



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**“DIAGNOSTICO DEL SÍNDROME DEL DESGASTE PROFESIONAL
BURNOUT Y LA SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS EN LOS
TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE
ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MAQUINARIA
PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO GUACARA
EDO. CARABOBO”**

Autoras:
Colina, Elsy
Contreras, Militza

Bárbula, abril 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**“DIAGNOSTICO DEL SÍNDROME DEL DESGASTE PROFESIONAL
BURNOUT Y LA SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS EN LOS
TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE
ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MAQUINARIA
PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO GUACARA
EDO. CARABOBO”**

Tutor:
Prof. Joan Contreras

Autoras:
Colina, Elsy
Contreras, Militza

Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones
Industriales

Bárbula, abril 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



Veredicto

Nosotros miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado **“DIAGNOSTICO DEL SÍNDROME DEL DESGASTE PROFESIONAL BURNOUT Y LA SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MAQUINARIA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO GUACARA EDO. CARABOBO”**

Presentado por: Colina Elsy, cedula de identidad 16.447.187 y Contreras Militza, cedula de identidad, 19.260.731 para optar al Título de: Licenciada en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:

_____ A

Los _____ días del mes de _____ del año _____

Nombre y Apellido

Cedula de identidad

Firma



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



APROBACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente, se hace constar que el trabajo de grado, bajo el título **“Diagnóstico del Síndrome de desgaste profesional Burnout y la sintomatología de estrés en los trabajadores de una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria y materiales ubicada en Guacara, estado Carabobo.”**, presentado por las bachilleres: Colina Elsy CI: 16.447.187 y Militza Contreras CI: 19.260.731, cumple con los requisitos de forma y fondo para optar al título de Licenciado en Relaciones industriales.

Licenciado Joan Contreras

C.I. V- 10.711.463

Tutor

DEDICATORIA

Principalmente a Dios, ya que me brindó sabiduría, fortaleza y sobre todo, paciencia en los momentos más difíciles.

A mis padres y demás familiares, mediante su sacrificio y dedicación me brindaron apoyo y fortaleza en el desarrollo y transcurso de toda mi carrera universitaria.

A mis amigos y a todas aquellas personas que de alguna u otra manera creyeron en mí y facilitaron la llegada a la meta.

A TODOS ustedes...

Militza Contreras

DEDICATORIA

Quiero agradecer primero a Dios y a la Virgen Bendita, por guiarme y escuchar mis oraciones.

A Carmen Colina, mi madre por darme la vida, por apoyarme y ayudarme a lo largo de toda mi carrera, por desvelarse conmigo cuando la necesité, por enseñarme a nunca rendirme y luchar por alcanzar todas mis metas.

A mi hijo por ser la fuerza que me impulsa cada día a seguir adelante, por alegrarme y esperarme con paciencia cada noche.

A mi amiga, hermana y compañera Thais Gutiérrez por apoyarme y ayudarme cuando sentía que no podía continuar.

A mi padre y hermanos que me guiaron, esperaron y acompañaron a lo largo de estos años, que de una u otra forma han contribuido al logro de esta gran meta.

A mis compañeras de trabajo Katusca y Evelyn quienes han tenido la paciencia, la constancia y han compartido conmigo mis momentos felices y momentos duros.

A mi tutor Joan Contreras, quien con paciencia y sabiduría me ha ayudado a alcanzar esta meta, más que profesor un amigo.

A mi esposo Edwin por acompañarme todos estos años y ayudarme en los momentos que lo necesite.

A mis amigas Isdaili y Anamar por su apoyo incondicional, por sus esfuerzos para lograr completar esta importante meta, por motivarme y mostrarme que si se puede.

A todos muchas gracias....

Elsy Colina.

AGRADECIMIENTO

Primordialmente, agradecemos a la empresa, que nos abrió las puertas para la elaboración y desarrollo de nuestro trabajo de grado.

A nuestra máxima casa de estudios, Universidad de Carabobo, muy especialmente a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Relaciones Industriales, por permitirnos formar parte de su gran familia de profesionales.

A los profesores, que nos brindaron su sabiduría en varios campos del conocimiento ayudándonos así en los diferentes aspectos que requerimos para nuestro desarrollo.

También agradecemos a nuestro tutor Profesor Joan Contreras, quien nos dio su sabiduría y apoyo para cumplir esta gran meta.

Este trabajo de grado no se habría podido realizar sin la generosa colaboración de muchas personas a quienes les expresamos nuestro agradecimiento.

Con respeto y gran admiración,

Las autoras.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatorias.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Gráficos.....	xii
Resumen.....	xiii
Introducción.....	xiv

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema.....	17
1.2. Objetivos de la Investigación.....	24
1.2.1. <i>Objetivo General</i>	24
1.2.2. <i>Objetivos Específicos</i>	24
1.3. Justificación.....	25

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes.....	28
2.2. Referente Teórico.....	34
2.2.1. <i>Teoría del Estrés de Hans Selye</i>	34
2.3. Bases Teóricas.....	36
2.3.1. <i>Síndrome de Burnout</i>	36
2.3.2. <i>Evaluación del síndrome del Burnout</i>	38
2.3.3. <i>Consecuencias del Burnout</i>	40
2.3.4. <i>Factores de Riesgo Ocupacional</i>	40
2.4. Bases Legales.....	43

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Naturaleza de la Investigación.....	49
3.2. Estrategia Metodológica.....	50
3.3. Población y Muestra	55
3.4. Técnicas y/o Instrumentos de Recolección de Datos.....	55
3.4.1. Descripción de los procesos de trabajo.....	56
3.4.2. Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS).....	56
3.4.3. Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE).....	57
3.5. Validez y Confiabilidad.....	57

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
LISTA DE REFERENCIAS	79
ANEXOS.....	82

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1: Cuadro Técnico Metodológico Objetivo específico N° 1.....	51
Cuadro N° 2: Cuadro Técnico Metodológico Objetivo específico N° 2.....	52
Cuadro N° 3: Cuadro Técnico Metodológico Objetivo específico N° 3.....	53
Cuadro N° 4: Cuadro Técnico Metodológico Objetivo específico N° 4.....	54
Cuadro N° 5: Proceso de Recepción, despacho de materiales y maquinarias de una Institución pública, ubicada en Guacara.....	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 01: Distribución porcentual de los trabajadores según La dimensión Cansancio Emocional, en una institución pública de Almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara.....	64
Gráfico N° 02: Distribución porcentual de los trabajadores según la dimensión Eficacia Profesional, en una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara.....	66
Gráfico N° 03: Distribución porcentual de los trabajadores según la dimensión Despersonalización / Cinismo, en una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara.....	68
Gráfico N° 04: Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Físicos, en una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara.....	70
Gráfico N° 05: Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Sociales, en una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara.....	72
Gráfico N° 06: Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Psíquicos, en una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara.....	74



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



**DIAGNOSTICO DEL SÍNDROME DEL DESGASTE PROFESIONAL
BURNOUT Y LA SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS EN LOS
TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE
ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MAQUINARIA PESADA UBICADA
EN EL MUNICIPIO GUACARA
EDO. CARABOBO**

Autoras: Colina, Elsy; Contreras, Militza

Tutor: Joan, Contreras

Fecha: Abril de 2013

RESUMEN

La globalización, la crisis financiera y los cambios sociales que se han venido suscitando en todos los espacios de nuestra vida cotidiana, han influido en las transformaciones que se producen en el mercado laboral, en las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones y en la forma en que los trabajadores realizan las actividades laborales, dando paso a la aparición de nuevos factores de riesgos ocupacionales que afectan la salud de los trabajadores. Entre estos se tienen los factores psicosociales, de los cuales se deriva el estrés que, a un nivel crónico, da paso a la aparición del Síndrome de Burnout. El objeto de esta investigación se centra en el diagnóstico de la presencia de este síndrome y la sintomatología de estrés en los trabajadores de una institución pública ubicada en el Municipio Guacara, Estado Carabobo. La investigación se realizó de manera cuantitativa a través de la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventori-General Survey, validado a nivel mundial por varios autores. El mismo fue aplicado a una población de veinte (20) trabajadores, distribuida su plantilla en cinco (5) personas de seguridad en el área de patio, nueve (9) obreros y seis (6) personas del área administrativa, con el fin de identificar las dimensiones del síndrome. Por otra parte, se aplicó el instrumento denominado Inventario de Sintomatología de Estrés, el cual consta de treinta (30) ítems que pretenden determinar la sintomatología presente en la población objeto de estudio. Los resultados obtenidos indican que, aun cuando los trabajadores no presentan el síndrome de Burnout, se evidencian niveles bajos de cansancio emocional y de despersonalización y niveles altos de eficacia profesional.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Cansancio Emocional, Despersonalización y Eficacia Profesional.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



**DIAGNOSTICO DEL SÍNDROME DEL DESGASTE PROFESIONAL
BURNOUT Y LA SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS EN LOS
TRABAJADORES DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE
ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MAQUINARIA PESADA UBICADA
EN EL MUNICIPIO GUACARA
EDO. CARABOBO**

Authors: Colina, Elsy; Contreras, Militza

Tutor: Joan, Contreras

Date: April, 2013

SUMMARY

The Globalization, the financial crisis and changes social that have been rising in all areas of our daily life, have influenced the changes that occur in the labor market, in interpersonal relationships within organizations and how workers perform his work activities, giving way to the emergence of new factors of risk, affecting the health of workers. Among these are psychosocial risks, which are derived from the stress, that if kept to a chronic level, leads to the occurrence of burnout syndrome. The purpose of this research focuses on the diagnosis of the presence of burnout syndrome Burnout and symptoms of stress in employees of a public institution located in the Guacara Municipality, Carabobo State. The research was conducted quantitatively through the application of the Maslach Burnout Inventory-General Survey, globally validated by several authors. The same was applied to a population of twenty (20) workers, distributed its workforce by five (5) persons in security patio area, eight (8) workers and seven (7) persons in the administrative area, in order to identify the dimensions of the syndrome. On the other hand, was applied the instrument called Symptomathology stress Inventory, which consists of thirty (30) items intended to determine the symptoms in the population subject to study. The results indicate that even when workers do not have Burnout syndrome, they demonstrate low levels of emotional exhaustion and depersonalization, and high levels of professional effectiveness, so it is recommended to apply intervention strategies aimed at reducing occupational hazards, which represent a source of stress, as well as activities related to the organization, aimed at managing emotions.

Keywords: Burnout Syndrome, Emotional Exhaustion, Depersonalization and Professional Effectiveness.

INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout se ha definido como una respuesta al estrés crónico, esta patología, reciente en muchos aspectos, fue mencionada por primera vez en los años 70 cuando Freudenberger trato de explicar el fenómeno que ocurría a médicos con respecto a sus pacientes, aunque muchos autores han estudiado este síndrome fue la definición de Maslach y Jackson (1986), la más acertada ya que abarca los tres ejes o dimensiones que el síndrome desarrolla (despersonalización, cansancio emocional y baja eficiencia laboral). El ambiente laboral influye en las emociones de las personas, este síndrome que se caracteriza por ello, acarrea graves consecuencias físicas y psicológicas.

El síndrome de estar “quemado” o Burnout afecta la salud mental de las personas que lo padecen y por ende también a las organizaciones donde laboran, es por ello que es de vital importancia su estudio ya que debe su origen al entorno laboral. Según Pérez y Rojas (2007) (citado por Calles y Reyes 2008), Es un sentimiento de cansancio que conlleva a la pérdida de la motivación y eventualmente hacia sentimientos de fracaso. Debido a lo complejo del síndrome en muchos casos es difícil definir una sintomatología aunque se caracteriza por el agotamiento emocional, las personas sienten que no pueden hacer más en su trabajo, pierden el interés en él y realizan un albor pobre dentro de las organizaciones.

En la presente investigación se busca hacer un diagnóstico para saber si los trabajadores de una institución pública padecen del síndrome de Burnout y en caso de ser afirmativo como deberían afrontarlo.

Las personas que trabajan con público son más propensas a padecer de

Burnout, es por ello que se decide hacer este trabajo de investigación por el ambiente laboral donde se desarrollan las actividades diarias de estas personas.

Esta investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I, donde se describe la situación objeto de estudio, se plantea el problema, los objetivos y los fundamentos que justifican este trabajo.

Capítulo II, se plantean los antecedentes que respaldan la investigación, el trabajo documental, las teorías que conforman este tema y que profundizan más en lo planteado en el capítulo I, además de plantear las bases legales que apoyan el estudio.

Capítulo III, se habla de la metodología de investigación utilizada en este trabajo y su naturaleza, las técnicas e instrumentos de recolección de los datos la población y la confiabilidad del instrumento.

Capítulo IV, se analizan e interpretan los resultados obtenidos en esta investigación. Los factores de riesgo y la sintomatología que presentan los trabajadores.

Posteriormente se presentan las conclusiones en base a los resultados arrojados por la población objeto de estudio igualmente se darán algunas recomendaciones para contribuir a la salud integral del trabajador.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Las organizaciones se enfrentan a una gran cantidad de retos, la realidad a la cual hay que insertarse en esta sociedad moderna obligan a estar a la vanguardia de los mismos. Se necesita estar en etapa de adaptación constante de estas variaciones mundiales, para que las organizaciones puedan lograr sus objetivos de manera eficaz y mantenerse competitivas.

La globalización, la crisis financiera, los cambios sociales que se han venido suscitando en todos los espacios de nuestra vida cotidiana, han influido en las transformaciones que se producen en el mercado laboral, en las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones y en la forma en que los trabajadores realizan las actividades laborales. Murgas (2012:7), establece que “El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse en el proyecto de empresa”.

En el contexto organizacional se suscitan cambios profundos que afectan tanto la estructura de las empresas, como el recurso humano que ésta posee. En un mercado laboral, en el cual es cada día menor el uso de la mano de obra, se presenta para los trabajadores un ambiente laboral adverso lo que pudiera desencadenar tensiones físicas y emocionales, y a su vez afectan la relación entre cada una de las personas que conforman el equipo de trabajo en una organización, interpretando lo que dice

Gil-Monte(2005), donde reconoce la relevancia de los factores psicosociales sobre la salud, así como también la influencia del ambiente al cual está expuesto el trabajador dentro y fuera de la organización, es así como la interacción entre todos estos factores podrían ocasionar la aparición de Burnout, y a su vez acarrear algún tipo de afección ocupacional causada por la exposición constante a este tipo de situaciones. Siendo esta una de las enfermedades laborales que ha tomado auge en los últimos tiempos.

Para Gándara, Cabrera, Fuertes y Plumed (1994:173) “el estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”. Sin embargo para estos autores el estrés es subjetivo e individual. El estrés está presente en todos los aspectos de la vida, los agentes estresores y la capacidad individual para enfrentarlos, crean lo que las personas perciben como una amenaza, al no poseer los recursos para enfrentarlos.

Al tratarse de un problema vinculado a las emociones, el estrés en algunas ocasiones puede ser difícil de abordar, en las organizaciones tanto los empleadores como los trabajadores están expuestos a padecer de esta afección, en el entorno laboral el estrés está definido por la demanda y la capacidad de respuesta que posean las personas. Fuertes (2004:11), define el estrés laboral “como una relación entre el sujeto y el entorno, el estrés es producido cuando esta relación pone en peligro el bienestar o la salud de la persona”.

