

Segunda Fase, Resistencia: Las señales emitidas en esta fase son, la fatiga, la ansiedad y la tensión. En esta fase el individuo se encuentra en una lucha constante contra el estresante. Si el estresante persiste pasa a la última fase.

Tercera fase, Agotamiento: Nos encontramos aquí en la fase final del SGA, donde al individuo se le termina la capacidad de enfrentamiento, y los sistemas que luchan contra él se agotan.

Por otro lado Gibson (1998) menciona los cuatros tipos de estresantes laborales. Físicos del entorno (Luz, ruido, temperatura, aire polucionado), individuales (Conflicto de rol, ambigüedad de rol, carga excesiva de trabajo, falta de control, responsabilidad, condiciones de trabajo), de grupo (Escasa relaciones con los compañeros, subordinados y directivos) y organizacionales (Políticas estructurales mal diseñadas y escases de políticas específicas).

Por su parte Melia y Becerril (2007). Consideran al termino *burnout* (Estrés Laboral), como un síndrome de tres dimensiones (agotamiento, despersonalización y reducción del personal), con respecto al agotamiento consideran que se produce tanto físico como emocional y mental. (Carrillo Arriaga, 2011)

Por otra parte Nelson y Simmons (2014). No dicen que no todo estrés es negativo, al mismo se lo puede clasificar en dos tipos: El Austrés (Estrés positivo) y el Diestrés. EL primero refiera a una respuesta psicológica positiva a un estresor, y el segundo se da cuando hablamos de estrés negativo es decir que perjudica la salud del individuo. (Carrillo Arriaga, 2011)

## 2.6 Causas del estrés laboral

Las causas del estrés pueden ser infinitas y muy diversas, pasaremos a abordar algunas de ellas. Según datos encontrados en sitio web mencionamos las siguientes causas.

### El volumen actividades

En ocasiones las empresas suelen sobrecargar a los empleados con actividades diarias debido a la ineficiente planificación de los mandos medios, es aquí cuando los empleados ante la excesiva carga de actividades suelen caer en situaciones de estrés.

### Actividades monótonas

Generalmente las tareas que realizan los individuos en sus puestos de trabajo es siempre la misma, es decir tareas repetitivas, esto conlleva a que los empleados no posean estímulos a la hora de desarrollar sus actividades.

Los trabajos rutinarios que no varían en el transcurso del tiempo pueden ocasionar en el individuo sensaciones de vacío, de no crecimiento y rechazo lo que dará como resultado que los empleados sientan que cada día de jornada laboral sea entendida como un largo y pesado proceso de horas trabajadas cayendo así a lo largo del tiempo en situaciones de estrés.

### Empleo Inestable

La desconfianza de perder el puesto de trabajo es sin duda otra de las causantes de estrés laboral. Esta inseguridad o miedo del individuo puede hacer que el mismo se encuentre en un



continuo estado de estrés. Además este tipo de situaciones en ocasiones van acompañado de ineficiente remuneración y falta de comunicación en la organización.

#### Excesivo nivel de responsabilidad

Muchas veces demandarle responsabilidad a un empleado puede ser beneficioso ya que el mismo al contraer retos se siente motivado al desarrollar sus actividades, pero cuando esta demanda de responsabilidad supera los límites considerados normales para el trabajador puede resultar perjudicial ya que el mismo termina cayendo en situaciones estresante ante la excesiva demanda de responsabilidad.

#### Exhibición a actividades de alto riesgos

Sin duda otras de las causales de contraer estrés es la permanente exposición a actividades de alto riesgos para la integridad física del individuo. El simple hecho de estar expuesto ante estas situaciones obliga al organismo a estar en permanente estado de alerta logrando así perjudicar la salud del individuo.

#### Falta de seguimiento

En esta categoría referimos a un empleado que se encuentra con escasa directrices al momento de desempeñar sus actividades diarias. Un mal seguimiento de partes de los superiores puede provocar muchos errores en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la organización, este tipo de situaciones puede llegar a causar en el sujeto sentimientos de frustración y de esta forma termina expuesto a situaciones de estrés.

#### Mala gestión del poder

Una ineficiente gestión de los mandos medios es sin lugar a duda otras de las causales de estrés ya que el individuo se ve constantemente sometido a las irregularidades del personal a cargo, antes esta situación es inevitable para los trabajadores caer en estados estresantes.

#### Carencia de reconocimiento

Ante la falta de estímulos positivos a los trabajadores cuando estos alcanzan los objetivos diarios de la organización y en ocasiones lo superan puede ser otras de las consecuencias de estrés, ya que el mismo no siente reconociendo en su labor. Cabe mencionar que este tipo de reconocimiento no necesariamente debe ser económico en muchas ocasiones con la felicitación de sus superiores el empleado llega a sentirse reconocido.

#### Condiciones ambientales

La inexistencia de los recursos básicos para llevar adelante las tareas en una empresa puede llegar a ser otras de las causas de estrés. Cuando hablamos de recursos básicos hacemos referencias (la temperatura del ambiente laboral, luz, herramientas de trabajo, ruidos, entre otras), que imposibilitan al empleado el cumplimiento de sus tareas diarias.

#### La combinación de cualquiera de los agentes antes mencionados

Por lo general las causas de estrés no se ve influenciada por un solo factor. Más bien se origina por una multiplicidad de ellos, es decir por la combinación de varios de ellos.

