



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



**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE
LABORA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Línea de Investigación:

Salud y Riesgo Laboral

Autores:

Colón, Johana

Hernández, Omer

Torres, Leomar

Bárbula, Julio 2015



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



**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE
LABORA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Autores:

Colón, Johana

Hernández, Omer

Torres, Leomar

Trabajo de Grado presentado para optar el Título
de Licenciados en Relaciones Industriales

Bárbula, Julio 2015



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



Veredicto

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del trabajo de grado titulado **“SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE LABORA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR”**, presentado por : Colón, Johana, Cédula de Identidad N° 16.874.602; Hernández, Omer, Cédula de Identidad N° 18.240.940; Torres, Leomar, Cédula de Identidad N° 10.758.643, para optar el Título Licenciados en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombres y Apellidos	C.I	Firma
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE
LABORA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Tutor:

Mariela Rodríguez

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Mariela Rodríguez
C.I: 12.033.899

Bárbula, Julio del 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CONSEJO DE ESCUELA



CE- 033/15

Valencia, 17 de marzo de 2015

Ciudadano:

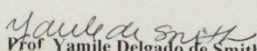
Prof. Mariela Rodríguez

Presente

Cumplo con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión No. 592, de fecha 17/03/2015, acordó ratificarlo como **TUTOR DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO** titulado: "Síndrome de burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior", correspondiente a los bachilleres: **COLON JOHANA, HERNANDEZ OMER y TORRES LEOMAR**, con el cual aspiran obtener el título de Lic. en Relaciones Industriales.

Anexamos un ejemplar para los fines correspondientes.-

Atentamente,


Prof. Yamilé Delgado de Smith
Directora - Presidente del Consejo de Escuela
de Relaciones Industriales



YDS/cm.-

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darnos la sabiduría y fortaleza justa para avanzar y alcanzar nuestra meta.

A nuestra Alma Mater, Universidad de Carabobo que nos albergó todos estos años, por abrirnos sus puertas y formándonos como profesionales.

A nuestra Tutora, Profesora Mariela Rodríguez, por su tiempo, dedicación y por brindarnos las herramientas necesarias para realizar nuestro trabajo de grado.

Al Profesor Bruno Valera por los conocimientos brindados y su ayuda en la confiabilidad y datos estadísticos de nuestra tesis de grado.

Al personal administrativo de la Institución Pública de Educación Superior por prestarnos su colaboración e información en la aplicación de los instrumentos.

A la Sra Rosa y nuestra amiga Yanetsi Colmenares por abrirnos las puertas de su casa para reunirnos y realizar nuestro trabajo de grado, dándonos ánimo en todo momento.

A nosotros como compañeros de tesis, amigos en esta carrera profesional, que siempre hemos estado juntos, prevaleciendo el respeto, la comunicación y una linda amistad.

A todos aquellos que de una forma u otra aportaron un granito de arena en la construcción de esta meta.

A TODOS Mil GRACIAS!!!

Johana, Leomar y Omer

DEDICATORIA

Primeramente a Dios, por iluminar mi camino, ser mi guía en todos los proyectos de mi vida, por darme la fuerza para seguir adelante y no decaer, llenándome de sabiduría, confianza y amor.

A mis padres, Carmen Elena Suarez y Juan Colón por ser los pilares fundamentales de mi vida, enseñándome que las cosas con esfuerzo y constancia se pueden lograr, apoyándome siempre en todas las metas que me propongo, este logro alcanzado es también de ustedes, LOS AMO.

A mi hermano John, por sus hermosas palabras y buenos consejos en todo momento.

A mis sobrinos, Jolbert, Moisés, Dayana y José Antonio, que con sus ocurrencias y travesuras llenan mi vida de alegría y felicidad, deseando ser el ejemplo que los impulse a seguir adelante.

A mi amiga, hermana Rosiris Rivas por brindarme su mano amiga y ese apoyo incondicional a lo largo de mi carrera, estando conmigo en todo momento.

A mis compañeros de tesis, Omer y Leomar, gracias por darme la oportunidad de realizar este trabajo de grado con ustedes y por esos gratos momentos en toda nuestra carrera, el triunfo es nuestro mis PEREIRAS.

A mis familiares y amigos que de una u otra manera han sido partícipes de este logro, que siempre me han apoyado y han creído en mí.

Johana Colón

DEDICATORIA

Quiero agradecer en primer lugar a Dios todopoderoso por darme la vida, salud, familia, sustento todo lo que me hace posible seguir adelante en la vida y darme las oportunidades cada día para crecer como persona.

A mi madre Yanetsi Colmenares por no solo ser mi madre sino mi padre, por dedicar cada segundo de su vida a hacer lo mejor que puede para darnos bienestar a mi hermano y a mí, por estar conmigo en las buenas y en las malas, por ser la persona con la que puedo contar toda mi vida, gracias por quererme más que nadie en el mundo, te dedico cada logro de mi vida.

A mi abuela Rosa por quererme tanto como mi madre y mostrar cada esfuerzo que hace por nuestra familia, inspirarme cada día con su dedicación y energía para salir adelante, pero sobre todo por demostrarme la gran bondad que puede existir en un ser humano.

A mis compañeras Leomar y Johana por su valiosa amistad durante todos los semestres que compartimos juntos, los días y noches que pasamos estudiando para nuestro futuro, motivándome siempre y por su apoyo del cual estoy muy agradecido.

A todos los profesores que hicieron de cada noche de desvelo por estudio motivo de satisfacción.

Y por último a mis grandes amigos Ruth, José y Luis a quienes les debo mucho por su apoyo incondicional.

Omer Hernández

DEDICATORIA

Hoy después de todo este tiempo, he logrado uno de mis grandes éxitos por eso le dedico a Dios Todopoderoso, por estar siempre conmigo, guiarme por el camino del bien y darme las fuerzas necesarias para no decaer en los momentos de angustia y desesperación, por darme la fuerza y la valentía para seguir adelante con ánimo y sin desfallecer, enseñándome que si se puede con Constancia y Dedicación.

A mi Madre; Marina Margarita Marrero (Q.E.D.P) por traerme al mundo y enseñarme el verdadero valor de la vida, por estar siempre a mi lado en todo momento y ser un papel fundamental a lo largo de mi vida, sé que desde el cielo estas feliz al igual que yo por mi logro, te la dedico con todo mi amor y mi cariño, siempre te amaré y te recordaré.

A mi hija; Daneyis Osmar, por motivarme y creer siempre en mí, eres una de las personas más importantes en mi vida. Te Amo.

A mi Hermano, Jorge Luis, por estar a mi lado, apoyarme, dándome ánimo y por todas esas palabras de aliento dadas en el momento justo, que me sirvieron para seguir adelante. Te Quiero.

A Mayerling Jiménez; Por ser la mejor amiga y cómplice del mundo, por creer en mí, por estar conmigo durante todo este tiempo, apoyándome en las buenas, en las malas y por estar en los momentos más difíciles de mi vida, Gracias. Te Quiero.

A mis amigas, Joselin y Tibisay, por apoyarme, ayudarme y por estar a mi lado en todo momento. Las Quiero.