La Organización Mundial de la Salud (2006), menciona el estrés laboral entre uno de los diez problemas de salud relacionados con el trabajo, de acuerdo a esta organización las personas pueden reaccionar de diversas maneras cuando se enfrentan a una situación estresante, esto ocurre tanto

en la vida cotidiana como en la laboral, pueden existir situaciones que condicionan la presencia del estrés laboral como pueden ser los agentes físicos (ruidos, calor, iluminación), trabajos con altos grados de exigencia, monotonía, extrema supervisión, falta de comunicación, falta de reconocimiento, cambios drásticos en cuanto a tecnología, entre otras.

Todas estas situaciones que se producen en el ambiente laboral crean conflictos en las organizaciones que influyen indirectamente sobre los trabajadores modificando el contexto laboral donde se desarrolla su trabajo cotidiano, la manifestación de un estado de tensión constante, las exigencias laborales y la capacidad que posea el trabajador de enfrentarse a estos cambios serán claves para enfrentarse al estrés laboral.

Para evaluar el estrés laboral crónico y sus consecuencias, es necesario evaluar al individuo y su capacidad de respuesta al enfrentarse a diversas situaciones, a la percepción que este tiene sobre su trabajo y a las exigencias que el trabajo demande, la actitud que adopten las personas para enfrentar a los agentes agresores, ya que deduciendo del estudio realizado por Selye (1925), el cuerpo humano no está preparado para recobrar de manera rápida su capacidad de enfrentar situaciones de estrés, es por ello que si no pueden enfrentarlo simplemente se agota, y sus efectos podrían ser irreversibles.

Como lo señala Gil Monte (2001:2), el estrés laboral crónico puede desencadenar el síndrome de quemarse por el trabajo “se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”.

Freudenberger (1974) citado por Apiquian (2007:1) define el Burnout como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o exigencias espirituales del trabajador”. El síndrome de Burnout es un problema derivado del estrés laboral, en el cual la persona siente que realizar su labor diaria es algo agotador y para lo cual no está capacitado.

El Burnout es considerado una enfermedad ocupacional derivada de factores de riesgo psicosociales resultado de la interacción del individuo con el ambiente laboral. Para efectos de esta investigación se hará el estudio a través de la observación y percepción de los trabajadores, del efecto que podría tener en los trabajadores el estrés crónico o desgaste profesional (Burnout).

La definición de síndrome de Burnout más citada es la de Maslach y Jackson (1981) quienes consideran que es una respuesta al estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y dificultad para el logro o realización personal en el trabajo.

La investigación se realizará en una institución de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en el municipio Guacara, las condiciones, el ambiente laboral y la interacción humana que allí se desarrollan serán el objeto de estudio. En el ambiente donde se desenvuelven las actividades de los trabajadores que son sujeto de estudio, se realizan labores de carga y descarga de materiales y maquinarias, apiladas dentro de lo que el terreno puede soportar; se labora al aire libre bajo condiciones que no son las ideales ya que no hay pavimento y los vehículos de carga pesada, montacargas y payloader (cargador) al circular

crean una nube de polvo que se extiende a lo largo de las instalaciones, lo que podría ser perjudicial para la salud a largo plazo. En cuanto al uso de los equipos de protección personal (EPP) para prevenir daños sobre la salud no es acatado por los trabajadores, algunos por incomodidad y en otros casos porque no existe suficiente dotación.

Se ha decidido enfocar este problema desde el punto de vista de la salud ocupacional y cómo afecta a los trabajadores que allí laboran, tanto personal obrero como administrativo. Se cuenta con un personal obrero de aproximadamente catorce (14) personas, las cuales laboran al aire libre, efectuando labores de manipulación y traslado de carga, limpieza, conteo y despacho de material, los cuales serán entregados a obras en construcción en todo el estado Carabobo y en las obras a nivel nacional cuando sea necesario.

El constante conteo manual de las láminas de acero o zinc, lo realizan en cuclillas en unas ocasiones y otras hasta de cubito dorsal, la sedestación prolongada al realizar esta actividad, la vibración del montacargas al recibir y despachar material, así como la responsabilidad de manejar material sin estar, en algunos casos, capacitados para ello, más los agentes de tipo físico aumentados porque su lugar de trabajo es un terreno a la intemperie donde se perciben, temperaturas extremas, altos niveles de ruido, vibraciones, producidos por la misma maquinaria que deben operar, y agentes químicos como polvos, humos así como las molestias músculo esqueléticas, son de alto índice en estas personas, de acuerdo a los datos de índices de morbilidad de la empresa. Además de todas las actividades inherentes al trabajo también se deben cumplir otros compromisos de índole político a los cuales deben asistir acumulando el trabajo diario.

La mayor parte del personal administrativo ha tenido que asumir más de un cargo, lo que causa una sobrecarga de trabajo para lograr gestionar de manera eficaz el despacho y recepción de material, todo esto ligado a la monotonía del trabajo y la constante supervisión, podría dar como resultado un personal con un alto grado de desmotivación laboral, situación que afectaría el rendimiento, la eficiencia y eficacia con la que se cumplen todas las tareas allí desarrolladas.

Cada uno de estos factores pueden incidir en la aparición de estrés laboral crónico, el horario de trabajo que en repetidas ocasiones se ha debido extender por el cumplimiento de una meta establecida por la gerencia de la institución, la supervisión en el sitio de trabajo de los distintos entes a los cual se le debe realizar despacho de material y el enfrentamiento entre las autoridades de la institución hacen de este un ambiente que está en constante tensión.

Todas estas situaciones hacen suponer que los trabajadores de dicha empresa, podrían padecer del síndrome de Burnout, ya que el ambiente laboral y los factores de riesgo a los cuales podrían estar expuestos los trabajadores, generan las condiciones para el desarrollo de dicho síndrome. De estas situaciones se derivan las interrogantes:

¿Cuáles son los procesos que realizan los trabajadores de una institución de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada en Guacara?

¿Cuáles son los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores que podrían ocasionar el desgaste profesional Burnout de una institución de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada en Guacara?

¿Cuáles son las dimensiones del Síndrome de Burnout presentes en los trabajadores de una institución de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada en Guacara?

¿Qué sintomatología de estrés presentan los trabajadores de una institución de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada en Guacara?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Diagnosticar la presencia del Síndrome de desgaste profesional Burnout y la sintomatología de estrés en los trabajadores de una institución pública ubicada en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Describir el proceso de trabajo de los trabajadores de una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria ubicada en Guacara.
- Describir los factores de Riesgo presentes en el área de trabajo que podrían crear el desgaste profesional de una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria ubicada en Guacara.
- Estudiar las dimensiones del Síndrome de Burnout presentes en los trabajadores de una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria ubicada en Guacara.
- Determinar la sintomatología de estrés presente en los trabajadores de una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria ubicada en Guacara.

1.3. Justificación

El estrés es considerado una de las mayores afecciones del mundo laboral de hoy, en sus diversos artículos la Organización mundial de la salud (OMS), se refiere al estrés crónico, como a un problema laboral que afecta a todo el planeta, en mayor o menor medida, pero sin quedar ningún país exento de este padecimiento.

La Organización internacional del Trabajo (OIT) también lo ha incluido en su programa de formación internacional para la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, como un tema que debe ser abordado y conocido por todos los miembros de las organizaciones y de la sociedad, para la prevención de enfermedades y afecciones relacionadas con el estrés.

Se deben tener en cuenta todos los aspectos que generan esta afección para poder ofrecer alternativas y herramientas que nos permitan un mejor manejo del estrés. El estrés crónico o Burnout tiene repercusiones en todos los sectores de la organización, porque afecta el rendimiento y la salud de quien lo padece. Aunque la población tiende a presentar un alto índice de adaptación, algunas situaciones obligan al individuo a enfrentarse a exigencias para las cuales tal vez no esté preparado.

Citando a los autores Gil Monte y Peiro, (1997). “La necesidad de estudiar el Síndrome de Burnout o desgaste profesional por el trabajo, está asociada al derecho a la protección de la salud que todo trabajador tiene cuando se inserta en una organización”, analizando lo que dicen los autores este derecho implica, brindarle al trabajador, el conocimiento pleno de las posibles situaciones de riesgo que puedan afectar su salud, presentadas con motivo de la prestación de sus servicios.

El profesional en Recursos Humanos debe abordar y estudiar este tipo de temas, ya que deberá enfrentarse a lo largo de su carrera con situaciones que ameriten el conocimiento en estas áreas, las cuales deberá enfrentar y controlar con el uso de estrategias adecuadas para la prevención o minimización de enfermedades ocupacionales. Promover un entorno de trabajo seguro así como poseer los instrumentos que permitan la actuación oportuna y desarrollar tácticas preventivas, es de vital importancia para crear la cultura de prevención de enfermedades ocupacionales y promover la salud y bienestar de los trabajadores.

A su vez, este profesional debe promover la gestión en el área de Salud Ocupacional incluidas de todo centro de trabajo instituciones públicas, por lo cual estudios de este tipo le permiten abordar una temática social de interés en esta área la cual está representada por afecciones causadas por el estrés laboral, tal como el Síndrome del Burnout.

En Venezuela el cumplimiento de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de trabajo, es de carácter obligatorio y su incumplimiento acarrea serias consecuencias para los empleadores, es por ello que el conocimiento y acatamiento de dichas normas es trascendental tanto de parte del patrono como los trabajadores.

Para la institución es vital conocer cuáles son los factores de riesgo a los cuales están expuestos los trabajadores, los cuales podrían incidir en la salud y bienestar de las personas que allí laboran. Debido a lo complejidad del Síndrome Burnout, es difícil diagnosticar sus síntomas sin la realización de un estudio, gracias a investigaciones como esta las organizaciones pueden prevenir y conocer los riesgos a los cuales podrían estar expuestos sus trabajadores, forjando así una cultura de seguridad y prevención.

La importancia de esta investigación también radica en la mejora del bienestar social de los trabajadores y de la sociedad, que viene influida por la calidad humana que se relaciona directamente con la calidad de servicio que presta la organización, brindándole a la población usuaria, un servicio eficiente y nuestra sociedad personas con una mejor salud mental y física.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes

El síndrome de Burnout se define de forma general como un problema laboral, según Bosqued (2008) en el año 1974 el psiquiatra estadounidense Freudenberger lo describía como un cambio en el personal el cual crea pérdida de energía, cambios en la percepción de las personas con respecto a su trabajo, desensibilización, entre otros síntomas, el Burnout es un proceso que surge como consecuencia del estrés laboral crónico en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizacional.

Con el paso del tiempo el síndrome de Burnout ha causado gran impacto en el ámbito laboral, es por ello la necesidad de indagar e investigar acerca de algunos trabajos los cuales fueron seleccionados, considerándose que sirven de soporte a esta investigación.

A continuación se describen algunas investigaciones anteriores que brindan importante información para el desarrollo de este trabajo, los cuales representan antecedentes que permiten conocer los diversos aspectos como son los factores de riesgo ocupacional, la sintomatología del Burnout, el estrés laboral y la importancia que tiene el estudio del mismo dentro de los trabajadores, se seleccionaron los siguientes antecedentes ya que guardan relación directa o indirecta con el objeto de estudio.

Tomamos en cuenta para la elaboración de esta investigación, el estudio realizado por el Prof. Nelson Morett (2005), que lleva por título **“El Desgaste**

Profesional y el Estrés Traumático Secundario en una Muestra de Bomberos", Madrid. Universidad Autónoma de Madrid Facultad de psicología. El objetivo principal de esta investigación fue estudiar el síndrome de desgaste profesional y el estrés traumático profesional en una muestra de bomberos, por ser trabajadores que prestan servicios de emergencia y se encuentran en situación de alto riesgo.

Este estudio concluyó, que el cuestionario breve de Burnout (CBB, Moreno-Jiménez, 1998), fue un instrumento fiable para medir el proceso del desgaste profesional en los bomberos tanto en su aspecto desencadenante laboral (organización, tedio y características de la tarea), como del síndrome del desgaste profesional y sus dimensiones (cansancio emocional, despersonalización falta de realización profesional), en el presente estudio los resultados confirmaron lo planteado por su autor.

Con el desarrollo del mencionado estudio, se pudo conocer que las variables tedio, características de la tarea y organización, resultaron ser variables predictores del desgaste profesional. La variable tedio es la única variable de este grupo predictor del estrés, según su autor.

Se decidió tomar como antecedente esta investigación ya que sirvió de base para comprender cómo abordar el tema del síndrome de Burnout en trabajadores que no pertenecen al área de salud.

Por otro lado, se puede señalar, el trabajo realizado por Calles y Reyes (2008): **"Diagnóstico del Síndrome de Burnout como enfermedad ocupacional en los médicos del área de emergencia del Hospital Universitario Ángel Larralde de la ciudad de Valencia Estado Carabobo"**, como condición para optar al título de licenciadas en

Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo.

En él se plantea como Objetivo General Diagnosticar el Síndrome de Burnout como enfermedad ocupacional de dicha institución. Este estudio estuvo orientado hacia una investigación de Campo y descriptiva, estudiando a un grupo de veintinueve (29) médicos, para recabar la información se utilizó el inventario de Burnout de Maslach encuesta general o como se conoce en sus siglas en ingles el Malash Burnout Inventory (MBI).

En su estudio, los autores concluyen que los factores de riesgo y las condiciones, en las que los trabajadores se desenvuelven influyen en el bienestar del trabajador y su calidad de vida. Los factores de riesgo físicos, químicos, ergonómicos y psicosociales fueron los de mayor influencia en el ambiente de trabajo de estudio. Los niveles de estrés presente en el ambiente laboral, como los trabajadores perciben su labor diaria y la eficacia que se logra en la labor de medicina a pesar de los altos niveles de estrés que se encontraron.

Es preciso destacar que dicha investigación constituye un aporte significativo al trabajo en desarrollo, ya que ambos plantean un diagnóstico del síndrome de Burnout, a fin de ofrecer prevención y corrección a nivel individual, de equipo y organizacional.

Luego, se hace referencia al trabajo realizado por Flores y Pérez (2009), para optar por el título de licenciadas en Relaciones Industriales, titulado **“Análisis de la incidencia del Síndrome del Desgaste Profesional (Burnout) en los Trabajadores y Trabajadoras de una Empresa Privada dedicada a la venta de Centrales Telefónicas Ubicada en la Ciudad de Valencia Estado Carabobo”**.

El objetivo principal de esta investigación estuvo enfocado en analizar la incidencia del síndrome de Desgaste Profesional (Burnout) en los Trabajadores y Trabajadoras de una Empresa Privada dedicada a la venta de Centrales Telefónicas Ubicada en la Ciudad de Valencia Estado Carabobo.

La investigación se realizó a través de la aplicación del instrumento de Maslach Burnout Inventory-GS, el cual consta de 16 ítems que determinan las dimensiones y los niveles de cansancio emocional, despersonalización y baja realización profesional. Dicho Instrumento se aplicó a una muestra de la población conformada por 30 personas, con el fin de determinar si estos trabajadores pudieran padecer el síndrome.

Los resultados obtenidos por las autoras destacan que aun cuando los trabajadores no presentan el síndrome del Burnout, manifiestan un nivel alto de realización personal y profesional, en comparación con las otras dimensiones que manifestaron una incidencia baja. Por lo cual recomiendan que la alta gerencia establezca estrategias de intervención a nivel organizacional, interpersonal e individual, para mejorar las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

Aunque la investigación fue realizada en personal de una empresa privada y de otra rama laboral, se pudieron constatar muchos aspectos importantes que sirvieron de guía para la investigación, como lo fueron los instrumentos de recolección de datos para los riesgos y la manera de ordenarlos con ayuda de una entrevista, para diagnosticar la presencia del Síndrome de desgaste profesional Burnout y la sintomatología de estrés en los trabajadores de una institución pública ubicada en el Municipio Guacara.

