



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias de la Salud
Post-grado en Salud Ocupacional



**SINDROME DE BURNOUT ASOCIADO A LOS
PROCESOS PELIGROSOS DE TRABAJO DE
SUPERVISORES EN UNA EMPRESA DE PRODUCTOS
ALIMENTICIOS VALENCIA 2012-2013.**



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias de la Salud
Post-grado en Salud Ocupacional



SINDROME DE BURNOUT ASOCIADO A LOS PROCESOS PELIGROSOS DE TRABAJO DE SUPERVISORES EN UNA EMPRESA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS VALENCIA 2012-2013.

Autor: Lcda. María E. Medina



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias de la Salud
Post-grado en Salud Ocupacional



SINDROME DE BURNOUT ASOCIADO A LOS PROCESOS PELIGROSOS DE TRABAJO DE SUPERVISORES EN UNA EMPRESA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS VALENCIA 2012-2013.

Autor: Licda. María E. Medina

Tutor: Dr. José Laurencio Silva Barreto



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias de la Salud
Post-grado en Salud Ocupacional



CONSTANCIA DE ACEPTACION

SINDROME DE BURNOUT ASOCIADO A LOS PROCESOS PELIGROSOS DE TRABAJO DE SUPERVISORES EN UNA EMPRESA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS VALENCIA 2012-2013.

Tutor: Dr. Jose Laurencio Silva Barreto

ACEPTADO EN EL AREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO DE SALUD
OCUPACIONAL DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO POR:

Jose Laurencio Silva Barreto.

C.I. 3.206.364

Valencia, Abril del 2016

SINDROME DE BURNOUT ASOCIADO A LOS PROCESOS PELIGROSOS DE TRABAJO DE SUPERVISORES EN UNA EMPRESA DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS VALENCIA 2012-2013.-

Programa de Especialización en Salud Ocupacional
Universidad de Carabobo
Valencia, Venezuela.

Autor: Licda. María E. Medina
Tutor: Dr. José Laurencio Silva Barreto

RESUMEN

Los procesos peligrosos de la actividad supervisoría junto con la estructura y organización del trabajo, los cambios socioeconómicos, demográficos, políticos, normativos, legales y otros cambios propios del mundo laboral en el contexto venezolano, están incrementando el número de exigencias, originando riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo consecuencias sobre la salud y seguridad del personal empleado y por ende, en su calidad de vida. Considerando estas premisas, el presente Trabajo Especial de Grado tiene como objetivo general Analizar el impacto de los Procesos Peligrosos y del Síndrome de Burnout en la seguridad y salud de los supervisores de una empresa dedicada al procesamiento de productos alimenticios de consumo masivo; para ello se realizó una investigación descriptiva exploratoria, utilizando técnicas e instrumentos como la observación directa, revisión documental y el Cuestionario Breve de Burnout (CBB), los cuales permitieron demostrar la existencia de procesos peligrosos en las actividades realizadas por los supervisores, así como también presencia del Síndrome de Burnout en el 100% de la población con niveles bajos, moderados y altos de despersonalización, agotamiento emocional y una reducción en su realización personal o descenso en la productividad que, además, predispone a los supervisores a desarrollar consecuencias altas y moderadas en un 62,5%, es decir, el Síndrome del Burnout se está somatizando en los supervisores con consecuencias físicas y sociales según refieren las subdimensiones del Síndrome y los indicadores de morbilidad.

Palabras Clave: Procesos Peligrosos, Riesgos Emergentes, Síndrome de Burnout, Despersonalización, Morbilidad.

Valencia, Venezuela. 2016

**SINDROME DE BURNOUT ASOCIADO A LOS PROCESOS PELIGROSOS
DE TRABAJO DE SUPERVISORES EN UNA EMPRESA DE PRODUCTOS
ALIMENTICIOS VALENCIA 2012-2013.-**

Fellowship in health Ocupacional
Universidad of Carabobo
Valencia, Venezuela.

Author: Licda. María E. Medina
Tutor: Dr. José Laurencio Silva Barreto

ABSTRACT

Dangerous processes of supervisor activity together with the structure and organization of labour, socio-economic, demographic, political, regulatory changes - legal and other changes in the world of work in the Venezuelan context are increasing the number of requirements, generated psychosocial risks emerging character that are having impact on the health and safety of persons employed and therefore their quality of life. Whereas these premises this special grade work general objective is to analyze the impact of hazardous processes and Burnout Syndrome in the safety and health of the supervisors of a company dedicated to the processing of food products of mass consumption; This was conducted a descriptive research - exploratory, using techniques and instruments such as direct observation, document review and the brief questionnaire of Burnout (CBB), which allowed to demonstrate the existence of processes hazardous activities carried out by supervisors as well as also the presence of Burnout Syndrome in 100% of the population with low, moderate and high of depersonalization levels , emotional exhaustion and a reduction in his personal conduct or decline in productivity that also predisposes to supervisors to develop high and moderate consequences by 62.5%, i.e. of the Burnout Syndrome is this somatising in the supervisors with physical and social consequences as they refer to the subdimensions of the syndrome and the morbidity indicators.

Key words: Hazardous processes, emerging risks, Burnout Syndrome, depersonalization and morbidity.

Valencia, Venezuela. 2016

ÍNDICE

ÍNDICE.....	7
INTRODUCCIÓN	8
OBJETIVO GENERAL.....	13
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
MATERIALES Y METODOS.....	13
RESULTADOS	14
DISCUSIÓN.....	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
ANEXOS.....	32

INTRODUCCIÓN

El trabajo, tal como hoy lo conocemos, no es un hecho natural; tanto su contenido como el papel que ha jugado en las vidas de los seres humanos y las condiciones en las que éste se ha ejecutado no ha sido siempre el mismo, sino que se ha modificado a lo largo de la historia y del desarrollo económico, y ha constituido factores determinantes, en la aparición de alteraciones a la salud propias de cada momento histórico; sobre los cuales se pueden mencionar:

- Durante la Cooperación Simple predominaban altos esfuerzos físicos que provocaban fatiga y sobrecarga.
- En la época de la Industria Manufacturera se laboraba en locales con precarias condiciones de salubridad, se intensificó el trabajo y se incrementó su ritmo, lo cual hizo que el trabajador realizara un esfuerzo físico mayor producto de las condiciones de trabajo.
- Con el desarrollo de la Industria Fabril, la máquina comienza a constituir el elemento principal en el proceso productivo; el ritmo de trabajo fue determinado por ésta, trayendo consigo el trabajo monótono y repetitivo, además aparecen los turnos de trabajo con jornadas tan prolongadas que rompían los ciclos fisiológicos del sistema endocrino (Ritmo circadiano), lo cual trajo como consecuencia una serie de alteraciones físicas, psicológicas y organizacionales.
- El advenimiento de la Gran Industria, se caracterizó por el uso de materia prima altamente tóxica y contaminante, tareas continuas monótonas y repetitivas, y comenzó a evidenciarse en el ambiente laboral riesgos como el calor, el ruido, escasa iluminación y ventilación, aumento de accidentes por las características de las máquinas, generando en los trabajadores mayor estrés, fatiga, irritabilidad y ansiedad.
- Con la llegada de la era de la información o post industrial, la Organización Internacional del Trabajo (OIT)¹ indica que los riesgos del trabajo nuevos y emergentes pueden ser provocados por la innovación técnica o por el cambio social u organizativo, por ejemplo: La nanotecnología o la biotecnología, mayores cargas de trabajo, intensificación del trabajo a raíz de los recortes de personal, malas

condiciones asociadas con la migración por motivos de trabajo, trabajos en la economía informal, el empleo independiente, la subcontratación o los contratos temporales. Traduciéndose en efectos músculo esqueléticos y/o psicosociales.