Durante las últimas décadas el fenómeno estrés laboral y sus causales en el ámbito del trabajo han tenido fuerte atención por parte de los investigadores. Existe una teoría de demandas y recursos laborales (DRL), según Bakker; Demerouti (2013), que explican como estas influyen en el estrés laboral y la motivación, a su vez nos plantea que tiene efectos tanto directos como indirectos. Además la teoría de DRL expone efectos causales inversos, es decir, mientras que los individuos afectados por el estrés se crean mayores demandas laborales a lo largo del tiempo, los trabajadores con *engagement* reúnen sus propios recursos laborales con el fin de mantener elevados niveles del mismo.

Según la teoría de DRL los entornos de trabajos pueden dividirse en dos categorías, demandas y recursos laborales es decir que la misma puede aplicarse a todos los entornos de trabajos y profesiones. A su vez estas demandas y recursos laborales son factores desencadenantes de los procesos de deterioro de salud y proceso motivacional es decir que mientras las demandas laborales son principales causas del agotamiento o problemas de salud psicológicas, los recursos son los principales causas de la satisfacción en el trabajo, la motivación y el *engagement*.

Son diversos los estudios que respaldan esta teoría, algunos de ellos son: Bakker; Demerouti; Shaufeli (2003) emplearon este modelo destinados a individuos que trabajan en un centro de atención telefónica, examinando su validez predictiva con respecto al absentismo y a la intención de abandono. Los resultados confirmaron los procesos de doble vía, por un lado en los procesos energéticos las exigencias de trabajo (exigencias emocionales y cambios de tareas, etc.), fueron los generadores de problemas de salud que al mismo tiempo afectaba al absentismo por enfermedad, por otro lado en cuanto al proceso motivacional los recursos laborales (apoyo social,

la retroalimentación, etc.) generaban dedicación y compromiso con la organización, lo que a su vez también se relacionaba con la intención de abandono. Además encontraron que las demandas laborales eran el único generador de burnout e indirectamente de la duración del absentismo. Como conclusión estos hallazgos sostienen la teoría DRL ya que dan cuenta que las demandas y los recursos laborales inician dos procesos psicológicos diferentes que terminan afectando a la organización.

La tercera propuesta que nos presenta esta teoría DRL nos dice que si bien la demanda y los recursos laborales contiene procesos diferentes a su vez se relacionan una con la otra ya que las misma interactúan al momento de proveer el bien estar laboral. Los recursos pueden combinar los efectos en cuanto al bien estar e influir de dos maneras en el rendimiento. En primer lugar es la interacción donde los recursos amortiguan el impacto de la demanda del estrés. En cuanto a la segunda interacción se da cuando la demanda amplifica el impacto de los recursos laborales en la motivación/*engagement*.

Una extensión importante a este modelo DRL la forma los recursos personales, ya que estos son auto evaluaciones positivas relacionada a la resiliencia para controlar e influir en el entorno. Estas autoevaluaciones anuncian el establecimiento de metas, motivación, rendimiento laboral y satisfacción con la vida, debido a que cuando un individuo posee mayores recursos personales aumenta notablemente su auto estima y concordancia con sus objetivos personales.

Los estudios de esta teoría exponen que los empleados alcanzan un mejor rendimiento laboral cuando se los exige y se les provee los recursos necesarios, lo cual queda demostrado que las organizaciones deben ofrecer a sus colaboradores tanto retos como recursos laborales, incluyendo retroalimentación, apoyo social y variedad de tareas.

## 2.7 Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias producidas por el estrés laboral no solo afectan al trabajador si no también a la empresa. En lo que refiere a las consecuencias del individuo trae inconvenientes tanto en los aspectos físicos como en los psíquicos y pueden ser de corto, mediano y largo plazo.

En cuanto a las consecuencias para la empresa afecta al rendimiento, productividad y competitividad de la misma. Algunas de ellas son: Se producen sinergia un porcentaje elevado del ausentismo, crea surgimiento de sinergias negativas, incrementan los accidentes, decrece la productividad, baja el rendimiento, incremento de quejas por partes de los consumidores, baja el nivel de satisfacción.

En relación a lo nombrado anteriormente podemos ver que el estrés laboral es un factor que perjudica tanto a los empleados de la empresa, a la misma organización y a la gente que lo rodea (como ser los clientes).

Para Landy y Conte (2005). Está visto el vínculo que existe entre estrés y los efectos negativos en la salud de los empleados, que pueden agruparse en tres diferentes categorías: Conductuales (Ausentismo, Consumo de drogas, etc.), fisiológicas (Dolencias de cabeza, espalda, etc.) y psicológicas (Ansiedad, depresión, entre otras).

Según Cooper y Sawaf (2001). El estrés crónico y sus consecuencias negativas pueden dividirse en tres categorías que refieren a la conductual, psicológica y fisiológica.

De acuerdo a Keith y Newstrom (2003), Las consecuencias del estrés son infinitas, en algunos casos los efectos son positivos como en la motivación auto generada y ante estímulos que fortalezcan la satisfacción de metas y alcances de los objetivos individuales. Como así también pueden ser consecuencias negativas y extremadamente peligrosas.

## Consecuencias Conductuales

Según Landy y Conte (2005), entre las consecuencias del estrés laboral se pueden observar, el ausentismo, el abuso de alcohol o drogas en el ámbito laboral y todos aquellos comportamientos improproductivos, incluyendo la violencia.