Leomar Torres

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Índice de Cuadros	xii
Índice de Gráficos	xiii
Resumen	xiv
Introducción	16
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	19
Objetivo de la Investigación	24
Justificación	25
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación	27
Referentes Teóricos	31
Bases Legales	44
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	50
Estrategia Metodológica	51
Población y Muestra	55
Técnica y Recolección de Datos	60
Validez y Confiabilidad	64

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Factores Psicosociales	67
Síndrome de Burnout	73
Síntomas del Estrés	78

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

LISTAS DE REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo A: Instrumento Factores Psicosociales	98
Anexo B: Instrumento MBI-GS	102
Anexo C: Instrumento ISE	103
Anexo D: Confiabilidad Instrumento Factores Psicosociales	104
Anexo E: Confiabilidad Instrumento MBI-GS	105
Anexo F: Confiabilidad Instrumento ISE	106

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Factores psicosociales de riesgo	
2. Efectos sobre la salud	39
3. Medidas preventivas del Síndrome Burnout	40
4. Cuadro técnico metodológico	49
5. Población por dependencia	52
6. Calculo de la muestra por grupos de cargos	55
7. Datos sociodemográficos de la muestra	57
8. Escala factores psicosociales	59
9. Subescala MBI-GS	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°	Pág.
1. Disposición porcentual variable Participación, Implicación y Responsabilidad	65
2. Disposición porcentual variable Formación, Información y Comunicación.	67
3. Disposición porcentual variable Gestión del Tiempo.	68
4. Disposición porcentual variable Cohesión de Grupo.	69
5. Disposición porcentual por dimensión Agotamiento Emocional.	72
6. Disposición porcentual por dimensión Despersonalización.	73
7. Disposición porcentual por dimensión Realización Personal.	74
8. Disposición porcentual Síntomas Psicológicos.	77
9. Disposición porcentual Síntomas Físicos.	79
10. Disposición porcentual Síntomas Sociales.	81



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



**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE
LABORA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Autores:

Colón, Johana

Hernández, Omer

Torres, Leomar

Tutora: Mariela Rodríguez

Año 2015

RESUMEN

El objetivo principal consistió analizar el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior, con la finalidad de contribuir con la salud en el trabajo de este grupo de profesionales. Esta investigación se enmarca en un estudio de campo de modalidad descriptiva, para la recolección de datos se utilizó, el cuestionario de factores psicosociales, el inventario de sintomatología de estrés y el Maslach Burnout Inventory, los cuales fueron aplicados a 52 trabajadores administrativos, los resultados obtenidos demostraron que el 94% de los trabajadores no presentaron agotamiento emocional, el 52% no demostró despersonalización y no hubo baja realización personal, aun así están presentes algunos problemas psicosociales a nivel de participación, implicación y responsabilidad, el cual resultó muy inadecuado, existiendo puntos críticos que deben ser atendidos entre los cuales están la rotación, supervisión y trabajo en equipo, 56% de los trabajadores señalan inconformidad en formación, información y comunicación, existiendo factores que ameritan ser atendidos, entre ellos el reconocimiento, adiestramiento, descripción del puesto de trabajo que no están bien definidos. Por lo tanto, los resultados arrojaron ausencia del Síndrome Burnout pero destaca la presencia de factores psicosociales.

Palabras Claves: Burnout, Institución Pública, Personal Administrativo



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



**SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE
LABORA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Autores:

Colón, Johana

Hernández, Omer

Torres, Leomar

Tutora: Mariela Rodriguez

Año 2015

ABSTRACT

The principal aim consisted to analyze Burnout's Syndrome in the clerical staff that works in a public institution of top education, with the purpose of contributing with the health in the work of this group of professionals. This investigation places in a field study of descriptive modality, for the compilation of information there was in use, the questionnaire of factors psicosociales, the inventory of symptomatology of stress and the Maslach Burnout Inventory, which were applied to 52 administrative workers, the obtained results demonstrated that 94 % of the workers did not present emotional depletion, 52 % did not demonstrate depersonalization and there was no low personal accomplishment, even like that they are present some problems psychosociales to level of participation, implication and responsibility, which turned out to be very inadequate, existing critical points to that they must be attended between which the rotation, supervision and teamwork are, 56 % of the workers indicates dissent in formation, information and communication, existing factors that they deserve to be attended, between them the recognition, training, job description that they are not definite well. Therefore They them proved threw absence of the Syndrome Burnout but the presence of factors stands out

Keywords: Burnout, Public Institution, Clerical staff

INTRODUCCION

Actualmente las constantes demandas del mundo en el que se desenvuelve el hombre conllevan a un estilo de vida acelerado, el cual influye directamente en su desempeño laboral, siendo el trabajo un elemento importante en el desarrollo del ser humano, donde pueden poner en práctica sus habilidades, destrezas y conocimientos. Desde el punto de vista psicológico los efectos del trabajo influyen de manera positiva como el bienestar, la solidaridad y la autorrealización, también puede ser generador de efectos negativos, como el estrés, la depresión y sobre todo el Síndrome Burnout, siendo una nueva modalidad de estrés laboral que requiere igualmente atención en el ámbito de las políticas de prevención de riesgos laborales, así como apoyo a las personas que lo padecen.

El Síndrome de Burnout ha despertado el interés en investigadores alrededor del mundo por el efecto observado a quienes desempeñan una actividad relacionada con la prestación de servicios, este síndrome se desarrolla lentamente, pero de manera progresiva comenzarán a aparecer síntomas relativos a la situación psicológica de estar quemado. Esta enfermedad se caracteriza por la disminución de la energía y la capacidad de concentración de la persona en todos los aspectos de la vida, lo cual hace referencia a un cansancio emocional que conlleva a la pérdida de motivación, sentimientos de inadecuación y fracaso, quienes sufren de esta enfermedad padecen de un estado mental negativo, es una combinación de varios elementos como el ambiente físico de trabajo, tipo de organización y las respuestas físicas del sujeto, estos interactúan de manera que ocasionan en la persona trabajadora un sentimiento de ansiedad, angustia, cólera, apatía, depresión, aislamiento o irritabilidad, siendo estas unas de las principales causas del síndrome, lo cual puede traer repercusiones psicosomáticas, conductuales, emocionales, familiares y sociales, además puede ser motivo de absentismo laboral y de bajo rendimiento en el trabajo.

Es una enfermedad que afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas, se trata de profesiones que exigen entrega, implicación, idealismo y servicio a los demás, se asienta sobre una personalidad perfeccionista con un alto grado de auto exigencia y con una gran tendencia a implicarse en el trabajo. Por lo general aparecen signos advertidos no por el mismo profesional, sino por colegas, familiares o amigos; sin embargo, el Burnout, puede ser leve, moderado, grave o extremo, en su potencialidad puede llevar a la muerte.

A raíz de esto surge la curiosidad por estudiar este problema que día a día va consumiendo y sumando más trabajadores a su lista, ocasionando así grandes problemas al trabajador y pérdidas a la organización. Por ello se hace necesario detectar la presencia del mismo y el modo de afrontar sus consecuencias, para así poder dar posibles estrategias de intervención en caso de existir Burnout.

La importancia de llevar a cabo esta investigación radica en analizar el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior, donde la actividad principal es la atención al público y está orientada hacia alumnos, profesores, autoridades, representantes y compañeros de trabajo, generando una elevada exigencia de atención, energía emocional y afectiva.

La investigación consta de cuatro capítulos que se explican a continuación de manera breve y precisa:

Capítulo I, se hace mención al planteamiento del problema, donde se exponen los motivos que impulsaron a realizar la investigación, así como también los objetivos a desarrollar y la justificación que se orientó hacia la necesidad de explicar el problema con sus aportes.

Capítulo II, enmarca la visión documental, en el cual se exponen algunas investigaciones relacionadas con el Síndrome Burnout que constituye los antecedentes del mismo, así como también las bases teóricas que respaldan y apoyan la formulación del problema, el marco legal que regula las áreas de salud ocupacional, que sirve de orientación para el lector con la finalidad del que el mismo se ubique y conozca sobre el tema, permitiendo una amplia visión científica de la problemática planteada.

Capítulo III, hace referencia al marco metodológico, la naturaleza de la investigación, su estrategia metodológica basada en el cuadro técnico, población y muestra escogida para la realización de esta investigación, técnicas del instrumento en la recolección de datos, validez y confiabilidad de los mimos.

Capítulo IV, comprende todo lo relacionado con los análisis e interpretaciones de datos arrojados en la investigación, acerca de la presencia del Síndrome Burnout, los factores de riesgo psicosociales así como también la sintomatología presentada por el personal administrativo objeto de estudio, conclusiones y recomendaciones que deja plasmado el investigador.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El trabajo implica la ejecución de tareas que realizando un esfuerzo físico y mental tienen como objetivo la producción de bienes y servicios a cambio de una remuneración, a través del cual el hombre obtiene sus medios de subsistencia para tener una mejor calidad de vida. Se puede decir que el estar expuestos a largas jornadas de trabajo influye en la aparición de riesgos laborales, lo cual trae como consecuencia factores que afectan progresivamente a la salud.

