



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
NÚCLEO ARAGUA  
CAMPUS LA MORITA**



**SÍNDROME DEL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO  
MÉDICO OCUPACIONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS EN  
MARACAY.**

**Autoras:  
Britapaz, Wendy  
Díaz, Karolys**

**La Morita, Julio de 2014**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
NÚCLEO ARAGUA  
CAMPUS LA MORITA**



**SÍNDROME DEL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO  
MÉDICO OCUPACIONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS EN  
MARACAY.**

**Autoras:  
Britapaz, Wendy  
Díaz, Karolys**

**Línea de investigación: Estudio de la conducta y su implicación en el trabajo.  
Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Relaciones  
Industriales.**

**La Morita, Julio de 2014**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
NÚCLEO ARAGUA  
CAMPUS LA MORITA**



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**SÍNDROME DEL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO  
MÉDICO OCUPACIONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS EN  
MARACAY.**

**Tutora.  
Diez, Elieth**

**Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Relaciones Industriales  
Por: Diez Elieth  
C.I: V-14.063.978**

**La Morita, Julio de 2014**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
NÚCLEO ARAGUA  
CAMPUS LA MORITA**



**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

Yo, Elieth Diez C.I V- 14.063.978 Tutor del Trabajo de Grado titulado: SÍNDROME DEL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE SERVICIO MÉDICO OCUPACIONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS EN MARACAY. Presentado por los bachilleres: Britapaz Wendy de C.I V – 17.755.764 y Díaz Karolys de C.I V – 19.834.139. Para optar por el título de, Licenciado en Relaciones Industriales. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser entregado, presentando públicamente y evaluado por un jurado calificador designado para tales fines.

**Nombre y Apellido: Elieth Diez**

**C.I: V-14.063.978**

Firma: \_\_\_\_\_

**La Morita, Julio de 2014**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES  
NÚCLEO ARAGUA  
CAMPUS LA MORITA**



**CAMBIO DE TÍTULO**

Por medio de la presente, se informa que el presente trabajo de grado presentado por Britapaz Wendy, C.I V – 17.755.764 y Díaz Karolys, C.I V – 19.834.139 tuvo una modificación en el título, en virtud que se realizó un cambio a nivel de los factores estudiados a considerar para esta investigación, por lo cual se hizo necesario ajustar el título original. A continuación se presenta el título anterior.

Título Anterior:

**EFFECTO DEL SÍNDROME DEL BURNOUT EN EL DESEMPEÑO DE LOS  
TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL SERVICIO MÉDICO  
OCUPACIONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS EN MARACAY.**

Título Actual:

**SÍNDROME DEL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO  
MÉDICO OCUPACIONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS EN  
MARACAY.**

**Sin más a que hacer referencia,**

**Prof. (a) Elieth Diez.**

**C.I: V-14.063.978**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**NÚCLEO ARAGUA**  
**CAMPUS LA MORITA**



**Veredicto**

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado” SÍNDROME DEL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE SERVICIO MÉDICO OCUPACIONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS EN MARACAY” presentado por **Britapaz Wendy**, Cédula de identidad 17.755.764, **Díaz Karolys**, Cédula de identidad 19.834.139, para optar al Título de: Licenciados en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_ días del mes del \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

<b>Apellido y Nombre</b>	<b>C.I.</b>	<b>Firma</b>
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

## **DEDICATORIA**

A mi Dios Todopoderoso por ser mi Padre Celestial y mi ayudador en todo tiempo y por darme la bendición de ingresar en esta excelente casa de estudios, donde he tenido un crecimiento personal y profesionalmente.

A mi hermosa madre Marlene Torres por ser mi apoyo incondicional y dedicarme toda su vida, y darme respaldo para poder llegar hasta aquí.

A mi padre Cesar Britapaz por ser mi mejor ejemplo de constancia y perseverancia para poder alcanzar mis metas.

A mi esposo Freddy Gámez por ser mi sustento y la persona que siempre me ha apoyado durante mi recorrido por la universidad.

A mi hijo Cesar Daniel Gámez quien con su hermosa sonrisa me motiva todos los días a alcanzar todas mis metas y salir adelante, para poder brindarle un futuro mejor.

A mis queridos hermanos Juan Carlos, Oscar, Marlene y Yalitza y a mis sobrinos y demás familiares, que me han apoyado y siempre recibí su valiosa ayuda cuando más los necesite.

A mi tutora Elieth Diez quien con su experiencia y profesionalismo ha sido el pilar que necesitamos para la realización de este trabajo de grado.

A amiga y compañera de tesis Karolys Díaz que con su esfuerzo y dedicación ha sido la ayuda idónea para culminar este trabajo de grado.

Esto es para ustedes!!

Wendy Britapaz

## DEDICATORIA

A mi Dios por protegerme y ayudarme siempre, por iluminar y guiar mi camino, por darme fuerzas en no decaer en momentos difíciles.

A mis padres por preocuparse siempre por mí, por darme su amor, por todo el sacrificio y esfuerzo que han hecho siempre para brindarme su apoyo moral y económico que me sirvió para poder llegar a esta instancia de mis estudios.

A mi hermana Karla quien siempre ha sido mi orgullo y ha estado presente para aconsejarme, tenerme paciencia y ayudarme siempre a superar obstáculos.

A mi tutora Elieth Diez por habernos orientado en el proceso de la realización de esta investigación, sin su ayuda no habiéramos alcanzado los objetivos.

A mi Abuela Rosa que a pesar del distanciamiento sé que ella se preocupa por mí y se interesa por mis cosas.

A mis familiares y amigos, por brindarme su apoyo y por aconsejarme que a pesar de las dificultades siguiera adelante con mis estudios.

Y por último, y no menos importante a mi gran amiga Wendy Britapaz, quien me brindó su amistad desde el primer día de clases y que ha estado en todo momento apoyándome y aconsejándome.

**¡Con todo mi cariño para ustedes!**

Karolys Díaz



## **AGRADECIMIENTOS**

A mi Dios primeramente por darme la vida y tener propósitos eternos conmigo, por su maravillosa presencia que siempre me guía por el camino correcto y de bendición para mí.

Y a mi madre en particular, por pensar siempre en lo mejor para mí y porque mucho de lo que soy hoy en día es gracias a ella. Gracias madre por ser como eres.

A mi padre y demás familiares por su gran apoyo y por la confianza que depositaron en mí, también por sus valiosos consejos que sirvieron de guía en mi camino por esta universidad.

A mi hijo por confiar en mí y darme su amor, también por su apoyo y comprensión para poder cumplir esta meta, a pesar de que sacrificamos tiempo juntos. Te amo hijo.

A mi esposo por haber estado a mi lado, apoyarme durante los años de estudio para poder culminar este objetivo, por su cariño comprensión y entusiasmo.

A la Universidad de Carabobo, específicamente a la Escuela de Relaciones Industriales por darme la oportunidad de cursar estudios de pregrado en esta gran facultad.

A todos mis profesores, por su apoyo, enseñanzas y críticas que me han permitido mi desarrollo tanto en el plano profesional, como personal.

A mi tutora por su dedicar su valioso tiempo para apoyarme, escucharme y dirigirme en la realización de mi trabajo.

A mi compañera de tesis y a mis amigas Greidys y Liz por su paciencia y amistad incondicional, y por el apoyo que me han brindado durante todo este tiempo.

A todos los médicos y enfermeros departamento del servicio médico ocupacional, que han colaborado en la realización del MBI, que sin su ayuda habría sido imposible recabar la información para realizar este estudio.

A mis compañeros de clases por las vivencias que hemos tenido durante el trayecto por la universidad, ya que sin su apoyo y amistad hubiera sido muy difícil haber terminado.

A mis lideres Oswaldo e Ileana y a mis hermanos en Cristo Zoraida, Lenny, Solciret, Griselda, Celeida, Betzy, Tarcisia entre otros, quienes con sus oraciones han sido de gran bendición y ayuda incondicional en mi vida.

A todos un millón de gracias!!

Wendy Britapaz

## AGRADECIMIENTOS

A mi Dios nuevamente, por darme la vida, escuchar siempre mis plegarias y por permitirme cada día crecer como mejor persona.

A mis padres muchísimas gracias por confiar en mí, por hacer de mí una mujer de valores, de verdad les agradezco lo que me han inculcado en todos estos años, lo que soy hoy es gracias a ustedes, son mi vida.

A mi hermana Karla y a mi cuñado Richard, muchas gracias por brindarme siempre su ayuda, para mí ha sido muy importante tenerlos en cada momento.

A mi tutora Elieth Diez por brindarnos su dedicación, su tiempo y compromiso.

A todos los profesores que de una manera u otra contribuyeron en mi desarrollo tanto profesional como personal, muchas gracias por los consejos y las críticas constructivas.

A mi casa de estudios, la Universidad de Carabobo, por la oportunidad que me brindaron de ser parte de ella para poder superarme como profesional, como persona y por dejarme vivir muchos momentos inolvidables.

A mis amigas Wendy, Liz y Geidys, quienes han sido las personas con las que más he reído y compartido bonitos momentos en estos últimos años y que perdurarán para siempre en mi corazón, gracias por formar parte de mi vida, por brindarme su amistad y su apoyo incondicional.

A los trabajadores por prestar la información necesaria y la colaboración para finalizar la investigación.

¡Muchas gracias!

Karolys Díaz



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES**  
**NÚCLEO ARAGUA**  
**CAMPUS LA MORITA**



**“SÍNDROME DEL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO  
MÉDICO OCUPACIONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS EN  
MARACAY”**

**Autoras:** Britapaz Wendy C.I: V-17.755.764

Díaz Karolys C.I: V-19.834.139

**Tutora:** Díez Elieth

**Fecha:** Julio, 2014

**RESUMEN**

La presente investigación aborda desde la ciudad de Maracay - Venezuela, que presenta una problemática actual y creciente a nivel mundial como lo es el estrés laboral. El objetivo general de este estudio es analizar el síndrome de burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos ubicada en la zona industrial de Maracay, Estado Aragua, con el propósito de establecer medidas que prevengan sus consecuencias en los trabajadores, y a su vez realizar recomendaciones que controlen el impacto que ocasiona. Para ello se elaboró un estudio de tipo descriptivo y de campo, con una población de 11 trabajadores del área, en donde se utilizó como técnica de recolección de datos, el instrumento reconocido mundialmente Maslach Burnout Inventory que consta de 22 Ítems, el cual permitió medir el nivel de burnout de las condiciones laborales señaladas en profesionales del área de Servicio Médico Ocupacional, el cual dio como resultado que los trabajadores consultados en general manifiestan bajos niveles de agotamiento emocional, moderado nivel de despersonalización y un moderado nivel de realización personal y en consecuencia, a esto se recomendaron medidas preventivas y estrategias para el control del síndrome del burnout.

**Palabras Clave:** Estrés, Estrés laboral, Síndrome de Burnout, Condiciones de Trabajo.

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>vii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>16</b>
Planteamiento del Problema.....	16
Objetivos de la Investigación.....	20
Justificación.....	21
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....</b>	<b>23</b>
Antecedentes.....	23
Referentes Teóricos.....	27
Bases Legales.....	56
Definición de Términos.....	60
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>62</b>
Naturaleza de la Investigación.....	62
Tipo de Investigación.....	62
Estrategia Metodológica.....	63
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	66
Población.....	67
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	68
Técnicas de análisis de los datos.....	70

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS..... 74**

**CONCLUSIONES..... 86**

**LISTA DE REFERENCIAS..... 89**

**ANEXOS..... 93**

## ÍNDICE DE CUADROS Y FIGURAS

<b>FIGURA N°</b>	<b>Pág.</b>
1. Figura No.-1 Causas de Riesgo Psicosocial.....	<b>35</b>
2. Figura No.-2 Fases de estrés.....	<b>36</b>
3. Figura No.-3 Modelo de competencia de Harrison.....	<b>40</b>
4. Figura No.-4 Modelo de Cherniss.....	<b>41</b>
5. Figura No.-5 Modelo de autocontrol de Thompson y Cooper.....	<b>42</b>
6. Figura No.-6 Modelo de Buunk y Schaufeli.....	<b>44</b>
7. Figura No.-7 Modelo de Cox, Kuk y Leiter.....	<b>46</b>
8. Figura No.-8 Modelo de Winnubst.....	<b>47</b>
9. Figura No.-9 Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel.....	<b>48</b>
<b>CUADRO N°</b>	
1. Cuadro No.-1 Cuadro Técnico Metodológico.....	<b>65</b>
2. Cuadro No.-2 Interpretación del Coeficiente Consistencia interna Alpha Cronbach.....	<b>70</b>
3. Cuadro No.-3 Referente de estimacion de las Sub Escalas o dimensiones del (MBI).....	<b>72</b>
4. Cuadro No.-4 Referente de estimacion Escala (MBI).....	<b>73</b>
5. Cuadro No.-5 Tabulación de los Datos.....	<b>75</b>
6. Cuadro No.-6 Dimensión: Agotamiento Emocional.....	<b>76</b>
7. Cuadro No.-7 Dimensión: Despersonalización.....	<b>78</b>
8. Cuadro No.-8 Dimensión: Realización Personal.....	<b>80</b>

## INTRODUCCIÓN

El síndrome de burnout sucede cuando las personas han sido altamente comprometidas con un trabajo y pierden todo el interés y la motivación. Lamentablemente, esto puede significar el fin de una carrera exitosa. Afecta principalmente al trabajador y las personas de éxito y por lo tanto tiene un significado especial para aquellos que se preocupan apasionadamente sobre su carrera y sobre el trabajo que realizan.

Se trata de una afección de tipo emocional, mental y físico causado por el estrés excesivo y prolongado. Usualmente se produce cuando la persona se siente abrumada y es incapaz de satisfacer las demandas constantes. El burnout reduce la productividad, agota la energía y hace que el individuo se sienta cada vez más desesperado y resentido.

Generalmente el agotamiento o el “estar quemado” están relacionados con el estrés laboral y es frecuente en gran medida entre los profesionales de la salud, debido a la atención óptima que éste debe brindarle al paciente para mejorar su bienestar físico y emocional.

Cabe destacar que en el área de la salud, el personal que allí labora muchas veces se encuentra en condiciones precarias e inestables que generan influencia en su estado de ánimo lo que trae como consecuencia la despersonalización, el agotamiento emocional y la disminución de la sensación del logro personal.

Los efectos negativos del burnout se vierten en cada área de la vida, incluyendo su casa y la vida social. El burnout también puede causar cambios a largo plazo en su cuerpo que le hacen vulnerable a enfermedades como los resfriados y la gripe. Debido a sus muchas consecuencias, es importante estar al tanto y actuar para erradicarlo o evitarlo.



Es probable que el trabajador siendo comprometido, energético y proactivo, responda a obstáculos como estos, aumentando su nivel de responsabilidad y trabajo duro. Sin embargo, en estas circunstancias, es posible que estos esfuerzos pueden tener poco o ningún impacto en la situación, impidiendo así el avance en el desarrollo de la organización.

En casos extremos, se puede perder la fe por completo en lo que se está haciendo, llegando a ser cínico y amargado, y la sensación de que los ideales y significados en la vida no cuentan para nada, creando una imagen que predomine de forma negativa en la sociedad.

De acuerdo con lo antes mencionado, ésta investigación buscó analizar el síndrome de burnout en los trabajadores de servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos, así como describir sus dimensiones, también identificar el nivel en que se presenta el desarrollo del mismo y establecer posibles medidas preventivas.

En el capítulo II se realiza la revisión de la literatura relacionada con el burnout, haciendo un arqueo de fuentes tanto físicas como electrónicas, accediendo principalmente a libros especializados y artículos científicos relacionados con la temática.

En el capítulo III se establece la metodología del estudio y las estrategias para lograr los objetivos, el instrumento utilizado y su interpretación.

Finalmente en el capítulo IV se presentan los resultados y posteriormente las conclusiones del estudio.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

El desarrollo de las personas se percibe mediante las actitudes, conocimientos, creatividad, competencias y el deseo que ésta tenga para desempeñarse y evolucionar profesionalmente. Es por eso, que cuando un individuo empieza su carrera laboral está lleno de expectativas y de metas que desea alcanzar para poder llegar al nivel de realización personal y profesional, incluso motivado por la remuneración y las experiencias obtenidas a través del ejercicio profesional. A causa de eso, nace el gran deseo de trabajar constantemente para desarrollar habilidades y destrezas en el área que se instruyó. Cabe destacar que el alto nivel de exigencia podría generar factores institucionales y riesgos laborales que afecten directamente el desempeño del trabajador, tal es el caso de las tensiones causadas por la carga laboral que se enfrenta día a día.