La influencia del estrés en el proceso de información es ampliamente investigada. El estrés crónico posee efectos que perjudican la memoria, en campo de reacción, precisión y desempeño de diversas actividades. En momentos de estrés es dificultoso para un individuo enfocar atención, o que conlleva a reacciones prematuras antes estímulos y por consiguiente aparición frecuentes de errores en tareas cognoscitivas.

En cuanto al desempeño laboral nos dicen que cuando la excitación aumenta el desempeño también, de lo contrario cuando comienza a declinar el mismo da como resultados más pobres. Por consiguiente se puede afirmar que una excitación moderada puede llegar a desarrollar una elevada motivación, optimizando la concentración y una elevada energía para desempeñar las actividades diarias.

Según Keith y Newstrom (2003). Los efectos conductuales pueden darse en situaciones como estar expuestos a accidentes, a comportamiento impulsivos, abuso de alcohol o drogas, temperamentos agresivos, y sus consecuencias pueden observarse en factores relacionas con el ausentismo, rotación del personal, accidentes laborales y niveles bajo del desempeño.

Para Hernández (2000), el estrés por consecuencias conductuales se da a través del sistema motor como: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entre cortada, antes emociones, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, entre otras. Factores que dejan al descubrimiento al individuo en cuanto a su estado de ánimo.

### Consecuencias Fisiológicas

Según Landy y Conte (2005), los cambios fisiológicos suceden en el momento que las situaciones estresantes causan la sobre activación del sistema nervioso simpático, la cual causa diversos tipos de hormonas de estrés, estas generan incremento en el ritmo y rendimiento cardiacos en preparación para el aumento de actividades físicas y cognoscitiva, de esta forma se pueden generar cantidades excesivas de hormonas de estrés.

Bajo el mismo orden de ideas, Keith y Newstrom (2003), nos dicen que los resultados fisiológicos pueden contener, taquicardia, alta presión arterial, sudoración, sensaciones de calor y frío, aumento de los niveles de glucosa en la sangre y acidez estomacal.

Para Hernández (2000), en cuanto a las consecuencias fisiológicas el estrés provoca una serie de efectos negativos como la taquicardia, aumento de la presión arterial, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de tensión muscular, aumento de la glicemia en la sangre, colesterol, metabolismo basal, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta y dilatación de pupilar.

### Consecuencias Psicológicas

Landy y Conte (2005), las consecuencias Psicológicas del estrés contienen ansiedad, depresión, *burnout*, fatiga, tensión e insatisfacción con el trabajo.

Según Keith y Newstrom (2003), estrés produce diversas consecuencias psicológicas, contiene, ansiedad, frustración, apatía, baja autoestima, depresión y agresividad. También

menciona que el estrés puede ser cognitivo e incluyen dificultad para concentrarse, incapacidad a la hora de tomar decisiones, bloqueo mental y ausencias momentáneas.

Para Hernández (Hernández, 2000), las consecuencias psicológicas de estrés puede causar sensaciones de preocupación, escaso nivel de concentración, indecisión, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a las críticas y sentimientos de falta de control.

## **2.8 Relación del Estrés Laboral con absentismo**

Según Matías Ortega (2015). “El ausentismo laboral es una de las grandes causas que afectan la productividad de las empresas y que además generan altos costos para los empleadores. Los especialistas coinciden en que las consecuencias directas e indirectas del estrés laboral (*burnout*) provocan siete de cada diez inasistencias al puesto de trabajo y alcanzan al 80% de la masa laboral en el mundo”

Matías ortega (2015) , nos presenta un ranking de los 10 factores más frecuente que produce absentismo laboral, entre los diez el primer lugar ocupa el estrés laboral.

“El estrés es considerado como la primera causa de ausentismo laboral y disminución de la productividad por la Organización Mundial de la Salud (OMS), según un informa aportado a *Ámbito Biz* por IRT Medicina para empresas”.

La Licenciada Alejandra Barreiro, de *Wise Management*, subraya que el factor estrés varía según las edades de los trabajadores, como así también entre las diferentes áreas en una



misma organización. En términos porcentual el *burnout* afecta el 80% de la masa laboral a nivel mundial, Argentina es el cuarto país con mayor índice de ansiedad al cual comienza a presentarse a partir de los 25 años. Barreiro afirma que siete de cada diez causas de ausentismo está relacionado directa o indirectamente con el estrés laboral.

Además, Sostiene Barreiro que las principales causas de estrés laboral son: la excesiva carga de actividades y exigencias, competencias desmedidas, presión sobre el cumplimiento de plazos, ineficiente clima de trabajo, acoso laboral, entre otras. Debido a estos factores se manifiestan diversas patologías físicas que perjudican la salud de los trabajadores y por consiguiente la productividad de la empresa.

Por otra parte Olazar nos dice que un porcentaje ideal de ausentismo en las organizaciones no debe superar un 3% o 4%, de lo contrario si el índice supera estos porcentajes ya afectará a la producción tanto en cantidad como en calidad.

Por su parte, la Licenciada Cana (2016), refirió que las causas del absentismo en relación al estrés laboral se presenta por la aceleración con la que se vive el día a día en la actualidad, sumando a esto la presión por la falta laboral, esto ocurre por la excesiva oferta y la poca demanda de puestos laborales (si un trabajador no logra cumplir con las expectativas de su empleador este ultimo lo despide), lo que conlleva a una alta exigencia laboral y por este motivo los empleados llevan un ritmo de vida laboral exigido y propenso continuamente a caer en situaciones de estrés.