En la década de los años 60 y 70 la vida laboral se regía por unas reglas muy claras, dónde el espacio de trabajo se limitaba a la fábrica, las responsabilidades eran individuales y específicas, los más viejos enseñaban a los más jóvenes, pues eran los años de experiencia los que llevaban al crecimiento dentro de una compañía. La experiencia laboral era la respuesta interna y subjetiva de los trabajadores para demostrar sus capacidades y aptitudes al enfrentar el desarrollo de sus organizaciones; fue una época en la que se comenzaron a desarrollar los movimientos sobre la calidad de vida laboral, predominando conceptos como satisfacción, motivación, humanización y necesidades personales.

En 1990 aparece el proceso de innovación y difusión de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) que introdujo una transformación radical de los medios de producción, distribución e intercambio, este proceso afectó profundamente la fuerza de trabajo. Los efectos directos de las TIC han producido impactos tanto negativos como positivos en los puestos de trabajo, generando cambios a nivel organizacional, en la producción y en el individuo.

Reyes, Ibarra, Torres y Razo (2012: 01) citando a La Organización Mundial de la Salud (1990) y la Organización Panamericana de la Salud (1990) en un análisis de la situación actual de la salud de los trabajadores, reconocen al estrés como una de las enfermedades del presente siglo, por las dimensiones que ha adquirido debe tratarse como un problema de salud pública, señalan que es prioritario desarrollar entornos laborales saludables, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, motivación laboral y satisfacción en el trabajo, así como la calidad de vida.

La Organización Internacional del Trabajo (1984:01) en su informe del comité mixto mostró preocupación ante el aumento del estrés laboral en el mundo, el cual plantea desafíos que deben ser atendidos con oportunidad, tanto por los gobiernos como por los empleadores y sindicatos. Además señala la importancia de identificar los factores estresores, aun cuando afectan de manera diferente a cada individuo.

De acuerdo a los elevados índices de estrés laboral la OIT (2000:05) en su revista Trabajo, muestra los principales resultados del informe, que alerta acerca de cómo están aumentando la incapacidad mental, los crecientes problemas personales y psiquiátricos que sufren las personas, dando como ejemplo a cinco países; en Estados Unidos, la depresión se ha convertido en una de las enfermedades más comunes, que llega a afectar cada año a una décima parte de los adultos en edad de trabajar, con una pérdida de aproximadamente 200 millones de días de trabajo anuales; en Finlandia, más del 50% de los trabajadores sufre algún tipo de síntomas relacionados con el estrés, tales como ansiedad, sentimientos depresivos, dolor físico, exclusión social y trastornos del sueño; el 7% de los trabajadores finlandeses padece un cansancio severo, que puede llevar al agotamiento, actitudes cínicas y una drástica reducción de la capacidad profesional; en Alemania, los trastornos depresivos son responsables de casi el 7% de las jubilaciones prematuras y la incapacidad laboral por motivos relacionados con la depresión se prolonga dos veces y media más que la incapacidad

provocada por otras enfermedades; en el Reino Unido, casi 3 de cada 10 empleados sufren anualmente problemas de salud mental y numerosos estudios indican que son comunes el estrés provocado por el trabajo y las enfermedades que causa; la depresión, en particular, es un problema tan extendido que, en cualquier momento que se considere, uno de cada 20 británicos en edad de trabajar está padeciendo una depresión importante.

A nivel mundial se reconocen que los estresores laborales son un problema que influye en la seguridad y bienestar de los individuos, estos factores crean condiciones desfavorables que ponen a prueba la capacidad de adaptación de las personas ante las múltiples exigencias y responsabilidades inherentes al trabajo, creando inconformidad, insatisfacción y desmotivación, lo que trae por consecuencia desmejora en la calidad de vida de los trabajadores. Los estresores se encuentran presentes en el ambiente laboral, produciendo efectos a nivel individual y organizacional, estos se clasifican en tres tipos tomando en cuenta diferentes criterios, así lo señala Napione (2008) al distinguir 3 grupos, entre ellos el ambiente físico del trabajo, las demandas del puesto de trabajo y el contenido del puesto de trabajo.

Según la OIT en su informe del Comité Mixto (1984:01) los factores estresores o también denominados factores psicosociales son definidos como “los elementos internos que afectan la relación de la persona con su grupo y cuya presencia o ausencia puede producir un daño en el equilibrio psicológico del individuo”.

El estrés es un elemento que perjudica la vida de los trabajadores y está constantemente presente en el medio ambiente laboral, tiene un impacto en el ausentismo laboral, en la producción y en la ejecución de las tareas, es por ello que cada profesión lleva implícito un cúmulo de situaciones o factores psicosociales que le son propias a la naturaleza de ellas.

Según El Sahili (2010:2) citando a Freudenberg (1974) utiliza el término Burnout para describir “la pérdida de entusiasmo, acompañado de diversos síntomas psíquicos como la merma motivacional y síntomas físicos como la fatiga, el insomnio, dolor de cabeza, las preocupaciones excesivas y los diversos desordenes gastrointestinales”. Para este autor, el síndrome es un estado de fatiga crónica, combinado con depresión y frustración, generado por determinadas características personales ya sea por su estilo de vida o diversas propensiones, en otras palabras, por estar en una relación laboral que no genera suficiente recompensa conlleva a reducir su participación y satisfacción en el trabajo.

Así pues, Maslach y Jackson (1981) definen el Burnout como una manifestación conductual del estrés laboral y lo entienden como un síndrome de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, dificultad para el logro o realización personal. El Síndrome se caracteriza como un proceso marcado por el agotamiento emocional que constituye el elemento central y se caracteriza por una sensación de agotamiento en el trabajo de no poder dar más de sí mismo desde el punto de vista profesional; la despersonalización se refiere a una serie de actitudes negativas, cinismo y aislamiento que adopta el sujeto; por último, la falta de realización personal es cuando la persona se encuentra insatisfecha con sus logros profesionales, es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, impidiendo la satisfacción en el ambiente laboral.

Según Gil-Monte (2008:6) conceptualiza el Burnout como “una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza por baja ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa”. La baja ilusión por el trabajo es un deterioro cognitivo y lo define como el deseo del individuo de alcanzar las metas laborales porque supone una fuente de placer personal; el desgaste psíquico, consiste en el deterioro emocional del individuo, se define como la aparición de agotamiento emocional y físico; la indolencia es un deterioro de las actitudes y conductas del profesional, se define

como la presencia de actitudes negativas e indiferencia o cinismo hacia los clientes de la organización.

En Venezuela el Síndrome de Burnout ha sido estudiado como la segunda causa de enfermedades ocupacionales asociada a los factores psicosociales según estadísticas de accidentes laborales formalizados desde el año 2006 al 2013 presentadas por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL). Se puede decir que es un tema que se ha enfocado al personal de salud, dejando a un lado a otras profesiones vulnerables como el trabajo del personal administrativo, ya que, son susceptibles a presentar el Síndrome de Burnout por estar en contacto con clientes, usuarios y el resto del personal, e interactuando con diferentes factores como; la carga excesiva de trabajo, el tiempo limitado, las bajas remuneraciones, el bajo número de personal, la escasez de recursos, el poco apoyo directivo o supervisorio, que pueden afectar la calidad de prestación de sus servicios.

En el caso específico del personal administrativo de una institución pública de educación superior se puede observar que la atención al público es la actividad principal y está orientada hacia alumnos, profesores, autoridades, representantes y compañeros de trabajo, generando una elevada exigencia de atención, energía emocional y afectiva.

Esta situación da origen a la aparición de estresores laborales tales como: alto volumen de trabajo, dificultades para concluirlo por falta de recursos materiales y humanos; también existen vacantes que no han sido suplidas por falta de disponibilidad presupuestaria, así como también monotonía en el puesto de trabajo por la poca variación de actividades. Otro problema sería la ambigüedad de rol, provocada por la realización de tareas que no se corresponden con el contenido del cargo; así mismo en muchos casos, el personal administrativo ignora las funciones y

responsabilidades de su cargo, ya que, en algunos casos las contrataciones de personal son improvisadas. La integración de nuevas tecnologías, el trabajador debe adaptarse a los cambios y a las innovaciones esto tiene que ver con las transformaciones que puede producir en los requerimientos del puesto de trabajo, lo cual causa temor y malestar, además existe falta de oportunidades de ascenso o de crecimiento por un estricto perfil de cargos, aun cuando tienen un bajo nivel educativo, por último, los bajos salarios, ya que, vienen a ser determinados por una discusión de contratación colectiva no coherente a las necesidades económicas actuales y sus respuestas son dilatorias pues se dan cada dos años.