Actualmente en la vida del ser humano y su actividad laboral surgen una serie de factores que afectan la calidad y el bienestar del mismo, ocasionando desmotivación y apatía. Tal es el caso del personal del servicio médico ocupacional de esta empresa de alimentos, ya que su entorno laboral presenta elementos tales como; carencia de espacios físicos que se adapten al departamento y permitan prestar un servicio eficiente a los trabajadores, la escasez de medicamentos utilizados para tratar o prevenir enfermedades que presentan los pacientes, debido a la situación económica y social del país que perjudica y genera inseguridad en los venezolanos.

Por otra parte, están los conflictos laborales que surgen a raíz de la falta de comunicación y los altos niveles de competencia que hay entre compañeros de trabajo, la falta de incentivos, y el recorrido distante al lugar de trabajo. En consecuencia, estas evidencias reflejan el descontento del trabajador, originando un desempeño no deseado por la organización y por el mismo. No obstante, la suma de todos estos elementos puede perjudicar física y mentalmente la salud de los trabajadores, amenazando su rendimiento y limitando las posibilidades de superación que posea el individuo afectado. Cada una de estas afecciones son originadas mayormente por el síndrome del burnout:

Alcaraz (2006) señala que se trata de un síndrome clínico descrito en 1974 por Herbert Freudenberger, psiquiatra, quién observó que al año de trabajar, la mayoría de las personas sufría una progresiva pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento y la depresión, así como desmotivación en su trabajo. Alcaraz (2006) observó que en un año la gente progresivamente manifestaba “una experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral” (p.10), del mismo modo el expresa Freudenberger (1974) acerca del síndrome: “Como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador” (p. 512).

Es por ello que la investigación busca descubrir los efectos que acarrea el trabajador al padecer el síndrome de burnout o mejor conocido como síndrome de quemarse por el trabajo, porque se caracteriza por un agotamiento físico, o desánimo que presenta el trabajador por problemas psicológicos que traen como consecuencia descontento con sus roles rutinarios dentro del área laboral, afectando así directamente su salud por las distintas enfermedades psicosomáticas que son causadas por los altos niveles de estrés que posee un individuo. Este síndrome lo puede padecer cualquier trabajador, pero éste se da generalmente en las personas que tienen mayor actividad durante el día o la noche y que requieren de mucha energía física y mental, inclinándose a los trabajadores de la salud.

El sector salud es conocido particularmente por ser un área estresante, ya que posee altos niveles de responsabilidad, situaciones que surgen de improviso, la sobrecarga laboral, los conflictos, los rápidos cambios tecnológicos y a su vez condiciones físicas externas inadecuadas en las que el trabajador puede verse afectado tanto en la salud como en el bienestar personal. Es inevitable que en la sociedad moderna el hombre no padezca de estrés, debido a los cambios políticos, económicos, culturales y sociales que éste desafía, aunado a esto, por la carga familiar que posea, y es allí donde nace la posibilidad de aumentar la carga laboral con el propósito de satisfacer sus necesidades básicas.

En atención a la problemática, existen métodos de mejora continua, estrategias de cambio que se implementen para así evitar que los profesionales padezcan esta enfermedad emocional y sientan un estado de estancamiento. Sin embargo, el organismo del ser humano trabaja eficientemente y trata de mantener un equilibrio a fin de evitar una inestabilidad emocional.

Cabe destacar que aunque se identifiquen las causas del estrés laboral la problemática no se soluciona ahí, sino en la búsqueda de técnicas y métodos que se logren utilizar de manera eficaz en el individuo, a fin de erradicar este mal y se logre incrementar el desempeño del trabajador. Bajo esta premisa, nace la necesidad de desarrollar una investigación que describa el síndrome de burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos ubicada en Maracay, donde existen conflictos laborales a causa del estrés que existe en el departamento, y algunos trabajadores han manifestado quejas por el trato recibido por el personal del mismo.

Es por ello, que algunos trabajadores del departamento que fueron abordados para la investigación, manifestaron sentirse abrumados por el trabajo, generando sobrecargas y llegaron al punto de pensar en abandonar la organización. Por tanto las investigadoras al analizar esta situación, plantean estrategias y herramientas de

manera que cese el comportamiento que el individuo puede adoptar bajo este síndrome.

Con el propósito de analizar sobre los efectos que produce el síndrome del burnout en los individuos, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo son las dimensiones de burnout que manifiestan los trabajadores del servicio médico ocupacional?

¿Cuál es el nivel de burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional?

¿Cuáles son las posibles medidas preventivas para erradicar el síndrome?

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

Analizar el síndrome de burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos ubicada en Maracay, con el propósito de establecer medidas que prevengan sus consecuencias en los trabajadores.

### **Objetivos Específicos**

- 1.** Diagnosticar las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos ubicada en Maracay.
- 2.** Identificar el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos ubicada en Maracay.
- 3.** Establecer medidas preventivas del síndrome de burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos ubicada en Maracay.

## JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente el estrés laboral es un mal que afecta a toda la población económicamente activa, trayendo consigo una serie de síntomas como son: fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido, que influyen directamente en el desempeño del trabajador trayendo consigo un rendimiento no deseado. El síndrome de burnout es una patología que ocasiona problemas a todas aquellas personas que profesionalmente desempeñan una labor dentro o fuera de una organización, ya que en la sociedad actual los seres humanos encontramos condiciones que inciden directamente en la alteración de su salud generando repercusiones físicas y mentales al individuo que pueda padecer estas afecciones deteriorando así aspectos importantes en la vida, tanto sociales como económicos.

Uno de los aportes que posee la investigación es concientizar al personal que labora en el servicio médico ocupacional y a todos los departamentos de una empresa de alimentos ubicada en Maracay, ya que proporciona información con respecto al síndrome de burnout, además de herramientas para aprender a enfrentar situaciones laborales o personales, debido a las afecciones de esta manifestación y la influencia que el agotamiento profesional tiene sobre el desempeño laboral, que no sólo perjudica a los trabajadores, también la empresa sufre las consecuencias.

Por otro lado la realización de esta investigación aportará a todo el colectivo de la empresa datos sobre su prevalencia. De igual manera generará ideas para atacar de modo preventivo el síndrome de burnout, porque es fundamental que los trabajadores se encuentren en facultades óptimas para desarrollar sus labores dentro de la organización, lo que podría ocasionar mejoras en el bienestar de los trabajadores, en la reducción de enfermedades ocupacionales y a su vez, en la optimización de los recursos humanos.

El desarrollo de esta investigación, busca demostrarle también a la sociedad que se debe mantener una vida tranquila y libre de estrés ya que, de esta forma se puede evitar problemas de salud futuros o inestabilidad emocional que afecten la rutina diaria que posea cada individuo. A su vez, busca dejar abierta esta línea de investigación para motivar a otras personas a seguir explorando sobre este tema de gran relevancia que en nuestro país a diferencia de otros se ha difundido menos.

Desde el punto de vista académico la investigación contribuirá al desarrollo de la Línea de Investigación titulada: Estudio de la Conducta y su implicación en el trabajo, perteneciente al Departamento Ciencias de la Conducta de la Escuela de Relaciones Industriales, pasando a formar parte de los estudios realizados que contribuirán con las indagaciones en la temática de futuros investigadores interesados en esta problemática, lo que permitirá ampliar el conocimiento del tema.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

El marco teórico referencial busca desarrollar de manera organizada y sistemática la agrupación de ideas, antecedentes, conceptos, teorías y normas legales que aporten una base y sustento a la investigación por realizar, a fin de que la información sea precisa y de esta manera pueda ser comprendida fácilmente.

Según Balestrini (2002) el marco teórico es:

“El resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio”.  
(p. 91).

A continuación para el soporte y apoyo de ésta investigación, se han recopilado estudios previos que guardan estrecha relación con la misma, por lo cual servirán de referencia e inspiración, para abordar el tema del burnout.

#### **Antecedentes**

Hacen referencia de los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones que se han realizado anteriormente y que guardan vinculación con el objetivo de estudio. El síndrome de burnout se ha venido definiendo de forma general como un síndrome de agotamiento elevado, en donde el individuo manifiesta niveles elevados de estrés, entre otras sintomatologías las cuales serán objeto de estudio en la presente investigación.

Correa, J. (2014) Trabajo de Grado titulado "CONDICIONES DE TRABAJO COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL GENERADOR DE ESTRÉS LABORAL CRÓNICO Y EL CONSECUENTE SÍNDROME DE BURNOUT EN PROFESIONALES DE RELACIONES INDUSTRIALES UBICADOS EN LA

ZONA INDUSTRIAL DE MARACAY, ESTADO ARAGUA." presentado para optar el Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo, La Morita - Venezuela.

El objetivo principal de esta investigación se centró en analizar las condiciones de trabajo relacionadas con la organización, la naturaleza de las tareas, y determinar el nivel de burnout que presentaban los profesionales de Relaciones Industriales, con el objeto de establecer recomendaciones que garanticen el bienestar de los mismos. El autor utilizó una metodología de carácter descriptivo, la cual tuvo como resultado que la población estudiada no presenta burnout, ya que se sienten libres a la toma de decisiones y su horario no es rutinario, de hecho pueden realizar diferentes tareas en su jornada laboral y por ende aprender cosas nuevas, pero puede que a la larga pueda generarse este síndrome e inclusive estrés crónico ya que existe un nivel extremo de atención para cumplir con sus actividades y existe dificultad en cuanto a la comunicación con sus compañeros de trabajo y en cuanto a la información que manejan para la ejecución del trabajo.

Con relación a esta investigación, esto es un aporte teórico en cuanto a los factores psicosociales que se pueden presentar debido a la carga mental que puede presentar un trabajador y con esto desencadenar el estrés, ocasionando repercusiones en la organización del trabajo.

Barrios, M. (2012) "CATEGORIZACIÓN DEL DESGASTE LABORAL EN UNA UNIDAD DE NEGOCIO" Dpto. de Ingeniería de Métodos. Escuela de Ingeniería Industrial. Universidad de Carabobo.

Esta investigación tuvo como objetivo identificar las dimensiones del desgaste percibidas por la fuerza laboral, siendo el mismo clasificado como explicativo con diseño de campo y tomó como unidad de análisis a una empresa comercializadora, donde se hicieron entrevistas estructuradas y se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI), donde se categorizó el desgaste laboral en diversos

factores que dieron a conocer que las relaciones laborales y el bienestar personal están como principales componentes en la percepción del desgaste.

La investigación genera un aporte metodológico, en virtud que se utilizó como referencia el instrumento de recolección de datos para la fase empírica del presente estudio.

Cevallos, K. Guerrero, C. (2012) Trabajo de Grado titulada “SÍNDROME DE BURNOUT Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LAS ÁREAS CRÍTICAS DEL HOSPITAL VERDI CEVALLOS BALDA, JULIO – DICIEMBRE DEL 2012” presentada para optar el título de Licenciadas en Enfermería de la Universidad Técnica de Manabí en Manabí – Ecuador.

Esta investigación se enfocó en identificar si el personal padecía del síndrome de burnout y en determinar si dicha enfermedad influye en la atención que se les brinda a los usuarios de las unidades críticas. Los resultados arrojados fueron que el síndrome prevaleció en un porcentaje del personal de enfermería de estado civil casado, ya que conllevan mayor preocupación en la vida diaria a raíz del hogar, los hijos y el trabajo. Comprobando también que existe el deterioro en la atención que se le brinda a la población que acude a este centro hospitalario ya que realizan sus actividades de enfermería por obligación olvidándose que los usuarios son un ser biopsico-social.

En este sentido, esta investigación confirma que la aparición del síndrome de burnout no solamente se origina por el ámbito laboral, sino que influyen una serie de variables que ayudan de una manera u otra a padecer de esta enfermedad, en la que ocasiona que el individuo proyecte un deterioro afectando el rendimiento de sus actividades.

Cañadas de la Fuente, G. (2012) Tesis Doctoral titulada “MEDIDA E IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGOS DE PADECIMIENTOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE ENFERMERÍA” presentado dentro del Programa Metodología de las Ciencias Sociales y de la Salud, para aspirar al Grado de Doctor en la Universidad Nacional de Educación a Distancia U.N.E.D. - Facultad De Psicología, Madrid – España.

Esta investigación centró su objetivo en la identificación de factores de riesgo de padecimiento del síndrome de burnout en el colectivo de profesionales de enfermería, realizando una descripción preliminar de los niveles del síndrome en cada una de las tres categorías profesionales consideradas en médicos y personal de enfermería, enfermeros y auxiliares de enfermería. Los resultados a través de la investigación arrojaron que el personal enfermero es el colectivo más castigado por el síndrome, obteniendo niveles altos de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal.

El aporte de esta investigación acerca del tema planteado es que se estudió la población según su categoría profesional para determinar en sí cual era el personal que más se veía afectado por el síndrome de burnout, así como también la necesidad de profundizar los factores de riesgo relacionados con el síndrome.

Quijada, E. (2009) Trabajo de Grado titulado “EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS DEL HOSPITAL “Dr. FELIPE GUEVARA ROJAS” EL TIGRE, ESTADO ANZOÁTEGUI PRIMER SEMESTRE 2008” presentado para optar el Título de Especialista en Salud Ocupacional. Mención: Medicina del Trabajo en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Puerto Ordaz – Venezuela.

El objetivo de esta investigación fue evaluar la presencia del síndrome de burnout con sus componentes esenciales; el autor utilizó una metodología de tipo

descriptivo, transversal prospectivo y de campo, la cual buscaba determinar la incidencia del síndrome de burnout en el personal del servicio de emergencia de adultos de dicho hospital. Entre los resultados arrojados por la investigación se destaca los altos niveles de despersonalización y cansancio emocional y bajos niveles de realización personal, cuyos factores principales en la aparición del síndrome recayeron en los horarios prolongados, turnos rotarios y la estabilidad laboral del personal.

El aporte de este estudio con respecto al tema planteado contribuye al conocimiento y al diagnóstico del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud, abarcando los factores que influyen significativamente y en los cambios que se pueden generar al padecer el mismo, así como también, detectar la necesidad de un programa preventivo para evitar un riesgo laboral.

## **Referentes Teóricos**

### **Recursos Humanos**

Cuando se hace referencia a recursos humanos es necesario traer a colación la teoría de las relaciones humanas de Mayo (1930), en la cual se busca evitar que los trabajadores fueran sometidos al trabajo forzoso introduciendo nuevas variables como lo son: la integración, comportamiento social de los trabajadores, necesidades psicológicas y sociales, estudio de grupos, importancia en el contenido de los cargos y las tareas en las personas que lo desempeñan y ejecutan respectivamente entre otros.

Según lo planteado anteriormente, se hace referencia a Chiavenato (2000), el cual tomando en cuenta lo planteado por Mayo (1930), señala de forma más específica que los recursos humanos, especialmente cuando están sus respectivos subsistemas agrupados en un departamento, se encargan de planificar, desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para promover una estructura

administrativa eficiente, empleados capacitados, trato equitativo, oportunidades de progreso y satisfacción laboral, de forma tal que se logren los objetivos tanto individuales como colectivos.

Siguiendo las ideas es necesario abordar el aspecto de la administración de recursos humanos desde el enfoque dado por Stoner (1996), en el cual expresa que ésta es la función administrativa mediante el cual los gerentes reclutan, seleccionan, capacitan y desarrollan a los miembros de la organización, exponiendo los distintos subsistemas que derivan de los recursos humanos y como éstos forman parte de un proceso sistemático, en el cual todos estos elementos son interdependientes.

Todos los recursos de una empresa son necesarios pero la parte más importante es el recurso humano, que además de aportar tanto esfuerzos como conocimientos, tiene una actitud sensible a la calidad. Ese capital humano al cual se hace referencia es manejado tal y como lo establece Chiavenato (2000) en el párrafo anterior por el departamento de recursos humanos que es el que se ocupará de la gerencia del mismo.

Así como el autor antes mencionado, Navarrete (2005), destaca la importancia de lo que él denomina como factor humano de la siguiente forma:

Por razón de especie y por motivos obvios (desde los motivos éticos y más sublimes hasta los motivos más prosaicos), la persona, es el origen, el centro y el fin de toda actividad productiva. Por tal razón, la identificación de lo humano como recurso, está hoy en tela de juicio. Identificar a las personas como recursos humanos de la empresa, es devaluarla y situarla en un estatus similar al resto de los recursos productivos necesarios en las actividades de la empresa. (p.10).

En contraste con lo que expresa Pinto (1991) como definición de recurso humano, Navarrete (2005), toma una dirección distinta, estableciendo que tal calificativo devalúa a la persona y su status como origen de toda actividad productiva,

más sin embargo, queda implícita la importancia de la misma independientemente de cómo se denomine no cabe duda del rol fundamental que ha cumplido en la historia y que cumple actualmente en las organizaciones, promoviendo el crecimiento y el desarrollo de ella.