Chiavenato I.² señala que de la Revolución Industrial surge el concepto actual de trabajo y en el transcurso del siglo XX tomó la configuración que hoy día tiene, y refiere que este siglo introdujo grandes cambios y transformaciones que influyeron mucho en las organizaciones, en sus condiciones de trabajo y procesos peligrosos, su administración y su comportamiento.

Nuevos Modos de Trabajo y Riesgos Emergentes

La Era Postindustrial se caracteriza por la economía basada en la información, la globalización, la modernización, la reestructuración empresarial, la introducción de nuevas tecnologías (informatización, robotización, biotecnología), la introducción de nuevas filosofías de la gestión organizacional y otros cambios significativos que configuran la forma como los trabajadores deben desarrollar las tareas asignadas (caracterizados por la demanda de alta concentración, dinamismo, disciplina mental, rápida toma de decisiones, otros).

Sin duda alguna toda esta evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora en la calidad de vida general de los trabajadores ya que en algunos casos, se han reducido o eliminado peligros y riesgos más tradicionales, pero además es responsable de la aparición de una serie de efectos negativos ya que también se han creado nuevos riesgos que anteriormente eran menos destacados o menos evidentes como los llamados “Riesgos Psicosociales”.

Los factores de riesgo psicosocial han sido investigados como generadores de alteraciones a nivel de la salud y definido por la Organización Internacional del Trabajo(OIT)¹ como el “conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de éste, pueden

afectar la salud del trabajador y donde los principales factores condicionantes son: el desempeño profesional, la dirección, la organización y sus funciones, tareas y actividades, medio ambiente de trabajo, jornada laboral, empresa y entorno social". La actual problemática mundial con el estrés laboral es tal que la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo³ la reconoce como uno de los riesgos emergentes que afecta a todos los países, profesiones y trabajadores; de hecho, en una publicación e investigación del Observatorio Europeo de Riesgos⁴, se reseñan que:

- La Organización Internacional del Trabajo en el año 2000 indica que las enfermedades laborales relacionadas con el estrés cuestan la pérdida de 1,25 billones de dólares del Producto interno Bruto mundial y señala al respecto que "el estrés laboral constituye una enfermedad que pone en peligro las economías de los países y resiente la productividad al afectar la salud física, psíquica y social de los trabajadores".
- Los países del Continente Europeo indican que el estrés es un factor en el 50 a 60 por ciento de todos los días laborables perdidos; se señaló además que el estrés es la segunda causa registrada con mayor frecuencia de trastornos de la salud relacionados con el trabajo y que afectó al 22 por ciento de los trabajadores en la Unión Europea en el 2005.
- En el último estudio realizado en el 2009 se confirma que, si bien ha disminuido el nivel promedio de estrés relacionado con el trabajo en quince estados miembros de la Unión Europea, en los últimos años el estrés promedio en doce de estos países ha aumentado.

No obstante, cuando se habla de consecuencias a la salud derivadas de factores psicosociales tenemos que hablar del Síndrome de Bournout o Síndrome de Quemarse". El primero en introducir este término fue el psicoanalista Herbert Freudenberger⁵ en 1974 cuando explicaba el proceso de deterioro en la atención profesional y en los servicios que se prestaban en el ámbito educativo, social, sanitario, etc; y lo definió como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" y

que, adicionalmente, se caracteriza por un conjunto de síntomas y comportamientos que involucran la personalidad, la ejecución del trabajo, las relaciones humanas y muy variados padecimientos psicosomáticos entre los que destacan: agotamiento, sentimientos de fatiga, frecuentes dolores de espalda y de cabeza, pérdidas de peso, cinismo, rigidez, disminución del rendimiento, frustración y otros.

Posteriormente Moreno B. et al⁶ reseña que en el año 1981 Christine Maslach y Susan Jackson describieron el Burnout como un síndrome tridimensional caracterizado por: agotamiento emocional, despersonalización y una reducida realización personal o descenso en la productividad. Y así a lo largo de los años según Maicon C. et al⁷, el “Burnout” comenzó a ser foco de investigación en muchos científicos y estudiosos del área de psicología los cuales han intentado conceptualizar y definir el término desde diferentes momentos históricos tanto en el contexto laboral como en otros ámbitos.

La revisión de la literatura científica reciente permite constatar que en el medio latinoamericano, la investigación relacionada con el Síndrome de Burnout en el área de servicios se ha incrementado, caso contrario al sector manufacturero o de otras profesiones donde la investigación es escasa; sin embargo como antecedentes de esta investigación se puede mencionar el trabajo de Morett N. et al⁸ quienes en el 2006 se propusieron examinar el rol de la personalidad resistente como moderador de la relación entre los estresores laborales y el Burnout bajo la metodología del Cuestionario Breve de Burnout. Los resultados de los análisis de regresión múltiple jerárquica mostraron que el componente reto de personalidad resistente amortigua la influencia de los estresores laborales en la ocurrencia del Burnout.

Seguidamente en el año 2008 Sánchez L. et al⁹ se propusieron hacer un diagnóstico de la salud mental y las alteraciones psicosomáticas que presentan los supervisores de taladro de una locación petrolera; los resultados arrojaron que, al final de la jornada laboral, el 43% de los supervisores presentaron Fatiga mental; el 50% presentó síntomas de Ansiedad y 43% Depresión y su

análisis evidenció que las alteraciones en el área de la salud mental se relacionan con factores de riesgo vinculados a la organización del trabajo. En este mismo año Pedro R. Gil-Monte et al¹⁰, publicaron una investigación cuyo objetivo fue analizar la influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) en profesionales de Enfermería, los resultados mostraron que la sobrecarga laboral y la autoeficacia fueron predictores significativos de las dimensiones agotamiento emocional, realización personal en el trabajo y despersonalización; estos resultados permitieron afirmar que es necesario evitar la sobrecarga laboral para prevenir la aparición del Síndrome de Quemarse en el Trabajo, y que la autoeficacia percibida de los profesionales va a prevenir la aparición de dicho síndrome y disminuirá la incidencia de la sobrecarga laboral sobre esta patología.

Situación actual de la Industria Venezolana

En el ámbito de las grandes industrias venezolanas los procesos de cambio han sido significativos y de diferentes vertientes, uno de ellos fundamentado por las nuevas filosofías de calidad y competitividad y el otro caracterizado por cambios dentro de los marcos legislativos del hecho del trabajo, bajo cuya lógica se introducen modificaciones sustanciales en los procesos de trabajo (objetos y medios de trabajo), en la organización del mismo y en la gestión de los trabajadores; por ende dichos cambios se manifiestan tanto en aspectos tecnológicos operativos como en aspectos de tipo organizacional y legal; lo que comienza a generar en parte de la masa trabajadora estrés, generando como resultado en muchos casos patologías crónicas desencadenantes del Síndrome de Burnout, representado bajo indicadores de ausentismo, abandono, rotación, mengua del servicio prestado, accidentalidad y deterioro de la calidad de vida.