El estrés debería ser una reacción ante un peligro potencial que produzca enfrentar la situación o huir de la misma; es por este motivo que cuando se presenta en el ámbito laboral es complejo de abordarlo ya que el trabajador no posee ninguna alternativa puesto que no puede modificar eficazmente la situación ni abandonar el puesto de trabajo.

Señala Molouny (Molouny, 2011), El estrés laboral es una de las principales causas que producen absentismo, por ello es de suma importancia que las organizaciones cuenten con diferentes estrategias para poder abordarla. Además el estrés no solo produce la ausencia del individuo en su puesto de trabajo si no que también genera mal clima laboral para la compañía, ya que si una persona se encuentra en esta situación cambia rotundamente la relación con sus compañeros de trabajo, lo que conlleva a un mal desempeño en general.

El estrés dentro del ámbito laboral puede producirse tanto por factores internos como externos. En lo que refiere a los factores externos son producidos por diversos agentes como son; ruidos molestos, excesiva carga laboral, escasas luminosidad, espacios reducidos en las oficinas, etc. En cuanto a los factores internos hacen referencias a aspectos de cada persona como son: la tolerancia a la frustración, elevada exigencia de trabajo, dificultad para organizarse, entre otras.

## **2.9 Variables que influyen en el síndrome de *Burnout***

Según (Lorente, Salanova, & Martines, 2007) pueden ser 3 (tres) las variables que influyen en el síndrome de *Burnout*, ellas son: Individuales, Sociales y organizacionales. La primera, tanto la edad, el género, la personalidad y la orientación profesional poseen una gran influencia al momento de que una persona desarrolle el síndrome. Por ejemplo algunos estudios muestran que las mujeres puntúan mas alto el agotamiento e ineficacia profesional en cuanto a los hombres poseen más cinismo y despersonalización.

En cuanto a las Sociales, si bien es imposible establecer una relación casual, algunos estudios demuestran que el apoyo social también influye en el bien estar (la salud) de los individuos, ya que actuar como variable moderadora de los consecuencias negativa del burnout.

Y por último la variable Organizacionales, se ven vinculadas al desempeño del puesto de trabajo, mientras que las variables demográficas, de personalidad y la inexistencia de sostén social facilitan la aparición del síndrome.

### **3 Engagement**

Con el propósito de poder explicar el buen funcionamiento de las personas dentro de las organizaciones pasaremos a incluir el concepto de *Engagement*.

Según Salanova Soria (2004), el Engagement, es un estado psicológico positivo del individuo el cual se encuentra representado por elevados niveles de energía, vigor, dedicación y entusiasmo por sus actividades laborales, así como también una total entrega, absorción y concentración a la hora de llevar adelante sus tareas laboral. Es un concepto de la psicología positiva que a pesar de su corta duración ha señalado poseer una base real y contrastada a través de la investigación científica y demás se ha logrado demostrar que es sumamente importante para la dirección de Recursos Humanos (DRH).

Según lo definido anteriormente podemos decir que el *Engagement* es un factor totalmente opuesto al *Burnout*, ya que el mismo a diferencia del *Burnout* refiere a la experiencia de bien estar de un individuo en su ámbito laboral a raíz de su elevada relación positiva con el trabajo. El vigor y la dedicación vendrían a ser lo opuesto a las dimensiones del Burnout -agotamiento y cinismo- (Maslach et al; 2001). El continuo que va desde vigor hasta agotamiento de denomino energía o activación, y el continuo que va desde dedicación hasta cinismo se denomino identificación. (Shaufleli; Bakker; 2003). Debido a que el Engagement se lo relaciona

por elevados niveles de energía y una fuerte identificación con el trabajo, mientras que el burnout se caracteriza por bajos niveles de energía combinados con una falta de identificación con el propio trabajo. (Salanova Soria, 2004).

Siguiendo a Sonnentag (2003) ha demostrado que el nivel de *Engagement* esta positivamente asociado con la habilidad en que los trabajadores recobran los esfuerzos tanto físicos como mentales y emocionales de la jornada de trabajo anterior, estos trabajadores que de alguna manera se sienten completamente recuperado de sus actividades laborales de los días anteriores se sienten con niveles de *Engagement* mucho más elevado que aquellos trabajadores que no consiguen recuperarse durante su tiempo libre de los esfuerzos realizados. Estos altos niveles de *Engagement* contribuyen a los trabajadores a tomar nuevas iniciativas como así también ayuda al establecimiento de nueva metas de trabajo. (Salanova Soria, 2004).

### **3.1 Causas y Consecuencias de Engagement**

Las posibles causas de *Engagement* son los recursos laborales y los personales. Referidos a los primeros pueden ser: autonomía, apoyo social, etc. En cuanto a lo segundo hacer referencia a la auto-eficacia, la recuperación debido al esfuerzo y el contagio emocional fuera del ámbito laboral. El *Engagement* parece tener vínculos de índoles positivos con características del puesto que se asocian como recursos motivadores o vigorizantes del trabajo. Tales recursos vendrían a ser el apoyo social por sus compañeros y superiores, la retroalimentación recibida por sus tareas, la autonomía laboral, la variedad de las tareas y la disposición de formación. (Salanova Soria, 2004).

En cuanto a las consecuencias hace referencia a las actitudes de cada individuo hacia el trabajo y a la organización, el desempeño en las actividades diarias y la salud. A los empleados *engaged* si lo comparamos con aquellos trabajadores que no lo son están mucho más conformes con su trabajo, se sienten con mayor compromiso y son por lo general más leales a la organización en la cual trabajan. Además de esto también cuentan con conductas mayormente proactivas y de iniciativas personales, así como niveles elevados de motivación para aprender otras cosas y afrontar nuevos retos en el ámbito laboral, es decir que el *Engagement* es generador de conductas que superan los comportamientos y actitudes esperados por un trabajador estándar. (Salanova Soria, 2004).