Ante las situaciones planteadas surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuales son los factores que propician el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior?, ¿Cuál es el nivel del Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior? ¿Cuáles son los síntomas que refleja el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior?.

Objetivos de la investigación.

Objetivo general.

Analizar el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior con la finalidad de contribuir con la salud en el trabajo de este grupo de profesionales.

Objetivos específicos.

- Identificar los factores psicosociales asociados a la ocurrencia del Síndrome Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior.
- Diagnosticar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior.
- Señalar los síntomas vinculados al Síndrome Burnout presentes en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior.

Justificación

El Síndrome de Burnout, también llamado síndrome de estar quemado o de desgaste profesional, es una respuesta al estrés laboral crónico, el cual se produce mayormente en las profesiones relacionadas con la prestación de servicios a otras personas, cuyo objetivo es velar por los intereses o atender las necesidades de los usuarios de dichos servicios.

El propósito de la presente investigación es analizar el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior tomando en cuenta aspectos, como el cansancio emocional, despersonalización, baja eficacia profesional y sus repercusiones en el ámbito laboral, con el objetivo de brindar información a la institución para disminuir los efectos negativos del Síndrome de Burnout, permitiendo mejorar la salud en el trabajo.

La línea de investigación a la que se suscribe el estudio es salud y riesgo laboral, ya que, se enfoca en el estudio de las condiciones técnico ambientales del trabajo, las condiciones de higiene y seguridad, describe las mejores prácticas de gestión del trabajo, permitiendo el análisis del Síndrome de Burnout y concientizar a la organización de tener un lugar confortable en términos de su seguridad física y salud

laboral, para así poder generar estrategias que contribuyan a la prevención, diagnóstico o mejoramiento de la salud tanto física como mental del personal que labora en la institución.

Esta Investigación resultó de gran interés para quienes estudian el Síndrome de Burnout en el área de las Relaciones Industriales, permitiéndole establecer medidas de control en cuanto a la aparición de enfermedades ocupacionales, como prevenirlas y brindar herramientas que ayuden al manejo del estrés laboral, con la posibilidad de buscar estrategias que permitan evitar este síndrome, mejorando la salud en el trabajo, de esta manera reducir posibles pérdidas a nivel organizacional, logrando las metas y objetivos propuestas por la institución.

Tiene relevancia en el ámbito social ya que, a través de la información suministrada permite dar a conocer a la población en general sobre el Síndrome de Burnout, lo cual está relacionado con el mundo del trabajo y es reconocido por los profesionales del área como un hecho social, por lo tanto la aparición del síndrome repercute directa e indirectamente a través de actitudes negativas, conflictos interpersonales, que afectan el ámbito laboral.

La investigación deja un aporte a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, ya que, es una herramienta que permite identificar los diferentes factores de riesgo que pueden dar origen al Síndrome de Burnout. Así como también brindar un soporte y base para futuras investigaciones en el campo de la seguridad y salud en el trabajo dentro del marco de las Relaciones Industriales, dando la facilidad de desarrollar a través de ésta, recomendaciones que mejoren la salud en el trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico referencial representa la sustentación de la investigación de acuerdo a las variables en estudio, que se consideran antecedentes de la misma, así como también las bases legales que dan fundamento, de allí su importancia para el desarrollo de los objetivos propuestos.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes según Rojas (2010) pueden ser entendidos en los siguientes términos:

Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. Debe evitarse confundir los antecedentes de la investigación con la historia del objeto de estudio en cuestión. Aunque los antecedentes constituyen elementos teóricos, éstos pueden preceder a los objetivos, ya que su búsqueda es una de las primeras actividades que debe realizar el tesista, lo que le permitirá precisar y delimitar el objeto de estudio y por consiguiente los propósitos de la investigación. (p.1).

En este sentido fueron revisados los siguientes trabajos:

Madero, Ulibarri, Pereyra, Paredes y Briceño (2013). Burnout en Personal Administrativo de una Institución de Educación Superior Tecnológica de Yucatán, México. Trabajo de Investigación para optar al Título de Psicólogo. Instituto Tecnológico de Mérida Yucatán. México. No Publicado.

Su objetivo principal fue determinar las variables sociales (Edad, Género, Escolaridad, Estado Civil) y las variables económico-organizacionales (Sueldo Mensual, Prima Vacacional Anual y Antigüedad en el puesto), relacionadas con la prevalencia del Síndrome de Burnout. Fue una investigación de tipo correlacional con enfoque cuantitativo y su diseño se catalogó como no experimental.

La muestra seleccionada fue de 66 trabajadores administrativos de diferentes departamentos. El instrumento empleado para determinar el nivel del Síndrome de Burnout fue el Maslach Burnout Inventory, adaptado para su aplicación en el ámbito administrativo. Los resultados indican que existió una gran diversidad de características sociales y económico-organizacionales entre el censo, dando por resultado el 4,5% de la población, factor que no incidió para que la presencia del síndrome. La relación entre las variables sociales, económico-organizacionales y el nivel del Síndrome Burnout permitió conocer que los sujetos estudiados en general no se encontraban afectados por los síntomas del síndrome; por el contrario, mostraron indicios que la ligera presión que sienten en sus puestos de trabajos se puede asociar por las consecuencias que el estrés genera en las personas.

Esta investigación guarda relación con el tema de estudio, por la necesidad de obtener información acerca de los riesgos que ocasiona el Síndrome de Burnout y orientó en la elaboración de las variables a utilizar en el análisis e interpretación de resultados.

Urdaneta (2012) Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout) en Médicos cursantes de Postgrado de la Facultad de Medicina de la ULA. Trabajo de Investigación para optar el Grado de Psiquiatra. Universidad de los Andes. Mérida. Venezuela. No Publicado.

El objetivo fundamental de esta investigación es establecer el nivel de desgaste profesional, así como también las características sociodemográficas en los médicos residentes cursantes de Postgrado de la Universidad de Los Andes. Se utilizó un estudio observacional descriptivo de corte transversal. La muestra fue de 215 médicos a los cuales se les aplicaron dos instrumentos, el primero fue una ficha de datos demográficos y el segundo el Maslach Burnout Inventory, se evaluaron los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización profesional.

El 58,14% de la población presentó agotamiento emocional en forma leve; en la escala de despersonalización reveló un 45,12% en forma leve; y por último la falta de realización personal se presentó un 42,33% en forma leve. Por lo que se concluye que los médicos cursantes de postgrados de la ULA no presentan el Síndrome de Burnout en forma severa, pero si se presenta en forma leve, el síntoma más prevalente fue el agotamiento emocional.

La relación existente de esta investigación con la planteada, es que en ambos casos se identifican las tres dimensiones del Síndrome de Burnout y los diferentes niveles que se puede presentar en cada una de ellas.

Ramírez y Morese (2011). Análisis del Síndrome Burnout en el marco de la LOPCYMAT con respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudios. Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui. Trabajo de Investigación para optar al título Licenciado en Contaduría Publicada en la Universidad de Oriente. Estado Anzoátegui. No Publicado.

El objetivo fundamental de esta investigación es analizar el Síndrome de Burnout en el marco de la LOPCYMAT, tomando en cuenta los factores externos presentes en el entorno donde laboran comúnmente, llamados estresores, con respecto al personal que labora en los Departamentos de Estudios Generales. Esta investigación se obtuvo

como resultado que la mayor parte de los encuestados un (70%) manifestaron que a veces sienten agotamiento, lo que permite alegar que dicha variable tiene poca relevancia y su efecto es poco significativo. Ante los datos recolectados, se concluye que las posibles causas de desarrollar Burnout están presentes en el ámbito laboral y social en las personas encuestadas pero, a un nivel aceptable, es decir, que el grado de dichos factores no se considera tan elevado.

La presente investigación permitió conocer el Síndrome Burnout con respecto a la LOPCYMAT y la responsabilidad que tienen el Estado y los patronos de brindarles seguridad a los trabajadores, siendo una enfermedad ocupacional que se da en todos los ámbitos laborales, estableciendo como deben ser las condiciones adecuadas de trabajo y un desarrollo de la creatividad e integración entre trabajadores y autoridades universitarias.