Esta situación inquietante permite que la investigación centre su interés en una industria manufacturera venezolana, específicamente en una empresa dedicada al procesamiento de productos alimenticios de consumo masivo;

donde los nuevos esquemas organizativos de producción, de liderazgo y de gestión del talento humano, exigen una participación más intensa de los supervisores con incremento de la responsabilidad individual y colectiva asociadas a: exigencias psicosociales, exigencias de los puestos de trabajo, exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.

En consecuencia, esta investigación plantea como objetivo Analizar el impacto de los Procesos Peligrosos y del Síndrome de Burnout en la seguridad y salud de los supervisores de una empresa dedicada al procesamiento de productos alimenticios de consumo masivo; y para lograrlo la investigación pretende:

- 1.- Describir los procesos peligrosos de trabajo de los supervisores
- 2.- Caracterizar el síndrome de Burnout en los supervisores
- 3.- Analizar los indicadores de morbi-accidentalidad de los supervisores.

MATERIALES Y METODOS

Tipo de Investigación y diseño

El presente estudio está enmarcado dentro del paradigma cuantitativo, aplicando un diseño no experimental de corte transeccional, cuyo tipo de investigación es exploratorio descriptivo, lo que permitirá detectar la situación actual de la empresa y evidenciar o no la necesidad de la elaboración e implementación de un proyecto factible.

Población y Muestra

La población en estudio corresponde a la totalidad de supervisores en las áreas productivas (32), con un diseño muestral tipo CENSO, el cual se decidió emplear considerando el tamaño de la población que es pequeña y accesible.

Instrumentos y Técnica de Recolección de Datos

Como estrategia metodológica se definió la observación directa y revisión documental para la identificación de los procesos peligrosos de trabajo y los indicadores de morbi-accidentalidad; mientras que para el Burnout se aplica el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) descrito por Montero J. et al¹¹; como un instrumento que consta de 21 ítems organizados en tres grandes bloques.

El primer bloque está conformado por nueve(9) ítems (2,10,16,6,14,20,4,8,9) e integra los antecedentes del Burnout que incluye tres posibles estresores organizacionales relevantes en la génesis del síndrome, tales como: a) Características de la tarea, b) Organización y c)Tedio. El cuestionario proporciona una puntuación total referida a estos antecedentes organizacionales del Burnout y las categoriza en Bajo (9-19 puntos), Medio (>19- 29 puntos), Alto (>29 puntos). El coeficiente de fiabilidad (alpha de Cronbach) es de 0,70.

El segundo bloque está conformado por nueve (9) ítems (1, 7, 15, 3, 11, 18, 5, 12, 19) e integra los tres factores del Síndrome (cansancio emocional, despersonalización y reducción de la realización personal); dicho cuestionario fue diseñado para obtener una puntuación global del Síndrome de Burnout y, al igual que en el primer bloque, el formato de respuesta es una escala de cinco puntos cuyas opciones de respuesta oscilan entre 1 («En ninguna ocasión») y 5 («En la mayoría de las ocasiones»). Los puntajes son categorizados en Bajo (9-19 puntos), Medio (>19- 25 puntos), Alto (>25 puntos). El coeficiente de fiabilidad (alpha de Cronbach) para el síndrome fue de 0,75.

El tercer bloque está conformado por tres (3) ítems (13, 17, 21) e integra brevemente las consecuencias físicas (psicosomáticas), sociales (relaciones personales y familiares) y psicológicas (rendimiento en el trabajo).

RESULTADOS

Descripción de los procesos peligrosos de los supervisores

El cargo de supervisor de producción está estructurado bajo un esquema organizativo laboral que conlleva al desarrollo de actividades operativas y administrativas, las cuales involucran procesos peligrosos donde intervienen: actores o sujetos de trabajo, la organización del trabajo establecida, el medio ambiente de trabajo y las tareas.

De la interacción de todos estos factores, surgen los procesos peligrosos del trabajo de los supervisores, los cuales se desglosan a continuación:

PROCESO PELIGROSO DE LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO DE SUPERVISORES

SUJETOS DEL TRABAJO

1. Número de trabajadores que participan en el proceso: Entre 30 y 40 trabajadores a su cargo.

2. Edad y sexo: 72% Masculino, y el 41% oscila en edades entre los 29 y 38 años.

4. Tiempo en el cargo y en la empresa: 25% con antigüedad menor a 5 años y otro 25% mayor a 21 años.

5. Nivel de formación y tiempo de entrenamiento: Técnico y Universitario.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

1.- Horarios y Tiempos de Trabajo:

La jornada de trabajo posee una duración de 8 horas con 30 min. de descanso para las comidas; con un tipo de turno rotativo (6:00 am a 2:00pm; 2:00 pm a 10:00pm; 10:00 pm a 6:00 am).

2.- Cantidad e intensidad de trabajo:

La actividad de supervisión se caracteriza por esfuerzos físicos y mentales, donde el ritmo de trabajo lo marcan los planes de producción y en la mayoría de las ocasiones el tiempo efectivo de trabajo es insuficiente para el cumplimiento de las actividades de los supervisores. El tipo de remuneración es un salario fijo mensual calificado por ellos como "Bueno". Existencia de incompatibilidades entre el trabajo real y el trabajo prescrito (la descripción de cargo es genérica, no especifica el trabajo real que ejecutan). Es obligatorio recuperar los retrasos. La tarea exige grados de atención que oscilan entre alta y muy alta debido a la cantidad de responsabilidades que tienen asignadas. Tiempos establecidos para el cumplimiento de actividades.

3.- Vigilancia y Control del Trabajo:

El estilo de mando es jerárquico, cuyas características de supervisión y/o formas de control son hacia los trabajadores a su cargo, la producción, la materia prima y de empaque, control de calidad, seguridad y salud, entre otros.

4.- Calidad del trabajo:

La actividad se ejecuta con desplazamientos continuos, y requiere un nivel de comunicación alto, ya que interactúa con unidades internas y/o externas. Las tareas tienden a tornarse en algunas oportunidades monótonas y tediosas; Tiene autonomía para tomar decisiones en los insumos del proceso, tomando en cuenta los parámetros de Calidad; así como también en lo que respecta a la planificación de los turnos, rotaciones, permisos del personal bajo su cargo y otros; sin embargo no la tiene para escoger cómo y cuándo hacer su trabajo especialmente tratándose de las actividades administrativas; es decir su turno lo debe concluir sin pendientes.

PROCESO PELIGROSO DE LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO DE SUPERVISORES (CONT...)

MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

<p>RUIDO: Es variable según el área productiva sin embargo, en todos los departamentos hay espacios que sobrepasan los 85 db.</p>	<p>TEMPERATURA: En las áreas productivas la temperatura se encuentra dentro de lo permisible de acuerdo al índice TGBH; sin embargo hay momentos en los que tiene que entrar a las cavas de almacenamiento de producto y estar expuesto a cambios bruscos de temperatura. (No hay zonas de aclimatación).</p>	<p>ILUMINACIÓN: Es buena; se encuentra dentro de los rangos permisibles para las actividades que ejecutan en el área. Es de tipo natural y artificial y las paredes son de color claro brillantes.</p>	<p>AGENTES QUÍMICOS: Debido a los procesos de limpieza, los supervisores al igual que el resto del personal a su cargo, está expuesto a productos químicos como: Soda Cáustica y/o Hidróxido de Sodio y sus derivados, Acido Peracético, Ácido Acético, Hipoclorito de Sodio, Amonio Cuaternario; así mismo dentro de los procesos productivos hay exposición a Amoníaco, Ácido Láctico.</p>
TAREA	OPERACIÓN		
<p>1- Administrar recursos humanos y materiales</p>	<p>1.1. Revisar el inventario de materia prima de los procesos e higiene. 1.2 Solicitar las reservas de material y gestionar la búsqueda al almacén correspondiente. 1.3 Garantizar el almacenamiento adecuado de los materiales de proceso e higiene. 1.4 Hacer la distribución del personal en las tareas correspondientes tanto de higiene como de proceso. 1.5 Garantizar la efectividad y cumplimientos de normas, políticas y procedimientos 1.6 Realizar las notificaciones en el sistema de producción y gestión de personas. (Vacaciones, Suplencias, permisos, reposos y exámenes preventivos en el Servicio de Salud, etc.). 1.7 Realizar inspección de la calidad del producto, inventario en sitio, validación de las tareas en sitio. 1.8 Ejecutar inspección y validación en máquinas posterior a los mantenimientos. 1.9 Apoyar en la inspección de fallas y suministrar recursos necesarios. 1.10 Entrenar y adiestrar en materia de seguridad, calidad y producción mediante talleres y charlas. 1.11 Divulgar los planes de producción con una frecuencia semanal y mensual; así como también los indicadores mediante la actualización de carteleras y divulgación verbal.</p>		

PROCESO PELIGROSO DE LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO DE SUPERVISORES (CONT...)

TAREA	OPERACIÓN
<p>2- Coordinar actividades de producción</p>	<p>2.1 Garantizar y controlar los requerimientos de producción de acuerdo a los parámetros y normas establecidas en la empresa y en la contratación colectiva.</p> <p>2.2 Realizar seguimiento a los proyectos de inversión y los programas de captura cumpliendo con los tiempos y recursos establecidos.</p> <p>2.3 Identificar las oportunidades de mejora que optimicen la productividad de la línea.</p> <p>2.4 Hacer seguimiento a los indicadores de productividad.</p> <p>2.5 Garantizar y controlar las diferencias de inventario de materias primas en proceso.</p> <p>2.6 Coordinar las actividades relacionadas con los cierres de inventario mensual.</p> <p>2.7 Coordinar actividades programadas con proveedores de servicios, así como la gestión y selección de proveedores.</p> <p>2.8 Elaborar y controlar en conjunto con el jefe del área la gestión del presupuesto de gastos.</p> <p>2.9 Inspección de cada uno de los puestos de trabajo en formulación, molienda, áreas de servicio, tanquerías de aceite, líneas de envasado, cavas de refrigeración.</p> <p>2.10 Apoyar en las pruebas piloto industriales.</p> <p>2.11 Velar por las operaciones de cambio de formato.</p> <p>2.12 Apoyar a los operadores ante una falla operativa de la línea.</p>
<p>3.- Planificar, ejecutar y controlar actividades de saneamiento de equipos productivos (Higiene)</p>	<p>3.1 Planificar los requerimientos de higiene (procura de productos químicos, distribución de personal, dotación de Equipos de protección personal y procura de repuestos y herramientas de trabajo)</p> <p>3.2 Inspección del área previo a la ejecución de la actividad (Válvulas, tanques, condición de almacenamiento e identificación de químicos, sistemas de bloqueo, drenajes)</p> <p>3.3 Validar y garantizar en cada equipo que el personal a efectuar las diferentes actividades cumpla con todas las normas de seguridad y el uso de los Equipos de protección personal (EPP).</p> <p>3.4 Cumplir con los tiempos establecidos para la ejecución de las tareas de higiene.</p> <p>3.5 Realizar inspección de cada equipo para garantizar la eficiencia de la higiene.</p> <p>3.6 Realizar la certificación de calidad, toma de hisopados y muestras de drenaje para siembras microbiológicas.</p> <p>3.7 Inspección de armado de equipos y garantizar el uso de herramientas adecuadas.</p> <p>3.8 Velar por el buen funcionamiento del sistema automatizado de higiene, identificación de fugas, modo de operación y análisis de modo de fallas.</p>

PROCESO PELIGROSO DE LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO DE SUPERVISORES (CONT...)

TAREA	OPERACIÓN
4.- Cumplir y hacer cumplir las normas y procedimientos de calidad	<p>4.1 Garantizar y controlar la producción de acuerdo a los parámetros de calidad e inocuidad del proceso y producto terminado.</p> <p>4.2 Asegurar el almacenamiento de las materias primas y materiales en proceso.</p> <p>4.3 Cumplir con el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>4.5 Garantizar el autocontrol de los procesos.</p> <p>4.6 Monitorear la modificación de los parámetros de las variables del proceso, garantizando la calidad del producto terminado.</p> <p>4.7 Garantizar el buen funcionamiento de los equipos de rechazo y de control de la producción.</p> <p>4.8 Seguimiento de los planes de limpieza del área y ejecución de los planes de acción para desviaciones.</p> <p>4.9 Garantizar el cumplimiento de las normas de Buenas Prácticas de Fabricación (BPF).</p>
5.- Supervisar y garantizar el Sistema de Gestión de Seguridad Integral	<p>5.1 Cumplir y hacer cumplir las normas y procedimientos del Sistema de Gestión de Seguridad Integral (SIGSI) en el proceso de trabajo.</p> <p>5.2 Emitir permisos de trabajo seguro en las actividades que se ejecuten en el área.</p> <p>5.3 Realizar actividades del EMCE(Equipo de Manejo de Contingencias y Emergencias) a través de la ejecución de Guardias Técnicas Interna y/o Externa.</p> <p>5.4 Participar, ejecutar y promover los estándares de seguridad.</p> <p>5.5 Realizar inspecciones de las maquinarias y/o equipos en aras de garantizar su buen funcionamiento y operatividad de los dispositivos de seguridad.</p> <p>5.6 Participar activamente en la ejecución de la Gestión Proactiva de Seguridad (GPS).</p> <p>5.7 Prevenir la ocurrencia de accidentes a través del cierre oportuno de desvíos.</p> <p>5.8 Prestar la ayuda necesaria en el manejo de emergencias.</p>
6.- Apoyar la gestión de mantenimiento en el área.	<p>6.1 Planificar las paradas por Mantenimiento e Higiene de la Línea.</p> <p>6.2 Realizar inspecciones de funcionamiento a las cavas de enfriamiento y validar temperatura de trabajo.</p> <p>6.3 Realizar las notificaciones de los avisos de paradas y órdenes de producción.</p> <p>6.4 Apoyar en las actividades de mantenimiento.</p> <p>6.5 Gestionar las condiciones de la línea para entregar a la realización de las actividades.</p> <p>6.6 Prestar asesorías y apoyo en los mantenimientos y operaciones de la línea.</p>

PROCESO PELIGROSO DE LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO DE SUPERVISORES (CONT...)

SUJETO-OBJETO DE TRABAJO

- < Trabajadores sanos (as).
- < Trabajadores con limitaciones de salud.
- < Homólogos de trabajo y otros compañeros a nivel superior en la cadena de mando.