Es evidente que el recurso humano posee diversos aspectos, tal y como lo expresan estos autores desde su visión personal, encadenando uno tras otro como parte de un sistema, el cual abarca todas las actividades inherentes a éste. De él se deriva todo lo referente al plano laboral, entre ellos uno de los factores más importantes como la seguridad industrial.

### **La Seguridad Industrial como disciplina.**

El término seguridad, como muchas de las palabras empleadas en el idioma español, posee una gran amplitud de acepciones. De hecho, “seguro” e “inseguro” son adjetivos derivados del término que usualmente son empleados con ligereza ante la ocurrencia de ciertos hechos o condiciones que se hacen presentes en diversos escenarios de nuestra vida, sin que necesariamente se realice un examen exhaustivo de aquello que se califica como tal. Sin embargo, la realización de tal examen es, en la mayoría de los casos, sumamente difícil de efectuar pues, por lo general, en dichos eventos o condiciones catalogadas como “inseguras”, se involucra la decisión de personas, otorgándosele así cierta tilde de subjetividad que hace la evaluación mucho más compleja.

Para el desarrollo del presente trabajo de grado, la acepción más idónea para definir Seguridad Industrial, se encuentra en línea con lo expuesto por Betancourt (1999: 55), quien la considera como una disciplina que “se encarga del conocimiento e intervención en las condiciones de trabajo, es decir de detectar, evaluar y corregir los denominados riesgos del trabajo”

No fue sino hasta la llegada de la Revolución Industrial cuando se marcó un hito en el desarrollo de la seguridad industrial, pues como consecuencia de la mecanización y desarrollo de la industria, también se incrementa el número de accidentes y enfermedades laborales. De hecho, se ha podido observar que el auge de la Seguridad Industrial como disciplina ha sido producto del Desarrollo Industrial, ya que a mayor complejidad de los procesos, mayor la necesidad de mantener en óptimas condiciones el ambiente de trabajo para minimizar la ocurrencia de accidentes y continuar con el estándar de productividad ideal. Sin embargo, aunque el desarrollo industrial fue tan acelerado que cada vez se hacía más latente la necesidad de la seguridad industrial, esta última tuvo un crecimiento un poco más tardío que la primera, pues el interés principal del patrono giraba alrededor del volumen de producción y no hacia el trabajador, quien era visto sólo como una pieza más de la máquina sin ser tomados en cuenta sus requerimientos como ser humano.

Cavassa (2005), expone que el crecimiento industrial, y la aplicación de nuevas tecnologías fueron elementos que tuvieron gran incidencia en el incremento de los accidentes en el trabajo, lo cual obligó a los empleadores a imponer cada vez mayores medidas de seguridad. Sin embargo fue gracias a la lucha de los trabajadores del sector industrial que se lograron importantes conquistas en materia laboral, pues a lo largo de las últimas décadas se han incorporado elementos favorables para el trabajador en materia de seguridad y salud. Los empleadores han entendido que, para implementar programas de seguridad industrial efectivos se requiere de la capacitación permanente de sus trabajadores y, lógicamente de la inversión que conlleva su oportuna aplicación.

En el año 1883 se inician los caminos de lo que conocemos hoy como la seguridad industrial moderna, cuando en París, Francia se establece la primera organización dedicada a orientar a los industriales acerca de las mejores prácticas laborales de sus trabajadores en el marco de los procesos seguros. Pero no es sino hasta el siglo XX que el tema de la seguridad e higiene en el trabajo alcanza su



máxima expresión al crearse en 1922 la Asociación Internacional de Protección de los Trabajadores con sede en Berlín, Alemania.

Actualmente, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), se constituye en el organismo rector y guardián de los principios e inquietudes referentes a la seguridad del trabajador en todos los aspectos y niveles. Según la Norma Venezolana COVENIN 2270-95 (1995: 8), se define Seguridad Industrial como "el conjunto de principios, leyes criterios y normas formuladas, cuyo objetivo es el de controlar el riesgo de accidentes y daños, tanto a las personas como a los equipos y materiales que intervienen en el desarrollo de toda actividad".

La Seguridad Industrial según Cavassa (2005) cubre un amplio espectro de elementos que inciden en el resguardo de los bienes humanos y materiales, que se traduce pues, en resultados rentables para la organización en donde se aplique. Para el mencionado autor, la disciplina cuenta con cinco objetivos básicos de acuerdo a la influencia positiva que tiene sobre el personal y los bienes físicos de la empresa:

Primeramente debe evitar la lesión y muerte por accidente. Segundo la reducción de los costos operativos de producción. Como tercer objetivo mejorar la imagen de la empresa y, por ende, la seguridad del trabajador que así da un mayor rendimiento en el trabajo. Su cuarto propósito debe ser contar con un sistema estadístico que permita detectar el avance o disminución de los accidentes, y las causas de los mismos, finalmente contar con los medios necesarios para montar un plan de seguridad que permita a la empresa desarrollar las medidas básicas de seguridad e higiene.

Teniendo en cuenta la definición, y los objetivos que persigue la Seguridad Industrial, además de las múltiples investigaciones surgidas alrededor de la misma, el objeto de estudio del presente estudio queda enmarcado dentro de esta disciplina con el fin de generar una alternativa de solución a los aspectos que son de interés al colectivo de quienes cumplen con la tarea de velar por el bienestar y la seguridad de

los trabajadores, relacionando si el síndrome de burnout es un elemento que está incidiendo en la calidad de la salud laboral de los trabajadores como un factor que permita ajustarse fielmente a las normas de higiene, salud y seguridad establecidas por la organización.

## **Bienestar y Salud Ocupacional**

El estrés laboral es un fenómeno que lo sufren muchas personas en sus lugares de trabajo, trayéndoles como consecuencia efectos negativos en su salud tanto física como mental. Es por ello que es necesario conocer las condiciones de trabajo, las herramientas que utilizan las personas, los mecanismos, los instrumentos y elementos que manipulan los trabajadores en la organización, con el fin de estar al tanto de cuales son los riesgos a los que están expuestos durante su jornada laboral o actividades diarias.

El estado de bienestar proviene de distintas causas que pueden ser económicas, sociales e incluso políticas y más en la situación en que se vive el día a día en la actualidad, refiriéndonos tanto a la globalización, el desarrollo de nuevas tecnologías, la evolución del mercado de trabajo y todas aquellas tendencias globales de desarrollo internacional en cada una de las distintas naciones.

Debido a esto en el año 1950, para el Comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT/OMS), la medicina del trabajo era la actividad médica que debía promocionar y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, la protección de los trabajadores frente a todo tipo de riesgos procurando adaptar el trabajo y su ambiente a las capacidades fisiológicas y psicológicas de los trabajadores, y desempeñando un papel importante en la salud ocupacional.

El termino salud ocupacional se relaciona directamente con el término en inglés “occupational health”, que también ha sido traducido como salud laboral o salud en el trabajo, derivando de esta última traducción la homología con medicina del trabajo. Si no se cuida la salud de los trabajadores estos la verán disminuida, cuando el trabajador se enferma por causas laborales, se denomina enfermedad ocupacional. Las enfermedades ocupacionales se presentan en diversas formas clínicas, pero tienen siempre un agente causal de origen profesional u ocupacional ocasionada como consecuencia del trabajo que se desempeña o por exposición a agentes físicos, químicos o biológicos presentes en el ambiente de trabajo.

Las enfermedades ocupacionales difieren de las enfermedades generales por el carácter legal que su manejo adquiere. En las últimas décadas se ha puesto de manifiesto que no sólo determinados y escasos trabajos pueden producir enfermedades, sino que, en la mayoría de los puestos de trabajo, tiene lugar la inhalación de sustancias capaces de producir enfermedades respiratorias en determinados individuos.

### **Factores de riesgos ocupacionales.**

El clima organizacional genera condiciones de trabajo que determinan la calidad de vida de los trabajadores, por lo que se debe tomar en cuenta los factores de riesgos ocupacionales que genera este. Restrepo (1994); define las condiciones de trabajo de la siguiente manera:

Es el conjunto de variables que definen la realización de una tarea específica, en el entorno en que se realiza. Representan en cierto modo los insumos con los cuales se construye el ambiente de trabajo y por lo tanto se relacionan en forma directa con la salud del trabajador. (p.05).

Toda tarea por muy sencilla que parezca genera ciertos riesgos ocupacionales, los cuales se denominan como químicos, físicos, biológicos y psicosociales. Es necesario mencionar que, en ocasiones los trabajadores carecen de conocimientos referentes a este tema. Es por ello, que en este trabajo de grado la variable se enmarca entre los riesgos psicosociales.

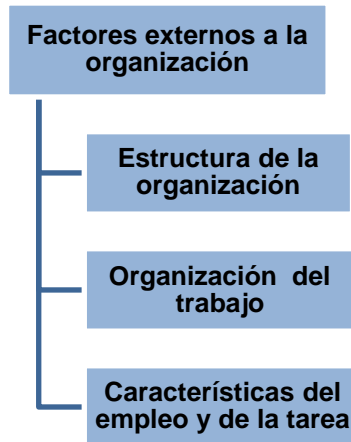
Los factores de riesgos psicosociales: La Agencia Europea De Salud y Seguridad en Trabajo, (OSHA, 2000) lo define como:

Un aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores (p.20).

Los riesgos psicosociales actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes hacia el trabajo y su vida personal, la motivación que experimente, las percepciones sobre su trabajo y compañeros, las experiencias vividas, la formación profesional, las capacidades y los recursos personales con los que cuenta el individuo. Aunado a ello se encuentra la relación que existe entre el bienestar de las personas y su salud tanto física como mental, ya que de acuerdo a las situaciones que cada persona deba enfrentar en su vida cotidiana como en su área laboral la salud podría verse afectada negativamente trayendo de ésta manera repercusiones no muy gratas a nivel personal y/o laboral, es preciso identificar las causas que propician los riesgos psicosociales.

Porque los riesgos psicosociales toman un aspecto personal que va directamente ligado con la mejora de la calidad de vida de cada uno de los individuos, pero también tienen un origen laboral que puede ser intervenido por la organización si se consideran sus aspectos y son abordados de la manera idónea.

**Figura No.-1. Causas de Riesgo Psicosocial.**



*Fuente: Britapaz, Díaz (2014).*

Como se observa en la figura No.-1, los factores externos a la organización como pueden ser las condiciones del mercado, la economía donde se desenvuelve la empresa y la política gubernamental son elementos que van a determinar las condiciones en las que se trabaja y en las que opera la empresa. Otro elemento importante es estructura de la organización, se refiere a falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa y estilo de mando autoritario o participativo.

Un tercer elemento a considerar es organización del trabajo dentro de la empresa predomina el trabajo a turnos, el trabajo nocturno o en fines de semana es frecuente el incremento de horas extras, se planifica esta situación con el trabajador o simplemente son informados, finalmente deben estudiarse como causas las características del empleo es decir, como está diseñado el puesto y las condiciones ergonómicas y de seguridad pero también es importante considerar como es la tarea que realiza el trabajador es monótona, repetitiva, excesiva o escasa responsabilidad, falta de desarrollo de aptitudes, ritmo excesivo de trabajo, entre otros.

## El estrés y el Síndrome de Burnout.

El estrés es un factor que está inmerso dentro de la vida cotidiana de las personas, se puede considerar como parte de la vida, pero también puede representar un importante factor de riesgo si se prolonga a través del tiempo y si llegara a ser severo. En situaciones puede que los hechos estresantes simplemente ocurran de momento, pero la forma como los percibimos y reaccionamos frente a éstas en muchas ocasiones genera situaciones que a la larga pueden ocasionar problemas a la salud.

Chiavenato, (2002:393); define al estrés como “la suma de las perturbaciones orgánicas y psíquicas provocadas por diversos agentes agresores, como trauma, emociones fuertes, fatiga, exposición a situaciones conflictivas y problemática, entre otros.” El estrés normalmente se da por demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto, y sus consecuencias incluyen pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio desgaste, confusión y fatiga. Las personas reaccionan al estrés de diferentes maneras dependiendo de su resistencia psicológica, estrategias de afrontamiento y recursos ambientales.

**Figura No.-2. Fases de estrés**



*Fuente: Britapaz, Díaz (2014)*

La fase de alarma se da cuando el organismo reacciona de manera automática para así dar una respuesta. La guía del estrés ocupacional (2006:24), menciona que esta fase “es de corta duración y no perjudica, siempre que la persona disponga del tiempo necesario para recuperarse”. Si se prolonga esto puede ser un desencadenante de síntomas más profundos de estrés en la persona. La resistencia es la segunda fase del proceso de adaptación al estrés. Cuando el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado.

Finalmente la fase de Fatiga o agotamiento, es decir, en esta fase el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota. El estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones. El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión. Las reservas psíquicas y biológicas se agotan.

Estas tres fases pueden dar inicio al Síndrome de Burnout si el estrés llegara a prolongarse y convertirse en una forma crónica en cualquier persona, generando grandes obstáculos en las actividades diarias de las personas. El estrés está relacionado con numerosas causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El Burnout es sólo una de las formas de estrés laboral.

Existe, por tanto, una semejanza entre los conceptos Burnout y estrés pero las definiciones parecen indicar que existen matices que les hacen difícilmente iguales. La mayor diferencia entre los términos proviene del hecho de considerar el burnout una crisis de autoeficacia en la persona, es decir que el individuo no se cree capaz de lograr los objetivos del trabajo.

## **Bases Teóricas**

Para sustentar esta investigación, es necesario realizarlo mediante enfoques teóricos que faciliten al lector descubrir sobre el síndrome del Burnout y las

implicaciones que tiene en el individuo y en su entorno laboral, que lo induzcan a interesarse más en el tema de manera que pueda aprender sobre su origen, causas, consecuencias y como erradicar los síntomas si es necesario.

### **Reseña Histórica del Síndrome del Burnout.**

El Dr. Herbert Freudenberger fue la primera persona en describir el síndrome conocido como “burnout”(quemado) explica que el desgaste que sufren algunas personas estresadas es muy similar al de un edificio quemado, aunque el exterior permanece más o menos intacto, sus recursos internos se consumen por el fuego, dejando un gran vacío en el interior.

El descubrimiento del síndrome del Burn-out se produjo en la década de los 70, una época de gran tensión social y personal en los EEUU. Había corrupción (Watergate), protestas contra la guerra (Vietnam), un aumento de los divorcios, la escasez de petróleo, y un mercado laboral inestable en el que las largas horas de trabajo y ambientes estresantes fueron la norma, este estrés crónico llevó a muchas personas a perder su entusiasmo.

El Dr. Freudenberger observó que muchas personas que habían vivido con vigor, entusiasmo, optimismo con el tiempo, su pasión se habían resentido notablemente. Comenzaron a sentirse desencantados y, para muchos, la vida parecía haber perdido su significado y lo definió como un estado caracterizado por el agotamiento, decepción y pérdida de interés, como consecuencia del trabajo cotidiano desarrollado por profesionales dedicados al servicio y la ayuda, que no logran alcanzar las expectativas depositadas en su trabajo. Posteriormente, en 1976, la psicóloga estadounidense Christina Maslach inicio su investigación sobre el tema, estudiando las respuestas emocionales de profesionales que se desempeñaban en



actividades de ayuda a personas, señalando que este síndrome solo podía darse en las profesiones de ayuda, tanto en el área de salud como de la educación.

La psicóloga social cristiana Maslach difundió el término Burnout en el congreso Anual de la American Psychological Association en 1977. Cuatro años más tarde se celebró en la ciudad de Filadelfia, EUA, la primera conferencia nacional sobre Burnout, con el objetivo de poner en común los trabajos de investigación que ya hubieran realizado y aunar criterios para avanzar en el estudio del problema en cuestión, llegando a conclusiones similares a las Freudenberger. (Tonon, 2003)

En síntesis Maslach y Freudenberger realizaron investigaciones similares con el objeto de dar a indagar causas que originan el síndrome del Burnout, y observaron que el desarrollo de dicho síndrome se deriva de síntomas médicos y psicosociales que se desarrollan de actividad laboral debido al desgaste de energía física y mental del trabajador que influyen de manera directa en el desempeño del mismo.