Rosales (2010) Síndrome Burnout en Personal Administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Trabajo de Investigación para optar el Título de Psicólogo. Escuelas de Ciencias Psicológicas. Universidad de San Carlos de Guatemala. No Publicado.

El Objetivo fundamental de esta investigación fue establecer la relación entre el contexto laboral y Síndrome Burnout en Personal Administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, describir las causas y síntomas del Síndrome de Burnout e identificar qué factores laborales influyen en su aparición. Se utilizó un diseño de investigación no experimental ya que no se manipularon variables solo se correlacionaron es decir respondiendo a las preguntas de investigación. El instrumento utilizado para la investigación fue el Maslach Burnout Inventory, aplicado a la totalidad de la población conformada por 38 personas. De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis global del síndrome Burnout se estima que la población total presentó el diagnostico del síndrome en un

26%; el 55% presentó nivel medio y el 18% presentó un nivel bajo. Por lo que en general el nivel es medio para el personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC.

Ante lo expuesto anteriormente dicha investigación sirvió de aporte ya que permitió conocer las manifestaciones psicosomáticas, conductuales y emocionales del síndrome, como también los puntos que se deben fortalecer para no caer dentro del problema del Burnout y ayudar a mejorar la calidad de vida laboral, además de prevenir el síndrome en la institución.

Referentes Teóricos

Teoría Sociocognitiva del Yo

Los modelos de la teoría socio cognitiva del yo se caracterizan por tomar variables individuales de percepción y autoestima como elementos principales que explican el desarrollo del Síndrome de Burnout; los siguientes autores aportan sus modelos los cuales están relacionados con esta teoría.

Según Mansilla (2012:45) citando a Harrison (1983) describe que “la mayoría de las personas que comienzan a trabajar en el área de servicios en su inicio están altamente motivadas para ayudar a las demás personas, lo que se llama altruismo”, observando en su entorno laboral factores de ayuda los cuales facilitan sus actividades o con factores de barrera que las dificultan. Entre estos factores están la existencia de objetivos laborales realistas, capacitación profesional, toma de decisiones, sobrecarga laboral, el nivel de ajuste entre los valores del trabajador y valores de la institución. Este modelo explica que la eficacia va a ser determinada de acuerdo al grado de motivación que tenga la persona para ayudar a las demás en consecución de los objetivos laborales, de igual forma si en el ambiente laboral

existen factores de ayuda la efectividad irá en aumento, lo que permitirá mejoras en los sentimientos de competencia social en el trabajador.

Por otra parte, cuando los trabajadores se encuentran frente a factores barrera, la eficacia y la efectividad disminuyen, ya que, desarrollan sentimientos negativos al no poder lograr los objetivos, o cuando se mantiene esta situación por un tiempo prolongado se produce el Síndrome de Burnout.

Pines (1993) añade a la teoría socio cognitiva del yo, que los trabajadores cuando intentan darle un sentido existencial a su trabajo desarrollan el Burnout, ésta clase de trabajadores le dan un afecto humanitario y de ayuda a sus labores, de manera que cuando fracasan en la consecución de sus objetivos se frustran al no poder dar contribución significativa a la vida, de tal manera padecerán del síndrome, mientras que un trabajador no esté inicialmente motivado en lugar de desarrollar Burnout experimentará estrés, alienación, depresión o fatiga.

Para todo esto, el autor hace noción al concepto de autoeficacia percibida, el cual es definido por Bandura (1988) como las percepciones que tienen las personas acerca de sus capacidades para desenvolverse ante las situaciones que se les presentan, por lo tanto, aquellos trabajadores que poseen un sentido más elevado de autoeficacia percibida tienden a experimentar menos Burnout que aquellos que tienen un bajo nivel del mismo en situaciones de amenaza, debido a que creen poder afrontarlas de manera positiva.

Thompson, Page y Cooper (1993) hicieron referencia a cuatro factores que implican la aparición del Burnout donde la autoconfianza juega un papel muy importante. Los cuatro factores son: 1) Las discrepancias entre las demandas de la tarea y los recursos del sujeto. 2) El nivel de autoconciencia. 3) Las expectativas de éxito personal. 4) Los sentimientos de autoconfianza. Así mismo señala que la

autoconciencia juega un rol muy importante, siendo un rasgo de la personalidad que influye en el individuo para regular los niveles de estrés que son percibidos durante la realización de sus labores; el reconocimiento de las discrepancias percibidas por demandas y los recursos pueden aumentar el nivel de autoconciencia del individuo, esto sucede cuando no se cuentan con todos los recursos para afrontar las situaciones que se pueden presentar, lo que se traduce en una falta de confianza y un bajo nivel de realización personal en el trabajo.

Cuando el cumplimiento de los objetivos se ve constantemente frustrado los trabajadores con alto nivel de autoconciencia generalmente resuelven las situaciones retirándose mental o conductualmente de la misma. El retiro conductual denota una tendencia a abandonar progresivamente los intentos del individuo por reducir las discrepancias percibidas para el logro de los objetivos, es por ello, que las conductas de despersonalización son consideradas un patrón de retiro conductual.

El aporte de esta teoría reside en que en las instituciones públicas de educación superior requieren un alto grado de exigencias que podrían verse obstaculizados y al no ser logrados los objetivos individuales se da lugar a la aparición del Síndrome de Burnout.

Teoría del Intercambio Social

Estos modelos plantean que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social. A partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, lo que conllevaría a aumentar el riesgo de padecer Burnout.

Buunk y Schaufeli (1993) desarrolló un modelo para explicar la aparición del Síndrome de Burnout en enfermeras. A partir de este contexto plantea dos tipos de

etiología del Síndrome: uno de ellos se refiere a los procesos de intercambio social con los pacientes y el otro hace hincapié en los mecanismos y procesos de afiliación y comparación con los compañeros de trabajo. Existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social: la incertidumbre: Es la ausencia o falta de claridad sobre los propios sentimientos y pensamientos sobre cómo actuar; la percepción de equidad: Hace referencia al equilibrio percibido sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones. La falta de control: Se explica como la posibilidad o capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales. Con respecto a los mecanismos y procesos de afiliación social y comparación con los compañeros de trabajo, los autores explican que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social de los compañeros ante situaciones estresantes, por temor a ser catalogados como incompetentes.

Teoría Organizacional

Golembiewski, Munzenrider y Carter (1988) plantean que existen dos factores que permiten la aparición del Síndrome Burnout, el primero es la sobrecarga laboral, es decir cuando hay mucha estimulación en las actividades que desempeña el trabajador y el segundo factor es la pobreza del rol, el cual se refiere a la baja estimulación, ambigüedad o conflicto del mismo.

Ante estas dos factores el desgaste profesional puede darse en dos fases, la primera fase es el estrés por sobrecarga de trabajo, haciendo que el individuo sienta una pérdida de control sobre sus labores y fatiga, lo cual disminuye su autoimagen positiva. En una segunda fase, el individuo tiende a retirarse personalmente de las situaciones que lo agobian, puede darse de manera positiva o negativa, lo que conlleva en sentido favorable al alejamiento de la solución de problemas.

En la Teoría Organizacional, Cox, Kuk y Leiter (1993) definen el Burnout como una respuesta al estrés que ocurre cuando los mecanismos utilizados por el trabajador afrontan situaciones que no dan resultado, generado básicamente por situaciones de sobrecarga laboral, el cual se refiere cuando existe demasiada estimulación en el puesto de trabajo; y por pobreza de rol es cuando existe escasa estimulación. En ambos casos los trabajadores sienten una pérdida de autonomía y de control que conlleva una disminución de su autoimagen, sentimientos de irritabilidad y fatiga. Estas variables son respuesta a la despersonalización que se dan como sistema de defensa ante los agentes estresores en los cuales intervienen las estructuras, políticas, procedimientos y cultura organizacional.

Winnubst (1993) justifica la aparición del Síndrome Burnout a través de características organizacionales tales como: la estructura, la cual que tiene un sistema de apoyo social; la cultura que se rige por criterios éticos derivados de los valores sociales y culturales de la organización; el clima organizacional y el apoyo social que surgen en interdependencia con el clima laboral, por lo que pueden ser mantenidos y mejorados optimizando el clima, estos criterios éticos hacen posible predecir en qué medida las organizaciones inducirán tensión y el Síndrome de Burnout en sus trabajadores, además el autor señala que el síndrome puede afectar a todo tipo de trabajador y no solo a los del área de la salud o servicios.