MEDIOS DE TRABAJO

- < Celulares
- < Radios
- < Computadoras
- < Comunicación verbal
- < Comunicación escrita
- < Comunicación gestual

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

- < Turnos nocturnos y fines de semana
- < Grupos de trabajadores entre 30 y 40 personas.
- < Atención constante
- < Altos ritmos de trabajo.
- < Toma de decisiones.
- < Desplazamientos continuos

PROCESO PELIGROSO DE LAS ACTIVIDADES DE TRABAJO DE SUPERVISORES (CONT...)

PROCESO PELIGROSO DEL PROCESO SUPERVISORIO

1.- DERIVADOS DE LA INTERACCION ENTRE LOS OBJETOS, LOS MEDIOS DE TRABAJO, LA ACTIVIDAD Y LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO:

- < Ambigüedad de rol.
- < Carga Mental
- < Esfuerzos de Comunicación
- < Desarrollos de carrera escasos
- < Relaciones personales inadecuadas
- < Monitoreo Continuo
- < Agresividad
- < Quejas y reclamos de los trabajadores
- < Tiempo inadecuado para el cumplimiento de las tareas
- < Trabajo a turnos y nocturnos.
- < Recursos y medios de trabajo limitados y compartidos entre varios sujetos de trabajo (supervisores).
- < Sobrecarga de actividades para el tiempo establecido.
- < Falta de autonomía.
- < Ritmo de Trabajo elevado.
- < Exceso de personal bajo su cargo.
- < Independencia limitada
- < Posibilidad de baja creatividad
- < Reuniones fuera de las horas de trabajo
- < Contradicciones entre el "Trabajo real", "trabajo prescrito" y el trabajo "percibido"
- < Presión excesiva por parte de los jefes y gerentes de producción para el cumplimiento de ciertas tareas
- < Sobrecarga de trabajo burocrático

Síndrome de Burnout en los supervisores

Para caracterizar el Síndrome de Burnout en los supervisores, una vez aplicado el instrumento, se procedió a tabular las 32 encuestas con el fin de vincularlos con los 21 items y finalmente identificar las dimensiones de acuerdo a los criterios de alto, medio y bajo según la escala del cuestionario. Finalizado este procedimiento se evidenció lo siguiente:

CUADRO N° 1

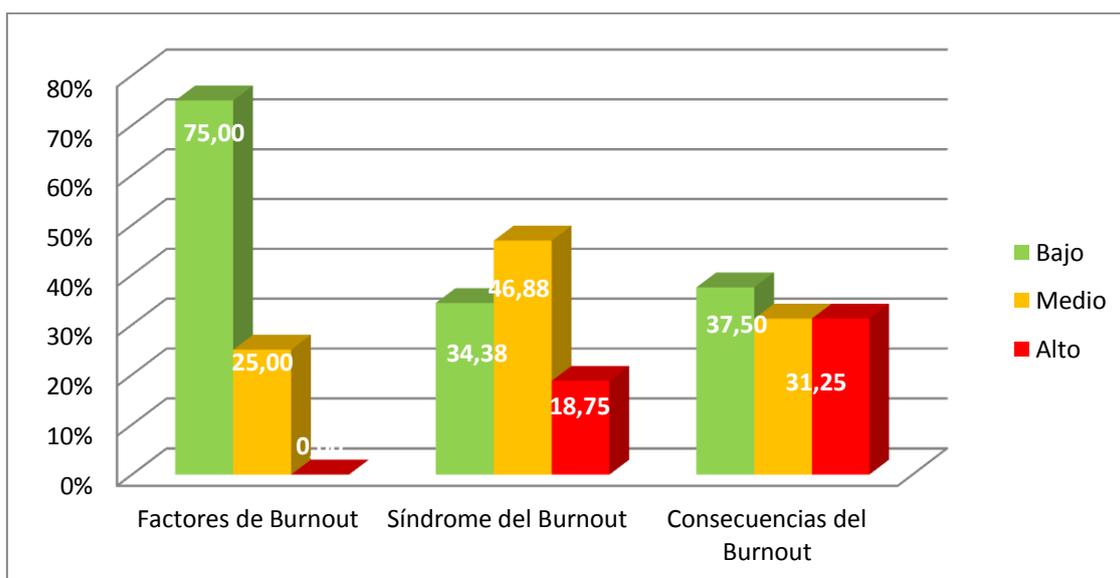
Distribución absoluta y porcentual de los factores, síndrome y consecuencias del Burnout en los supervisores de una empresa de alimentos

Factores de Burnout			Síndrome del Burnout			Consecuencias del Burnout		
Escala	<i>f</i>	%	Escala	<i>f</i>	%	Escala	<i>f</i>	%
Bajo	24	75	Bajo	11	34,38	Bajo	12	37,5
Medio	8	25	Medio	15	46,88	Medio	10	31,25
Alto	0	0	Alto	6	18,75	Alto	10	31,25
Total	32	100	Total	32	100	Total	32	100

Fuente: Propia (CBB 2013)

GRÁFICO N° 1

Distribución porcentual de los factores, síndrome y consecuencias del Burnout en los supervisores de una empresa de alimentos



Fuente: Cuadro N° 1

CUADRO N° 2

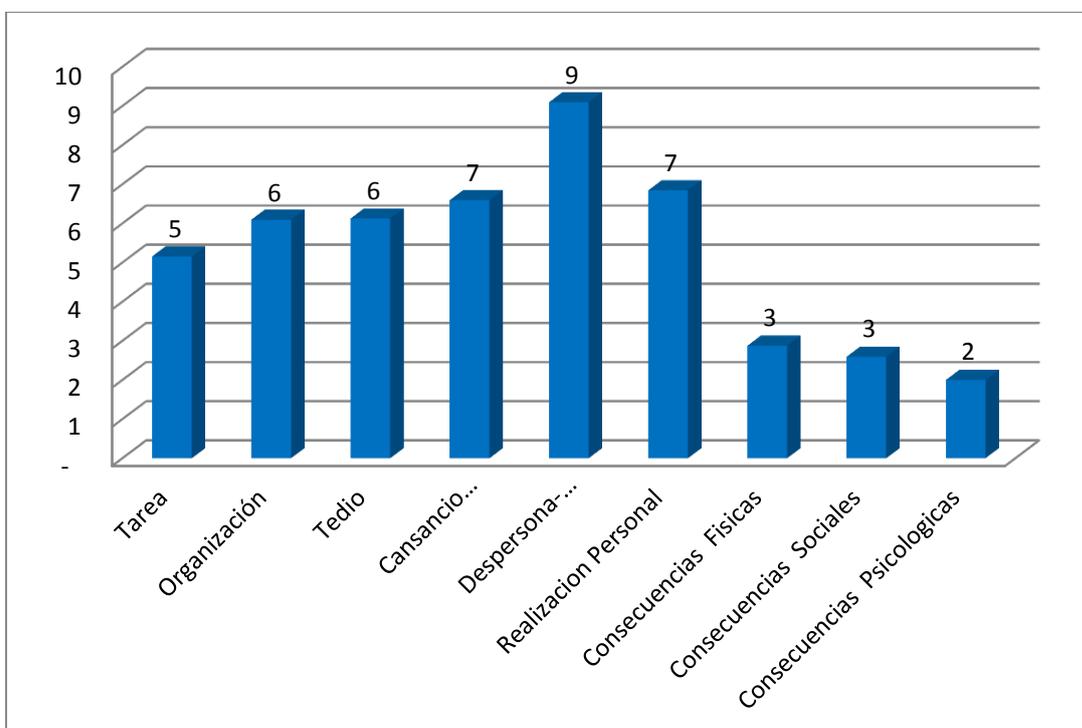
Distribución absoluta del promedio de las subdimensiones del Síndrome de Burnout en los supervisores de una empresa de alimentos