En otra investigación realizada por Delgado y Giménez (2010), para optar al título de licenciados en Relaciones Industriales. Titulada **“Presencia del Síndrome de Burnout en una Institución Educativa Ciclo Básico – Diversificado Ubicada en Los Guayos – Estado Carabobo”**, esta investigación tuvo como objetivo general Determinar la presencia de síndrome de Burnout en el personal docente de una institución educativa ciclo básico – diversificado, ubicada en Los Guayos, Edo. Carabobo, los autores señalan que se realizó con el fin de descartar la presencia del síndrome en estudio.

La investigación fue realizada de manera cuantitativa, a través de la aplicación del instrumento Maslach Burnout Inventory General Survey, aplicado a una población, constituida por 15 profesores pertenecientes a la institución Educativa, con el fin de determinar si los profesores pudieran padecer de dicho síndrome, por otra parte se aplicó un instrumento denominado Inventario de la Sintomatología de estrés, el cual cuenta con 30 ítems que pretenden identificar la sintomatología presente en los profesores.

Los resultados señalan que aun cuando los profesores no presentan el síndrome de Burnout, manifiestan en general, niveles medio bajos de cansancio emocional, despersonalización y altos niveles de eficiencia profesional, cabe destacar que los resultados obtenidos en dicho análisis nos conlleva a la búsqueda de una prevención más que a posibles soluciones.

Los aportes que se generan de esta investigación, parten de sugerencias estratégicas útiles de intervención para el manejo y afrontamiento del Burnout tanto en la institución como en el individuo.

Por otro lado se tiene el trabajo de grado de Martínez y Vizcaya (2012) para optar por el título de Licenciada en Relaciones Industriales de la Universidad

de Carabobo, **“Presencia del síndrome de Burnout en los conductores de una empresa de transporte ubicada en el sector Mozanga, municipio Los Guayos, estado Carabobo”**. La investigación tuvo como objetivo general Analizar la presencia del síndrome de Burnout en los conductores de una empresa de transporte, fue una investigación de tipo descriptiva donde se obtuvieron los datos a través de diversos instrumentos, como lo fue lista de chequeo de factores de riesgo, cuestionario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI-GS) 1996 y el cuestionario de sintomatología de estrés (ISE 2002).

Se analizó a una muestra de 19 conductores, obteniendo como resultado que la población objeto de estudio no presentó el síndrome de Burnout, y arrojó altos niveles de síntomas psíquicos hallados a lo largo de la investigación que a largo plazo pudieran impactar en la salud de los conductores. Los niveles de agotamiento emocional y despersonalización fueron bajos y el nivel de realización personal fue alto lo que descartó la presencia del síndrome de Burnout en los conductores.

Para nuestra la este trabajo fue un gran aporte por la forma en que las autoras sistematizaron la información y la presentaron en su trabajo de grado, sirviendo de gran ayuda para la presentación de resultados y conclusiones.

2.2. Referente Teórico

2.2.1. Teoría del Estrés de Hans Selye

En el año 1936, el Húngaro Hans Selye escribió sobre el síndrome de adaptación general (SAG), también conocido como síndrome de estrés, en sus estudios con animales, este científico concluyó que las reacciones al estrés no variaban, lo que resultaba que sin importar el agente nocivo (estresores) al cual se exponían los animales podrían desencadenar la misma reacción o respuesta.

Para Weiten (2006) el síndrome de estrés o el síndrome general de adaptación se define como:

Un modelo de la respuesta del organismo ante el estrés que consta de tres etapas

Primera etapa de alarma en esta el organismo reconoce la existencia de una amenaza y se produce una reacción fisiológica cuando reúne los recursos para enfrentar el reto.

Segunda etapa de resistencia. En esta etapa los animales estaban expuestos a un estrés prolongado, semejante al estrés crónico, al continuar el estrés el organismo se estabiliza, los cambios fisiológicos se estabilizan a medida que inician los esfuerzos de enfrentamiento, es decir el organismo se va acostumbrando a la amenaza.

Tercera etapa de agotamiento. Cuando el estrés dura un tiempo considerable el organismo dispone de pocos recursos para luchar contra el estrés. Si el organismo no consigue superar el estrés, los recursos pueden agotarse y la activación fisiológica disminuirá. (p. 529).

Weiten (2006) señala que Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los

trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar determinadas genética o constitucionalmente.

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, Selye integró a sus ideas, que no solamente los agentes físicos nocivos actuando directamente sobre el organismo animal son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés. En la actualidad, es uno de los términos más utilizados, todos hablan de estrés.

Selye (1956) citado por Weiter (2006) no hace referencia al estímulo, sino a la respuesta del organismo a éste. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular.

Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

El estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Síndrome de Burnout

La mayoría de los autores que han estudiado el tema del Burnout coinciden en que fue el psiquiatra Herbert Freudenberger quien describió el síndrome del Burnout en la década de los 70, aunque no lo hizo exactamente con estas palabras sino que lo definió como una patología psiquiátrica que experimentaban algunas personas, cuyo sujeto de trabajo eran personas.

En el año (1981:16), Cristina Maslach y Susan E. Jackson describieron el Burnout como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”, que además incluyendo manifestaciones mentales, físicas y conductuales.

Según Morett, citado por Martínez, Mujica y Naveda (2008), señala que:

Este síndrome toma interés con los trabajos de Cristina Maslach, y es quien da a conocer la palabra Burnout de forma pública, en el Congreso Anual de la asociación de Psicología APA, refiriéndose a una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, los cuales después de meses o años de estar laborando, estas persona presentaban el síndrome de estar quemadas. (p. 74.)

Para Moreno-Jiménez, González y Garrosa, citado por Buendía y Ramos (2001):

El Desgaste Profesional consiste básicamente en un proceso de pérdida lenta, pero considerable, del

compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza. Esta disminución relevante puede ocurrir en todos los ámbitos de la acción de la persona, aunque se ha estudiado preferentemente en el campo de las profesiones asistenciales y más recientemente se ha extendido a otros tipos de profesiones. (p. 59).

En los últimos años el síndrome de Burnout ha sido estudiado de manera más generalizada, ya que las primeras investigaciones sobre este tema habían sido en profesiones de servicios. Este síndrome tiene repercusiones en las emociones, en la conducta, en la parte social y en la organización.

Para Bosqued (2011) el Burnout abarca más aspectos en la vida de las personas que la parte laboral, en este sentido señala:

El Burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podríamos definir como la respuesta psicofísica del individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción.(p. 25).

Todas las definiciones concuerdan en que el Burnout se caracteriza por tener tres dimensiones lo cual hace más fácil su comprensión y estudio a la hora de abordar el tema.

El síndrome de Burnout comprende tres dimensiones, según la definición dada por Maslach (1993) citado por Carrasco, De la Corte y León (2010):

Agotamiento emocional: se caracteriza por sentimientos de desgaste y agotamiento de los recursos Emocionales.

La despersonalización: se refiere a una respuesta de distancia negativa y se caracteriza por un sentimiento de endurecimiento emocional, falta de apego, desarraigo, pérdida de la capacidad de contacto y por la adopción de actitudes negativas, frías y distantes hacia los usuarios de los servicios.

La falta de realización personal: se refiere a la disminución de los propios sentimientos de competencia y logro en el trabajo, es decir, corresponde a la aparición de sentimientos negativos de inadecuación, falta de competencia y eficacia profesional y disminución de las expectativas personales, que implica una autoevaluación negativa. (p. 6).

2.3.2. Evaluación del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout según lo definido por Maslach (1982), citado por Hidalgo y Serrano (2006), se valora de la siguiente manera: “Una puntuación alta en Cansancio emocional, y Despersonalización, unida a una puntuación baja en realización Personal reflejan un alto grado de Burnout moderado cuando las puntuaciones son medias en las tres sub-escalas. La presencia de bajas puntuaciones en Cansancio Emocional y Despersonalización, y Alta en Realización Personal es indicativa de un bajo grado de Burnout”.

En el año 1981 las autoras Maslach y Jackson crearon un instrumento de medición para tratar de obtener el grado de agotamiento que padecían las personas, el MBI, posteriormente realizaron una segunda versión en 1986 y luego 1996 una tercera. Además se han realizado varias adaptaciones al español, este instrumento se divide en las tres dimensiones y actualmente existen tres versiones de dicho instrumento:

El Human Service Survey MBI- HSS, dirigido a profesionales del sector salud, es el clásico que

corresponde con la primera versión de 1986 cuenta con 22 ítems. El Educators Survey MBI-ES, dirigido a profesionales de la educación, en los ítems se sustituye la palabra paciente por alumnos, pero se mantiene la estructura factorial del MBI clásico. El General Survey MBI-GS, esta versión elaborada por Schaufeli. En el año 1996, de carácter más general, contiene 16 ítems pero se mantiene la estructura tridimensional. (p. 46).

Este instrumento ha demostrado un alto índice de validez y confiabilidad, lo suficiente como para ser considerado un instrumento diagnóstico eficaz. El Inventario MBI es reconocido actualmente como una opción para medir Burnout.

2.3.3. Consecuencias del Burnout

El Burnout constituye un riesgo para quien lo padece pero también en la organización y en la sociedad, como el estrés es un desencadenante del síndrome de estar quemado los factores de riesgo de estos son comunes, así como también sus consecuencias negativas para la salud física y psíquica de los trabajadores.

Para Fernández (2011) existen tantas consecuencias para el trabajador como para la empresa, al respecto plantea:

En el trabajador se produce un deterioro cognitivo consistente en la frustración y el desencanto profesional en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional y en una crisis existencial. El deterioro afectivo se caracteriza por el desgaste profesional y en algunos casos se acompaña por sentimientos de culpa. El deterioro actitudinal se asocia con actitudes de cinismo, indolencia e

indiferencia con los clientes y con la propia organización. (p. 116).

En el mismo orden de ideas Fernández (2011), establece que cuando el síndrome se presenta en toda su dimensión puede llegar a ser incapacitante desde el punto de vista clínico y la persona puede presentar:

- Trastornos psicósomáticos: cansancio y malestar general, fatiga crónica y alteraciones en los sistemas del organismo. Síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras, dolores musculares, hipertensión, entre otros.
- Trastornos de conducta: despersonalización con el cliente, absentismo laboral, abuso de consumo de barbitúricos y otras sustancias estimulantes (café, tabaco, alcohol, entre otros.)
- Trastornos emocionales: distanciamiento afectivo, ansiedad, sentimiento de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de soledad, impotencia, desubicación, entre otros.
- Trastornos de actitud: desconfianza, apatía, cinismo e ironía, hostilidad hacia los clientes, entre otros.
- Trastornos sociales y de relaciones interpersonales: actitudes negativas hacia la vida, disminución de la calidad de vida, aumento de problemas de parejas, familiares y sociales. (p. 117)

Para la empresa también existen consecuencias tanto en el ambiente laboral como económicas. Resumiendo a Fernández (2011), este plantea que: se deteriora la comunicación (indiferencia con compañeros de trabajo), disminuye la capacidad y disposición para el trabajo, baja la eficacia y el rendimiento, aumentan las rotaciones y los abandonos en la organización, disminuye la calidad del servicio a los clientes.

2.3.4. Factores de Riesgo Ocupacional

En las condiciones de trabajo se debe tener en cuenta los factores de riesgos ocupacionales a los que está expuesto el trabajador, por lo que es necesario tener un conocimiento de ellos para lograr el bienestar y conservar la salud de los trabajadores.

Restrepo 1994, citado por Martínez, Mujica y Naveda (2008) define los factores de riesgo como:

Un fenómeno, elemento o acción de naturaleza física, química, orgánica, psicológica o social que por su presencia o ausencia se relacione con la aparición en determinadas personas y condiciones de lugar y tiempo, de eventos traumáticos con efectos en la salud del trabajador tipo accidente o no traumático con efectos crónicos tipo enfermedad ocupacional. (P. 62).

Según lo anteriormente expuesto se puede decir que los elementos existentes dentro del puesto de trabajo pueden afectar física y psicológicamente al trabajador produciendo alteraciones que pueden afectar la salud.

Se tomará en cuenta la clasificación de los factores de riesgo de Cortés (2007), a los fines de dar respuesta al objetivo específico N° 2 el cual plantea Describir los factores de riesgo presentes en el área de trabajo que podrían crear el desgaste profesional de una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria ubicada en Guacara, dicha clasificación es la siguiente:

- Factores o condiciones de seguridad. Son los materiales

que influyen sobre la accidentabilidad: pasillos y superficies de tránsito, aparatos y equipos de elevación, vehículos de transporte, maquinas, herramientas, espacios de trabajo, instalaciones eléctricas, entre otros. Del estudio de estos factores se encarga la seguridad del trabajo.

- Factores de origen físico, químico o biológico o condiciones medioambientales. Se incluyen en este grupo los denominados contaminantes o agentes físicos (ruido, iluminación, vibraciones, condiciones termo higrométricas, radiaciones ionizantes -rayos x, rayos gamma- y no ionizantes ultravioletas, infrarrojas, microondas). Los agentes químicos, presentes en el medio ambiente de trabajo, constituidos por materias inertes presentes en el aire en forma de gases, vapores, nieblas, aerosoles, humos, polvos. Los agentes biológicos son microorganismos, bacterias, virus, hongos, protozoo, causantes de enfermedades. Del estudio de estos factores se encarga la higiene del trabajo
- Factores derivados de la característica del trabajo. Incluye las exigencias que se le imponen al individuo que realiza las tareas, esfuerzos, manipulación de cargas, posturas de trabajo, niveles de atención, entre otros. Asociadas a cada tipo de actividad y determinantes de la carga de trabajo tanto física como mental, pudiendo dar lugar a la fatiga. Del estudio de estos factores se encarga la ergonomía.
- Factores derivados de la organización del trabajo. Se incluyen en este grupo los factores adheridos a la organización del trabajo, tareas, asignaciones a los trabajadores, horarios, velocidad de ejecución, relaciones jerárquicas, entre otros.
- Factores de organización temporal (jornada y ritmo de trabajo, trabajo a turno y nocturno). Factores dependientes de la tarea (automatización, comunicación y relaciones, status, posibilidad de promociones, complejidad, monotonía, minuciosidad, identificación con la tarea, iniciativa, entre otro). (p. 29).

Todos estos factores constituyen las condiciones donde se desarrollan las actividades laborales de las personas y representan los agentes de riesgo a los cuales exponen al realizar su labor.

2.4. Bases Legales

Es común hoy en día encontrarse con trabajadores que estén sufriendo de alguna enfermedad ocupacional, independientemente del trabajo que realicen. Los trabajadores del sector público que son el sujeto de estudio de esta investigación, no se libran de sufrir en algún momento de sus vidas alguna enfermedad ocupacional, es por esto importante que estén en conocimiento a que podrían enfrentarse, y como podrían solventar cualquier situación que les ocurra.