En este sentido, existen diferentes teorías en el estudio del síndrome de Burnout y métodos que explican el desarrollo del proceso, entre las cuales se mencionan a continuación:

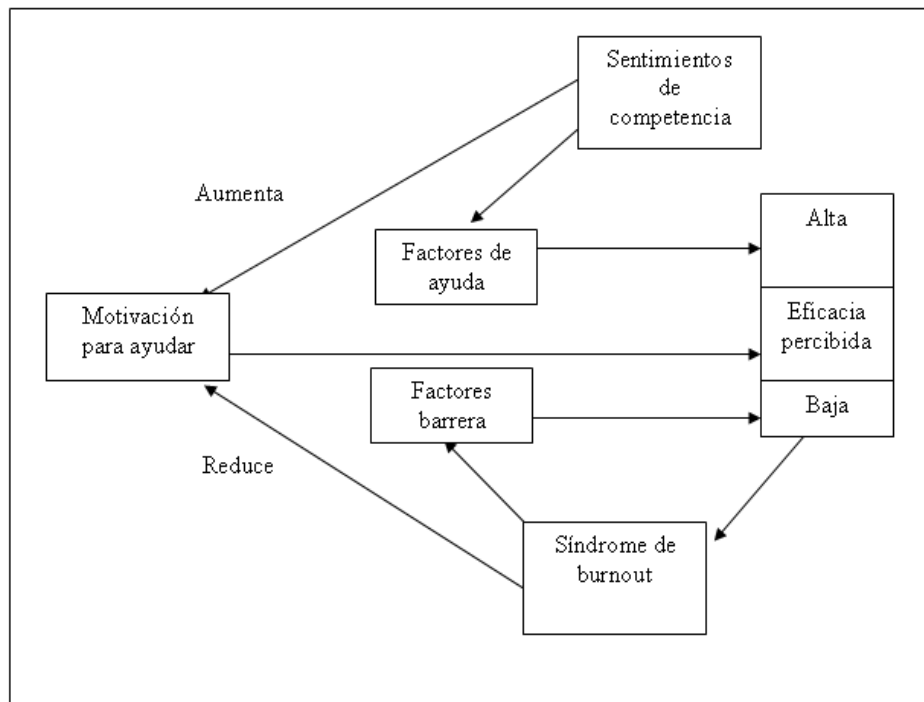
### **Teoría socio cognitiva del yo:**

Este enfoque plantea tres modelos, con el objeto de demostrar el origen y las causas de síndrome de burnout y las conductas del individuo y las condiciones laborales que este presenta; en primer lugar se hace mención sobre el Modelo de competencia social de Harrinson (1993): en el cual el autor asume que el burnout es fundamentalmente una función de competencia percibida, de esta manera afirma que, la mayoría de los empleados que comienzan a laborar en profesiones de ayuda están altamente motivados para poder ayudar a los demás y tienen un elevado sentimiento de altruismo. Sin embargo en el contexto laboral se encuentran en una serie de circunstancias que reflejan los distintos tipos de ayuda que el individuo puede realizar

en pro de los beneficios de otros y que a su vez facilitan la actividad del hombre y elimina obstáculos que esté presente. Es por ello que se mencionan a continuación los siguientes factores que predominan en este modelo:

- La existencia de objetivos laborales realistas.
- El nivel de ajuste entre las labores y la institución.
- La toma de decisiones.
- La ambigüedad del rol.

**Figura No.-3. Modelo de competencia de Harrison**

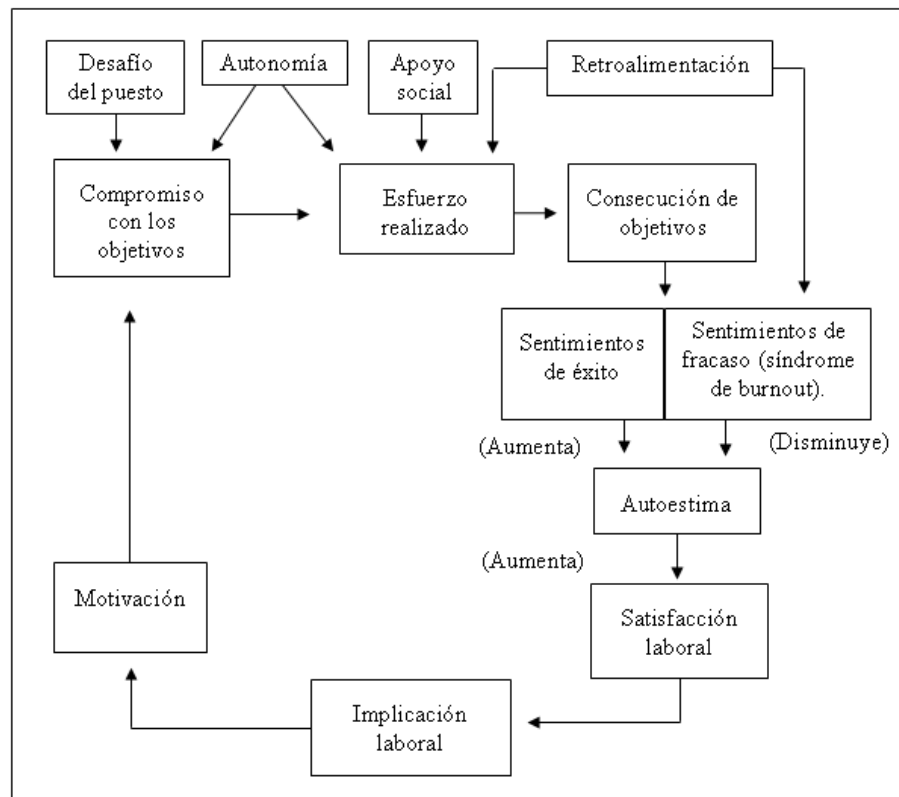


Asimismo, el Modelo de Cherniss (1993): esboza un modelo para explicar la etimología del síndrome de burnout donde el elemento clave es la estructura organizacional, señala que las características del ambiente facilitan a que el trabajador

desarrolle sentimientos de éxito o fracaso, por este motivo cita como factores más importantes a:

- Los objetivos laborales.
- Las características de la tarea.
- Las condiciones físicas y sociales del ambiente de trabajo.
- El nivel de demanda laboral y los medios para ello.
- Los estilos de gestión y dirección, las formas de supervisión.
- La planificación de carreras y la cultura corporativa.

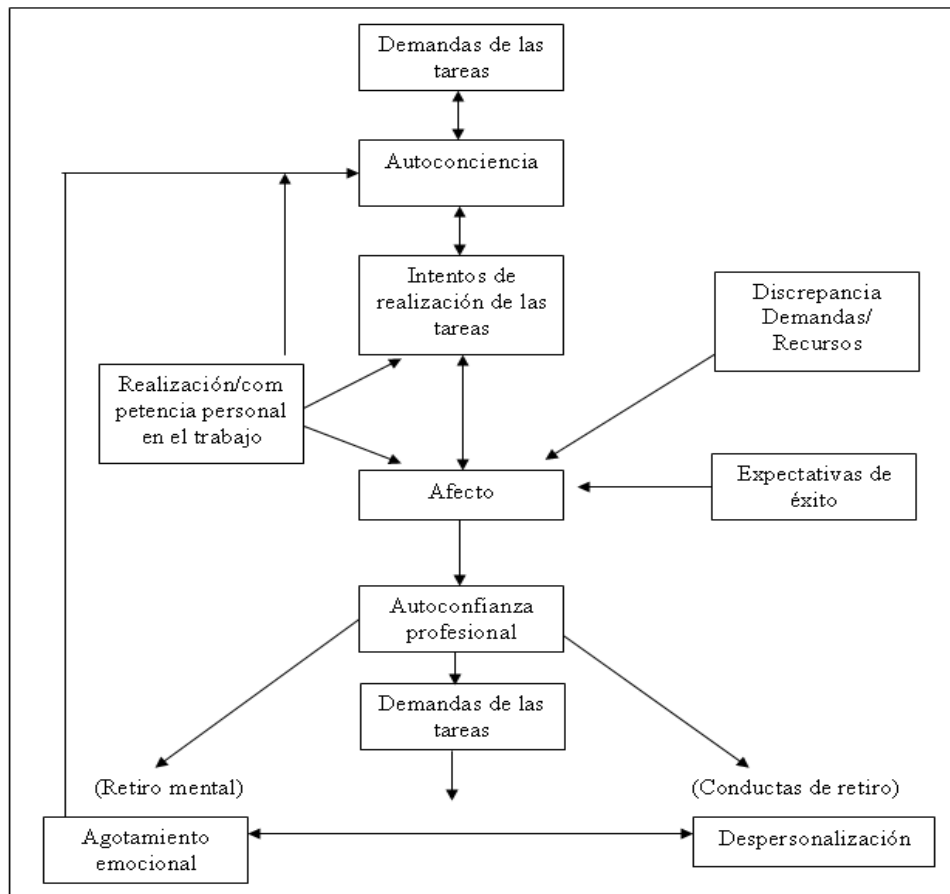
**Figura No.-4. Modelo de Cherniss**



Por su parte el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper 1993); circunscriben la etiología del síndrome a cuatro variables que se presentan a continuación:

- Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del trabajador.
- El nivel de autoconciencia del trabajador.
- Expectativas de éxito.
- Sus sentimientos de autoconfianza.

**Figura No.-5. Modelo de autocontrol de Thompson y Cooper**



Se han planteado diversos modelos explicativos en esta teoría, entendiendo por modelo cualquier propuesta, más o menos formal, que pueda incluir aspectos relacionados con el desarrollo de un tema en específico. Cabe destacar que, cada uno de los modelos antes señalados expresan el rol y la vocación que posee un profesional en pleno ejercicio de su carrera, asimismo afectan la conducta del mismo, debido a las variables antes expuestas. Referente a la presente temática de estudio se hace mención al profesional de la salud, cuya labor es aquella que busca brindar una atención integral al paciente, con la finalidad de contribuir con el beneficio del mismo, y a su vez, asistir las necesidades que se presenten en el lugar de trabajo.

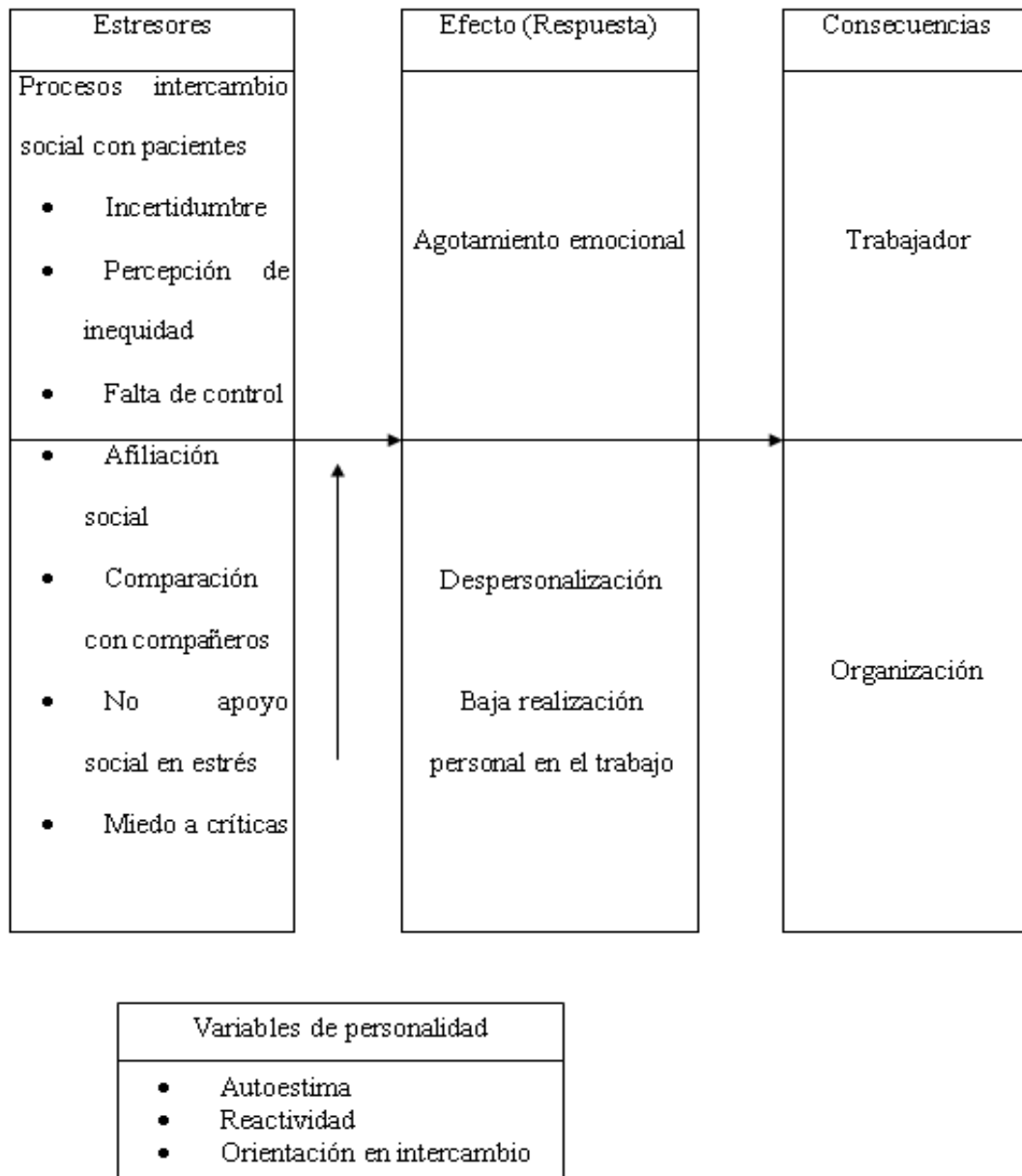
### **Teoría del intercambio social**

Este segundo grupo reconoce los modelos elaborados desde las “teorías del intercambio social”. Estos modelos consideran que el burnout tiene una etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales.

Se identifican tres fuentes de estrés relevantes: la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa sobre cómo debe actuar), la percepción de equidad (equilibrio percibido entre los que las personas dan y los que reciben en el transcurso de sus relaciones) y la falta de control (posibilidad del individuo de controlar los resultados de sus acciones laborales).

En cuanto al modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993) desarrollan su modelo para explicar la etiología del síndrome de burnout en profesionales de la salud, y señalan que dentro de este campo profesional el síndrome tiene una doble etiología: por un lado, los procesos de intercambio social con los pacientes y, por otro, los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros.

**Figura No.-6. Modelo de Buunk y Schaufeli**



Con respecto, al modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993) afirman; que el estrés surge cuando los individuos perciben que aquello que les motiva está amenazado o frustrado. Los estresores laborales amenazan los recursos de los trabajadores al generar inseguridad sobre sus habilidades para

alcanzar el éxito profesional. Subrayan la importancia de las relaciones con los demás (supervisores, compañeros y personas hacia las que se dirige el trabajo) y de sus consecuencias como fuente de estrés en la percepción de situaciones de pérdida o ganancia.

Desde esta perspectiva, se establece las relaciones interpersonales como factor fundamental de la misma ya que, el resultado del intercambio social que hay a través de las personas produce la interacción entre las partes. Sin embargo, los procesos sociales que se derivan de este enfoque, nacen de la interacción con los pacientes y con los compañeros de trabajo, en este caso de los trabajadores de servicio médico ocupacional asimismo, sustenta la reciprocidad de la relación interpersonal y visión de la realidad ante los agentes estresores que caracterizan el síndrome de burnout.

### **La Teoría Organizacional**

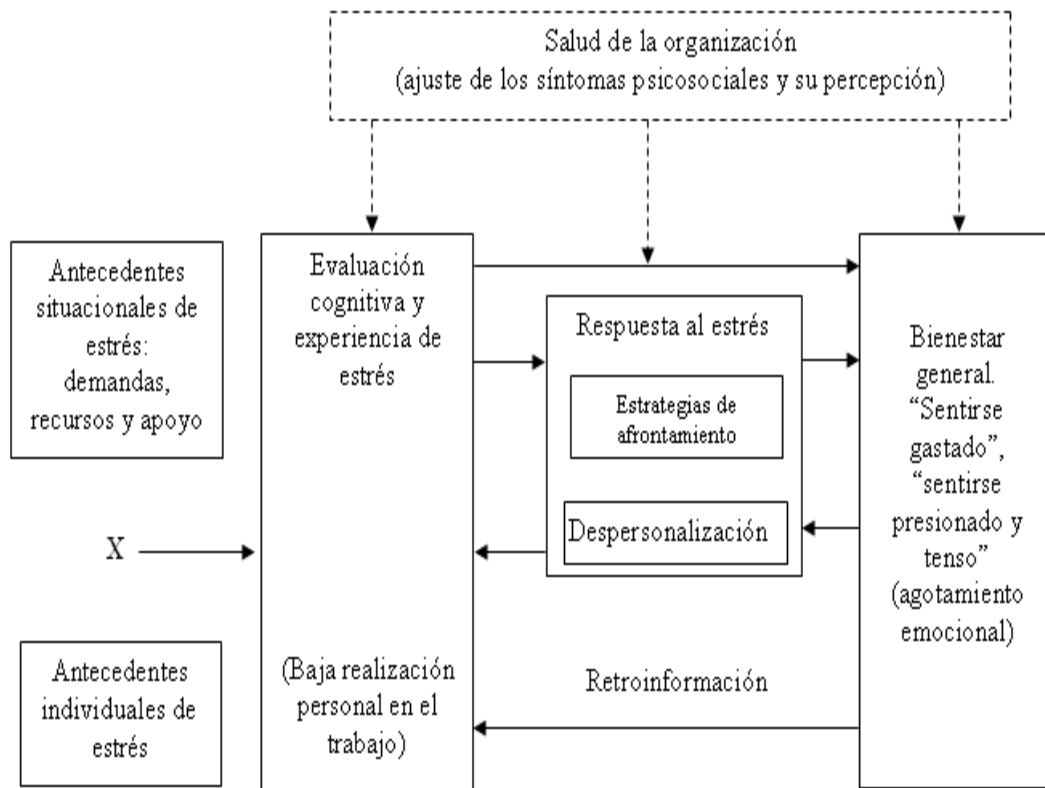
Describe el modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983), el síndrome es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera.