Además se lo anteriormente mencionado, existen también evidencias empíricas de que el *Engagement* afecta de forma positiva al incremento de la salud, es decir disminuye los niveles de depresión y tensión nerviosa. (Shaufeli; Taris; Van Rhenem, 2003), y menores quejas psicosomáticas. (Salanova Soria, 2004).

### **3.2 Aplicación del Engagement desde la Dirección de Recursos Humanos (DRH)**

Para las Organizaciones desde el punto de vista económico es beneficioso poder prevenir todos aquellos problemas interrelacionados con la falta de salud y bien estar psicológico, antes de afrontar los gastos que se producen frente a la presencia de estos, que al surgir presentan altos niveles de absentismo laboral. (Salanova Soria, 2004). Indiscutiblemente desde una mirada psicológica positiva es sin duda mejor intervenir el dinero y el esfuerzo en perfeccionar la

efectividad, el placer y el progreso del personal, antes de hacerle frente todo tipo de dificultades innecesarias y evitables. De esta forma podemos afirmar que el *Engagement* es un elemento crucial del bien estar psicológico de los colaboradores.

Sin lugar a duda unos los elementos más importantes que posee la dirección de Recursos Humanos es el cuidado del personal de la organización, ya que los buenos colaboradores o empleados positivos forman parte del capital humano de la misma, es por ello que la política de la DRH focalice sus esfuerzos en cuidarlos y desarrollarlo tanto como sea posible. Pero ahora bien, ¿cuáles vendrían a ser los beneficios y resultados para las empresas al cuidar y potenciar el bien estar psicológico de sus colaboradores?

Al optimizar el bien estar psicológico, es decir optimización del *Engagement* de los empleados, Se obtiene un conjunto de ventajas/beneficios adicionales que favorecen el desarrollo y crecimiento de la organización. Además de que estas sinergias se interrelacionan una con otras produciendo de esta manera ganancias tanto para los empleados como para la organización. Al relacionarse entre ellas estas sinergias producen efectos positivos, esto a su vez refuerza e incrementa los niveles de bien estar y *Engagement* de los colaboradores que a su vez contribuyen a crear más sinergia en la organización. (Salanova Soria, 2004).

Para finalizar según Salanova Soria (2004) , se pasara a mencionar algunas de las principales estrategias que pueden ser útil a la ahora de optimizar el *Engagement* en las organizaciones.

- ✓ Optima selección y evaluación del personal. (el contrato psicológico, las auditorias de *Engagement*, los *Wokshops*.)
- ✓ Buen diseño y cambio de puesto de trabajo. (Rediseño de trabajos, la rotación, la recolocación y los cambios temporales.)

- ✓ El liderazgo: Optimizando el potencial de dirigir a personas. (El liderazgo transformacional y el *Learning Managers*, la gestión de la diversidad.)
- ✓ Formación y desarrollo de carreras. (Las creencias de eficacia, fomentando el desarrollo de la carrera profesional.)

## **4 Objetivos**

### **4.1 Objetivo General**

- Determinar la relación existente entre ausentismo y *burnout* (Estrés laboral), en el área de *Call Center* de las empresas de Córdoba capital.

## 4.2 Objetivos Específicos

- Indagar si el síntoma de *burnout* se presenta con mayor frecuencia en hombres o mujeres.
- Determinar en qué rango de edad se da con mayor frecuencia el *burnout*.
- Identificar niveles de Compromiso/Implicación (*Engagement*), que poseen los empleados.

## **Capítulo N° 3 Metodología**

### 5.1 Participantes:

En cuanto a los participantes se realizara una muestra de 150 (ciento cincuenta) personas que trabajen en el área de *Call Center* en la ciudad de Córdoba. El tipo de muestreo que se empleara será muestreo no probabilístico accidental, ya que las personas encuestadas serán las que se encuentren en ese momento en su puesto de trabajo.

### 5.2 Instrumento:

El método seleccionado para la recolección de datos es el cuestionario, este indagan sobre el nivel de *Burnout* y *Engagement*. Algunas de las preguntas a realizar serán, (en mi trabajo se presentan nuevos retos, soy persistente en mi trabajo, estoy entusiasmado con mi trabajo, etc.). Esta escala consta de 34 ítems, con formato de respuesta tipo *Likert*, en la cual las personas encuestadas señalan la frecuencia con la que experimenta cada una de las situaciones propuestas, siguiendo una escala de 7 puntos que van del 0 (cero) "Nada" al 6 (seis) "Siempre".



Con el fin de evaluar los niveles de *Engagement* de los colaboradores se utilizará adaptación cordobesa (Spontón; Medrano; Maffei; Spontón y Castellano, 2012) del *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES), agrupado en tres factores que pertenecen a las dimensiones teóricas del *Engagement* (Vigor, Dedicación, Absorción). Los estudios de fiabilidad de la escala mediante el coeficiente alfa de *Cronbach* señalan dimensiones que contienen adecuados niveles de confiabilidad. ( $\alpha = .88$  en relación al factor Dedicación;  $\alpha = .76$  correspondiente al factor Vigor;  $\alpha = .69$  para la escala de Absorción).