De aquí radica la importancia de conocer el marco legal venezolano, para saber que normas, deberes y derechos tienen los trabajadores al momento de cumplir con su trabajo, por este motivo se presentarán una serie de leyes con sus respectivos artículos, que harán referencia a las enfermedades ocupacionales, factores de riesgo y medidas preventivas, que ayudarán a conocer cómo actuar en materia de seguridad laboral.

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en sus artículos 87, 88 y 89 hace referencia a los derechos y deberes de los trabajadores, la equidad entre hombres y mujeres en el ámbito laboral, así como la garantía por parte del estado de establecer y crear normas e instituciones que promuevan y hagan cumplir las condiciones de higiene, seguridad y ambiente que necesita y está obligada a proporcionar cualquier organización sin importar su naturaleza. Los derechos laborales son

irrenunciables como lo establece la Constitución y el patrono no podrá actuar fuera de las normas establecidas por las Leyes venezolanas quienes controlaran y promoverán un entorno laboral que garantice el bienestar social, físico y mental de los trabajadores.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT (2005), expresa en su art. 70, lo siguiente referido a la definición de enfermedad ocupacional:

Artículo 70. Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones Disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

Ahora bien, con esta definición de enfermedad ocupacional, el síndrome de Burnout se considera una enfermedad ocupacional psicosocial y emocional, reconocido por el Instituto de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL) como una enfermedad laboral según la norma técnica NT-02 (2008), ya que es causado por un alto nivel de estrés producido por los factores de riesgo a los que se encuentran sometido un trabajador, hasta el punto de sentirse “quemado por el Trabajo” el cual entra perfectamente en esta definición de enfermedad ocupacional.

En el Capítulo V, título II de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, LOPCYMAT (2005), en su artículo 40, hace

referencia a las funciones de los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 40.

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.
3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.
7. Asegurar el cumplimiento de las vacaciones por parte de los trabajadores y trabajadoras y el descanso de la faena diaria.

La constante presencia de factores de riesgo, genera desgaste en los trabajadores, por lo tanto se deben tomar medidas al respecto. El artículo 40, de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT (2005), guarda relación con el objeto de estudio, ya que el síndrome de Burnout es considerado una enfermedad ocupacional y puede llegar a afectar a los trabajadores de dicha organización.

El artículo 59 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de trabajo (LOPCYMAT) especifica la obligación del empleador de capacitar a los trabajadores en materia de seguridad y salud para que conozcan los riesgos a los cuales están sometidos los trabajadores en su puesto de trabajo.

Dentro del mismo Capítulo II, y en el mismo Título V, el artículo 60,

establece las condiciones ergonómicas, relación persona, sistema de trabajo y máquina. Un artículo de suma importancia, ya que representa cambios dentro del ambiente de trabajo, que le pueden ocasionar conflictos laborales, enfermedades ocupacionales y riesgos a las personas que vayan a manejar los nuevos equipos y maquinarias, sin dejar de lado, los ruidos, la iluminación, las vibraciones, entre otros factores que pueden generar un alto nivel de estrés, que puede derivaren alguna afección profesional.

Ahora bien, el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, sirve de eje principal para que la Ley se cumpla, esta permite tal como lo estipula el artículo 1 de este reglamento, entre otras cosas promover y mantener el bienestar físico, social y psicológicos de los trabajadores. El mismo establece:

Artículo 1. Objeto. El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las normas de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo dirigidas a:

1. Promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y las trabajadoras en todas las ocupaciones.
2. Prevenir toda causa que pueda ocasionar daño a la salud de los trabajadores y las trabajadoras, por las condiciones de trabajo.
3. Proteger a los trabajadores y las trabajadoras asociados y asociadas en sus ocupaciones, de los riesgos y procesos peligrosos resultantes de agentes nocivos.
4. Procurar al trabajador y trabajadora un trabajo digno, adecuado a sus aptitudes y capacidades.
5. Garantizar y proteger los derechos y deberes de los trabajadores y las trabajadoras, y de los patronos y las patronas, en relación con la seguridad salud, condiciones y medio ambiente de trabajo, descanso, utilización del tiempo libre, recreación y el turismo social.

El reglamento Parcial de La Ley Orgánica de Prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo conceptualiza el Medio Ambiente de Trabajo, en su artículo 10, se expresa de la siguiente manera:

Artículo 10. Se entiende por medio ambiente de trabajo:

1. Los lugares, locales o sitios, cerrados o al aire libre, donde personas presten servicios (...)
2. Las situaciones de orden socio-cultural, de organización del trabajo y de infraestructura física que de forma inmediata que rodean la relación hombre y mujer-trabajo (...)
3. Los espacios aéreos, acuáticos y terrestres situados alrededor de la empresa, centro de trabajo, explotación, faena, establecimiento (...)

El reglamento Parcial de La Ley Orgánica de Prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo define las Condiciones de Trabajo, en su artículo 11, se expresa de la siguiente manera:

Artículo 11. Condiciones de Trabajo

Se entiende por condiciones de trabajo:

1. Las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas.
2. Los aspectos organizativos y funcionales de las empresas, centro de trabajo, explotación, faena, establecimiento; así como de otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio en general; los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas; los servicios sociales que éstos prestan a los trabajadores y las trabajadoras, y los factores externos al medio ambiente de trabajo que tienen influencia sobre éste.

El reglamento Parcial de La Ley Orgánica de Prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo señala las Condiciones Inseguras e Insalubres, en su artículo 12, define de la siguiente manera:

Artículo 12. Condiciones Inseguras e Insalubres.

Se entiende por condiciones inseguras e insalubres, entre otras, todas aquellas condiciones en las cuales el patrono o patrona:

1. No asegure a los trabajadores y las trabajadoras toda la protección y seguridad a la salud y a la vida contra todos los riesgos y procesos peligrosos que puedan afectar su salud física, mental y social.
2. No garantice a los trabajadores y las trabajadoras todos los elementos del saneamiento básico, incluida el agua potable, baños, sanitarios, vestuarios y condiciones necesarias para la alimentación.
3. No asegure protección a la maternidad, a los y las adolescentes que trabajan o aprendices y, a las personas naturales sujetas a protección especial.
4. No asegure el auxilio inmediato y la atención médica necesaria para el trabajador o la trabajadora, que padezcan lesiones o daños a la salud.
5. No cumpla con los límites máximos establecidos en la Constitución, Leyes y reglamentos en materia de jornada de trabajo o no asegure el disfrute efectivo de los descansos y vacaciones que corresponda a los trabajadores y las trabajadoras.
6. No cumpla con los trabajadores y las trabajadoras, las obligaciones en materia de información, formación y capacitación en seguridad y salud en el trabajo.
7. No cumpla con alguna de las disposiciones establecidas en el Reglamento de las normas técnicas en materia de seguridad y salud en el trabajo.
8. No cumpla con los informes, observaciones o mandamientos emitidos por las autoridades competentes, para la corrección de fallas, daños, accidentes o cualquier otra situación que afecte la seguridad o salud de los trabajadores y las trabajadoras.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Naturaleza de la Investigación

La investigación es de carácter descriptivo, según la cual Delgado de Smith (2011:255), “En los estudios descriptivos se pretende detallar características significativas del objeto de estudio, recurriendo a técnicas de recolección de datos tales como: la observación, entrevistas y cuestionarios”.

Este tipo de investigación se caracteriza por describir los rasgos más peculiares de fenómenos con el fin de hacer un diagnóstico en una población homogénea, utilizando criterios metódicos precisos basados en hipótesis o teorías para la recolección de datos con el objeto de poder hacer predicciones.

Según Delgado (2008:247) la investigación documental realiza “una recopilación documental con el propósito de obtener un antecedente sobre un aspecto de estudio”. Para la elaboración de esta investigación se efectuó una exploración de contenido bibliográfico, además de otras fuentes, para obtener información de antecedentes de este tema de estudio.

Los datos aquí presentados fueron recogidos en forma directa de la realidad donde ocurre el fenómeno, por ello entra también en la investigación de campo.

3.2. Estrategia Metodológica

Para efectos de la presente investigación se utilizó como estrategia metodológica la elaboración del cuadro técnico metodológico, el cual tiene como finalidad según Hurtado y Toro (2001:76) “la descomposición de los objetivos o de las hipótesis de la investigación en unidades de contenido más precisas que el enunciado general que los define”.

La investigación tuvo como margen los objetivos específicos que se orientan a diagnosticar el síndrome de desgaste profesional Burnout en los trabajadores de una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada y materiales ubicada en el Municipio Guacara del Estado Carabobo.

Con el cuadro técnico metodológico se descomponen cada uno de los objetivos, presentando como estructura: dimensión y/o variables, definición, indicadores, ítems, técnicas para la recolección de la información y la fuente.

Se realizó la búsqueda de documentación bibliográfica y en la red de internet acerca del Síndrome de Burnout, los antecedentes o estudios efectuados con anterioridad fueron de gran ayuda para el sustento y realización de esta investigación.

Cuadro N° 1:

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Diagnosticar la presencia del Síndrome de desgaste profesional Burnout y la sintomatología de estrés en los trabajadores de una institución pública ubicada en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.

Objetivo Específico	Dimensiones / Variables	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas y/o Instrumentos	Fuente
<p>Describir el proceso de trabajo de los trabajadores de una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria ubicada en Guacara.</p>	<p>Procesos de trabajo</p>	<p>Conjunto de uno o más procedimientos o actividades vinculados, que colectivamente realizan un objetivo de trabajo o meta táctica, en el contexto de una estructura organizada definiendo reglas funcionales y relaciones</p>	<p>Organización del trabajo</p> <p>objeto</p> <p>medios</p>	<p>Horario de trabajo Desempeño de tareas</p> <p>Recepción y despacho de materiales</p> <p>Montacargas Vehículos Cargador Palas Estibas Cadenas palancas</p>	<p>Observación directa</p> <p>Matriz de observación</p>	<p>Catorce (14) trabajadores en el área de almacenamiento y despacho y seis trabajadores del área administrativa</p>

Fuente: Colina, Contreras (2013)

Cuadro N° 2:

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Diagnosticar la presencia del Síndrome de desgaste profesional Burnout y la sintomatología de estrés en los trabajadores de una institución pública ubicada en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.

Objetivo Especifico	Dimensiones / Variables	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas y/o Instrumentos	Fuente
Describir los factores de riesgo presentes en el área de trabajo que podrían crear el desgaste profesional Burnout en una institución pública ubicada en Guacara	Factores de riesgo Cortes (2007:28) "La probabilidad de que ante un determinado peligro se produzca un	Todas aquellas condiciones de trabajo que están presentes y que aumentan la probabilidad de causar algún daño a la salud de los trabajadores	Factores o condiciones de seguridad Factores de origen físico, químico y biológico Factores de origen físico, químico y biológico Factores derivados de las características del trabajo Factores derivados de la organización del trabajo	Superficies de tránsito Vehículos Maquinas Herramientas Espacios de trabajo Ruido Iluminación Vibraciones Temperatura Radiaciones Gases Vapores Humos polvos Bacterias Virus Protozoos Esfuerzos Manipulación de carga Posturas de trabajo Niveles de atención Jornada laboral	Observación directa Matriz de observación	Catorce (14) trabajadores en el área de almacenamiento y despacho y seis trabajadores del área administrativa

				Relaciones y comunicación complejidad		
--	--	--	--	--	--	--

		logros				
--	--	--------	--	--	--	--

Cuadro N° 4:

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Diagnosticar la presencia del Síndrome de desgaste profesional Burnout y la sintomatología de estrés en los trabajadores de una institución pública ubicada en el Municipio Guacara, Estado Carabobo.

Objetivo Especifico	Dimensiones / Variables	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas y/o Instrumentos	Fuente
Determinar la sintomatología de estrés presente en los trabajadores de una institución pública ubicada en Guacara	Síntomas de estrés	El efecto que tiene el estrés sobre el organismo es profundo, los síntomas que las personas presentan son mecanismos de defensa que crea el cuerpo para enfrentar una	Síntomas físicos Síntomas psíquicos	Ítems 9,13,15,19,21, 25,27 Ítems 1,2,3,4,10,12,14,17,18,22,29, 30	Inventario de sintomatología de estrés (ISE)	Catorce (14) trabajadores en el área de almacenamiento y despacho y seis trabajadores del área administrativa

		amenaza.	Síntomas sociales	Ítems 6,8,11,16,20, 24,26,28		
--	--	----------	----------------------	------------------------------------	--	--

3.3. Población y Muestra

La población a estudiar debe de tener características en común y ser homogénea, en tal sentido Tamayo y Tamayo (2000:25), define a la población como “el conjunto de unidades y objetos que tengan algunas características observables”.

Se toma como población a investigar a los veinte (20) trabajadores que laboran en una empresa dedicada al almacenamiento y distribución de maquinaria pesada y materiales ubicada en Guacara, distribuida su plantilla en cinco personas de seguridad en el área de patio, nueve obreros en el área de almacén y seis personas en el área administrativa. Se ha seleccionado este grupo de personas para realizar la investigación por la demanda de material que allí se presenta, las condiciones de higiene, seguridad y horario de trabajo, los posibles agentes presentes en el área de trabajo y la dinámica de trabajo que se realiza en las instalaciones. La población es homogénea y no es necesario hacer distinción entre población y muestra.

La plantilla de trabajadores está distribuida de la siguiente manera:

Ocho (8) mujeres entre 29 y 53 años. Seis (6) en el área administrativa y 2 en el área de seguridad física. Doce (12) hombres entre 22 y 64 años. Nueve (9) en el área de almacén y tres (3) en el área de seguridad física.

3.4. Técnicas y/o Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas e instrumentos que se consideran en este estudio, para llevar a cabo el proceso de recolección de datos basados en los objetivos serán el inventario de medición de Burnout de Maslach (MBI- GS), la observación directa, el uso de la lista de chequeo de riesgos y el inventario de sintomatología de estrés (ISE) (Moreno-Jiménez y Benavides Pereira 2002).

3.4.1 Descripción de procesos de trabajo

Para describir el proceso de trabajo que realizan los trabajadores de la institución, el instrumento utilizado fue la observación directa, con la clasificación de procesos peligrosos de Betancourt donde se detallan las fases de los procesos de trabajo y todas las partes que lo integran.

La información recabada con este método será presentada en un cuadro técnico donde se especifique el proceso, su objeto, los medios y la organización del trabajo.

3.4.2. Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS)

El instrumento de medición de Burnout de Maslach, es una de las variaciones de este instrumento, ya que se usara el General Survey,

(MBI-GS), la versión en español de Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996) estandarizado al español, para ser aplicado a cualquier tipo de muestra el cual cuenta con 16 ítems, seis dirigidos a la parte del logro o eficacia profesional, cinco al agotamiento emocional y cinco a la despersonalización.

La escala de respuesta es la original de 7 puntos tipo Likert.

0 = Nunca

1 = Alguna vez al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Algunas veces al mes

4 = Una vez por semana

5 = Algunas veces por semana

6 = Todos los días

3.4.3. Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)

El inventario de sintomatología de estrés (ISE; Benavides, Moreno-Jiménez, Garrosa y González 2002), es un cuestionario que evalúa los síntomas que las personas habitualmente manifiestan cuando sufren de estrés y Burnout. Cuenta con 30 ítems, la escala de frecuencia de sintomatología es de tipo Likert. Con este instrumento se lograra medir o

evaluar la sintomatología psicológica, sintomatología socio psicológica y la sintomatología física.