El estrés laboral, en relación al síndrome de burnout, está generado básicamente por situaciones de sobrecarga laboral, y por pobreza de rol. En ambos casos los trabajadores sienten una pérdida de autonomía y de control que conlleva una disminución de su autoimagen, y sentimientos de irritabilidad y fatiga.

Entorno al modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) aborda el síndrome de burnout desde la perspectiva transaccional del estrés laboral que se da específicamente entre profesionales de los servicios humanos. En ese mismo orden de ideas, los autores definen el síndrome de burnout como una respuesta al estrés laboral

que se desarrolla cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por el trabajador no resultan eficaces para manejar el estrés laboral y sus efectos.

**Figura No.-7 Modelo de Cox, Kuk y Leiter**

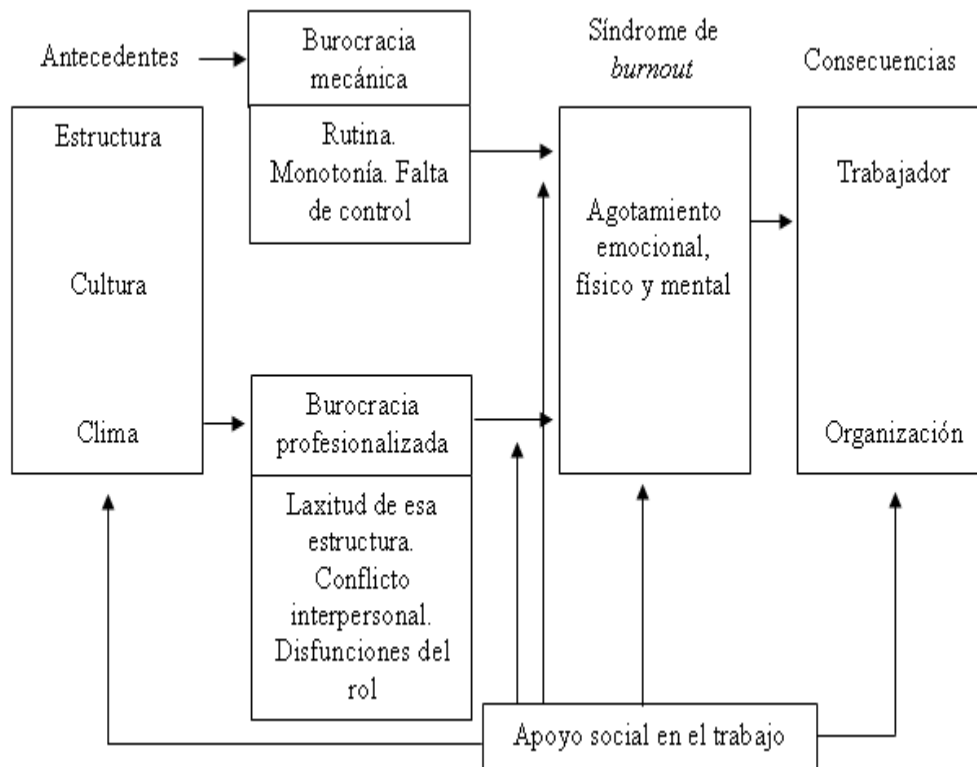


Por su parte el modelo de Winnubst (1993) característico que resalta la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional como variables claves en etimología del burnout. El síndrome puede variar del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En las organizaciones burocráticas el síndrome está causado por la relativa laxitud de la estructura organizacional que conlleva a una confrontación continua con los demás miembros de la organización y que origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales.



Con respecto a esta perspectiva, se evidencian factores que incrementan el estrés en el individuo, generando fatiga y desapego por realizar su rol diario. Por otra parte se hace mención que el burnout generalmente lo padecen los trabajadores que se encuentran al servicio de otros en pro de satisfacer las necesidades que se presenten, aunado a esto, existen agentes institucionales entre los cuales se nombran; estructura organizativa, clima organizacional entre otros. En algunos casos, cuando nacen relaciones autoritarias entre jefes y subordinados eso incide en el desarrollo del trabajador, causa irritabilidad aumentando el estrés laboral y trayendo consigo el síndrome de burnout.

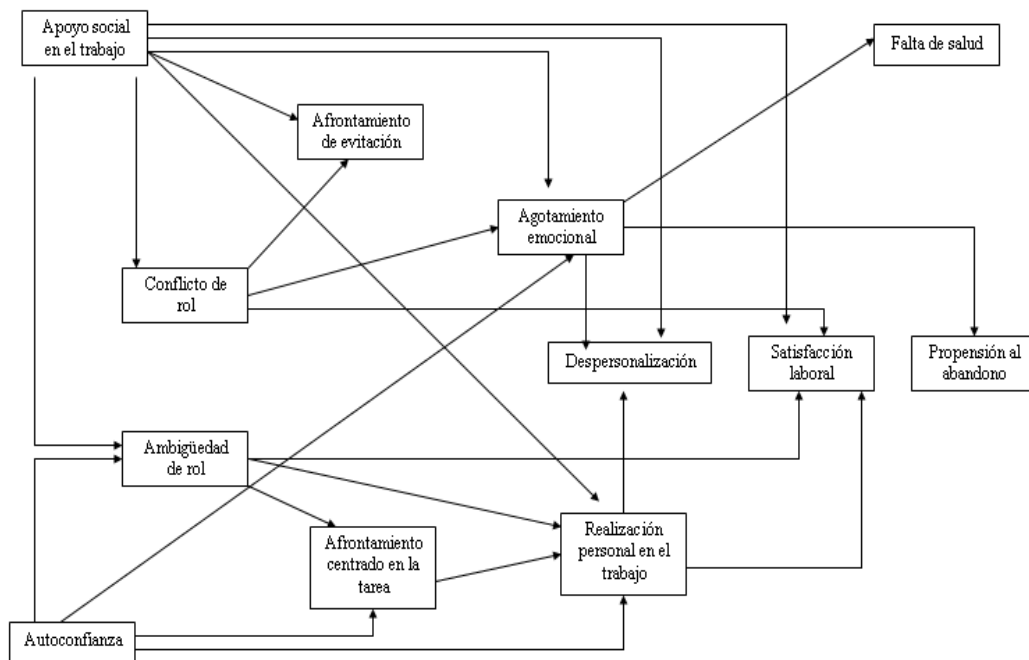
**Figura No.-8 Modelo de Winnubst**



## La Teoría Estructural

En este caso en el modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995) se elaboró un modelo estructural sobre la etiología, proceso y consecuencias del síndrome de burnout, puede ser conceptualizado como una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido. Esta respuesta supone una variable mediadora entre el estrés laboral percibido y sus consecuencias (falta de salud, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización, etc).

**Figura No.-9 Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel**



Ahora bien, en esta teoría se define el origen del proceso y las consecuencias que tiene el síndrome de burnout, debido al resultado del conocimiento del mismo y

las herramientas utilizadas para disminuir este mal, concluyendo que existen dos factores relevantes que son; el estrés laboral y sus consecuencias.

### **Definición del Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout se define como una respuesta al stress laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajan y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con mayor frecuencia en los trabajadores de la salud producida por la relación profesional-paciente y por la relación profesional-organización. Sin embargo, no sería completa la descripción del síndrome si no se describe el contexto económico, social y laboral en el cual surge. Este síndrome es un tipo específico de estrés laboral, padecido por aquellos, que en su voluntad por adaptarse y responder a un exceso en las demandas y presiones laborales, se esfuerzan de un modo intenso y sostenido en el tiempo, con una sobre exigencia y tensión que originan importantes riesgos de contraer enfermedades y afectar negativamente el rendimiento y la calidad del servicio.

Maslach (1981) definen al síndrome de burnout como “una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal”.

El Agotamiento Emocional: se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales. Constituye un elemento primordial en la génesis del síndrome y consiste en una sensación creciente de agotamiento en el trabajo que experimenta la persona, luego de intentos fallidos de adaptarse a un entorno estresante.

Esta dimensión puede surgir en la relación con los clientes, especialmente en situaciones de incertidumbre o sentimiento de falta de control; por ejemplo, mientras

se ejecuta un proyecto dado o se trata de mantener una relación comercial difícil de forma sostenida.

La Despersonalización: Según Fuertes (2004) consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado. Normalmente se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional, en principio auto-protector, un amortiguador emocional de preocupación. Si la gente está trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzará a apartarse, a reducir lo que están haciendo. Pero el riesgo es que el desapego puede derivar en la pérdida de idealismo y en la deshumanización.

Falta de realización personal: evalúa el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal. Se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de auto eficacia es exacerbado por una carencia de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente.

### **Características**

Según Fuertes (2004) las características principales, son considerados una variante del estrés laboral que se presenta en trabajadores con profesiones de ayuda y vocación cuya implicación con otros se considera alta, entonces la relación entre profesional- cliente es estrecha.

**1. Aparece de forma brusca:** aparece de un día para otro, lo que varía es la intensidad dentro del mismo individuo. Es frecuente que sea difícil precisar hasta qué punto padece el síndrome o es el propio desgaste profesional, y donde está el límite entre una cosa y la otra.

**2. Negación:** se tiende a negar, ya que suele vivirse como un fracaso profesional y personal. Los compañeros son los primeros que lo notan y esto es muy importante para un diagnóstico precoz.

**3. Fase Irreversible:** entre el 5 y el 10% de los casos el síndrome resulta irreversible. Por lo tanto, es importante la prevención ya que, normalmente, el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separa el desgaste del burnout es muy delgada.

Los síntomas observados pueden evidenciarse como:

- **Emocionales:** irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza, etc.
- **Físicos:** fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza, impotencia, gastrointestinales, etc.
- **Conductuales:** agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias, etc.
- **Relacionados con el trabajo:** absentismo, falta de rendimiento, robos, etc.
- **Interpersonales:** pobre comunicación, falta de concentración, aislamiento, etc.

### **Fases del burnout.**

El estrés es un acto natural y que nos ayuda a estar alerta, por lo que en una medida adecuada puede servirnos de impulso, pero el síndrome del trabajador quemado solo nos impulsa hacia abajo. El estrés nos habría terminado "quemando".

Jerry Edewich y Archie Brodsky (1980) definen el burnout "como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo".

Proponen cuatro fases por las cuales pasa todo individuo con burnout:

**Etapa de idealismo y entusiasmo:** El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera existen bastantes motivaciones intrínsecas. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.

**Etapa de estancamiento:** Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.

**Etapa de apatía:** Es la fase central del síndrome de burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales y físicos.

Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo y en muchas ocasiones se da el abandono de éste y en los casos más extremos de profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de burnout, la del distanciamiento.

**Etapa de distanciamiento:** La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa.

En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción.

### **Causas del Síndrome del burnout**

La población donde mayormente se han estudiado las causas del síndrome de burnout ha sido en los profesionales de la salud. En relación a la aparición del síndrome de desgaste profesional, se reconoce una serie de elementos causales relacionados con el entorno laboral. Uno de estos elementos es el número de pacientes diarios, así cuanto mayor es la institución en la que el profesional labora y mayor el número de pacientes a los que trata, mayor es el cansancio emocional. Además se ha visto que la satisfacción de los profesionales aminora sus posibilidades de curación y que aquellos que pasan más tiempo en contacto con los pacientes tienen más probabilidad de padecer este síndrome.

De esta manera, aquellos profesionales en los que existe una gran diferencia entre sus expectativas laborales y sus condiciones de trabajo, en cuanto a salario, estabilidad en el empleo, progreso, autonomía y apoyo social, sufren síndrome de burnout con mayor frecuencia. A todas estas causas laborales se deriva la aparición del burnout, hace referencia a los cambios significativos de la vida que pueden generar estrés. Igualmente situaciones de momentos de la vida diaria, sobre todo si son nuevas ya que, el individuo desconoce las circunstancias ocasionando ansiedad, conflictos difíciles de resolver o que resultan desagradables o molestas, todo esto va a producir alteraciones emocionales que pueden conducir a la aparición del burnout.

Las causas del burnout en los profesionales de la salud se pueden dividir en dos grupos, de esta manera se obtienen los factores de la personalidad y las causas laborales.

En este sentido, las características de la personalidad se han asociado con el síndrome de desgaste profesional en el personal de la salud, básicamente la personalidad neurótica, que comprende la ansiedad, hostilidad, depresión y vulnerabilidad, al mismo tiempo se ha relacionado con el burnout a las personas con locus de control externo, el patrón de conducta tipo A, la extraversión, la rigidez, la dureza, independencia, afabilidad, estabilidad, autosuficiencia, perfeccionismo, tensión, entre otros.

Por otra parte se encuentran los *factores laborales* que actúan en la aparición del síndrome de burnout en el personal de la salud y en consecuencia se distingue en varios grupos de causas.

En primer lugar, se describe la sobrecarga laboral como causa de burnout, relacionándose principalmente con la dimensión de cansancio emocional. En los trabajadores de la salud la sobrecarga laboral es considerada un factor de riesgo psicosocial significativo, posiblemente se deba a las limitaciones en términos de personal, de tiempo o una mala organización de los servicios a proporcionar.

En este mismo orden de ideas, se considera que las relaciones interpersonales y sociales también pueden verse comprometidos por el agotamiento. Los individuos que experimentan el agotamiento pueden tener dificultades para comunicarse con los demás en el entorno laboral, así como con amigos y familiares y pueden crear una distancia emocional. El cinismo que es característica del síndrome puede llevar a los individuos a tratar los compañeros de trabajo con sospecha y de tener actitudes críticas hacia ellos. Otros efectos incluyen los conflictos conyugales y el divorcio, el abandono de las obligaciones familiares y sociales, y el cuestionamiento de las creencias espirituales celebradas anteriormente.

Los profesionales de la salud están en contacto directo con el sufrimiento y con la muerte de los pacientes, esto fundamenta otro factor de riesgo psicosocial de gran importancia ya que, el sufrimiento físico es algo que está relacionado con su profesión pero, esto no quiere decir que no los conmueva ni que les afecte.



Por otra parte, otro aspecto importante es la motivación laboral, es decir, las remuneraciones (salario) que el profesional de la salud percibe de acuerdo con su desempeño, aunado a esto se incorpora la gratitud social y las recompensas intrínsecas, en efecto, todo esto está asociado con el burnout. Se ha visto que la ausencia del reconocimiento de las contribuciones de un individuo en el ambiente de trabajo, la falta de oportunidades para avanzar u otros signos de respeto profesional son aspectos causantes del burnout.

La falta de apoyo social también se ha caracterizado como un factor laboral causante del burnout. En algunos casos el individuo necesita del soporte de otro, alguien que pueda ayudar con las responsabilidades, con las cargas emocionales, con el suministro de nuevas ideas cuando se está perplejo, cada uno de ellos son aspectos importantes y necesarios de apoyo social, sentirse aislado con estrés crea más estrés, y eleva el riesgo de burnout, mientras que el apoyo social adecuado puede ser un amortiguador frente a él.

Dentro del conjunto, se ha descrito como causa del burnout la imparcialidad y el conflicto de valores, resulta ser significativo que los profesionales perciban la presencia de imparcialidad en el trabajo, en lo que se refiere al reparto de las tareas, las evaluaciones y promociones del personal, ya que la escasez de parcialidad se relaciona con dos de las dimensiones del burnout, el cansancio emocional y el cinismo. En el caso del conflicto de valores, puede haber un desnivel en cuanto a los valores personales y los valores de la empresa, el personal de la salud pudiera estar en desacuerdo con lo que la organización realiza pero, por cualquier circunstancia le obligan a seguir haciéndolo de todos modos, pudiendo existir un desajuste entre las aspiraciones personales para su carrera profesional y los valores de la organización.