Por otro lado para evaluar los niveles de *Burnout* de los empleados se realizará a través del *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS), Valido en la población de trabajadores cordobeses Spontón, Maffei, Spontón, Medrano; Castellano (2011). Los análisis psicométricos del MBI-GS nos muestran la presencia de 4 (cuatro) factores subyacentes, consistente (Agotamiento, Despersonalización, Cinismo, Ineficacia Personal.)

Luego con el objetivo de conocer sobre la frecuencia de ausencia de los empleados se realizara una pregunta directa cerrada, (¿Cuántas veces usted se ausentó a su puesto de trabajo en el último año?), a través de esta se medirá el porcentaje de absentismo con la que cuenta la empresa en un periodo anual.

### 5.3 Procedimiento:

Para llevar adelante el siguiente trabajo se aplicó un enfoque de tipo cuantitativo con un diseño no experimental.

Para la recolección de datos se visitará diferentes empresas de *Call Center* en la ciudad de Córdoba, donde se les hará las encuestas al personal presente en ese momento, por ello es que se trata de un muestreo accidental, también se les hará saber los objetivos de esta investigación además se dejara en claro que se trata de un cuestionario anónimo para que los mismo respondan a las preguntas con mayor sinceridad posible.

Para finalizar el análisis de los datos será de tipo cuantitativo, la cual se llevara adelantes por medio de un análisis de frecuencia, donde se evaluara la relación que existes entre las variables de burnout y absentismo laboral.

Por otro lado, para lograr uno de los objetivos específicos, es fundamental el empleo de una prueba “T” para diferencia entre grupos, el cual nos permitirá detectar si el fenómeno de *Burnout* en relación con el Absentismo laboral influye más en hombres que en mujeres o viceversa. (Bologna, 2011).

### 5.4 Diagrama de Gantt

ACTIVIDADES	Semana N°1	Semana N°2	Semana N°3	Semana N°4	Semana N°5	Semana N°6	Semana N°7	Semana N°8	Semana N°9	Semana N°10	Semana N°11
Selección/Busqueda de Empresas											
Busqueda de Personal Disponibles											
Aplicación del Instrumento											
Análisis de los datos recolectados											
Interpretación de resultados											

## **6 Bibliografía**

Alles, M. (24 de 04 de 2012). *Marthaalles.com*. Recuperado el 26 de 05 de 2016, de <http://www.marthaalles.com/>

Álvarez, A. R., & Gómez, I. C. (2010). Conflicto Trabajo-Familia en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico* , 89-106.

Álvarez, A. R., & Gómez, I. C. (2010). Conflicto Trabajo-Familia en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico* , 89-106.

Álvarez, A., & Gómez, I. C. (2010). Conflicto Trabajo-Familia en mujeres profesionales que trabajan en la modalidad de empleo. *Pensamiento Psicológico* , 89-106.

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). *La teoría de las demandas y los recursos laborales*. Madrid: EL SEVIER.
- Bologna, E. (2011). *Estadística para Psicología y educación*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Bologna, E. (2011). *Estadística para psicología y educación*. Córdoba: Ed. Brujas.
- Cano, A. (18 de Abril de 2016). *El diario de Madryn*. Recuperado el 10 de septiembre de 2017, de <http://eldiariodemadryn.com/2016/04/el-estres-laboral-cause-el-80-por-ciento-del-ausentismo/>
- Carlson, D. S., Kacmar, M. K., & Williams, L. L. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior* , 249 - 276.
- Carranza, J. P., & Peralta, P. I. (2012). Empleo y Género: Analisis de las preferencias de los empleadores como determinantes del acceso al empleo. El caso de la ciudad de Córdoba. *Nomadas* , 137 - 163.
- Carrillo Arriaga, J. R. (2011). *MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL PARA DISMINUIR ACCIDENTES Y AUSENTISMO, RELACIONADOS CON ESTRÉS LABORAL, EN CONSTRUCTORAS DEL AMM*. Nueva León.
- Ceselini, S. (2011). *Política de Equidad de Género en Córdoba*. Córdoba: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F: McGraw-hill.
- Chirinos, N. (2009). *Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/2190/219016846007/>
- Clarín. (21 de Enero de 2016). *No estudia ni trabaja uno de cada 5 jóvenes y son casi el doble que hace 20 años*. Recuperado el 1 de octubre de 2016, de [http://www.clarin.com/sociedad/estudia-trabaja-jovenes\\_0\\_1507649660.html](http://www.clarin.com/sociedad/estudia-trabaja-jovenes_0_1507649660.html)
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2001). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Colombia: Norma.
- Cuesta, E. M., Ibáñez, M. E., Tagliabue, R., & Zangaro, M. (2009). *La nueva generación y el trabajo*. Buenos Aires, Argentina.
- Cuesta, M. (2009). *Una nueva generación en la Universidad y el trabajo: desafíos y oportunidades*. Obtenido de <http://cdsa.aacademica.org/000-062/157.pdf>
- Dialnet. (2011). *Dialnet-LaIncorporacionDeLaGeneracionYAlMercadoLaboral-4045771.pdf*. Obtenido de file:///D:/Users/Usuario/Documents/Downloads/Dialnet-LaIncorporacionDeLaGeneracionYAlMercadoLaboral-4045771.pdf
- Durán, M. M. (2010). *BIENESTAR PSICOLÓGICO: EL ESTRÉS*. Costa Rica.
- Escobar Aramburo, M. F., Duarte Suárez, M. L., Caicedo Campo, L. L., García, M. M., Valderrama Aguirre, A., & Cruz, Á. M. (Junio de 2013). Ausentismo Laboral por Enfermedad. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional* , 12-17.
- Estres laboral*. (s.f.). Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/index.html>
- Fernández Garde, I. (2014). *Attitudes to work of young high-skilled labour*. Universidad Pública de Navarra, Navarra, España.
- Figueroa Gutierrez, D., Mariñan Salgado, D., Martínez Contreras, N., & Norambuena Conejeros, F. (2012). *Conflicto Familia Trabajo. Estrategias de conciliación en trabajadores dependientes del sector público y privado de las comunas del Gran Concepción y de Cabrero*. Concepción: Facultad de Ciencias Sociales.
- Fischer, G. (1992). *Campos de intervención en psicología social*. Madrid: Ed. Narcea.
- Flores, M., Eduardo, D., Salinas, D., & Lucero, C. (2015). *Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials” en un grupo de organizaciones*. Pontificia Universidad Católica de Perú, Lima.