3.5. Validez y Confiabilidad

Según Mondy y Noé (2005:173) la confiabilidad es “el grado en que una prueba de selección proporciona resultados convincentes. Revela el grado de confianza en una prueba.” Es la consistencia en las respuestas que presente una prueba o instrumento en situaciones relativamente parecidas, se dice que si los resultados de un cuestionario concuerdan con los resultados del mismo cuestionario en otra ocasión, se puede decir que existe un alto grado de confiabilidad.

La validez de un instrumento según Landeau (2007:81) “es el grado en que el instrumento proporciona datos que reflejen realmente los aspectos que deseen estudiar”. La validez indica el grado con que se puedan dar conclusiones a partir de los resultados que se obtienen. Los instrumentos utilizados en esta investigación (inventario de Burnout de Maslach y el inventario de sintomatología de estrés), han sido validados internacionalmente en diversos estudios hechos en varios países, lo cual hace innecesario la validación, en cuanto a la confiabilidad de los resultados se aplica el análisis de resultados mediante el método α de Cronbach.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Mediante la aplicación de diversos instrumentos de recolección de información, se procedió a dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, los cuales se describen a continuación.

Mediante el primer objetivo se buscaba Describir el proceso de trabajo de los trabajadores de una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria pesada ubicada en Guacara. Se dio respuesta a través de la observación directa, con la ayuda de una matriz de observación, se fueron anotando los pasos y datos relacionados al proceso de trabajo, cómo lo hacen, qué herramientas utilizan, cuáles son las maquinarias y equipos de protección personal, para describir el proceso de trabajo.

Con la descripción de los procesos de trabajo se logró determinar las actividades que deben realizar los trabajadores. Con la descripción de la actividad se conoció el proceso que se lleva a cabo en la institución, el cual se presenta a continuación:

Cuadro N° 5.Proceso de Recepción, despacho de materiales y maquinarias de una Institución pública, ubicada en Guacara.

PROCESO	OBJETO	MEDIOS	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
Recepción y despacho de material	<p>Materiales de Construcción:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Láminas de techo ✓ Cabilla estriada ✓ Malla ✓ Machihembrado ✓ Arena <p>Maquinaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Generadores eléctricos ✓ Montacargas ✓ Trompos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Montacargas: colocación de material en área indicada por el responsable de área. Descarga de maquinaria ✓ Cargadores (payloader): descarga y carga de arena cernida y lavada ✓ Cadenas: para sujetar y extraer los materiales ✓ Estibas de madera: se colocan para impedir que el material se hunda y se mezcle entre si ✓ Palas y palancas: para limpiar el área donde será colocado el material. La palanca se usa para quitar las cadenas de la maquinaria ✓ Computadoras: para la realización de la recepción en el sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Repetitividad de movimientos: manipulación de palancas del montacargas y cargador. • Posturas en el trabajo: descarga de material de manera incorrecta, esfuerzo físico • Horario de trabajo: prolongadas horas de trabajo, descansos insuficientes. • Ritmo de trabajo: en ocasiones se ha dejado de recibir material por orden de llegada y atender a choferes que cobran por hora. • Monotonía: el trabajo no es monótono, es sumamente cambiante

Fuente: Colina, Contreras (2013).

En el cuadro se describe el proceso de trabajo de recepción y despacho de materiales; el objeto tales como: láminas de techo, cabilla estriada, malla, machihembrado, arena y la maquinaria pesada como lo son; generadores eléctricos, montacargas y trompos. Todos estos transformados en medios para la realización de la tarea.

Los materiales son recibidos y almacenados en un terreno sin ningún tipo de resguardo a los elementos de la naturaleza, se hace el conteo del material para cotejar con factura y se almacena. Para el despacho se procede a verificar el material ya que en algunos casos la exposición al sol puede dañar la superficie de estos. Se hace el conteo, se espera la autorización de carga por parte del ente encargado, y se procede a cargar el material en el vehículo.

Para el despacho del material en el área de oficina es necesario contar con la autorización de carga del coordinador estatal por lo cual en muchos casos el trabajo se retrasa un poco lo que causa molestia entre los choferes y los encargados del centro, ya que en muchos casos se ha tenido que esperar hasta horas de la tarde por una autorización de carga.

La organización del trabajo es la parte del proceso donde se determinan las afectaciones a la salud de los trabajadores, ya que la relación que existe entre los medios, el objeto y la actividad va a definir el proceso de trabajo. La comunicación, cuando existe mucho trabajo es casi nula ya que se requiere de un nivel de concentración para el manejo tanto de la maquinaria como del material. El trabajo puede ser monótono en muchos aspectos, ya que solo se recibe material de refuerzo para la construcción de viviendas, no es una labor que requiera de la imaginación o creatividad de los trabajadores.

Para dar respuesta al segundo objetivo que fue Describir los factores de riesgo presentes en el área de trabajo que podrían crear el desgaste profesional en una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria pesada en Guacara, se utilizó la observación directa y el listado de chequeo de riesgos ocupacionales.

La respuesta de este objetivo se presenta a continuación. Los factores presentes en las distintas áreas de la institución tanto en almacén como en administración son los siguientes:

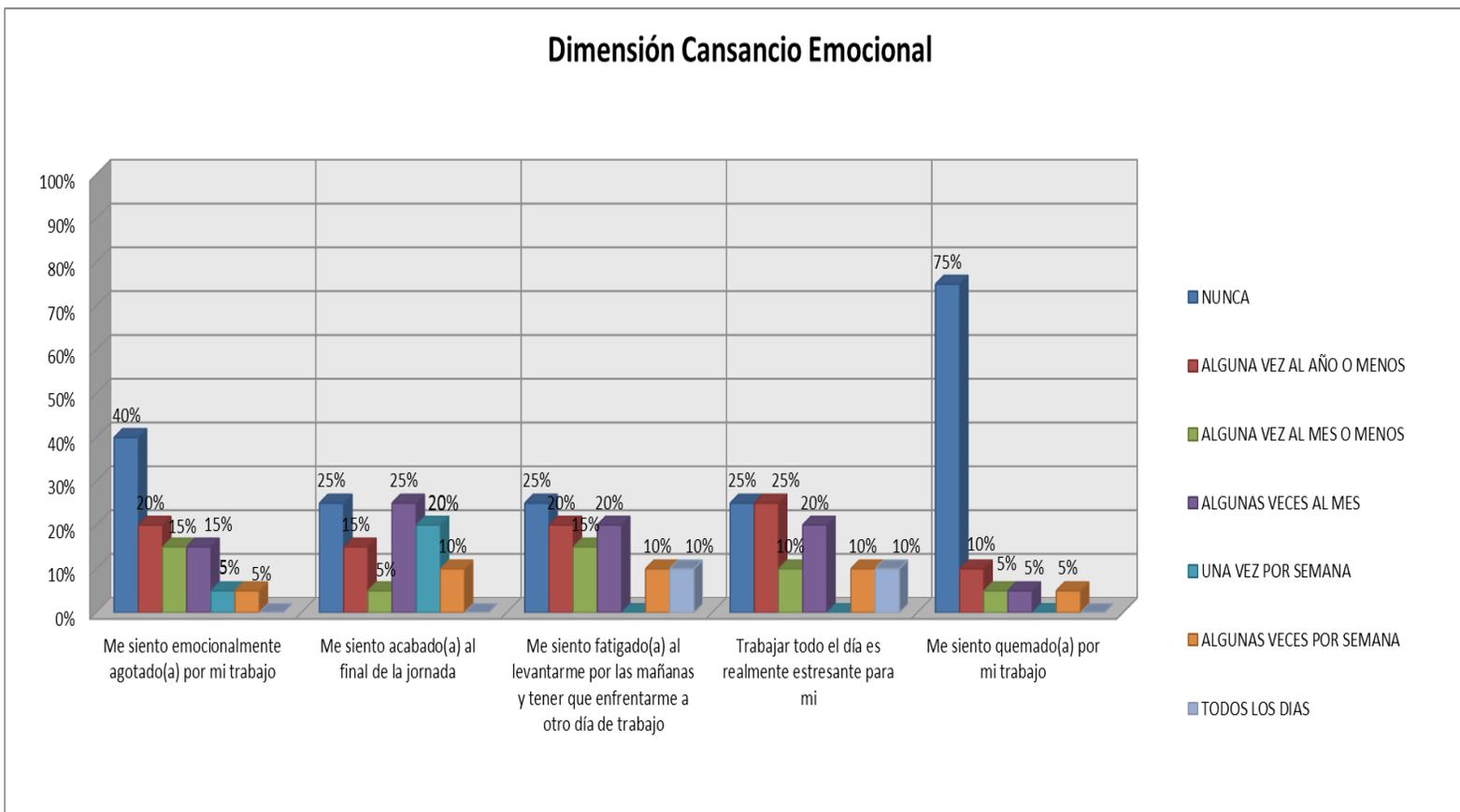
- Agentes de riesgo físico: iluminación no adecuada en el área de oficinas ya que se encuentran al final del pasillo, en la zona de salida de emergencia para ser más específicos. Exposición a radiaciones ionizantes, el trabajo de almacén se desarrolla a la intemperie bajo temperaturas extremas en algunos casos, niveles altos de ruido en la zona de descarga, el ruido de las maquinarias y vehículos hace imposible que algunas ocasiones los trabajadores puedan comunicarse entre sí. Así mismo están presentes las vibraciones de los montacargas.
- Agentes de riesgos químico: el tránsito de montacargas y vehículos de carga pesada levantan el polvo, el verano y los habitantes que viven a las adyacencias del centro provocan incendios exponiendo a los trabajadores a humos, los gases que liberan los vehículos en el área de carga, por ser una antigua sede de almacenamiento de combustible existen tanques que liberan gases a la atmósfera.

- Condiciones Disergonómicas: levantamientos de carga y movimientos repetitivos al hacer descarga manual de material y manipulación de las palancas de los montacargas, así como en el área administrativa el teclear todo el día. Las posturas inadecuadas al levantar cargas, empujar cargas, en oficina se adoptan posturas que podrían producir a largo plazo algún padecimiento músculo esquelético. Sedestacion prolongada, en el área de oficina se puede trabajar hasta cinco horas sentado y en patio están expuestos los montacarguistas, Bipedestación prolongada, sobrecarga de trabajo.
- Factores derivados de la organización del trabajo: el horario de trabajo a pesar de estar establecido se puede extender hasta que se termine la descarga de material, ambigüedad de rol, en algunas ocasiones no se respetan los niveles de jerarquía, la dificultad de las tareas improvisadas para las cuales no están preparados los trabajadores, relaciones interpersonales existe mucha irritabilidad y poca comunicación entre algunos de los trabajadores, la excesiva supervisión por parte de la gerencia.
- Agentes de riesgo biológicos: en cuanto a fauna nociva se han encontrado varios tipos de serpientes en las instalaciones; así como bacterias presentes en los desperdicios, como basura que los vecinos cercanos a las instalaciones arrojan al patio de carga.

La presencia de estos factores favorece la aparición del síndrome de Burnout, debido al desagrado e incomodidad a los que están sometidos los trabajadores.

A continuación se muestran los resultados e interpretación por dimensión de la aplicación del inventario de Burnout de Maslach, que da respuesta al objetivo número tres, estudiar las dimensiones del síndrome de Burnout presente en los trabajadores de una institución pública ubicada en Guacara.

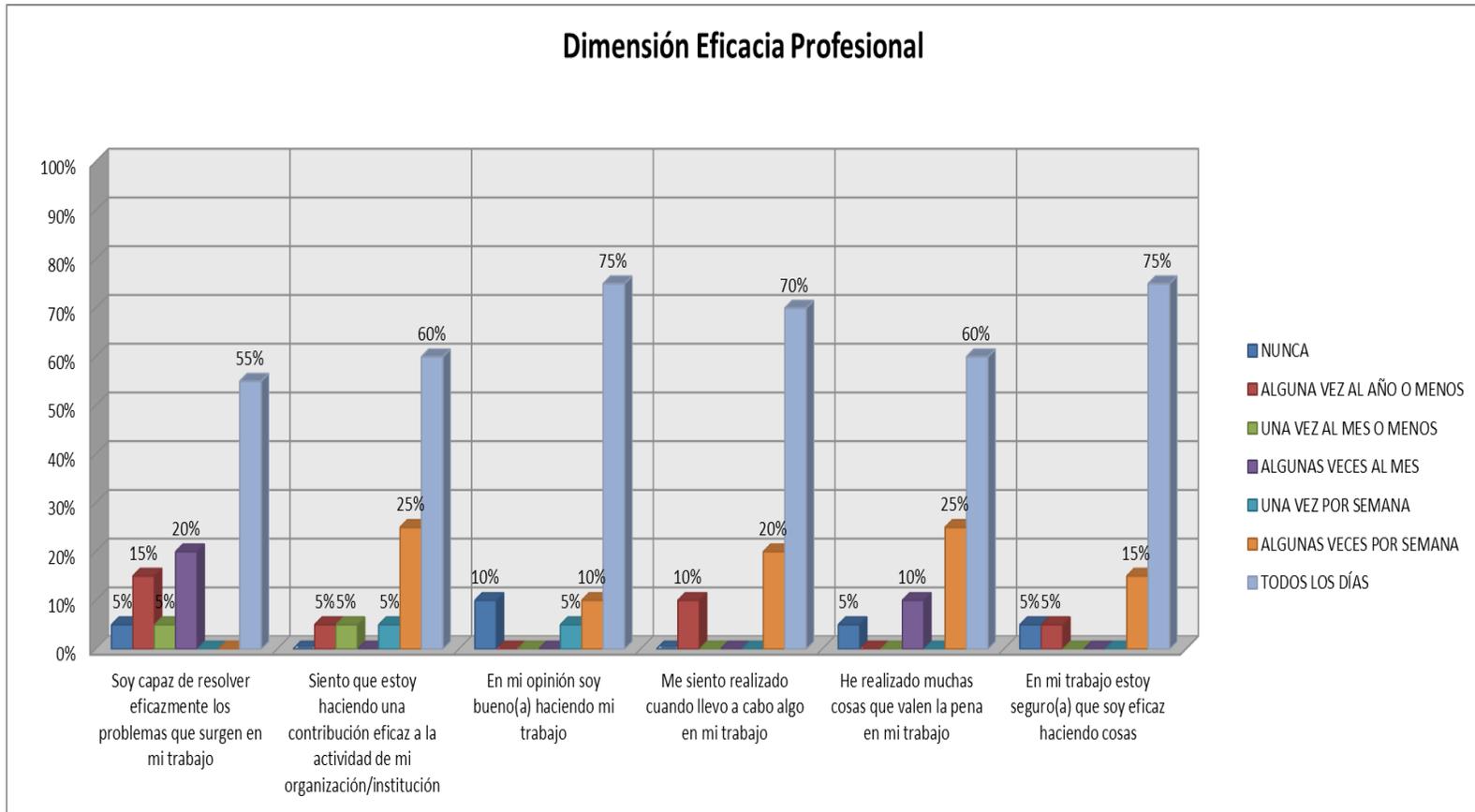
Gráfico N° 01. Distribución porcentual de los trabajadores según la dimensión Cansancio Emocional, en una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara. Marzo 2013.



Fuente: Colina y Contreras (2013).