Factores Psicosociales

Según Fernández (2010:15) define los factores psicosociales como “condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo, que pueden afectar la salud física, psíquica y social de los trabajadores así como la productividad empresarial”. Por lo tanto los factores psicosociales son todos los factores relativos a la organización del trabajo, que son decisivos para la realización personal del trabajador. Las principales consecuencias negativas sobre la

persona son el estrés, la insatisfacción, cantidad y calidad de trabajo, rotación o absentismo. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación.

Menéndez, Fernández, Llanea, Vásquez, Rodríguez y Espeso (2009) explican que los factores psicosociales “son aquellos elementos comprendidos en las condiciones laborales directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de diferentes tareas asignadas, teniendo la capacidad de perturbar el bienestar o la salud física, psíquica y social del trabajador”.

Los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés, según Cox y Griffiths (1996) los factores psicosociales de riesgo lo dividen en categorías entre las cuales están el contenido de trabajo, sobre carga y ritmo, horarios, relaciones interpersonales, desarrollo de carreras, cultura organizacional y funciones, relación familia trabajo, ambiente y equipo.

CUADRO N°1 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Contenido del Trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados ausencia de mantenimiento de equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual.
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro Laboral, insuficiente remuneración.

Cox y Griffiths, (1996)

Aunque existen distintas definiciones y puntos de vistas acerca de los factores psicosociales, en realidad todos tienen la misma perspectiva ya que, estos representan aquellas condiciones que constituyen el entorno laboral y la interrelación con las personas en un ambiente de trabajo. Así pues, las condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador como la aparición del Síndrome Burnout.

Burnout: Definición y alcance

Freudenberg (1974) utilizó el concepto Burnout para describir el estado físico y emocional causado por la vida profesional de una persona el cual experimentaban jóvenes voluntarios que laboraban en una clínica de Nueva York, durante su jornada se esforzaban mucho para lograr sus ideales superiores, al cabo de 1 a 3 años

comenzaron a presentar conductas de irritabilidad, cansancio, actitudes cínicas a los pacientes y la tendencia a evitarlos, sin embargo el Burnout se extendió a otros ámbitos, haciendo que investigadores del tema adoptaran nuevas posturas en cuanto a él.

Así pues, Maslach y Jackson (1982) definen el Burnout como una manifestación conductual del estrés laboral y lo entienden como un síndrome de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización, dificultad para el logro o realización personal.

El concepto de Burnout ha dado lugar a mucha confusión ya que, suele relacionarse con otros males tales como: el estrés, la fatiga o la depresión, es por ello, que se hace necesario definir cada uno de ellos para tener claridad en cuanto al tema de estudio.

En cuanto al estrés, Seyle (1976) estudiante de medicina observó que todos los pacientes que se estudiaban independientemente de la enfermedad, padecían síntomas comunes como cansancio, pérdida del apetito y baja de peso. Por ello llamó a éste conjunto de síntomas como el síndrome de estar enfermo. En 1950 publicó su investigación más famosa titulada Estrés, siendo un estudio sobre la ansiedad. El término estrés proviene de la física y hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo el que más presión recibe aquel que puede destrozarse; y fue adoptado por la Psicología, pasando a denominar el conjunto de síntomas psicofisiológicos antes mencionado.

En cuanto a la fatiga esta es la falta de energía y de motivación causada por un esfuerzo físico prolongado o intenso, al estrés emocional, aburrimiento y falta de sueño. Para diferenciar la fatiga del Burnout, se puede tomar como referencia el proceso de recuperación de Pines (1993) en el cual el síndrome de desgaste

profesional requiere de un lento proceso para su recuperación. El Burnout, entendido como fatiga, se ubica en la categoría de fatiga emocional, producida por un fuerte estrés y caracterizada generalmente por una disminución o embotamiento de las respuestas emocionales.

Feudenberg (1974) considera que la depresión es uno de los síntomas más característicos del Síndrome de Burnout y se puede describir como el hecho de sentirse triste, melancólico, infeliz, abatido o derrumbado. La depresión clínica es un trastorno del estado anímico en el cual los sentimientos de tristeza, pérdida, ira o frustración interfieren con la vida diaria durante un período de tiempo prolongado. Generalmente, las personas con Síndrome Burnout desconocen su situación y en pocos casos la niegan. Muchas de éstas, transitan por la vida considerando que su estado de ánimo es normal y producto de las vicisitudes de la vida diaria con una depresión enmascarada.

Leiter (1993) demostró a partir de investigaciones empíricas que los patrones de desarrollo entre ambos conceptos son distintos aunque compartan algunos síntomas, se demostró que la depresión posee una relación con el cansancio emocional, pero no con las otras dos dimensiones del Burnout como lo son la baja realización personal y la despersonalización o cinismo.

Causas del Burnout

Según Fernández (2015) las personas tienen un mayor riesgo de padecer Burnout cuando suelen tener un perfil personal caracterizado por idealismo y optimismo en el trabajo, baja autoestima respuestas emocionales desproporcionadas, como lloros o risas exageradas, baja tolerancia al fracaso y sensibilidad a la crítica. Sin embargo, en el ajuste entre el trabajo y el trabajador, la empresa también tiene mucho que decir, algunos factores de riesgo tienen que ver con el ambiente organizacional, aspectos

como la sobrecarga de trabajo, no permitir el control de su trabajo al propio trabajador, las ausencias de refuerzo o las recompensas insuficientes, la falta de apoyo o confianza hacia el empleado y la falta de imparcialidad ante los trabajadores.

Las consecuencias del síndrome de quemarse por el trabajo pueden situarse en dos niveles según Gil Monte y Peiró (1997:81) “consecuencias para el individuo y consecuencias para la organización”.

La causa principal del Síndrome de Burnout según la Norma Técnica de Prevención NPT 704 (2002) reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo, dependiendo de algunas variables de personalidad, sociodemográficas y de entorno personal. La exposición de factores de riesgo psicosocial, a fuentes de estrés en dosis nocivas, variables como carga de trabajo, falta de control, autonomía, ambigüedad, conflicto de rol, malas relaciones en el trabajo, falta de apoyo social y falta formación para desempeñar las tareas, descompensación entre responsabilidad, recursos y autonomía, pueden dar lugar a la aparición del Síndrome de Burnout.

El entorno de trabajo, fundamentalmente con los clientes de la organización puede ser causa de la aparición del Síndrome, cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés mencionadas con anterioridad actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del Síndrome de Burnout.

Por otra parte Bosqued (2008:25) “existen múltiples causas del síndrome entre las cuales se distingue el aburrimiento y estrés, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, reducidas condiciones económicas, sobrecarga en el trabajo, la falta de motivación, reducida orientación profesional”.

A menudo, este síndrome se desencadena bajo unas condiciones de trabajo en las que se destacan especialmente estresores como escasez de personal, que supone sobrecarga laboral, trato con usuarios problemáticos, falta de especificidad de funciones y tareas lo que supone conflicto y ambigüedad de rol, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos.

Efectos sobre la salud

Según la NPT 705 (2002) señala “los efectos sobre las saludes como, agotamiento y malestar general, conductas despersonalizadas, irritabilidad, sentimiento de soledad, actitudes de desconfianza, apatía y actitudes negativas hacia la vida en general”.

Así mismo Forbes (2011:2) “el Burnout envuelve una serie de efectos sobre la salud, a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome”.

El Síndrome de Burnout nivel psicológico genera deterioro en las relaciones interpersonales como el cinismo, la irritabilidad; dentro de los daños físicos pueden padecer úlceras, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales y fatiga crónica; en el entorno laboral, la condición afecta en la productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, disminución del sentido de realización y conflictos de todo tipo, lo que le da su connotación de síndrome.