## **Consecuencias del Burnout**

En la actualidad existe gran preocupación con respecto al tema del estrés laboral cuyo problema es común y costoso tanto a nivel individual como a nivel de organizaciones. Es por ello que según Hellriegel y Slocum (2009), los gerentes que ignoren el estrés laboral o que no le den la atención que requiere dicho fenómeno se encontrarán con una disminución en la productividad, en la moral de los trabajadores y trabajadoras y un aumento en los costos legales, además de los gastos médicos que necesitarán los individuos que se vean afectados por el estrés por la fuente de trabajo.

## **Bases Legales**

En el ámbito laboral, todo trabajador tiende a estar expuesto a condiciones o situaciones que de una manera u otra ocasionan algunas enfermedades ocupacionales y hoy en día en Venezuela es muy común observar este tipo de padecimientos, sobre todo en trabajadores de la salud, que son el objeto de estudio de la investigación, es por ello el interés de comprender el marco legal venezolano para conocer a qué se estarán enfrentando estas personas al emplear sus labores y para apoyarse en el momento que sea necesario.

### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.**

Artículo 87. "...Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones."

En este sentido el presente artículo se relaciona con la investigación y resulta ser un punto importante debido a que según estudios, las condiciones del espaciolaboral donde un trabajador desarrolle su actividad influirá en la aparición o en el desarrollo del síndrome de burnout, es por ello que el artículo menciona la

creación de medidas o alternativas con el fin de no dar inclusión a algún tipo de enfermedades ocupacionales.

### **2.3.2 Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (L.O.P.C.Y.M.A.T.). Gaceta Oficial N° 38.236, del 26 de Julio de 2005**

Artículo 40. "Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán entre otras funciones, las siguientes:

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."

Con este artículo, se manifiestan funciones para asegurar y proteger a los trabajadores, evitando así accidentes laborales mediante evaluaciones que servirían para diagnosticar las condiciones del medio ambiente de trabajo, a su vez dotando al personal trabajador de información acerca de la seguridad y salud laboral, dado que es fundamental que el resguardo y la prudencia también debe ser parte del trabajador. Existe una correlación de este artículo con la investigación puesto que, de ser llevados a cabo cada una de ellas se detectará alguna deficiencia de cualquier objeto que tenga que ver con la seguridad y salud en el trabajo que pueda perjudicar al trabajador de manera que le ocasione padecimientos de cualquier tipo de enfermedad como lo es el síndrome de burnout, así como también la promoción de programas de recreación.

Artículo 59. "A los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

3. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental...Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional."

De tal manera este artículo establece en el numeral 1 y 4 fundamentales normas para que el trabajador pueda desempeñar su actividad laboral de manera positiva, asegurando que éste pueda disfrutar de salud, tanto física como mental y a su vez aportándole el disfrute de espacios en los que pueda desarrollar cualquier actividad recreacional, obteniendo como resultado a un trabajador más despejado y menos estresado debido a su carga laboral, siendo éste una de las causas principales del padecimiento del síndrome de burnout.

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..."

Por su parte este artículo plantea la definición de enfermedad ocupacional, siendo sustancial para el conocimiento y aprendizaje del trabajador, ya que se obtiene una mejor visión acerca de lo que se refiere por enfermedad ocupacional y las consecuencias que acarrea.

### **Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras. (L.O.T.T.T.)**

Artículo 156. "El trabajo se llevará a cabo en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores y trabajadoras el desarrollo de sus potencialidades, capacidad creativa y pleno respeto a sus derechos humanos, garantizando:

d) El ambiente saludable de trabajo."

De esta manera el artículo promueve garantizarle al trabajador un ambiente saludable de trabajo y de la manera más apropiada asuntos que de una manera u otra ayuden al buen desempeño del mismo y a la conciliación entre patrono-trabajador, a fin de que el empleado pueda sentirse en confianza y en armonía evitando una serie de factores que pudieran ocasionarle algún tipo de estrés.

**Reglamento Parcial de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo  
Gaceta Oficial N° 38.596 del 03 de Enero 2007.**

Artículo 12. "Se entiende por condiciones inseguras e insalubres, entre otras, todas aquellas condiciones en las cuales el patrono o patrona:

5. 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."

Importante tomar en cuenta para el desarrollo de la investigación las condiciones inseguras e insalubres del medio ambiente de trabajo, puesto que serían un agente de riesgo que pudiera estar afectando al trabajador en su actividad laboral diaria y que pueda estar causando el padecimiento del síndrome de burnout.

## Definiciones de Términos

- **Profesional de la Salud:** Poseen conocimientos, habilidades y actitudes propias de la atención de salud, se organizan por medio de colegios profesionales oficialmente reconocidos por los poderes públicos,(por ejemplo, un médico, una enfermera o un farmacéutico)
- **Desempeño Laboral:** Es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.
- **Sociedad:** Es un término que describe a un grupo de individuos marcados por una cultura en común, un cierto folclore y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad.
- **Enfermedad Ocupacional:** Es toda condición patológica inducida por el trabajo continuado (por ejemplo: ejercicio excesivo, exposición a factores de riesgo inherentes a los productos empleados).
- **Síntomas:** En medicina, la referencia subjetiva que da un enfermo por la percepción o cambio que reconoce como anómalo, o causado por un estado patológico o enfermedad.
- **Estrés Laboral:** Es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)
- **Agotamiento emocional:** Cuando aparece una disminución y/o pérdida de los recursos emocionales.
- **Despersonalización o Deshumanización:** Cuando aparecen actitudes negativas, de insensibilidad.

- **Falta de Realización Personal:** Suele evaluarse al trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se dará respuesta al cómo se desarrolló el estudio, definiendo las unidades de análisis de la investigación, las técnicas de recolección de información, los instrumentos a utilizar, entre otros aspectos relevantes.

Al respecto, el marco metodológico es definido por Balestrini (2006) como:

El conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir, descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados. (p.125).

De ahí que, las características de la investigación van a depender del propósito que se pretende alcanzar, y determina el nivel de complejidad de la investigación y así como el tipo de estudio que se pretende desarrollar

#### **Tipo de Investigación.**

El presente estudio está orientado a analizar el síndrome de burnout, con el fin de identificar el grado de incidencia del síndrome y las medidas que pueden establecerse para prevenirlo o disminuirlo según sea el caso.



En tal sentido se busca detallar las situaciones que presenta la organización en cuanto al desgaste profesional que presentan los trabajadores sobre la base de los objetivos establecidos. Dicho estudio está basado en una investigación descriptiva. De acuerdo a Tamayo (1994:75) este tipo de investigación “describe de modo sistemático las características de una población o área de interés. Comprende el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de fenómenos”, se pretende describir las dimensiones del burnout manifestadas por la población en estudio.

De la misma manera, se está en la presencia de una investigación de campo, ya que se pretende recolectar datos directamente de la realidad, es decir, la situación natural que viven diariamente los trabajadores del servicio médico, como cumplimiento de la fase empírica del estudio que permitirá construir los hallazgos.

### **Estrategia Metodológica**

Para la realización de la investigación, fue imprescindible indagar acerca de estudios anteriores sobre el síndrome de burnout, condiciones laborales sus síntomas, teorías válidas existentes y todo lo relacionado con la temática en cuestión, de manera que sustente y amplíe la información a desarrollar.

De igual forma, se procedió a descomponer los objetivos específicos de la presente investigación, y se elaboró un Cuadro Técnico Metodológico para lograr el objetivo general de analizar el síndrome de burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos ubicada en Maracay, con el propósito de establecer medidas que prevengan sus consecuencias en los trabajadores para ello se propusieron descomponer los objetivos específicos como se muestra a continuación.

**Cuadro No.-1. CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensión o Factor</b>	<b>Definición</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
Diagnosticar las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional de la empresa de alimentos.	Dimensiones del síndrome de burnout.	Es un proceso que se desarrolla de manera progresiva debido a la utilización de estrategias de afrontamiento poco funcionales con las que los profesionales intentan auto protegerse.	Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.	Trabajadores del servicio médico ocupacional	Encuesta: Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)
			Despersonalización	5,10,11,15 y 22.		
			Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.		

Fuente: Britapaz, Díaz (2014)

Objetivos Específicos	Dimensión o Factor	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Técnicas e Instrumentos
Identificar el nivel del síndrome de burnout presente en los trabajadores del servicio médico ocupacional de la empresa de alimentos.	Nivel del síndrome de burnout,	Estimación del grado en que se presenta el síndrome de burnout:	Alto	1, 2, 3,	Trabajadores del servicio médico ocupacional	Encuesta: Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)
			Moderado	6, 8, 13,		
			Bajo	14, 16 y 20		
		Alto nivel de agotamiento emocional	Alta	5,10,11,		
			Moderada	15 y 22		
			Baja			
		Altos niveles de despersonalización	Alta	4, 7, 9,		
			Moderado	12, 17,		
			Baja	18, 19 y 21		
		Bajo nivel de realización personal				

Fuente: Britapaz, Díaz (2014)

El tercer objetivo de la investigación se alcanzara al lograr los dos primeros, es decir su realización es producto de los primeros, por tal razón no se operacionaliza.

### **Técnicas e Instrumentos de recolección de los datos.**

En ésta etapa de la investigación imperó la necesidad de extraer datos de la realidad estudiada, con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes planteadas con anterioridad, para ello fue fundamental el uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos. Haciendo referencia a Arias (2006), se entiende por técnica aquel procedimiento o forma particular de obtener datos o información; de igual manera el manual de la UPEL (2004), define los instrumentos de recolección de datos y/o materiales utilizados en el estudio, con indicación de su validez, confiabilidad y métodos seguidos para obtenerlas, es decir, aquellas distintas modalidades o elementos en los cuales se plasma la información obtenida.

En este caso en particular los investigadores se dedicaron a estudiar e indagar la situación que atraviesa el presente objeto de estudio, por medio de la observación, revisión documental, consultas con los involucrados en la problemática y expertos en el tema, entre otras técnicas, dándose a la tarea de analizar el síndrome de burnout en el personal del servicio médico de la empresa objeto de estudio, plasmando los mismos en la presente investigación y desarrollándolos para su posterior análisis.

Siguiendo este orden de ideas, se eligió como técnica de recolección de datos la encuesta, con la cual se obtuvo información formulándole las mismas preguntas a distintas personas que pertenecen a la población estudiada, extrayendo así distintos puntos de vista de la problemática planteada; como instrumento utilizado para la recolección de datos se empleó el cuestionario tal y como lo define Arias (2006), que no es más que la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel que contiene una serie de preguntas, el cual se

denomina cuestionario auto administrado, ya que debe ser llenado por el personal que presenta la sintomatología del estrés sin intervención del encuestador.

Dentro del estudio se utilizó el Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS), para evaluar las dimensiones que caracterizan el burnout. Es un instrumento en el que se plantea al sujeto 22 enunciados o afirmaciones las cuales puntúan las respuestas a fin de establecer niveles de medición para obtener las actitudes que califican el individuo en relación al burnout.

Para valorar cada ítem, se utilizó la escala de Likert del 0 al 6 donde se señala la frecuencia de la ocurrencia de cada afirmación, donde:

0= Nunca

1=Alguna vez al año o menos

2=Una vez al mes o menos

3=Algunas veces al mes

4=Una vez a la semana

5=Varias veces a la semana

6=Diariamente.

## **Población**

Con la finalidad de abordar la investigación se hace necesario la obtención de una población con la cual se trabajó durante el proceso a los cuales se les aplicó cuestionarios, tomando en cuenta sus datos.

Según Tamayo y Tamayo, (1997),

La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una

característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. (p.114)

En este caso, la población se pretende indagar son 11 trabajadores, del servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos en Maracay, de manera que ayude a obtener los resultados.

En base a la definición la población de la presente investigación está representada por once (11) trabajadores que conforman el personal que labora en el departamento de servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos en Maracay, la cual se considera una población finita debido a la pequeña cantidad de integrantes, tal como lo afirma Balestrini (1997): “Cuando las características de la población es pequeña y finita se tomarán como unidades de estudio e indagación a todos los individuos que la integran”. (p. 130). Debido al proceso que conlleva la investigación y dadas las características de la población, se tomaron en cuenta todas las personas que la integran, por lo que no se aplicó ningún criterio de muestreo.

### **Validez y Confiabilidad del Instrumento.**

Todo instrumento de carácter científico aplicado en la recolección de datos debe ser confiable y validado para que los resultados obtenidos puedan ser de confianza y tenga relación con los objetivos establecidos en la investigación. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1997:243), “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. Por lo que es necesario someter el instrumento a correctivos para refinarlos y lograr la consistencia.

Con respecto al instrumento aplicado en la presente investigación el cuestionario Maslach Burnout Inventory es una prueba ya utilizada y estandarizada a

nivel internacional, por ello no fue necesaria la validación de éste durante la investigación.

Por otro lado, la confiabilidad es definida por Delgado de Smith, Colombo y Rosmel (2002:68) como “el nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecida como sea posible”. Existen varios métodos para realizar la validación, en este caso se evaluó a través del Coeficiente de Consistencia Interna Alpha Cronbach (ALPHA). Éste es un método de consistencia interna que permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que midan el mismo constructo o dimensión teórica.

Con su fórmula basada en la varianza de los ítems, se trabajó con una población a la que se le aplicó el instrumento, constituido por 22 ítems, empleando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente Alpha de Cronbach

N= Número de ítems

N-1= Número de ítems - 1 grado de libertad

$S_i$ = Varianza de ítems.

S= Varianza

Calculando se obtuvo:  $\alpha = 0.63$

Quedando la interpretación del Coeficiente Consistencia Interna Alpha Cronbach de la siguiente forma:

**Cuadro N°2 . Interpretación del Coeficiente Consistencia interna Alpha Cronbach**

<i>Rangos</i>	<i>Coeficiente Alpha</i>
<i>Muy alta</i>	<i>0,81 a 1,00</i>
<i>Alta</i>	<i>0,61 a 0,80</i>
<i>Moderada</i>	<i>0,41 a 0,60</i>
<i>Baja</i>	<i>0,21 a 0,40</i>
<i>Muy baja</i>	<i>0,01 a 0,20</i>

*Fuente: Britapaz, Díaz (2014)*

El resultado que arrojó es altamente confiable (**0.63%**), en virtud, de que entre más cerca esta del 1, más alto es el grado de confiabilidad. (Ver Anexo)

**Técnicas de Análisis de los Datos**

Se aplicó un cuestionario constituido por 22 ítems de selección con preguntas cerradas, bajo la modalidad de escala de Likert, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos de la investigación, determinando las dimensiones del burnout en los trabajadores del servicio medico de la empresa objeto de estudio y posteriormente se calculo el nivel de prevalencia del síndrome en los mismos.

Cada sujeto consultado expresó su opinión, a través de los ítems, eligiendo una (1) de las siete (7) opciones de respuesta: Una vez elegida una única opción para cada ítem, se procedió a asignarle un valor numérico, para esta investigación la escala escogida fue del cero (0) al seis (6), los resultados fueron tabulados y cuantificados y su interpretación se realizó en términos de frecuencia y porcentaje.



Diez, Hidalgo, Romero y otros (2008), establecen una metodología para valoración por ítems, en cuanto a la escala de Likert, basada en las siguientes formulas:

**Puntaje total ideal (PTI):** esta formula esta conformada por el número total de sujetos que se le aplicó el instrumento, multiplicado por el número de ítems, por el valor número siete (7).

$$PTI = N^{\circ} \text{ De Sujetos } x N^{\circ} \text{ de Ítems } x 7$$

**Puntaje total real (PTR):** el puntaje total real es la sumatoria final de todos los ítems del instrumento, cabe destacar que este dato debe dar siempre menor que el puntaje total ideal.

$$PTR = \Sigma \text{ de respuestas en cada ítem}$$

Valor real: es la última formula a realizar y determina la tendencia actitudinal. Se calcula dividiendo el índice real entre el índice ideal, multiplicado por el valor 100%.

$$\text{Valor Real} = \frac{\text{Índice Real}}{\text{Índice ideal}} x 100$$

Una vez realizados los cálculos para cada ítem, el Valor Real obtenido, debe ubicarse dentro de la escala de valoración, la cual reflejará la tendencia para el ítem. Para la construcción de la misma se distribuyó un 100% entre las siete opciones de respuesta, dando como resultado 3 categorías que reflejan los niveles de la escala .