En la gráfica N° 01, se observa que los resultados en la dimensión cansancio emocional, arrojaron que los trabajadores no presentaron puntajes altos en los ítems de agotamiento, el 75% afirmó no sentirse “quemado” por su trabajo, lo que confirma que sienten que aún pueden aportar más en su trabajo y que no les da tedio realizar su actividad laboral. Sin embargo; un 20% señala que algunas veces al mes se siente fatigado al levantarse por las mañanas y tener que enfrentarse a otro día de trabajo, siendo su trabajo realmente estresante. Así mismo, un 25% señaló que se siente acabado al final de la jornada.

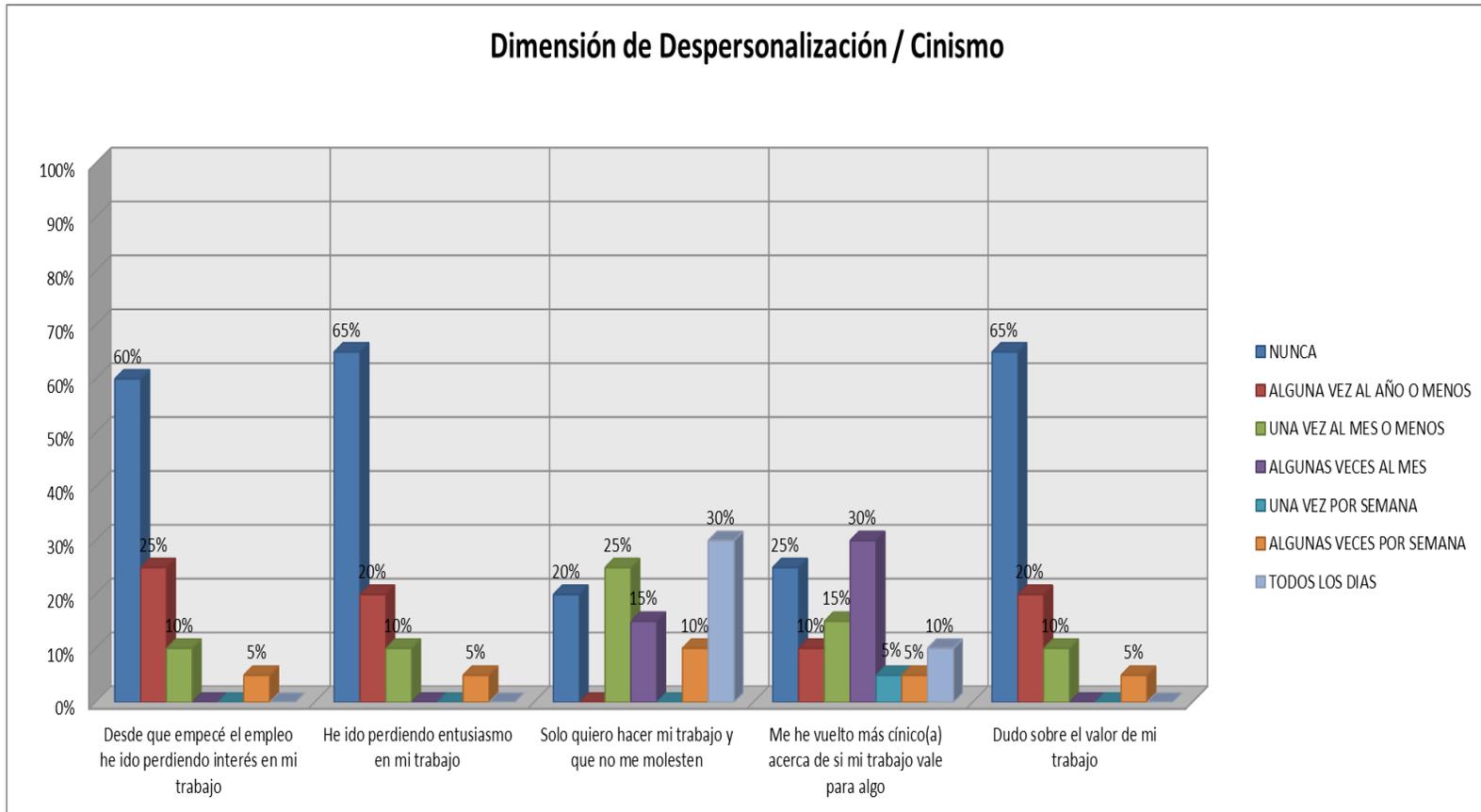
Gráfico N° 02. Distribución porcentual de los trabajadores según la dimensión Eficacia Profesional, en una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara. Marzo 2013.



Fuente: Colina y Contreras (2013).

Analizando los resultados de la gráfica N° 02 los trabajadores consideran que son eficaces ejerciendo su labor diaria. El 75% de los trabajadores está seguro de que en su trabajo es eficaz haciendo las cosas, y según su opinión son buenos haciendo su trabajo todos los días, igualmente el 70% se siente realizado cuando lleva a cabo su trabajo diariamente. Así como un 60% señala que ha realizado muchas cosas que valen la pena en su trabajo y por lo tanto sienten que hacen una contribución eficaz a la organización.

Gráfico N° 03. Distribución porcentual de los trabajadores según la dimensión de Despersonalización / Cinismo, en una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara. Marzo 2013.



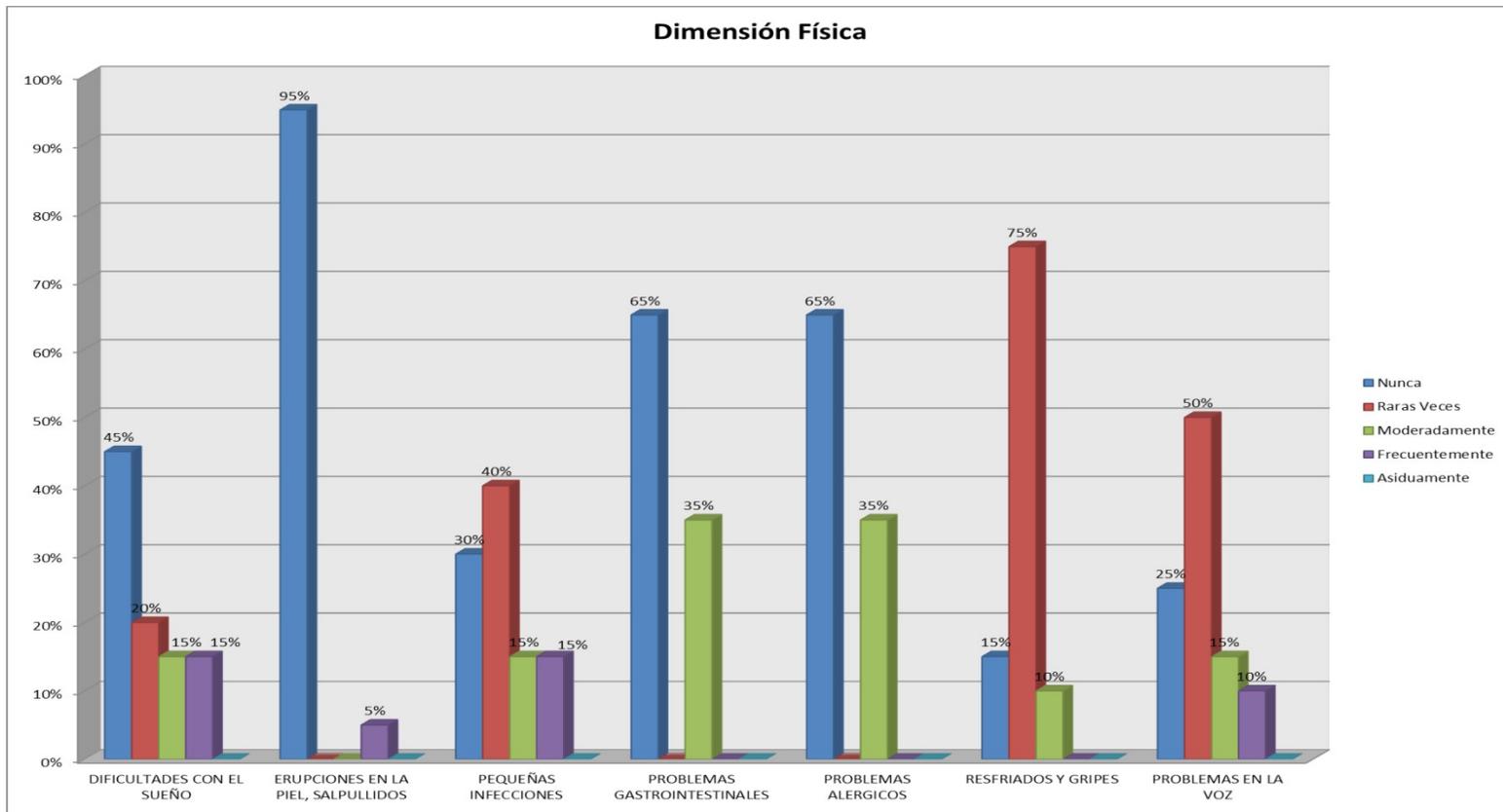
Fuente: Colina y Contreras (2013).

En la grafica N° 03 se observa que un 60% de los trabajadores nunca duda sobre el valor de su trabajo, señala que mantiene el entusiasmo en su trabajo. Asi mismo un 60% ha mantenido el interes en su trabajo desde que comenzo en su empleo.

Sin embargo, el 30% de los trabajadores señala que todos los dias solo quiere hacer su trabajo y que no le molesten, asi como señala que algunas veces al mes se cuestiona si su trabajo vale para algo; tales resultados resultan contradictorios con lo señalado al inicio.

Los análisis e interpretaciones que corresponden al objetivo específico número cuatro el cual hace referencia a Determinar la sintomatología de estrés presente en los trabajadores de una institución pública ubicada en Guacara, mediante la aplicación del inventario de Sintomatología de Estrés (ISE), se muestran a continuación, los mismos se agruparon en Síntomas Físicos, Sociales y Psíquicos.

Gráfico N°04. Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Físicos, en una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara. Marzo 2013.

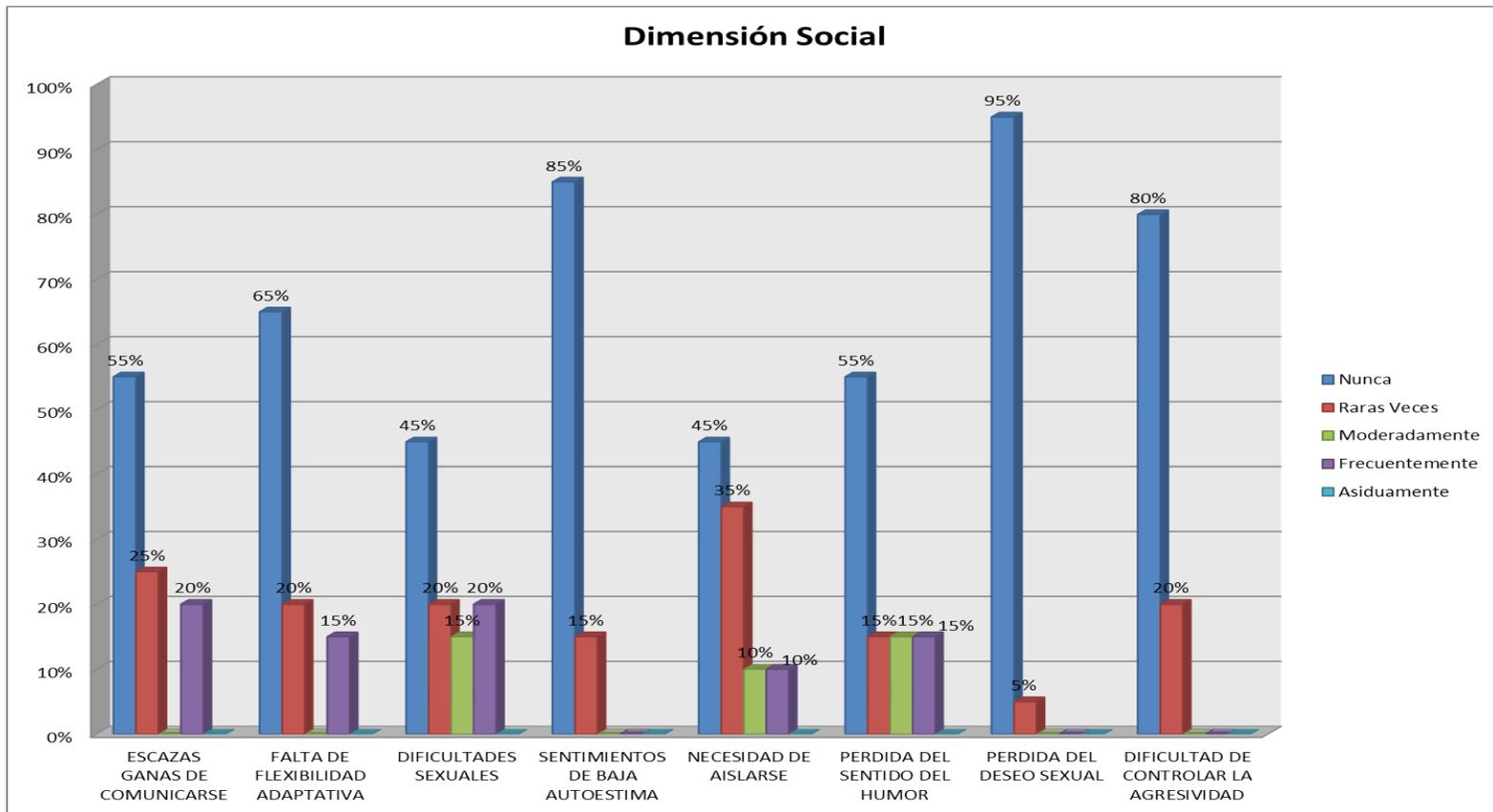


Fuente: Colina y Contreras (2013).

7
0

En cuanto a los Síntomas Físicos, partiendo de los datos arrojados se puede observar un nivel de sintomatología bajo, no obstante el 35 % de los trabajadores presentan problemas gastrointestinales moderadamente, debido a las malas condiciones donde ingieren sus alimentos, señalaron que no tienen un lugar donde comer cómodamente y que muchas de las veces les toca hacerlo rápidamente y en cualquier lugar, ya que siempre están en constante movimiento por la carga y descarga de materiales, esto según ellos no les permite hacer una digestión adecuada, mientras que el 15 % de los trabajadores tienen dificultades con el sueño, al igual que pequeñas erupciones en la piel y salpullidos, que se lo acreditan a la cantidad de sol y mosquitos a los cuales están expuestos diariamente.