- Forbes. (5 de Mayo de 2015). *¿Por qué los millennials dicen NO a los empleos convencionales?* Recuperado el 25 de septiembre de 2016, de <http://www.forbes.com.mx/por-que-los-millennials-dicen-no-a-los-empleos-convencionales/#gs.IthKK5Q>
- Forbes. (5 de mayo de 2015). *Forbes*. Recuperado el 20 de septiembre de 2016, de Forbes: <http://www.forbes.com.mx/por-que-los-millennials-dicen-no-a-los-empleos-convencionales/#gs.f2THuEs>
- Gibson, J. (1998). *Las Organizaciones*. Colombia: Mc. Graw.
- Hernandez Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Hernández, M. (2000). *Universidad de veracruz*. Recuperado el 20 de septiembre de 2017, de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf>
- Hopenhayn, M. (2001). *Repensar el trabajo: historia, profusión y perspectivas de un concepto*. Grupo Editorial Norma.
- Idalverto, C. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Nomos S.A.
- Keith, D., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Landy, F., & J, C. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional*. Mexico: McGraw-Hill.
- Lorente, L., Salanova, M., & Martines, I. (2007). *Estrategia de Prevención del Burnout desde los Recursos Humanos*. España.
- Maison, P. (2013). *El trabajo en la posmodernidad*. Buenos Aires: Ed. Granica.
- Meliá, J. L., & Becerril, M. (2007). Psychosocial sources of stress and burnout in the construction sector: A structural equation model. *redalyc* , 19 (4), 679-686.
- Minaya Lozano, G. (2007). *Gestión y Control del Absentismo Laboral*.
- Molinera, J. F. (2006). *Absentismo Laboral*. Madrid , España: FC Editorial. Fundación Confemetal.
- Molouny, P. (13 de octubre de 2011). *Cronista*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2017, de <https://www.cronista.com/pyme/Estres-laboral-a-la-cabeza-en-ausentismo-20111013-0014.html>
- Moreno Jimenez, B., Sanz Vergel, A. I., Rodríguez Muñoz, A., & Geurts, S. (2009). Propiedades Psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING). *Psicothema* , 21 (2), 331-337.
- Moreno Jiménez, B., Sanz Vergel, A. I., Rodríguez Muñoz, A., & Geurts, S. (2009). Propiedades Psicométricas de la versión española del Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING). *Psicothema* , 21 (2), 331-337.
- Notas OIT. (2009). *Trabajo y Responsabilidades Familiares: Nuevos enfoques*. Organización Internacional del Trabajo.
- OIT. (2016). *Las mujeres en el trabajo. Tendencias de 2016*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.
- OIT. (2016). *Perspectivas sociales y del empleo en el mundo: jóvenes*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2016, de [http://www.ilo.org/global/research/global-reports/youth/2016/WCMS\\_513747/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/research/global-reports/youth/2016/WCMS_513747/lang--es/index.htm)
- OIT. (2009). *Trabajo y Responsabilidades Familiares: Nuevos enfoques*. Organización Internacional del Trabajo.
- Ortega, M. (25 de agosto de 2015). *ambito*. Recuperado el 10 de septiembre de 2017, de <http://www.ambito.com/804562-estres-laboral-causa-el-70-del-ausentismo-y-golpea-la-productividad>
- Peiró, J. M. (2008). *El Absentismo Laboral*. Valencia España: Universitat de València.
- PwC. (2011). *Millennials at work: reshaping the workplace*.