CUADRO N°2 EFECTOS SOBRE LA SALUD

Actitudinales	Emocionales	Conductuales	Psicosomáticos
Apatía	Ansiedad,	Ausencia laboral	Fatiga crónica
Cinismo e Ironía	Agotamiento Emocional	Cambios bruscos de humor	Dolores de cabeza
Desconfianza Despersonalización	Irritabilidad	Conductas hiperactivas y agresivas	Hipertensión
Hostilidad	Sentimientos de culpabilidad	Exceso de café, tabaco, alcohol	Problemas de sueño
Poca verbalización en las interacciones	Distanciamiento afectivo	Incapacidad de concentración	Crisis de asma

Elaboración propia a partir de Forbes (2011) y las NPT 705 (2002)

Burnout: Medidas Preventivas

Fernández (2015) el Burnout debe prevenirse principalmente desde la empresa, el primer nivel de prevención tiene que venir de la organización actuando sobre el ambiente laboral. Mediante la observación y análisis de recursos, la organización debe identificar, reducir el estrés y sobrecarga laboral.

Para la prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo según Gil-Monte y Peiró, (1997) pueden ser agrupadas en tres categorías: estrategias individuales, estrategias grupales y estrategias organizacionales. Dentro de las estrategias del nivel individual se recomienda la utilización del entrenamiento en solución de problemas, en el nivel grupal la estrategia por excelencia es la utilización del apoyo social en el trabajo por parte de los compañeros y supervisores y por último, es muy importante considerar el nivel organizacional, pues el origen del

problema está en el contexto laboral y por tanto, la dirección de la organización debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización.

CUADRO N°3 MEDIDAS PREVENTIVAS DEL SINDROME BURNOUT

Nivel Organizacional	Nivel Interpersonal	Nivel Individual
Promover el trabajo en equipo.	Entrenamiento en habilidades sociales.	Programas de formación continua.
Aumentar el grado de autonomía.	Promover el apoyo social en el trabajo.	Cambios de ambiente de trabajo, rotaciones.
Definición de competencias y responsabilidades.	Dinámica grupal.	Diversidad de las tareas.
Promover la seguridad en el empleo.	Evitar el aislamiento.	Reconocimiento de las actividades finalizadas.
Recursos adecuados para conseguir los objetivos de trabajo.	Establecer sistemas democráticos participativos en el trabajo.	Programas de supervisión profesional individual.

Elaboración propia a partir de Gil-Monte y Peiró, (1997) y Fernández (2015)

Bases Legales

Organización Internacional del Trabajo. Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores. Convenio N°155. 11 de agosto 1983

Artículo 7. La situación en materia de seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo deberá ser objeto, a intervalos adecuados, de exámenes globales o relativos a determinados sectores, a fin de identificar los problemas principales, elaborar medios eficaces de resolverlos, definir el orden de prelación de las medidas que haya que tomar, y evaluar los resultados.

El convenio anteriormente mencionado hace referencia a la salud mental y física de los trabajadores, así como también el medio ambiente laboral, el cual es un factor determinante en el desarrollo del síndrome de Burnout en condiciones desfavorables, es por ello, que es de relevancia internacional, que el estado en conjunto con las organizaciones tomen las medidas necesarias para prevenir esta patología en caso de que sea necesario a través de estudios regulares.

Constitución de la República Bolivariana De Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de Diciembre de 1999 Bolivariana de Venezuela.

Artículo 21. Todas las personas son iguales ante la ley; en consecuencia: 1. No se permitirán discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, la condición social o aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona. 2. La ley garantizará las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y efectiva; adoptará medidas positivas a favor de personas o grupos que puedan ser discriminados, marginados o vulnerables; protegerá especialmente a aquellas personas que

por alguna de las condiciones antes especificadas, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

A fin de proteger la integridad física y mental de los trabajadores, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece a través del artículo 21 que el estado debe garantizar mediante instrumentos jurídicos, la igualdad de derechos y condiciones favorables para todas las personas pertenecientes a una organización, ante la ley todas las personas son iguales, tienen los mismos derechos y libertades, merecen las mismas oportunidades sin ser discriminados por ninguna clase de motivo social, cultural, o de otro índole.

Artículo 87. Todo patrono y patrona estará obligado u obligada a garantizar a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, seguridad, higiene y ambiente de trabajo digno y adecuado. El Estado garantizará que en todos los ambientes del trabajo se cumplan dichas condiciones de salud, seguridad, higiene, ambiente y relaciones laborales acordes con la dignidad humana y creará instituciones que permitan el control y supervisión del cumplimiento de estas condiciones de trabajo.

Es deber de todos los patronos y patronas asegurar que los trabajadores tengan un ambiente laboral digno, con condiciones de seguridad e higiene aptos para el trabajo, de igual forma el estado debe velar mediante la creación de instituciones que controlen y supervisen que dichas condiciones sean cumplidas por los patronos y patronas.

Ley Orgánica del Trabajo, de Trabajadores y Trabajadoras Gaceta Oficial N° 6.076, 07 de Mayo del 2012

Artículo 43. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene

y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios o becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral

Todo patrono o patrona será responsable por los accidentes laborales y enfermedades ocupacionales ocurridas dentro de la organización a los trabajadores, pasantes, becarios y aprendices o cualquier tipo de relación de trabajo, sea o no culpa del trabajador, ya que, es de responsabilidad del patrono o patrona que estos no ocurran.

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: a) El desarrollo físico, intelectual y moral) La formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo) El tiempo para el descanso y la recreación. d) El ambiente saludable de trabajo. e) La protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. f) La prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

Mediante el artículo 156 se aseguran las condiciones idóneas que permiten que el trabajador se desenvuelva de manera adecuada, garantizándole la protección de su integridad física y mental con la prevención y las condiciones necesarias para el desenvolvimiento de sus capacidades intelectuales y el intercambio de saberes, respetando sus derechos humanos.

***Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo Gaceta
Oficial N° 38.236 del 26 de Julio de 2005***

Artículo 10. El Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo formulará y evaluará la política nacional destinada al control de las condiciones y medio ambiente de trabajo, la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, la restitución de la salud y la rehabilitación, la capacitación y reinserción laboral.

El estado debe evaluar y formular políticas destinadas relacionadas con las condiciones y medio ambiente de trabajo donde exista un ambiente seguro y saludable, garantizando al trabajador la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, como también la rehabilitación de existir algún accidente o enfermedad.

Artículo 56. Son deberes de los empleadores y empleadoras informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de las condiciones inseguras o insalubres, así como también en lo que se refiere a uso de dispositivos personales de seguridad y protección. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al Comité de Seguridad y Salud Laboral de las condiciones inseguras a las que están expuestos los primeros.

Es deber de los empleadores y empleadoras mantener informado a los trabajadores de manera escrita los principios de prevención de la organización, así como las condiciones inseguras, de igual forma informar al comité de seguridad y salud laboral de cualquier situación o condición insegura que pueda generar riesgos en la seguridad y salud del trabajador.

Artículo 59. El trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que asegure a los

trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, que preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo, así como para la capacitación técnica y profesional, que impida cualquier tipo de discriminación y garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado o enfermo.

El empleador debe garantizar las condiciones adecuadas que asegure la salud física y mental de los trabajadores ante las condiciones inseguras que ponen en riesgo la salud y seguridad, así como también, la capacitación necesaria para su desarrollo técnico y profesional sin que exista discriminación alguna y asegurar la asistencia médica inmediata en caso de algún trabajador enfermo o lesionado.

Es importante destacar a los efectos de esta investigación que el artículo 70 define la enfermedad ocupacional como 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. Es de destacar que el Síndrome de Burnout se considera como una enfermedad ocupacional, por lo tanto es una patología que debe ser atendida por todo empleador ya que según la ley corresponde con una situación que debe ser prevenida o evitada en los ambientes del trabajo.

Reglamento Parcial De La Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo G.O. 38.596 del 3 Enero de 2007 Decreto N° 5.078 22 de diciembre de 2006

Artículo 4. Las enfermedades ocupacionales y los accidentes de trabajo son de información y declaración obligatoria ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales debido a sus efectos en la salud pública. En consecuencia, las autoridades en el ejercicio de sus funciones, tendrán acceso a esta información y a los datos personales de salud de los trabajadores y las trabajadoras. El Instituto

Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales presentará informes periódicos al Ministerio de Salud sobre las enfermedades ocupacionales y accidentes de trabajo.

Los empleadores y empleadoras están en la obligación de declarar ante el INPSASEL cualquier accidente o enfermedad ocupacional contraída o agravada en el trabajo debido a sus repercusiones en la salud pública, de tal manera que las autoridades competentes tengan acceso libre a esa información.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

De acuerdo a lo que afirma Hurtado y Toro (1999:75) “la metodología es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas. La metodología incluye los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos”.