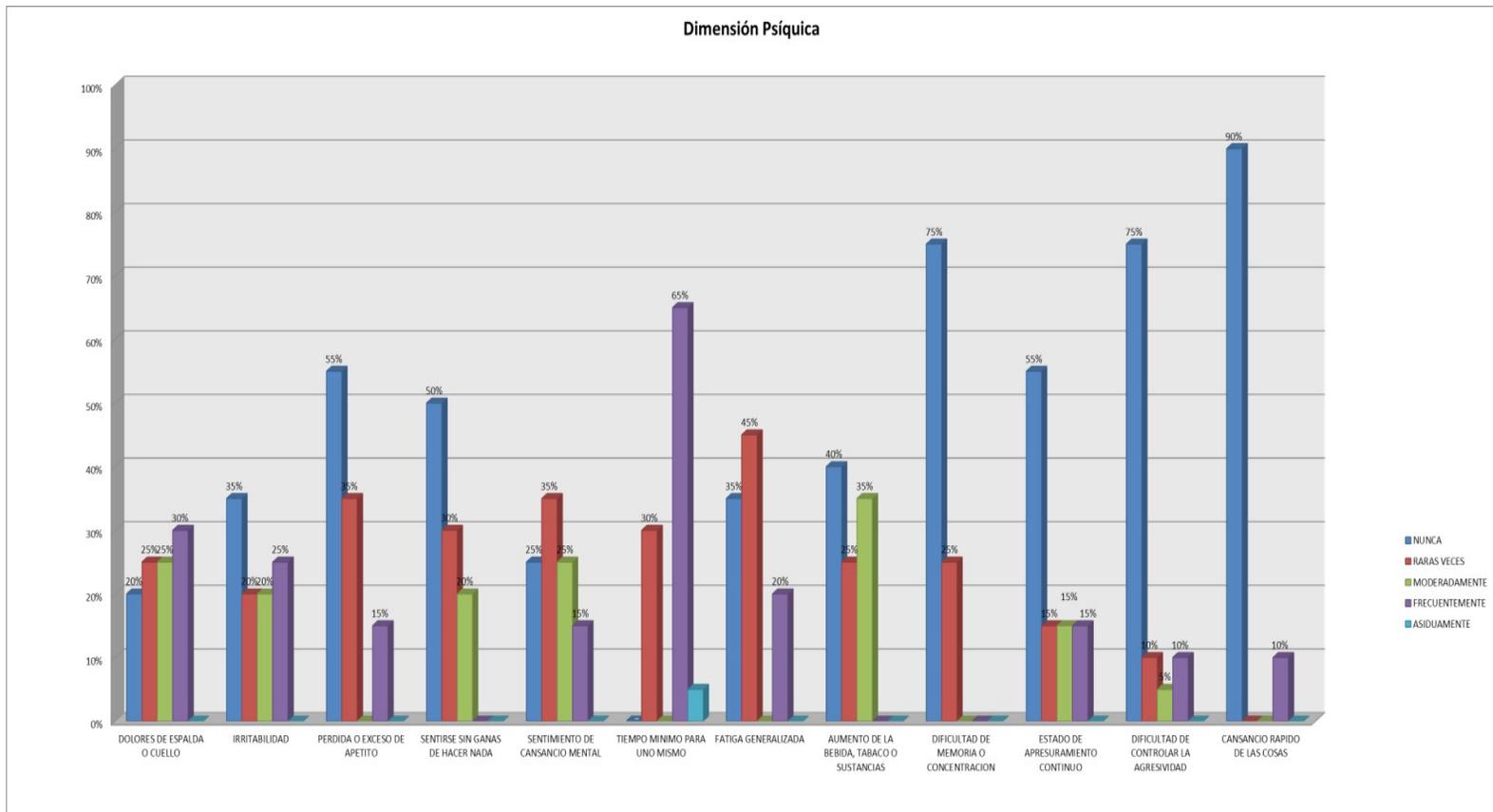
Gráfico N° 05. Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Sociales, en una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara. Marzo 2013.



Fuente: Colina y Contreras (2013).

Observando la gráfica N° 05, se detalla que el 20 % de los trabajadores poseen frecuentemente escasas ganas de comunicarse, debido a que siempre están apurados y cuando tienen tiempo libre lo aprovechan o para comer o descansar un rato, otro 20 % señala tener dificultades sexuales moderadamente, de este grupo cabe destacar que fue la población femenina del área de administración, la que admitió tener problemas sexuales.

Gráfico Nº 06. Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Psíquicos, en una institución pública de almacenamiento y despacho de maquinaria pesada ubicada en Guacara. Marzo 2013.



Fuente: Colina y Contreras (2013).

Mediante los resultados arrojados en la gráfica N° 06, se detalla que predominan los niveles bajos de los Síntomas Psíquicos, solo se destacó que frecuentemente un 30 % de los trabajadores presenta dolores de espalda y cuello producto del trabajo; en contraste con un 65 % indica tener tiempo mínimo para sí mismo.

CONCLUSIONES

Una vez presentados los resultados de la aplicación de diversos instrumentos, se procede a dar las siguientes conclusiones:

A través del primer objetivo que fue Describir el proceso de trabajo de los trabajadores de una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria y materiales ubicada en Guacara, mediante la matriz de observación, se pudo constatar cómo estaban distribuidas las tareas y la manera de efectuarlas, se llegó a la conclusión de que en el área de administración no están distribuidas de una manera esquematizada, ya que los roles no están debidamente definidos por el dinamismo del trabajo que allí se desarrolla. En el área de patio muchos de los trabajadores aprendieron a controlar y manipular las maquinas sobre la marcha, sin ninguna instrucción previa, los horarios, las actividades y los medios para realizar el trabajo en algunas ocasiones fueron improvisados, como el uso de herramientas fabricadas por los mismos trabajadores (palancas, estantes, mascarillas, etc.) para realizar de una manera más cómoda algunas de sus labores.

Respecto al segundo objetivo específico, el cual buscaba Describir los factores de Riesgo presentes en el área de trabajo que podrían crear el desgaste profesional en una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria y materiales ubicada en Guacara. Se pudo observar una serie de factores de riesgos, entre los que destacan: Iluminación pobre en el área de las oficinas, vibraciones producidas por los vehículos y maquinaria de carga, ruidos de tránsito automotor y montacargas, polvo proveniente del terreno que no está pavimentado, humos tanto de los incendios en las zonas adyacentes al sitio de trabajo, así como monóxido de carbono, ausencia de vías de Escape, ausencia de botiquín de primeros auxilios, sistema de extinción de incendios insuficiente, ausencia de señalizaciones de riesgos, líquidos (gasolina, gasoil), trabajo monótono, incumplimiento de las horas de descanso. La permanencia de estas condiciones puede afectar a los trabajadores a largo plazo.

En relación con el tercer objetivo específico estudiar las dimensiones del síndrome de Burnout presente en los trabajadores de una empresa pública de maquinaria pesada ubicada en Guacara, los resultados evidencian niveles bajos de cansancio emocional y despersonalización, los cuales no son valores significativos y a este nivel no afectan la salud de los trabajadores. Así mismo, se identifican altos niveles de eficacia profesional reflejado en las contribuciones valiosas a la organización, por parte de los trabajadores; así mismo, en cuanto a la dimensión despersonalización la mayoría señaló haber mantenido el interés por su trabajo; solo el 30% presento algunos indicios de malestar respecto al valor de su trabajo, lo cual debería representar una alerta a ser estudiada más ampliamente a posterior.

Con respecto al cuarto objetivo específico que se refiere a Determinar la sintomatología de estrés presente en los trabajadores de una institución pública de almacenamiento y distribución de maquinaria y materiales ubicada en Guacara. Los resultados demuestran que existe presencia de síntomas de estrés a nivel bajo, en cuanto a los síntomas físicos, social y psíquicos.

Finalmente, en respuesta al objetivo general de esta investigación, la cual buscaba: Diagnosticar la presencia del Síndrome de desgaste profesional Burnout y la sintomatología de estrés en los trabajadores de una institución pública ubicada en el Municipio Guacara, Estado Carabobo, se puede afirmar que no existe el Síndrome de Burnout, ya que los resultados de cada una de las dimensiones de este Síndrome no concuerdan con lo esperado para afirmar la presencia de burnout; ya que las tres dimensiones muestran bajo agotamiento emocional, así como alta eficacia profesional y solo presentan niveles moderados de despersonalización.

RECOMENDACIONES

Por lo anteriormente expuesto a lo largo de este Trabajo de Grado, parece pertinente mencionar las siguientes recomendaciones:

- ✓ Debido a que los roles no están debidamente definidos por el dinamismo del trabajo que se desarrolla en la institución pública de almacenamiento y despacho, se recomienda elaborar un manual de cargos.
- ✓ Se pudo observar una serie de factores de riesgos, por lo cual se recomienda elaborar y poner en práctica el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, conjuntamente con la elección de delegados y la conformación del Comité de Seguridad y Salud Laboral, así como constituir el Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ En relación con el tercer objetivo específico, estudiar las dimensiones del síndrome de Burnout presente en los trabajadores de una empresa pública de maquinaria pesada ubicada en Guacara, los resultados evidencian niveles bajos de cansancio emocional y despersonalización, los cuales no son valores significativos y a este nivel no afectan la salud de los trabajadores. Sin embargo, ya que se encuentran sujetos a niveles moderados de despersonalización, se recomienda a la institución evaluarlos con mayor profundidad a través del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Desde el punto de vista teórico, se recomienda ampliar esta investigación profundizando en el estudio de la variable Despersonalización a través de la aplicación de instrumentos apropiados.

LISTA DE REFERENCIAS

Bosqued, Marisa (2008). **Quemados el síndrome de Burnout**, ediciones Paidós Ibérica,s.a. España.

Calles, Carolina y Reyes, Mariángeles (2008). **Diagnóstico del Síndrome de Burnout como enfermedad ocupacional en los médicos del área de emergencia del Hospital Universitario Ángel Larralde**. Tesis de Grado. Universidad de Carabobo. No publicado.

Carrasco, María; de la Corte, Cecilia y León, José María (2010). **Engagement un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el Burnout y estrés laboral**. Revista digital de prevención. Madrid.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5.453**. Marzo 24, 2000.Caracas.

Cortés Díaz, José María. (2007). **Técnicas de prevención y riesgos laborales**. 9na edición, editorial Tébar s.l. Madrid.

Delgado, Berfrie y Giménez, Eduel (2010). **Presencia del Síndrome de Burnout en una Institución Educativa Ciclo Básico – Diversificado Ubicada en Los Guayos – Estado Carabobo**. Tesis de Grado. Universidad de Carabobo. No publicado.

Delgado de Smith, Yamile (2011). **La investigación social en proceso: ejercicios y respuestas**. 3ra edición. Valencia.

Fernández, Ricardo (2011). **La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo**. Editorial Club Universitario.

Flores, Karime y Pérez, Claudia (2009). **Análisis de la incidencia del Síndrome del Desgaste Profesional (Burnout) en los Trabajadores y Trabajadoras de una Empresa Privada dedicada a la venta de Centrales Telefónicas Ubicada en la Ciudad de Valencia Estado Carabobo**. Tesis de Grado. Universidad de Carabobo. No publicado.

Freudenberger, Herbert (1974). **Síndrome de Burnout**. Artículo en línea. Disponible:<http://www.idconline.com.mx/laboral/pdfs-laboral/el%20burnout%20en%20las%20empresas.pdf>. Consulta: 2012, Julio 25.

Fuertes Rocañin, José (2004). **Psicoterrorismo en el trabajo de los conceptos a la realidad práctica**. Ediciones Aran.

Gándara Jesús, Cabrera Forneiro j., Fuertes José, Plumed Calixto (1994). **Enfermería legal**. Universidad pontificia comillas, editorial libro del año s.l. libro en línea disponible en : <http://books.google.co.ve/books?id=QCrTVGT000YC&pg=PA176&dq=el+estres+de+gandara+,+cabrera+fuertes+y+plumed&hl=es&sa=X&ei=7WWIUcvoL42w8QSF14CwAg&sqi=2&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q=el%20estres%20de%20gandara%20%2C%20cabrera%20fuertes%20y%20plumed&f=false>

Gil-Monte, Pedro (2001). **El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención**. Artículo en línea de psicología científica. España.

Gil-Monte, Peiro R. (2005). **El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar**. Ediciones Pirámide. Página 186.

Gil-Monte, Peiro R. (2005). **Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos**. Artículo en línea. Disponible: http://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Internos/2009_Gil_Monte_Unda_y_Sandoval.pdf. Consulta: 2012, Julio 05.

Hidalgo, Anaís y Serrano, Ronald (2006). **Síndrome de Burnout y la conducta prosocial del personal de enfermería del personal universitario Dr. Ángel Larralde**. Trabajo de grado Universidad de Carabobo, no publicado

Hurtado León, Iván y Toro Garrido, Josefina (2001). **Paradigmas y Métodos de la Investigación en Tiempos de Cambio**. Julio 2001. Maracay.

Landeau, Rebeca (2007). **Elaboración de trabajos de investigación**. Editorial alfa.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.236**. Julio 26, 2005. Caracas.

Martínez, Ginger y Vizcaya, Norbelis (2012). **Presencia del Síndrome de Burnout en los Conductores de una Empresa de Transporte ubicada en el Sector Mozanga, Municipio Los Guayos, Estado Carabobo**. Tesis de Grado. Universidad de Carabobo. No publicado.

Maslach, Cristina y Jackson, Susan E. (1981): **MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual**. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

Morett, Nelson (2005). **El Desgaste Profesional y el Estrés Traumático Secundario en una muestra de Bomberos**. Tesis Doctoral. Universidad Autónoma de Madrid. España.

Murgas de León, Marianela. **“Reto de las Empresas Modernas”**. Artículo en línea. Disponible: http://ucapanama.org/wp-content/uploads/2012/08/el_reto_empresas_modernas.pdf. Consulta: 2012, Diciembre 10. Pág. 7.

Organización Mundial de la Salud (2006). **“Prevención del Suicidio. Un Instrumento en el Trabajo”**. Artículo en línea. Disponibles: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/75426/1/WHO_MNH_MBD_00.8_spa.pdf. Consulta: 2012, Octubre. Pág. 9.

Rebolledo, Alexis. **Técnicas cualitativas de diálogo**. Artículo en línea. Disponible: <http://www.slideshare.net/produceideas/tcnicas-dialgicas>. Consulta: 2012, Julio 24.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2007). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.596**. Enero 03, 2007. Caracas.

Risquez, Gabriela; Pereira, Belmiro y Fuenmayor, Everett (1999). **Metodología de la Investigación. Manual teórico práctico**. Universidad Rafael Bellosillo Chacín. Maracaibo.

R. Wayne, Mondy y Robert M., Noe. (2005). **Administración de recursos humanos**. Libro en línea disponible: <http://books.google.co.ve/books?id=UkWaAvHmBswC&pg=PA173&dq=que+es+la+confiabilidad&hl=es&sa=X&ei=kYBTUfmFC5PS9ATUsoGYAw&ved=0CDEQ6AEwAQ#v=onepage&q=que%20es%20la%20confiabilidad&f=false>

Selye, Hans (1925). **El Estrés laboral y sus consecuencias**. Artículo en línea, disponible en <http://www.ub.edu/dppss/psicamb/uni4/4821.htm>
Tamayo y Tamayo, Mario (2000). **El Proceso de la Investigación Científica**. México

Weiten, Wayne (2006). **Psicología: temas y variaciones**. Cengagelearning editores.