La escala de Likert se estimará mediante el referente de comparación que se obtiene mediante los cálculos anteriores y se muestra en el Cuadro N° 3 a continuación:

**Cuadro No.- 3. Referente de estimacion de las Sub Escalas o dimensiones del Maslash Burnout Inventory**

<b>Sub Escala o Dimensión</b>	<b>Sumatoria de Puntos</b>
Agotamiento Emocional	<p>Bajo: 0-18</p> <p>Moderado: 18-30</p> <p>Alto: Mayor a 30</p>
Despersonalizacion	<p>Bajo: 0-6</p> <p>Moderado: 6-12</p> <p>Alto: Mayor a 12</p>
Realizacion Personal	<p>Bajo: 0-34</p> <p>Moderado:34-40</p> <p>Alto: mayor a 40</p>

*Fuente: Britapaz, Díaz (2014)*

Para la interpretacion general de la escala se plantea este referente de comparación, luego de realizar los calculos Likert se obtendra un valor real que denotará el valor del objeto de actitud (burnout) en relacion a las puntuaciones obtenidas, estableciendo tres niveles del sindrome de burnout como se muestran en el cuadro No.- 4.

**Cuadro No.-4. Referente de estimacion Escala Maslash Burnout**

**Inventory.**

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel de Burnout</b>
0% - 33, 33%	Bajo
33,33% - 66,66%	Moderado
66,66 % - 99,99%	Alto

*Fuente: Britapaz, Díaz (2014)*

Puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización pero bajos en realización personal son indicadores claros de presencia del síndrome del burnout en la población, mientras que niveles moderados de las tres dimensiones son factores de alerta ante su posible aparición, consecuentemente niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización y altos en realización personal son indicativos de una baja manifestación del síndrome en esa población.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo, se muestran los resultados y análisis obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de la información. En este orden de ideas Delgado, Colombo y Orfila (2003), afirman que:

El análisis e interpretación de los datos corresponde a la última fase del proceso de investigación, y en el mismo se explana todo un conjunto de argumentos tendentes a dilucidar aspectos inherentes al alcance de cada uno de los objetivos propuesto por el sujeto examinador. (p.82)

Una vez aplicado el instrumento se procedió al análisis e interpretación de los resultados, registrando de forma analítica los resultados obtenidos durante la aplicación del instrumento, con la finalidad de dar respuesta al objetivo general de la investigación referido al análisis del síndrome de burnout en los trabajadores del servicio medico de una empresa de alimentos. A continuación en el cuadro No.- 5, se muestran los cuadros alusivos a la información recolectada, la cual constituye la base fundamental para analizar los ítems que reflejan las dimensiones del síndrome del burnout.

**Cuadro No.- 5. Tabulación de los Datos.**

Sujetos	Ítems																						TOTAL PUNTAJE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	3	3	0	6	5	1	6	0	2	2	0	6	0	1	0	0	3	3	3	5	3	0	52
2	4	3	2	6	0	2	1	6	2	0	0	6	4	0	6	2	6	5	6	5	4	0	70
3	1	3	3	6	2	1	0	6	2	0	0	6	2	0	0	1	6	6	6	1	6	0	58
4	2	4	2	6	1	2	1	6	0	2	0	6	0	0	6	1	5	5	6	5	5	0	65
5	4	3	3	6	2	2	0	3	1	3	0	5	4	1	3	0	4	4	5	1	4	0	58
6	1	2	3	6	2	0	0	6	0	6	0	6	1	0	4	0	6	6	6	2	6	0	63
7	3	1	2	6	3	0	0	3	0	6	0	6	1	1	3	3	3	5	5	4	5	0	60
8	2	3	3	6	3	1	0	3	0	1	0	6	6	0	4	1	6	6	5	2	3	0	61
9	2	1	1	6	3	1	1	6	0	1	0	4	3	0	5	0	6	6	6	5	6	0	63
10	4	2	2	6	0	0	0	5	1	2	0	5	0	1	2	3	5	5	6	3	4	0	56
11	1	3	0	6	5	1	0	6	1	1	0	6	0	0	3	2	3	6	6	0	5	0	55
<b>SUMA</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>66</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>50</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>13</b>	<b>53</b>	<b>57</b>	<b>60</b>	<b>33</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>661</b>

**Fuente:** Trabajadores del servicio médico ocupacional de la empresa de alimentos.

A continuación se procede a la presentación de los resultados del estudio, el número de participantes fue 11 trabajadores pertenecientes al servicio médico ocupacional de la empresa, el puntaje total real fue calculado en 661 puntos, los datos fueron ordenados y agrupados por dimensiones o sub escalas para su presentación. A continuación se presenta el cuadro No.-6 correspondiente a la dimensión agotamiento emocional.

**Cuadro No.- 6. Dimensión: Agotamiento Emocional.**

Ítems	0		1		2		3		4		5		6		Total	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Debido a mi trabajo me siento emocional y físicamente agotado.	0	-	3	27.27	3	27.27	2	18.18	3	27.27	0	-	0	-		
2. Al final de la jornada me siento agotado.	0	-	2	18.18	2	18.18	6	54.54	0	-	0	-	0	-		
3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	2	18.18	1	9.09	4	36.36	4	36.36	0	-	0	-	0	-		
6. Ejecutar mis labores todos los días con mis compañeros de trabajo, es tensión para mí.	3	27.27	5	45.45	3	27.27	0	-	0	-	0	-	0	-		
8. Me siento "quemado" (desgastado) por mi trabajo.	1	9.09	0	-	0	-	3	27.27	0	-	1	9.09	6	54.54	11	100%
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	4	36.36	2	18.18	1	9.09	1	9.09	2	18.18	0	-	1	9.09		
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	7	63.63	4	36.36	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-		
20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	1	9.09	2	18.18	2	18.18	1	9.09	1	9.09	4	36.36	0	-		
<b>Promedio</b>	<b>0</b>		<b>1.54</b>		<b>2.7</b>		<b>4.63</b>		<b>2.18</b>		<b>2.27</b>		<b>3.18</b>		<b>16.5</b>	

**Fuente:** Trabajadores del servicio médico ocupacional.

Como se observa en el cuadro No.6, se agrupan las respuestas de la población en los 8 ítems pertenecientes a la sub escala Agotamiento Emocional, ante el enunciado No.-2 el 54.54% manifiesta que algunas veces al mes se siente agotado al final de su jornada. Un 36.36% se siente cansado cuando se levanta para ir al trabajo una vez al mes, mientras que otro 36.36% manifiesta sentirse así varias veces al mes.

Esto puede corresponder con la primera fase del estrés, denominada Alarma, cuya respuesta al estrés se presenta por una reacción en periodos cortos de duración, como señala la guía de estrés ocupacional (2006). El ítem No.- 8 refleja que el 54.54% diariamente se siente quemado por el trabajo. Sin embargo contrasta con el 63.63% que manifestó en el ítem No.-14 que nunca siente que hace un trabajo duro. El 45.45% reporta que pocas veces, realizar labores con sus compañeros represente tensión para ellos.

Asimismo un 36.36% manifiesta que nunca se siente frustrado por su trabajo, mientras un 36.36% manifiesta que varias veces a la semana se siente que trabaja al límite de sus posibilidades; éstas respuestas evidentemente contrapuestas se reflejan en el promedio de puntuaciones para esta sub escala, el cual se ubicó en 16.5 puntos, lo que corresponde con un nivel de agotamiento emocional bajo.

Al respecto Maslash (1981) comentaba que el agotamiento era una sensación creciente que se experimenta al fallar en la adaptación al entorno, lo que contrasta con lo reportado por la población, pues a pesar de manifestar sentirse “quemados”, no sienten que su trabajo sea duro, por tanto se infiere que la experiencia de adaptación al entorno o los recursos emocionales con los que cuentan son suficientes para manejar el estrés.

A continuación se presentan los resultados de la dimensión despersonalización en el cuadro No.-7.

**Cuadro No.-7. Dimensión: Despersonalización**

Ítems	0		1		2		3		4		5		6		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5. Creo que trato a algunos compañeros de trabajo y a los pacientes como si fueran objetos.	2	18.18	1	9.09	3	36.36	3	27.27	0	-	2	18.18	0	-	11	100%
10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que tengo este trabajo.	2	18.18	3	27.27	3	27.27	1	9.09	-	-	-	-	2	18.18		
11. Me preocupa que este trabajo me endureciendo emocionalmente.	1	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
15. Realmente no importa lo que les ocurrirá a unos compañeros con que debo trabajar.	2	18.18	-	-	1	9.09	3	27.27	2	18.18	1	9.09	2	18.18		
22. Siento que los compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	1	10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
<b>Total</b>	<b>0</b>		<b>0.36</b>		<b>1.27</b>		<b>1.90</b>		<b>0.72</b>		<b>1.36</b>		<b>2.18</b>		<b>7.79</b>	

**Fuente:** Trabajadores del servicio médico ocupacional.

En cuanto a la sub escala Despersonalización, presentados los resultados en el cuadro No.- 7 se observa que la totalidad de la población nunca siente que



los compañeros de trabajo los culpen de sus problemas, mientras que un 18.18% manifiesta que diariamente no le importa lo que le ocurra a sus compañeros de trabajo; ese mismo porcentaje también reporta que se ha vuelto más insensible con gente desde que realiza este trabajo.

Al 100% nunca le preocupa que por el trabajo se estén endureciendo emocionalmente. Fuertes (2004) definió la despersonalización como las actitudes de insensibilidad y cinismo hacia los receptores del servicio.

Llama la atención que un 27.27% sumado al 18.18% manifiesten que algunas veces al mes o la semana traten a sus pacientes como objetos, lo que es un signo de alarma que debe atenderse por parte de la organización. En este caso el desapego no representa un riesgo para la población a pesar que existen resultados puntuales que deben atenderse.

Sin embargo, los resultados están acordes a lo planteado en el modelo basado en la teoría del intercambio social, donde el individuo percibe equilibrio en sus relaciones con los otros, por tanto se implica con su trabajo, en contraste de un 54.54% que consideran que tienen un comportamiento más insensible con la gente alguna vez o varias veces por año.

Por ello la puntuación promedio de la dimensión Despersonalización se ubicó en 7.79 puntos lo que se estima como baja, es decir los trabajadores perciben equidad entre lo que dan y lo que reciben de las relaciones interpersonales con sus compañeros. No se manifiestan actitudes negativas hacia los compañeros o los pacientes que requieren mayores medidas de intervención, tampoco irritabilidad o rechazo hacia el trabajo, esta dimensión puede considerarse un aspecto positivo en los trabajadores, es decir una fortaleza.

A continuación se presentan en el cuadro No.- 8, los resultados de la sub escala Realización Personal.

**Cuadro No.-8. Dimensión: Realización Personal**

Ítems	0		1		2		3		4		5		6		Total				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%			
4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros de trabajo.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100	11	100	%		
7. Enfrento muy bien los problemas que presentan con mis compañeros de trabajo.	7	63.63	3	27.27	-	-	-	-	-	-	-	-	1	9.09					
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	5	45.45	3	27.27	3	27.27	-	-	-	-	-	-	-	-					
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	-	-	-	-	-	-	-	-	1	9.09	2	18.18	8	72.72					
16. Trabajar en contacto directo con mis compañeros me produce bastante estrés.	4	36.36	3	27.27	2	18.18	2	18.18	-	-	-	-	-	-					
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada con mis compañeros de trabajo.	-	-	-	-	-	-	3	27.27	1	9.09	2	18.18	5	45.45					
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	-	-	-	-	-	-	1	9.09	1	9.09	4	36.36	5	45.45					
19. He realizado muchas cosas productivas en este trabajo.	-	-	-	-	-	-	1	9.09	-	-	3	27.27	7	63.63					
21. Siento que se trata de forma adecuada los conflictos laborales.	-	-	-	-	-	-	2	18.18	3	27.27	3	27.27	3	27.27					
<b>Promedio</b>	<b>0</b>		<b>0.81</b>		<b>0.90</b>		<b>2.45</b>		<b>2.18</b>		<b>6.36</b>		<b>21.81</b>					<b>34.51</b>	

Fuente: Trabajadores del servicio médico ocupacional.

El cuadro No.- 8 presenta los resultados de la dimensión Realización Personal, destacan los resultados altamente dispersos por ejemplo el ítem No.- 4. Donde el 100% manifiesta que entiende con facilidad lo que piensan sus compañeros de trabajo, así como un 72.72% se siente con mucha vitalidad, estos aspectos se consideran una fortaleza pues contribuyen a crear un sentimiento de apoyo social en el trabajo, que es coherente con lo reportado en la dimensión Despersonalización al manifestar la totalidad de la población que nunca sienten que los compañeros los culpen de sus problemas, sin embargo el 63.63% manifestó que nunca enfrenta bien los problemas con los compañeros y casi la mitad de la población un 45.45% señaló que nunca siente que este influyendo en la vida de otros mediante su trabajo. Al respecto Fuertes (2004) señala sentimientos de incapacidad en el trabajo e insuficiencia profesional.

Pero ese mismo porcentaje manifiesta que tiene facilidad de crear un buen clima de trabajo con sus compañeros. El promedio de respuesta de esta dimensión indica un 34.51 puntos de valoración, lo que implica un nivel alto de realización personal, se puede inferir que existen buenas relaciones interpersonales en el grupo que se basan en buena comunicación.

### **Diagnóstico de las dimensiones del burnout en los trabajadores de servicio médico ocupacional.**

Luego de la presentación de los resultados del instrumento aplicado, se procede al desarrollo de los objetivos, el diagnóstico de las dimensiones del burnout arrojó un nivel bajo de Agotamiento Emocional donde destacan el reporte de la totalidad de la población de sentirse quemados por el trabajo pero hay una tendencia positiva en dos tercios de la población en sentir que su trabajo no es calificado como duro, además casi el 50% manifiesta que no siente tensión al realizar el trabajo con sus compañeros.

La segunda dimensión Despersonalización, se estimó en un nivel bajo es decir los trabajadores perciben equidad entre lo que dan y lo que reciben de las relaciones interpersonales con sus compañeros. No se manifiestan actitudes negativas hacia los compañeros o los pacientes que requieren mayores medidas de intervención, tampoco irritabilidad o rechazo hacia el trabajo, esta dimensión puede considerarse un aspecto positivo en los trabajadores, es decir, una fortaleza.

En cuanto a la Realización Personal se estimó en un nivel alto donde la mitad de la población manifestó que no siente que su trabajo influye en los demás, pero les es fácil crear un buen clima de trabajo, lo cual evidencia que si hay una influencia. Es importante estudiar porque más del 60% siente que no enfrenta bien los problemas con sus compañeros pues esta creencia puede consolidarse y erosionar las relaciones interpersonales del grupo. La valoración de la dimensión ubicó un nivel alto de la realización personal por ende se puede inferir que existen buenas relaciones interpersonales en el grupo que se basan en buena comunicación.

### **Identificación del nivel de burnout en los trabajadores de servicio médico ocupacional.**

Luego del diagnóstico de las dimensiones del burnout, se procedió a dar cumplimiento del segundo objetivo de investigación el cual consistía en identificar el nivel de burnout presente en la población, para ello se procedió a elaborar un referente de estimación como se mostró en el capítulo III, y con la posterior tabulación de los datos ahora se procederá a calcularlo.

Para ello se siguió el siguiente procedimiento:

1. Se realizan los cálculos con base a los datos recogidos;

$$PTI = N^{\circ} \text{ De Sujetos } \times N^{\circ} \text{ de Ítems } \times 7$$

$$PTI = 11 \times 22 \times 7 = 1694 \text{ puntos}$$

$$PTR = 661 \text{ puntos}$$

**Número de trabajadores: 11**

**Opciones de Respuesta: 7**

2. Sustituye en la formula

$$\text{Valor Real} = \frac{\text{Indice Real}}{\text{Indice ideal}} \times 100$$

$$\text{Valor Real} = (661/1694) \times 100\% = 39\%$$

Valor real calculado para el MBI, aplicado a los trabajadores del servicio médico ocupacional se ubicó en un 39%, lo que implica un nivel moderado de síndrome de burnout, es decir los trabajadores consultados en general manifiestan bajos niveles de agotamiento emocional, moderado nivel de despersonalización y un moderado nivel de realización personal. Por ende se infiere que los trabajadores de servicio médico ocupacional, se encuentran en un nivel que indica balance emocional, una actitud positiva hacia sus compañeros y una estima personal que les permite adaptarse a las situaciones que se presenten.

Es posible que los trabajadores se encuentren en la etapa del idealismo y entusiasmo, descrita por Edelwich y Brodsky (1980) donde experimentan energía, se involucran en el trabajo y hay una sobrecarga voluntaria del mismo pues se siente capaces de cumplir todas las asignaciones, hay mucha motivación intrínseca durante esta etapa, sin embargo no se puede afirmar esta situación sin realizar una investigación que al tener mayor alcance busque establecer otros objetivos, por tanto es una tarea pendiente para futuros investigadores.