- Rai, S. (2012). *Engaging young employees (Gen Y) in a social media*. Pune, India.
- Rodriguez Muñoz, M. F., & Nouvilas Palleja, E. (2007). Conflicto trabajo familia como fuente de stres: El papel modulador de las atribuciones. *Ansiedad y Estres* , 13 (2-3), 177-189.
- RODRÍGUEZ, A., SAMANIEGO, C., & ORTIZ, Y. (1990). *Causas y efectos del Ausentismo Laboral*. Eudema: Salamanca.
- Romeo, M., Yepes-Baldo, M., & Berger, R. (2014). Contribucion española e Iberoamericana al Estudio del "Work Life Balance": Claves para la intervencion. *Papeles del Psicologo* , 35, 48-58.
- Romeo, M., Yepes-Baldó, M., & Berger, R. (2014). Contribucion española e Iberoamericana al Estudio del "Work Life Balance": Claves para la intervencion. *Papeles del Psicologo* , 35, 48-58.
- Rubio, C., Amparo, O., Recio, P., Begoña, U., & Peiro, J. M. (3 de 12 de 2015). Work-family conflict, self-efficacy, and emotional exhaustion: A test. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* , 147 - 154.
- Salanova Soria, M. (2004). *El EGAGEMENT de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los Recursos Humanos*. España.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). *ESTADO ACTUAL Y RETOS FUTUROS EN EL*. España.
- Samaniego Villasante, C. (1998). *INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA DEL TRABAJO*. Madrid.
- Sampieri Hernandez, R., Collado Fernandez, C., & Lucio , B. P. (2003). *Metodología de la Investigacion*. DF, Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Silva, K., Jordan, S., & Tala , S. (2016). A gender perspective on work-life balance, perceived stress, and locus of control. *Journal of Business Research* , 6.
- Sunkel, G. (2006). *El Papel de la familia en la proteccion social en America Latina*. Santiago de Chile: Publicaciones Naciones Unidas.
- Universidad Empresarial Siglo 21. (19 de 05 de 2016). *Identidad21.edu.ar*. Recuperado el 20 de 05 de 2016, de <http://identidad.21.edu.ar>
- Werther, W. & Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Bologna, E. (2011). *Estadística para psicología y educación*. Córdoba: Ed. Brujas.
- Spontón, C., Maffei, L., Spontón, M., Medrano, L. A., y Castellano, E. (2011). Adaptación psicométrica del cuestionario de burnout MBI-GS a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. Trabajo Inédito.
- Spontón, C., Medrano, L. A., Maffei, L., Spontón, M. y Castellano, E. (2012). Validación psicométrica del cuestionario de engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18, 147-154.

# 7 Anexos

## CUESTIONARIO

- A continuación, a través del siguiente cuestionario indagamos sobre algunas cuestiones que refieren a sus sentimientos trabajando en esta organización. Al terminar el cuestionario se

realizará una pregunta con el objetivo de conocer acerca del absentismo laboral en la organización.

Su resolución llevara un tiempo aproximado de 10min, y los datos recolectados serán completamente anónimos y con fines exclusivamente académicos, ya que forma parte del proyecto de investigación de fin de grado.

Para finalizar se recomienda responder las siguientes preguntas de manera honesta puesto que la información obtenida es de suma importancia para esta investigación, y los resultados generados por la misma fortalecerá la estrategia de las empresas para que así puedan trabajar sobre los resultados, brindando así mayores beneficios y un mejoramiento en el ámbito laboral para sus colaboradores.

La escala de puntuación a tener en cuenta es la siguiente.

<i>NADA</i>	<i>CASI NADA</i>	<i>RARAMENTE</i>	<i>ALGUNA VECES</i>	<i>BASTANTE</i>	<i>CON FRECUENCIA</i>	<i>SIEMPRE</i>
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<i>Nunca</i>	<i>Un par de veces al año</i>	<i>Una vez al mes</i>	<i>Un par de veces al mes</i>	<i>Una vez a la semana</i>	<i>Un par de veces a la semana</i>	<i>Todos los días</i>

<b>EDAD:</b>	<b>SEXO:</b>
--------------	--------------

<b>1</b>	En mi trabajo se presentan nuevos retos.	
<b>2</b>	En mi trabajo me siento lleno/a de energía.	
<b>3</b>	En mi trabajo creo que soy ineficaz a la hora de resolver problemas.	
<b>4</b>	Me siento inseguro/a de finalizar mis tareas eficazmente.	
<b>5</b>	Me resulta difícil relajarme después de un día de trabajo.	
<b>6</b>	Creo que soy más insensible con la gente que trato en mi trabajo.	
<b>7</b>	En mi opinión, soy ineficaz en mi trabajo.	
<b>8</b>	Estoy inmerso/a y concentrado en mi trabajo.	
<b>9</b>	Siento que las personas que atiendo me culpan de algunos de sus problemas.	
<b>10</b>	El tiempo "vuela" cuando estoy trabajando.	
<b>11</b>	Me encuentro agotado/a al final de la jornada laboral.	
<b>12</b>	Cada vez me siento implicado/a con el trabajo que hago.	
<b>13</b>	Soy persistente en mi trabajo.	

14	La gente dice que soy ineficaz en mi trabajo.	
15	Me preocupa que mi trabajo me este endureciendo emocionalmente.	
16	Estoy entusiasmado con mi trabajo.	
17	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	
18	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	
19	He perdido interés y entusiasmo por mi trabajo.	
20	Trato algunas personas de mi trabajo como si fueran objetos.	
21	Cada vez se me hace más pesado levantarme por las mañanas para ir a trabajar.	
22	Dudo de que mi trabajo contribuya a algo interesante.	
23	No tengo claro cuál es el valor de trascendencia de mi trabajo.	
24	Realmente no me importa lo que le ocurrirá a las personas a las que tengo que atender en mi trabajo.	
25	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	
26	Soy fuerte y energético/a en mi trabajo.	
27	Aprendo cosas nuevas e interesantes en mi trabajo.	
28	Mi trabajo tiene sentido.	
29	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a mí alrededor.	
30	Me dejo "llevar" por mi trabajo.	
31	Después de un día de trabajo, me encuentro tan cansado que no puedo dedicarme a otra cosa.	
32	Mi trabajo es estimulante e inspirador.	
33	Estoy orgulloso/a del trabajo que hago.	
34	Cuando estoy absorto/a (compenetrado/a) en mi trabajo, me siento bien.	

¿Cuántas veces usted se ausentó a su puesto de trabajo en el último año? \_\_\_\_\_