Subdimensión	Promedio
Tarea	5
Organización	6
Tedio	6
Cansancio Emocional	7
Despersonalización	9
Realización Personal	7
Consecuencias Físicas	3
Consecuencias Sociales	3
Consecuencias Psicológicas	2

Fuente: Propia (CBB 2013)

GRAFICO N° 2

Distribución absoluta del promedio de las subdimensiones del Síndrome de Burnout en los supervisores de una empresa de alimentos



Fuente: Cuadro N° 2 (CBB2013)

Los resultados arrojados por este instrumento nos revelan que el 75% de la población identifican niveles bajos de factores estresantes o con predisposición al Síndrome de Burnout y un 25% considera que moderadamente existe presencia de estresores organizacionales tales como las características de la tarea, organización y tedio, siendo estas dos últimas las que tienen mayor prevalencia.

En lo que respecta a la presencia del Síndrome Burnout el 46,88% de la población presenta niveles moderados de despersonalización, agotamiento emocional y una reducción en su realización personal o descenso en la productividad; mientras que un 34,38% presenta niveles bajos y un 18,75% niveles altos; lo que se resume en que la presencia del síndrome es positiva con una proyección de expansión hacia el resto del personal supervisorio que aún no presenta el Síndrome de Burnout y donde la despersonalización y/o las relaciones personales en el trabajo son las más afectadas.

Con ocasión a la presencia del Síndrome, también se evidencia que el 37,50% de la población aún no ha somatizado las consecuencias físicas, sociales y psicológicas del Síndrome, sin embargo el resto de la población divididas en porcentajes iguales a 31,25% presenta consecuencias altas y moderadas lo que implica que la mayoría de la población en estudio (62,5%) está somatizando el Síndrome de Burnout con consecuencias físicas y sociales según lo indica las subdimensiones del Síndrome.

Indicadores de Accidentalidad de los supervisores

Las estadísticas o indicadores de accidentalidad durante el periodo Octubre 2012 a Septiembre de 2013 indica cero (0) ocurrencia de accidentes y/o incidentes que involucren a supervisores.

Indicadores de Morbilidad de los supervisores

Los indicadores de morbilidad fueron tomados de los registros de las consultas diarias de los supervisores que acudieron al servicio de salud de la empresa durante el periodo Octubre 2012 a Septiembre de 2013.

CUADRO N° 3

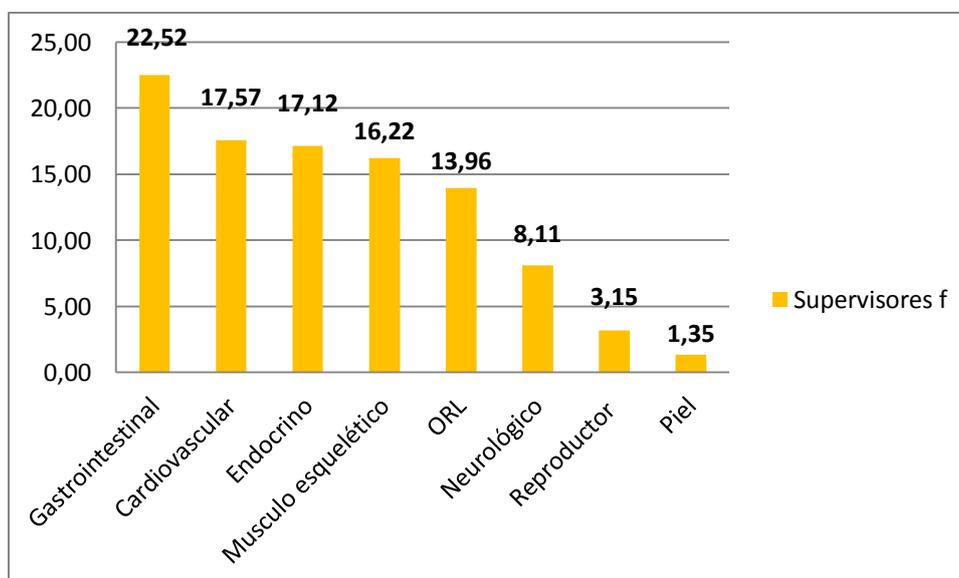
Distribución absoluta y porcentual de las patologías registradas en las consultas diarias según órganos y sistemas

Patologías clasificadas por órganos y sistemas	Supervisores	
	f	%
Gastrointestinal	50	22,52
Cardiovascular	39	17,57
Endocrino	38	17,12
Musculo esquelético	36	16,22
ORL	31	13,96
Neurológico	18	8,11
Reproductor	7	3,15
Piel	3	1,35
Total	222	100

Fuente: Servicio de Salud de la empresa (2013)

GRAFICO N° 3

Distribución porcentual de las patologías registradas en las consultas diarias según órganos y sistemas



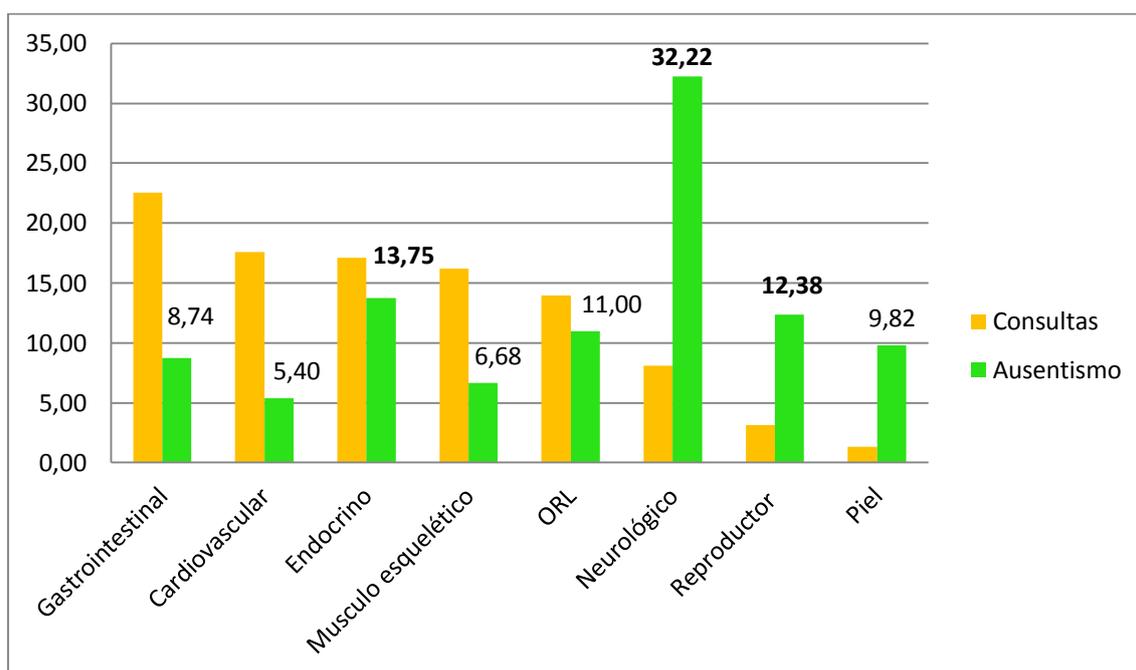
Fuente: Servicio de Salud de la empresa (2013)

La información del cuadro muestra las patologías clasificadas por órganos y sistemas del personal supervisorio, evidenciando de esta manera que los principales motivos de consulta en el Servicio de Salud de Planta, están

asociados a patologías gastrointestinales, cardiovasculares, endocrinas y musculo esqueléticas.