### **Establecimiento de medidas preventivas del síndrome de burnout en los trabajadores de servicio médico ocupacional.**

Como resultado de los hallazgos del estudio y dando cumplimiento al último objetivo planteado, a pesar que no existen niveles significativos de burnout en la población estudiada, es conveniente sugerir medidas preventivas para que los síntomas que están en fase inicial o moderada sean intervenidos de manera de garantizar que se mantengan bajos los niveles del síndrome, por ello las investigadoras recomendarán a la organización y a los trabajadores del servicio médico ocupacional:

#### **A la organización:**

- Se le recomienda hacer seguimiento de los niveles de burnout en el departamento de servicio médico ocupacional así como en otras áreas de la empresa, lo ideal será realizar una medición anual para verificar los niveles del mismo y hacer las correcciones que sean pertinentes de acuerdo a la realidad de ese momento.
- Mantener la formación profesional de manera constante del personal de servicio médico ocupacional de manera que estén actualizados en las tareas inherentes a su rol.

- Propiciar actividades que implique equilibrio entre vida personal y laboral de los trabajadores.
- Mantener y desarrollar políticas de recursos humanos que velen por la estabilidad laboral y por el bienestar psicosocial del trabajador.
- Cuidar los factores organizacionales y características de los puestos que puedan ser desencadenantes del síndrome de burnout.

**A los trabajadores de servicio médico ocupacional:**

- Tener claridad del rol que se desempeña, sus funciones, responsabilidades y tareas. Estar en constante actualización profesional.
- Mantener la empatía con los compañeros, no confundir con camaradería.
- Cultivar un estilo de vida sana donde se cuide la salud mediante ejercicios, alimentación y descanso.
- Mantener el clima de trabajo y las relaciones entre compañeros basados en el respeto y la buena comunicación.
- Propiciar la actitud de mentalidad abierta que les permita ser flexible entorno a las circunstancias en que se desarrolla el trabajo, la vida y sus problemas.
- Velar por mantener un equilibrio entre vida laboral y personal.

## CONCLUSIONES

El trabajo, es vital en la vida del ser humano, ya que a través del mismo se obtiene el logro de la subsistencia en el sentido material y también en la satisfacción de necesidades de realización. El trabajo dignifica a la persona, permitiendo desarrollar capacidades y destrezas en la ejecución de sus labores, mientras que se logran los objetivos individuales y organizacionales que den como resultados estándares de calidad y servicio. Tal es el caso de los trabajadores de la salud que contribuyen con el bienestar físico y emocional de los pacientes. No obstante, en la presente investigación se enfocó en analizar el síndrome del burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos ubicada en Maracay, el cual proviene del desgaste de energía debido a la sobrecarga laboral que puede existir en un individuo, a fin de canalizar los factores que inciden en el mismo y que afectan directamente a la organización.

En efecto, se puede mencionar la problemática que existe debido al desconocimiento que poseen los trabajadores referente al síndrome de burnout; y cómo se siente, cómo se manejan física o mentalmente en el día a día para determinar si existen o no agentes que repercutan en el ejercicio profesional, en virtud de recurrir a una serie de técnicas e instrumentos que permitan observar el nivel de burnout que posee el sujeto. Se realizó una exhaustiva revisión documental en artículos científicos y libros especializados que permitió construir el marco técnico de esta investigación y así apoyar el sustentó teórico del estudio a través de las teorías asociadas al burnout y evidenciando la normativa legal vigente que tiene relación con la presente investigación. Por otra parte, se aplicó el instrumento en este caso fue, según Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual permitió obtener los resultados propuestos, con el objeto de analizar el síndrome de burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos ubicada en Maracay, con el propósito de establecer medidas que prevengan sus consecuencias en los trabajadores.



Entre las variables o factores de impacto del burnout, según Maslach Burnout Inventory (MBI), dentro del cual fue evaluado el agotamiento emocional, la despersonalización y realización personal, se elaboró el análisis y discusión de los resultados obtenidos a través de la población seleccionada, se concluye que:

Para analizar objetivos específicos uno y dos de la investigación se debe definir la dimensión o la magnitud de burnout, a través de los resultados obtenidos en el (MBI). Seguidamente se detalla el valor real calculado para el (MBI), aplicado a los trabajadores del servicio médico ocupacional, el cual se ubicó en un 39%, lo que implica un nivel moderado de síndrome del burnout, es decir los trabajadores consultados en general manifiestan:

- Bajo nivel de agotamiento emocional
- Moderado nivel de despersonalización
- Moderado nivel de realización personal.

Por consiguiente, se puede indicar que el síndrome de burnout en los trabajadores se está iniciando, debido a que los niveles arrojados en las dimensiones antes mencionadas son bajos y moderados producto del crecimiento de factores que inciden en la salud del individuo y generan el estrés laboral que afectan su rendimiento, igualmente es una situación de alarma que presenta la organización porque el síndrome ha iniciado y de acuerdo a la variación de las condiciones laborales en las cuales se encuentra el trabajador, facilita el avance de este mal.

Por último, el objetivo específico tres se enfocó en establecer medidas que eviten el progreso del síndrome del burnout en los trabajadores del servicio médico ocupacional de una empresa de alimentos, si bien es cierto, de acuerdo a los resultados arrojados en la investigación, el burnout posee estándares bajos y moderados, lo que resulta positivo para la organización, ya que si se toman medidas preventivas que impidan el desarrollo de esta enfermedad, se garantiza un agradable

ambiente laboral y una atención más eficaz a los pacientes que son usuarios de este centro de salud ocupacional.

En conclusión, el presente trabajo de grado, permite ampliar información referente al síndrome de burnout que presenta el personal de servicio médico ocupacional en su rol de servicio, así como la percepción que éstos tienen acerca de las condiciones que la institución les ofrece para el cumplimiento de su labor.

De acuerdo con el objeto de la investigación, se realizaron una serie de recomendaciones al trabajador y a la organización con la finalidad de minimizar los factores de riesgo asociados al burnout. Seguidamente se indican algunas de las sugerencias propuestas:

A la organización; realizar mediciones anuales al personal del servicio médico ocupacional con la finalidad de conocer los niveles de burnout en los mismos que permitan modificar la situación que se presente al momento de realizar dicho procedimiento, facilitar al trabajador programas de formación, fomentar el equilibrio entre área laboral y personal, también contribuir con desarrollo de políticas de recursos humanos que garanticen la estabilidad laboral de los trabajadores y por ultimo velar cuidar que las características y los factores institucionales generen el síndrome en el personal del departamento.

Al trabajador; ser preciso a la hora de realizar sus funciones y estar continuamente desarrollándose profesionalmente, sostener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros basadas en el respeto, de manera que se genere un buen clima laboral, llevar un estilo de vida saludable con ejercicios, una alimentación balanceada y descansos, afrontar adecuadamente los circunstancias que se presentan en el trabajo y su vida personal, que permita crear un equilibrio laboral y personal del trabajador.

## LISTA DE REFERENCIAS

Alcaraz, F. (2006), Ortiz, G., González, A., y Rosas, M. **Efectos de la precisión instruccional y la densidad de retroalimentación sobre el seguimiento, la elaboración y transmisión de descripciones en tareas de discriminación condicional.** *Acta Comportamentalia*, 14, 2, 103-130.

Balestrini, M. (2002) **“Como se Elabora el Proyecto de Investigación”**. (2ª Ed) Caracas, BL Consultores Asociados

Barrios, M. (2012) **“Categorización del desgaste laboral en una unidad de negocio”** Dpto. de Ingeniería de Métodos. Escuela de Ingeniería Industrial. Universidad de Carabobo. (Documento en línea) [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-48212012000200007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1316-48212012000200007&script=sci_arttext)

Betancourt, O. **“Texto para la Enseñanza e Investigación de la Salud y Seguridad en el Trabajo”**. Quito, Ecuador. Ed. OPS/OMS-FUNSA, 1999.

Bitar, N. (2012) **“Síndrome Burnout o del agotamiento profesional”**

(Documento en línea) <http://www.monografias.com/trabajos91/sindrome-burnout-o-del-agotamiento-profesional/sindrome-burnout-o-del-agotamiento-profesional.shtml>

Tamayo, M. (2000) **“La Metodología de la Investigación”**

Cañadas de la Fuente, G. (2012) **“Medida e Identificación de Factores de Riesgo de Padecimiento del Síndrome de Burnout en Personal de Enfermería”**. (Documento en línea)

<http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned:PsicologiaGacanadas&dsID=Documento.pdf>

Cesar, R. **“Seguridad Industrial: Enfoque Integral”** 2da Edición. Mexico, Limusa (2005)

Cevallos, C. (2012) **“Síndrome de Burnout y su Efecto en la Calidad de Atención que Brinda el Personal de Enfermería de las Áreas Críticas del Hospital Verdi Cevallos Balda, Julio –Diciembre del 2012”** (Documento en línea) <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/658/1/FCSTGLE2013-0087.pdf>

Correa, J. (2014) Trabajo de Grado titulado **"Condiciones de trabajo como factor de riesgo psicosocial generador de estrés laboral crónico y el consecuente síndrome de burnout en profesionales de Relaciones Industriales ubicados en la zona industrial de Maracay, Estado Aragua"**. Presentado para optar el Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo, La Morita - Venezuela. (Biblioteca FaCES, La Morita, Edo Aragua)

**Comisión Venezolana de Normas Industriales (COVENIN) norma 2270:1995. Integración y funcionamiento de comités de higiene y seguridad industrial.**

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.**

**Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.** (L.O.P.C.Y.M.A.T.). Gaceta Oficial N° 38.236, del 26 de Julio de 2005

**Reglamento Parcial de las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo**

Gaceta Oficial N° 38.596 del 03 de Enero 2007.

**Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras.** (L.O.T.T.T.) (2012)

Chiavenato, I. (2000), **“Administración de Recursos Humanos”** 5ta. Ed. McGraw Hill, Colombia.

Delgado, Y. **“La investigación social como proceso: Ejercicios y propuestas”** Universidad de Carabobo (2008).

**“Etiología y Prevención del Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Salud”** (Documento en línea) [http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5\\_153.htm](http://med.unne.edu.ar/revista/revista153/5_153.htm)

**“Ergonomía y Psicosociología Aplicada. Manual para la formación de especialistas”**. 12ª Edición (Documento en línea) [www.books.google.co.ve](http://www.books.google.co.ve)

Freudenberger, H. J. (1974) **“Staff Burnout. Journal of Social Issues”** 30: 159-166

Lección 2. **“Enfoques y Modelos sobre el Síndrome de Burnout”**  
(Documento en línea)

[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101110/EnLinea/leccion\\_2\\_enfoques\\_y\\_modelos\\_sobre\\_el\\_sndrome\\_de\\_burnout.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101110/EnLinea/leccion_2_enfoques_y_modelos_sobre_el_sndrome_de_burnout.html)

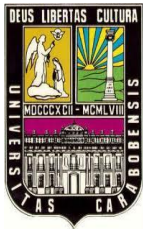
Harold, K **“Una Perspectiva Global”** Ed. Mc. Graw-Hill, México, 1994.

Quijada, E. (2009) **“Evaluación del Síndrome de Burnout en Trabajadores del Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital “Dr. Felipe Guevara Rojas” El Tigre, Estado Anzoátegui Primer Semestre 2008”** (Documento en línea)

[http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS\\_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/SALUD\\_OCUPACIONAL/TGERQ85Z322009\\_ErickQuijada.pdf](http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/SALUD_OCUPACIONAL/TGERQ85Z322009_ErickQuijada.pdf)

STONER, James, (1996). Administración. Sexta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.

# **ANEXOS**



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



Estimado Trabajador.

A continuación se le presenta un cuestionario que pertenece a la fase de campo del trabajo de grado titulado: **SINDROME DEL BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO MEDICO OCUPACIONAL DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS EN MARACAY**, el cual es realizado por las Br. Britapaz Wendy y Br. Díaz Karolys. Para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales en la Universidad de Carabobo. Su participación en esta encuesta es completamente voluntaria. Le garantizamos que los datos suministrados solo serán utilizados con fines académicos, por tanto serán tratados con la mayor confidencialidad y anonimato.

Marque con una equis (x) la opción de su preferencia según la ponderación que se señala a continuación:

- 0= Nunca
- 1=Alguna vez al año o menos
- 2=Una vez al mes o menos
- 3=Algunas veces al mes
- 4=Una vez a la semana
- 5=Varias veces a la semana
- 6=Diariamente.

Agradecemos su valiosa colaboración,

Las investigadoras

### Maslash Burnout Inventory

	0	1	2	3	4	5	6
1.- Debido a mi trabajo me siento emocional y físicamente agotado.							
2.- Al final de la jornada me siento agotado.							
3.- Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4.- Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros de trabajo.							
5.- Creo que trato a algunos compañeros de trabajo y a los pacientes como si fueran objetos.							
6.- Ejecutar mis labores todos los días con mis compañeros de trabajo, es tensión para mí.							
7.- Enfrento muy bien los problemas que presentan con mis compañeros de trabajo.							
8.- Me siento "quemado" (desgastado) por mi trabajo.							
9.- Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10.- Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que tengo este trabajo.							
11.- Me preocupa que este trabajo me endureciendo emocionalmente.							
12.- Me encuentro con mucha vitalidad.							
13.- Me siento frustrado por mi trabajo.							
14.- Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15.- Realmente no importa lo que les ocurrirá a unos compañeros con que debo trabajar.							
16.- Trabajar en contacto directo con mis compañeros me produce bastante estrés.							
17.- Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada con mis compañeros de trabajo.							
18.- Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.							
19.- He realizado muchas cosas productivas en este trabajo.							
20.- En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21.- Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos laborales.							
22.- Siento que los compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							



**COEFICIENTE ALFA CROMBACH**

		Items																						TOTAL PUNTAJE	
sujetos		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
Trabajadores del servicio medico	1	3	3	0	6	5	1	6	0	2	2	0	6	0	1	0	0	3	3	3	5	3	0	52	
	2	4	3	2	6	0	2	1	6	2	0	0	6	4	0	6	2	6	5	6	5	4	0	70	
	3	1	3	3	6	2	1	0	6	2	0	0	6	2	0	0	1	6	6	6	1	6	0	58	
	4	2	4	2	6	1	2	1	6	0	2	0	6	0	0	6	1	5	5	6	5	5	0	65	
	5	4	3	3	6	2	2	0	3	1	3	0	5	4	1	3	0	4	4	5	1	4	0	58	
	6	1	2	3	6	2	0	0	6	0	6	0	6	1	0	4	0	6	6	6	2	6	0	63	
	7	3	1	2	6	3	0	0	3	0	6	0	6	1	1	3	3	3	5	5	4	5	0	60	
	8	2	3	3	6	3	1	0	3	0	1	0	6	6	0	4	1	6	6	5	2	3	0	61	
	9	2	1	1	6	3	1	1	6	0	1	0	4	3	0	5	0	6	6	6	5	6	0	63	
	10	4	2	2	6	0	0	0	5	1	2	0	5	0	1	2	3	5	5	6	3	4	0	56	
	11	1	3	0	6	5	1	0	6	1	1	0	6	0	0	3	2	3	6	6	0	5	0	55	
	SUMA		27	28	21	66	26	11	9	50	9	24	0	62	21	4	36	13	53	57	60	33	51	0	661
	PROMEDIO		2,5	2,5	1,9	6,0	2,4	1,0	0,8	4,5	0,8	2,2	0,0	5,6	1,9	0,4	3,3	1,2	4,8	5,2	5,5	3,0	4,6	0,0	
DESVIACION		1,2	0,9	1,1	0,0	1,7	0,8	1,8	2,0	0,9	2,1	0,0	0,7	2,1	0,5	2,1	1,2	1,3	1,0	0,9	1,9	1,1	0,0	5,07	
VARIANZA		1,5	0,9	1,3	0,0	2,9	0,6	3,2	4,1	0,8	4,4	0,0	0,5	4,3	0,3	4,2	1,4	1,8	1,0	0,9	3,6	1,3	0,0	25,69	
<b>SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS</b>																							<b>38,5</b>		

11

RESUMEN		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
0	Nunca	0	0	3	0	11	3	7	1	10	11	11	0	11	7	11	4	0	0	0	11	0	11
1	Alguna Vez al ano o menos	3	2	1	0	0	5	3	0	0	0	0	0	0	4	0	3	0	0	0	0	0	0
2	Alguna vez al mes o menos	3	2	3	0	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
3	alguna vez al mes	2	6	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	1	1	0	2	0
4	Una vez a la semana	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	3	0
5	varias veces a la semana	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	2	4	0	0	3	0
6	Diariamente	0	0	0	11	0	0	1	9	0	0	0	8	0	0	0	0	5	5	10	0	3	0
TOTALES		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0,63$$

**Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad**

Rangos	Coefficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

Para el cálculo de confiabilidad, ésta fue calculada utilizando el indicador de confiabilidad denominado coeficiente Alfa de Crombach. Para el caso en estudio arrojó un resultado en la escala de 0.63 concluyéndose que la confiabilidad del instrumento alta por tanto es confiable desde el punto de vista estadístico.