A N E X O S

Anexo N° 01

Inventario de Burnout de Maslach (MBI – GS)

Lea cada frase y responda marcando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo a la escala siguiente :	1	2	3	4	5	6	7
	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo							
2. Me siento acabado/a al final de la jornada							
3. Me siento fatigado/a al levantarme por las mañanas y tener que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Trabajar todo el día es realmente estresante para mi							
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo							
6. Me siento "quemado/a" por mi trabajo							
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización/institución							
8. Desde que empecé el empleo he ido perdiendo interés en mi trabajo							
9. He ido perdiendo entusiasmo en mi trabajo							
10. En mi opinión, soy bueno/a haciendo mi trabajo							
11. Me siento realizado/a cuando llevo a cabo algo en mi trabajo							
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
13. Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten							
14. Me he vuelto más cínico/a acerca de si mi trabajo vale para algo							
15. Dudo sobre el valor de mi trabajo							
16. En mi trabajo estoy seguro/a que soy eficaz haciendo cosas							

Anexo N° 02

**Resultados de la aplicación Inventario de Burnout de Maslach
(MBI – GS)**

Lea cada frase y responda marcando la frecuencia con que ha tenido ese sentimiento de acuerdo a la escala siguiente:	1	2	3	4	5	6	7
	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo	8	4	3	3	1	1	0
2. Me siento acabado/a al final de la jornada	5	3	1	5	4	2	0
3. Me siento fatigado/a al levantarme por las mañanas y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	5	4	3	4	0	2	2
4. Trabajar todo el día es realmente estresante para mí	5	5	2	4	0	2	2
5. Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo	1	3	1	4	0	0	11
6. Me siento "quemado/a" por mi trabajo	15	2	1	1	0	1	0
7. Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización/institución	0	1	1	0	1	5	12
8. Desde que empecé el empleo he ido perdiendo interés en mi trabajo	12	5	2	0	0	1	0
9. He ido perdiendo entusiasmo en mi trabajo	13	4	2	0	0	1	0
10. En mi opinión, soy bueno/a haciendo mi trabajo	2	0	0	0	1	2	15
11. Me siento realizado/a cuando llevo a cabo algo en mi trabajo	0	2	0	0	0	4	14
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo	1	0	0	2	0	5	12
13. Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten	4	0	5	3	0	2	6
14. Me he vuelto más cínico/a acerca de si mi trabajo vale para algo	5	2	3	6	1	1	2
15. Dudo sobre el valor de mi trabajo	13	4	2	0	0	1	0
16. En mi trabajo estoy seguro/a que soy eficaz haciendo cosas	1	1	0	0	0	3	15

Anexo N° 03

Inventario de Burnout de Maslach (MBI – GS). Tabla de Resultados.

	TRABAJADORES																			
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	2	2	1	3	1	2	4	1	4	2	4	1	5	1	6	3	3	1	1
2	1	1	3	5	1	5	1	4	5	4	2	5	4	4	2	1	6	4	6	2
3	2	4	1	2	4	2	4	1	4	1	3	1	6	1	3	2	6	7	3	7
4	3	3	6	6	2	7	7	2	2	2	1	2	1	4	4	4	1	1	4	1
5	2	7	1	7	7	2	7	7	4	7	7	2	7	4	7	3	7	4	7	4
6	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	6	1	1	1	1	1	4	1	1
7	7	6	7	7	6	5	7	6	6	7	3	7	7	7	7	7	6	7	2	7
8	1	1	2	1	3	1	3	2	6	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
9	1	2	6	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3
10	6	7	7	7	7	7	5	1	7	7	7	6	7	7	7	1	7	7	7	7
11	2	7	7	7	2	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7
12	6	7	1	7	6	7	7	4	6	7	4	7	7	7	6	7	7	6	7	7
13	4	3	4	3	4	7	1	1	6	6	1	7	1	3	7	3	7	3	7	7
14	1	3	7	6	7	2	5	1	3	4	2	3	1	4	4	4	1	4	1	4
15	1	1	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	6
16	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	1	7	7	7	7	2	7	7

Anexo N° 04

Inventario de Burnout de Maslach (MBI – GS)

Resultados por Dimensión.

CANSANCIO EMOCIONAL	Nº	ÍTEMS	Nunca		Alguna vez al año o menos		Una vez al mes o menos		Algunas veces al mes		Una vez por semana		Algunas veces por semana		Todos los días		TOTAL	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
			1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	8	40%	4	20%	3	15%	3	15%	1	5%	1	5%	0	0%
2	Me siento acabado(a) al final de la jornada	5	25%	3	15%	1	5%	5	25%	4	20%	2	10%	0	0%	20	100%	
3	Me siento fatigado(a) al levantarme por las mañanas y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	5	25%	4	20%	3	15%	4	20%	0	0%	2	10%	2	10%	20	100%	
4	Trabajar todo el día es realmente estresante para mi	5	25%	5	25%	2	10%	4	20%	0	0%	2	10%	2	10%	20	100%	
6	Me siento quemado(a) por mi trabajo	15	75%	2	10%	1	5%	1	5%	0	0%	1	5%	0	0%	20	100%	

EFICACIA PROFESIONAL	Nº	Ítems	Nunca		Alguna vez al año o menos		Una vez al mes o menos		Algunas veces al mes		Una vez por semana		Algunas veces por semana		Todos los días		TOTAL	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
			5	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo	1	5%	3	15%	1	5%	4	20%	0	0%	0	0%	11	55%
7	Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización/institución	0	0%	1	5%	1	5%	0	0%	1	5%	5	25%	12	60%	20	100%	
10	En mi opinión soy bueno(a) haciendo mi trabajo	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%	2	10%	15	75%	20	100%	
11	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo	0	0%	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%	4	20%	14	70%	20	100%	
12	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo	1	5%	0	0%	0	0%	2	10%	0	0%	5	25%	12	60%	20	100%	
16	En mi trabajo estoy seguro(a) que soy eficaz haciendo cosas	1	5%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	3	15%	15	75%	20	100%	

DESPERSONALIZACION/CINISMO	N°	Items	Nunca		Alguna vez al año o menos		Una vez al mes o menos		Algunas veces al mes		Una vez por semana		Algunas veces por semana		Todos los días		TOTAL	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
			8	Desde que empecé el empleo he ido perdiendo interés en mi trabajo	12	60%	5	25%	2	10%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%
9	He ido perdiendo entusiasmo en mi trabajo	13	65%	4	20%	2	10%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	20	100%	
13	Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten	4	20%	0	0%	5	25%	3	15%	0	0%	2	10%	6	30%	20	100%	
14	Me he vuelto más cínic(a) acerca de si mi trabajo vale para algo	5	25%	2	10%	3	15%	6	30%	1	5%	1	5%	2	10%	20	100%	
15	Dudo sobre el valor de mi trabajo	13	65%	4	20%	2	10%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	20	100%	

Anexo N° 05

Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)

<p>Marque con una equis (X) la frecuencia con la que siente en su vida diaria los síntomas que se describen a continuación</p>		NUNCA	RARAS VECES	MODERADAMENTE	FRECUENTEMENTE	ASIDUAMENTE
No.	SÍNTOMAS					
1	DOLORES DE ESPALDA O CUELLO					
2	IRRITABILIDAD					
3	PERDIDA O EXCESO DE APETITO					
4	SENTIRSE SIN GANAS DE HACER NADA					
5	DOLOR DE CABEZA					
6	ESCAZAS GANAS DE COMUNICARSE					
7	PRESION EN EL PECHO					
8	FALTA DE FLEXIBILIDAD ADAPTATIVA					
9	DIFICULTADES CON EL SUEÑO					
10	SENTIMIENTO DE CANSANCIO MENTAL					
11	DIFICULTADES SEXUALES					
12	TIEMPO MINIMO PARA UNO MISMO					
13	ERUPCIONES EN LA PIEL, SALPULLIDOS					
14	FATIGA GENERALIZADA					
15	PEQUEÑAS INFECCIONES					
16	SENTIMIENTOS DE BAJA AUTOESTIMA					
17	AUMENTO DE LA BEBIDA, TABACO O SUSTANCIAS					
18	DIFICULTAD DE MEMORIA O CONCENTRACION					
19	PROBLEMAS GASTROINTESTINALES					
20	NECESIDAD DE AISLARSE					
21	PROBLEMAS ALERGICOS					
22	ESTADO DE APRESURAMIENTO CONTINUO					

23	PRESION ARTERIAL ALTA					
24	PERDIDA DEL SENTIDO DEL HUMOR					
25	RESFRIADOS Y GRIPES					
26	PERDIDA DEL DESEO SEXUAL					
27	PROBLEMAS EN LA VOZ					
28	ESCASA SATISFACCION EN LAS RELACIONES SOCIALES					
29	DIFICULTAD DE CONTROLAR LA AGRESIVIDAD					
30	CANSANCIO RAPIDO DE LAS COSAS					

Anexo N° 06

Resultados de la aplicación del Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE)

Marque con una equis (X) la frecuencia con la que siente en su vida diaria los síntomas que se describen a continuación		NUNCA	PARAS VEGES	MODERADAMENTE	FRECUENTEMENTE	ASIDUAMENTE
No.	SÍNTOMAS					
1	DOLORES DE ESPALDA O CUELLO	4	5	5	6	0
2	IRRITABILIDAD	7	4	4	5	0
3	PERDIDA O EXCESO DE APETITO	11	7	0	2	0
4	SENTIRSE SIN GANAS DE HACER NADA	10	6	4	0	0
5	DOLOR DE CABEZA	3	15	1	1	0
6	ESCAZAS GANAS DE COMUNICARSE	11	5	0	4	0
7	PRESION EN EL PECHO	15	3	1	1	0
8	FALTA DE FLEXIBILIDAD ADAPTATIVA	13	4	0	3	0
9	DIFICULTADES CON EL SUEÑO	10	4	3	3	0
10	SENTIMIENTO DE CANSANCIO MENTAL	5	7	5	3	0
11	DIFICULTADES SEXUALES	16	4	0	0	0
12	TIEMPO MINIMO PARA UNO MISMO	0	6	0	14	0
13	ERUPCIONES EN LA PIEL, SALPULLIDOS	19	0	0	1	0
14	FATIGA GENERALIZADA	7	9	0	4	0
15	PEQUEÑAS INFECCIONES	6	8	3	3	0
16	SENTIMIENTOS DE BAJA AUTOESTIMA	17	3	0	0	0
17	AUMENTO DE LA BEBIDA, TABACO O SUSTANCIAS	8	5	7	0	0
18	DIFICULTAD DE MEMORIA O CONCENTRACION	15	5	0	0	0
19	PROBLEMAS GASTROINTESTINALES	13	0	7	0	0
20	NECESIDAD DE AISLARSE	9	7	2	2	0
21	PROBLEMAS ALERGICOS	13	0	7	0	0
22	ESTADO DE APRESURAMIENTO CONTINUO	11	3	3	3	0
23	PRESION ARTERIAL ALTA	15	2	0	3	0
24	PERDIDA DEL SENTIDO DEL HUMOR	11	3	3	3	0
25	RESFRIADOS Y GRIPES	6	12	2	0	0
26	PERDIDA DEL DESEO SEXUAL	19	1	0	0	0
27	PROBLEMAS EN LA VOZ	5	10	3	2	0
28	ESCASA SATISFACCION EN LAS RELACIONES SOCIALES	16	4	0	0	0
29	DIFICULTAD DE CONTROLAR LA AGRESIVIDAD	15	2	1	2	0
30	CANSANCIO RAPIDO DE LAS COSAS	18	0	0	2	0

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Anexo N° 07

Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE). Tabla de Resultados

	TRABAJADORES																			
ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	4	4	1	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3
2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	4	4
4	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1	1
5	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4
6	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	2	2	2	2	2
7	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	2
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	4	4	4
9	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	4	3	4
10	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	4
11	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
12	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1
14	1	2	2	1	2	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	4
15	1	4	4	1	4	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
16	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
18	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3
20	1	2	3	4	1	1	1	2		3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1
21	3	3	3	1	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	4	2	4	4
23	1	2	1	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
24	2	2	1	1	1	3	2	3	4	1	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1
25	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	3
26	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	3	3	4	4
28	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
29	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	4
30	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Anexo N° 08

Inventario de Sintomatología de Estrés (ISE). Por Dimensión.

P S I C O	No.	SÍNTOMAS	NUNCA		RARAS VECES		MODERADAMENTE		FRECUENTEMENTE		ASIDUAMENTE		TOTAL	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
			1	DOLORES DE ESPALDA O CUELLO	4	20%	5	25%	5	25%	6	30%	0	0%
2	IRRITABILIDAD	7	35%	4	20%	4	20%	5	25%	0	0%	20	100%	
3	PERDIDA O EXCESO DE APETITO	11	55%	7	35%	0	0%	3	15%	0	0%	20	100%	
4	SENTIRSE SIN GANAS DE HACER NADA	10	50%	6	30%	4	20%	0	0%	0	0%	20	100%	
10	SENTIMIENTO DE CANSANCIO MENTAL	5	25%	7	35%	5	25%	3	15%	0	0%	20	100%	
12	TIEMPO MINIMO PARA UNO MISMO	0	0%	6	30%	0	0%	13	65%	1	5%	20	100%	
14	FATIGA GENERALIZADA	7	35%	9	45%	0	0%	4	20%	0	0%	20	100%	
17	AUMENTO DE LA BEBIDA, TABACO O SUSTANCIAS	8	40%	5	25%	7	35%	0	0%	0	0%	20	100%	
18	DIFICULTAD DE MEMORIA O CONCENTRACION	15	75%	5	25%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%	
22	ESTADO DE APRESURAMIENTO CONTINUO	11	55%	3	15%	3	15%	3	15%	0	0%	20	100%	
29	DIFICULTAD DE CONTROLAR LA AGRESIVIDAD	15	75%	2	10%	1	5%	2	10%	0	0%	20	100%	
30	CANSANCIO RAPIDO DE LAS COSAS	18	90%	0	0%	0	0%	2	10%	0	0%	20	100%	

F I S I C O	No.	SÍNTOMAS	NUNCA		RARAS VECES		MODERADAMENTE		FRECUENTEMENTE		ASIDUAMENTE		TOTAL	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
			9	DIFICULTADES CON EL SUEÑO	9	45%	4	20%	3	15%	3	15%	0	0%
13	ERUPCIONES EN LA PIEL, SALPULLIDOS	19	95%	0	0%	0	0%	1	5%	0	0%	20	100%	
15	PEQUEÑAS INFECCIONES	6	30%	8	40%	3	15%	3	15%	0	0%	20	100%	
19	PROBLEMAS GASTROINTESTINALES	13	65%	0	0%	7	35%	0	0%	0	0%	20	100%	
21	PROBLEMAS ALERGICOS	13	65%	0	0%	7	35%	0	0%	0	0%	20	100%	
25	RESFRIADOS Y GRIPES	3	15%	15	75%	2	10%	0	0%	0	0%	20	100%	
27	PROBLEMAS EN LA VOZ	5	25%	10	50%	3	15%	2	10%	0	0%	20	100%	

S O C I A L	No.	SÍNTOMAS	NUNCA		RARAS VECES		MODERADAMENTE		FRECUENTEMENTE		ASIDUAMENTE		TOTAL	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
			6	ESCAZAS GANAS DE COMUNICARSE	11	55%	5	25%	0	0%	4	20%	0	0%
8	FALTA DE FLEXIBILIDAD ADAPTATIVA	13	65%	4	20%	0	0%	3	15%	0	0%	20	100%	
11	DIFICULTADES SEXUALES	9	45%	4	20%	3	15%	4	20%	0	0%	20	100%	
16	SENTIMIENTOS DE BAJA AUTOESTIMA	17	85%	3	15%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%	
20	NECESIDAD DE AISLARSE	9	45%	7	35%	2	10%	2	10%	0	0%	20	100%	
24	PERDIDA DEL SENTIDO DEL HUMOR	11	55%	3	15%	3	15%	3	15%	0	0%	20	100%	
26	PERDIDA DEL DESEO SEXUAL	19	95%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%	
28	DIFICULTAD DE CONTROLAR LA AGRESIVIDAD	16	80%	4	20%	0	0%	0	0%	0	0%	20	100%	