GRAFICO N° 4

Distribución porcentual del ausentismo según órganos y sistemas afectados durante el periodo Oct. 2012- Sept. 2013

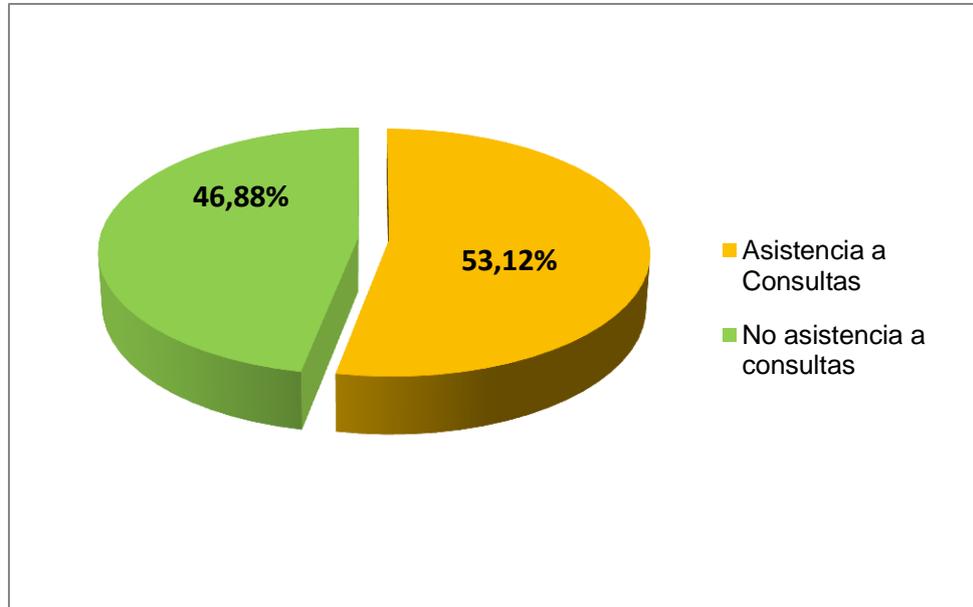


Fuente: Servicio de Salud de la empresa (2013)

El gráfico número 4 muestra que los principales motivos de ausentismo asociados a trastornos de salud fueron: 32% neurológicos, 14% endocrinos, 12% reproductor.

GRÁFICO N° 5

Distribución porcentual de Ausentismo durante el periodo Oct. 2012- Sept. 2013



Fuente: Servicio de Salud de la empresa (2013)

El gráfico N° 5 hace referencia a que la tasa de ausentismo supervisorio en el periodo de Octubre 2012- Septiembre 2013 fue de 53,12%; con un equivalente a 1018 días de trabajo o 2 años y 8 meses de actividades laborales.

DISCUSIÓN

Las principales variables que influyen en el desarrollo del Burnout están asociadas al “Sistema Físico Tecnológico de la Organización” así como también al “Sistema Social Interpersonal de la Organización”, los cuales no son más que el conjunto de condiciones que intervienen en la ejecución de las actividades de trabajo; en tal sentido al identificar la descripción de los procesos peligrosos en la organización, se pudo observar lo siguiente:

- El número de trabajadores que tienen bajo su cargo es amplio, considerando la teoría de amplitud de mando y/o control de Graicunas V.¹² la cual refiere que lo recomendado es entre 10 y 15 subordinados, máximo 20; lo que se pudiera relacionar directamente con carga mental y factores psicosociales, esfuerzos para establecer comunicación directa

e indirecta con cada integrante del equipo de trabajo y disminución del grado de atención y control que pudiera ejercer sobre ellos.

- La forma de organización del trabajo adoptadas se caracteriza por:
 1. Una estructura y estilo de administración estructuralista según lo indicado por Chiavenato I.¹³; con estilos de liderazgo variados.
 2. Con una gestión de recursos humanos fundamentada en la descentralización de varios subsistemas, oportunidades de ascenso y desarrollo de carreras escasos para los supervisores y un sistema de evaluación de desempeño que marca el aumento salarial más importante del año.
- Con una organización del trabajo caracterizada por: horarios de trabajo rotativos que implican trabajo nocturno y fines de semana; tareas que requieren de los supervisores una participación y monitoreo continuo de sus subordinados y las actividades que estos realizan, aumento de responsabilidades múltiples, carga de trabajo, tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio, ausencia de una descripción clara de las funciones (diferencias marcadas entre trabajo prescrito, trabajo real y trabajo percibido).
- En lo que respecta al entorno y medios de trabajo; el proceso de trabajo de los supervisores normalmente se desenvuelve en ambientes con presencia de contaminantes químicos, agentes físicos y mecánicos con una alta probabilidad de generar perjuicios a la salud.

Estos hallazgos según la teoría de Betancourt O.¹⁴ indican que existen procesos peligrosos dentro del proceso de trabajo de los supervisores de la empresa en estudio; que claramente están identificados con factores de riesgo psicosocial y que podrían promover y favorecer en la aparición y desarrollo del Síndrome de Burnout tal como lo refiere Gil Monte P¹⁵ en una de sus investigaciones; otro aspecto resaltante en los resultados y que esta concatenado a los procesos peligrosos, es cuando en la determinación del Síndrome se evidencia la presencia de estresores organizacionales (factores) muy marcados tales como las características de la tarea, organización y tedio, siendo las variables vinculadas a las relaciones personales dentro del trabajo,

condiciones de empleo, clima, aburrimiento, monotonía, desdén, fatiga, las que tienen mayor prevalencia.

En este mismo sentido, confirmando la presencia de antecedentes del Síndrome de Burnout y entendiendo el desarrollo del síndrome como un proceso conformado por las dimensiones de: cansancio emocional, falta de realización personal y despersonalización; se detectó una coincidencia con la investigación de Zaldua I. et al¹⁶ dado que la categoría de despersonalización y/o de relaciones personales no solo obtuvo un puntaje mayor a tres (3) sino que tuvo el puntaje más alto dentro de las subdimensiones en estudio; lo que se resume en que los supervisores tienen la percepción de exigencias excesivas, comportamientos irritantes por parte de sus usuarios (trabajadores, superiores y/o compañeros), el distanciamiento o actitud despersonalizada en las relaciones con dichos usuarios, y la sensación de que éstos no reconocen los esfuerzos que se hacen por ellos (conflictividad). No obstante, llama la atención que en la determinación de los factores del Síndrome de Burnout el 75% de la población identificó niveles bajos de factores estresantes pero a su vez el 65,63% de la población presenta niveles moderados y altos del síndrome.

Además de los factores y de las dimensiones del síndrome en sí mismo, el modelo propuesto por Moreno B. et al⁶ a través del Cuestionario Breve de Burnout (CBB), ha subrayado ciertos patrones de relaciones causales del estrés laboral con sus consecuencias; tanto así, que Montero J. et al¹¹ indica que se acepta que las condiciones de trabajo pueden producir consecuencias adversas en la salud y en el bienestar de los empleados. De este modo, tal como la teoría lo prevé, el 62,5% de los supervisores está desarrollando consecuencias físicas y sociales que pudiesen relacionarse de manera directa mas no exacta de acuerdo a las referencias de Gil Monte¹⁵, con las patologías gastrointestinales, endocrinas, músculo-esqueléticas y cardiovasculares por las cuales los supervisores han asistido a atención medica en el Servicio de Salud de Planta y han ameritado más de 1000 días de ausentismo; e indica una ausencia de herramientas para el manejo y control de los agentes causantes de factores de riesgo psicosocial.

En resumen, el objetivo principal de esta investigación consistía en **analizar el impacto de los procesos peligrosos y del Síndrome de Burnout en la seguridad y salud de los supervisores de una empresa dedicada al procesamiento de productos alimenticios**; en consecuencia, se demostró la existencia de procesos peligrosos referidos a factores de riesgo psicosocial en las actividades realizadas por los supervisores; de igual manera se comprobó la presencia del Síndrome de Burnout, sus consecuencias y la manera en que impacta en la salud, en las relaciones que pudiesen entablar con otras personas y en la calidad de vida de los supervisores y sus familiares; así como también en la organización, donde Gil Monte¹⁵ clasifica las consecuencias en satisfacción laboral, la propensión del abandono de la organización, el ausentismo, deterioro de la calidad de servicio y donde la presencia del Síndrome afecta negativamente la satisfacción laboral y por ende positivamente a las otras tres consecuencias.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1.- OIT. Oficina Internacional del Trabajo. Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación. OIT. 2010; 1(1): 2- 3.

- 2.- Chiavenato I. Gestión del Talento Humano. Editora Campus LTDA. Vol 1.2 ed. Bogota: McGraw-Hill. 2002.

- 3.- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.[Internet]. España: OSHA; d.2009. [citado 25 Junio 2015]. “New and emerging risks in occupational safety and health”. [2 pantallas] Disponible en: http://osha.europa.eu/en/publications/outlook/en_te8108475enc.pdf

- 4.- Observatorio Europeo de Riesgos, Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo [Internet]. España: OSHA; c.2009 [citado 19 Mayo 2013].

Estrés y riesgos psicosociales [1 pantalla]. Disponible en: <https://osha.europa.eu/es/topics/stress/>.

5.-Freudenberger H. "Staff Burnout. Journal of social issues". Garden City, New York; 1974. 30(1): 159-165.

6.- Moreno B., Bustos R., Matallana A., Miralles, T.. La evaluación del Burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. 1997. 13, 2, 185-207

7.- Maicon C., Garces E. El síndrome de Burnout. Evolucion Historica desde el contexto laboral del ámbito deportivo. Revista de Psicología. Universidad de Murcia, España: 2010. Vol.26 nº1, 169-180

8.- Morett N., Moreno B., Rodríguez A., Morante M. La personalidad resistente como variable moduladora del Síndrome de Burnout en una muestra de bomberos. Psicotherma. 2006; 18 (3): 413-418.

9.- Sánchez L., Dima M., Brito J. Trabajo y Salud Mental "Caso de unos supervisores de una locación petrolera". Salud Trab. 2008; 16 (1): 29-42.

10.- Gil Monte P., Gracia J., Caro M. Influencia de la sobrecarga laboral y la autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse en el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. R.interam.psicol. 2008. 42 (1): 113-118.

11.- Montero J., García J., Andrés E. Validez factorial de la estructura del Cuestionario Breve de Burnout (CBB) en una muestra de docentes en Aragón. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica. 2009. 14(2): 123-132.

12.- Graicunas V. (1937) Relationships in Organization, en L. Gulick y L. Urwing (Eds.), Papers on the Science of Administration, Nueva York, Columbia University, Institute of Public [citado 19 Mayo 2013]. Dirección y Control [1 pantalla]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/funadm/funadm.shtm#direcc>.

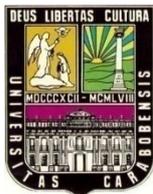
13.- Chiavenato I. "Introducción a la teoría general de la Administración". 7 ed. México. McGrawHill. 2006 .

14.- Betancourt O., Salud y Seguridad en el Trabajo.Vol1. 1ra ed español. Quito 1999.

15.- Gil Monte P. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. Rev. Esp Salud Publica.2009. 83: 169-173.

16.- Zaldua G., Lodieu M. El Burnout: La salud de los trabajadores de la salud. Investigaciones en Psicología. Instituto de Investigaciones. Facultad de Psicología. Universidad de Buenos Aires 2000.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
POSTGRADO EN SALUD OCUPACIONAL



ENCUESTA

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es netamente académico con la finalidad de elaborar una tesis para optar al Título de Especialista en Salud Ocupacional.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, rodeando con un círculo la opción deseada.

Sexo: **Edad:** **Estado Civil:** **Numero de Hijos:** **Antigüedad:**

1. En general estoy más bien harto de mi trabajo.

- En ninguna ocasión
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- En la mayoría de ocasiones

2. Me siento identificado con mi trabajo.

- En ninguna ocasión
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- En la mayoría de ocasiones

2. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes

- En ninguna ocasión

- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- En la mayoría de ocasiones

3. Mi supervisor me apoya en las decisiones que tomo.

- En ninguna ocasión
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- En la mayoría de ocasiones

4. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. Mi trabajo actual carece de interés.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.

- En ninguna ocasión
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- En la mayoría de ocasiones

8. Los compañeros nos apoyamos en el trabajo.

- En ninguna ocasión
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- En la mayoría de ocasiones

9. Las relaciones personales que establezco en el trabajo son gratificantes para mí.

- Nunca
- Raramente
- Algunas veces

- Frecuentemente
- Siempre

10. Dada la responsabilidad que tengo en mi trabajo, no conozco bien sus resultados y su alcance.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. Las personas a las que tengo que atender reconocen muy poco los esfuerzos que se hacen por ellas.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera usted que el trabajo que realiza repercute en su salud personal (dolor de cabeza, insomnio, etc)?.

- Nada
- Muy poco
- Algo
- Bastante
- Mucho

14. Mi trabajo es repetitivo.

- En ninguna ocasión
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- En la mayoría de ocasiones

15. Estoy quemado en mi trabajo (Quemado hace referencia a estrés en su máximo nivel)

- Nada
- Muy poco

- Algo
- Bastante
- Mucho

16. Me gusta el ambiente y el clima de mi trabajo.

- Nada
- Muy poco
- Algo
- Bastante
- Mucho

17. El trabajo está afectando a mis relaciones familiares y personales.

- Nada
- Muy poco
- Algo
- Bastante
- Mucho

18. Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.

- Nunca
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Siempre

19. El trabajo que hago dista de ser el que yo habría querido.

- Nada
- Muy poco
- Algo
- Bastante
- Mucho

20. Mi trabajo me resulta muy aburrido.

- En ninguna ocasión
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente
- En la mayoría de ocasiones

21. Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor.

- En ninguna ocasión
- Raramente
- Algunas veces
- Frecuentemente

- En la mayoría de ocasiones