Se puede entender el Marco Metodológico como parte esencial para explicar los métodos e instrumentos que se implementó en la recolección de datos, así como el tipo y diseño de la investigación.

Naturaleza de la Investigación

De acuerdo al estudio, la naturaleza de esta investigación es de carácter descriptiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2010:80) “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencia de un grupo o población”.

La presente investigación es de naturaleza descriptiva y se fundamenta en el objetivo principal, que consiste en analizar el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior, con la finalidad de contribuir con la salud en el trabajo de este grupo de profesionales.

Así mismo la investigación está vinculada a un estudio de campo, que de acuerdo con Méndez (1988:95) “la investigación de campo es la que se realiza con la presencia del investigador o científico en el lugar de ocurrencia del fenómeno”, es decir, los datos son recogidos de primera mano por el propio investigador y lo hace en la propia realidad donde ocurre el fenómeno. En tal sentido la recolección de

información se realizó de forma directa al área de estudio donde se lleva a cabo dicha investigación, la cual estará representada por el personal administrativo de una institución pública de educación superior.

Estrategia Metodológica

Según Delgado, Colombo y Orfila (2003:54) el cuadro técnico metodológico “se concibe como un hilo conductor y por ello debe contener todos los objetivos específicos y todas las hipótesis operativas y/o de trabajo, permitiendo orientar y agrupar los aspectos relevantes de la investigación”.

Con el propósito de alcanzar los objetivos planteados en esta investigación, se elaboró un cuadro técnico metodológico (Ver Cuadro N°3), tomando en cuenta los objetivos de la investigación que al ser operacionalizados permitieron obtener dimensiones, indicadores e ítems, constituyendo los elementos medibles que servirán de base a la elaboración de los instrumentos de investigación, tomando como fuente al personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior.

A continuación se presenta el cuadro técnico metodológico

CUADRO N° 4 CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General:

Analizar el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior con la finalidad de contribuir con la salud en el trabajo de este grupo de profesionales.

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
Identificar los factores psicosociales asociados a la ocurrencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior	Factores asociados al Síndrome de Burnout	Se refiere a todas aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización del trabajo y que tienen la capacidad de afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador.	Participación, implicación, responsabilidad.	Rotación, Supervisión, Iniciativa, Trabajo en equipo, Control sobre la tarea.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales.	Personal administrativo de una institución pública de educación superior.
			Formación, información, comunicación.	Reconocimiento, Adiestramiento, Aislamiento.		
			Gestión de tiempo	Ritmo del trabajo, Carga del trabajo, Fatiga,		
			Cohesión del grupo	Clima Social, Ambiente de trabajo, Manejo de conflictos, Cooperación.		

Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

CUADRO N° 4 CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General:

Analizar el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior con la finalidad de contribuir con la salud en el trabajo de este grupo de profesionales.

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
Diagnosticar la presencia del Síndrome Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior	Síndrome de Burnout	Es una respuesta al estrés laboral crónico, el cual está integrado por tres dimensiones: cansancio emocional, actitudes de despersonalización y falta de realización personal en el trabajo.	Agotamiento Emocional.	Frustración, Agotamiento, Sentimientos de Soledad.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Maslach y Jackson (MBI-GS)	Personal administrativo de una institución pública de educación superior.
			Despersonalización.	Relaciones Interpersonales distantes, Apatía,		
			Realización Personal.	Autoestima, Satisfacción laboral.		

Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

CUADRO N° 4 CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General:

Analizar el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior con la finalidad de contribuir con la salud en el trabajo de este grupo de profesionales.

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
Analizar los síntomas vinculados al Síndrome de Burnout presentes en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior	Síntomas del Síndrome de Burnout	Conjunto de variables físicas, psíquicas y sociales que conllevan al desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo.	• Manifestaciones Físicas	Fatiga general, Presión arterial alta, Alergias, Insomnio	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Inventario de Sintomatología del estrés (ISE)	Personal Administrativo que labora en una institución pública de educación superior
			• Manifestaciones Sociales	Sentimientos de baja autoestima, Cinismo, Necesidad de aislamiento, Escasa satisfacción en las relaciones sociales		
			• Manifestaciones Psíquicas	Cansancio mental, Fácil Irritabilidad		

Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

Población

En toda investigación debe existir una población o universo que Según Hurtado y Toro (1999:78) “se refiere al conjunto para la cual serán válidas las conclusiones que se obtengan a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) que se van a estudiar”.

En tal sentido la presente investigación se encuentra conformada por el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior, la cual está representada por doscientos diecinueve (219) trabajadores de distintas áreas. (Ver Cuadro N°5), según el manual OPSU están distribuidas en personal de apoyo, técnico y profesional.

CUADRO N° 5 POBLACIÓN POR DEPENDENCIA

Dependencia	Personal Total asignado por grupos de cargos
Decanato	3
Consejo de Facultad	3
Escuela Ing. Eléctrica	19
Escuela Ing. Civil	15
Escuela Ing. Mecánica	10
Escuela de Ing. Química	13
Escuela Ing. Industrial	5
Escuela de Telecomunicaciones	8

DAE	12
Dirección de Estudios Básicos	22
Biblioteca Central	19
Dirección de Administración	18
Asuntos Profesionales	7
Dirección de Extensión	2
Presupuesto	4
Dirección de Recursos Humanos	4
TIC	12
Dirección de Postgrado	14
IMYCA	7
Publicaciones	7
Dirección de Docencia y Desarrollo Curricular	7
Centro de Investigaciones Química	6
Centro de Procesamiento De Imágenes	2
Total Población	219

Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

Muestra

Con la finalidad de abordar la investigación se hace necesaria la obtención de una muestra la cual es definida por Hurtado y Toro (1999:79) como “el conjunto de elementos representativos de una población, con los cuales se trabajará realmente en el proceso de la investigación”.

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula utilizada por la cátedra de Estadística adscrita al departamento de Estadística y Procesamiento de Datos de FaCES – UC, representada en la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2}{\frac{E^2}{P*Q} + \frac{Z^2}{N}}$$

Los aspectos técnicos son:

N: Tamaño de la población = 219

E: Error permitido = 10%

Z: Valor tipificado de la tabla de área = 1,64 (90% de confianza)

P: Probabilidad de éxito = 0,5

Q: Probabilidad de no éxito = 0,5

Al realizar la aplicación de la respectiva formula en función de la población seleccionada para el estudio, se obtuvo el siguiente resultado:

$$n = \frac{(1,64)^2}{\frac{(0,10)^2}{0,5 * (0,5)} + \frac{(1,64)^2}{219}} \quad n = \frac{2,6896}{\frac{0,01}{0,25} + \frac{2,6896}{219}} \quad n = \frac{2,6896}{0,04 + 0,01228}$$

$$n = \frac{2,6896}{0,05228} \quad n = 51,446$$

Considerando la formula correspondiente, se obtiene un tamaño de la muestra de 51 trabajadores que laboran en una institución pública de educación superior, ubicado en el estado Carabobo, 51 es el número mínimo que debe contener la muestra para su representatividad teórica. Dicha muestra corresponde a un 23,3% de la población total, estratificada según las mismas características de la población de la cual fue extraída. (Ver Cuadro N°6).

CUADRO N° 6 CÁLCULO DE LA MUESTRA SEGÚN GRUPOS DE CARGOS

Dependencia	Personal Total asignado por grupos de cargos	%Fn	n
Decanato	3	23,3	1
Consejo de Facultad	3	23,3	1
Escuela Ing. Eléctrica	19	23,3	4
Escuela Ing. Civil	15	23,3	3
Escuela Ing. Mecánica	10	23,3	2
Escuela de Ing. Química	13	23,3	3
Escuela Ing. Industrial	5	23,3	1
Escuela de Telecomunicaciones	8	23,3	2
DAE	12	23,3	3
Dirección de Estudios Básicos	22	23,3	5
Biblioteca Central	19	23,3	4

Dirección de Administración	18	23,3	4
Asuntos Profesionales	7	23,3	2
Dirección de Extensión	2	23,3	1
Presupuesto	4	23,3	1
Dirección de Recursos Humanos	4	23,3	1
TIC	12	23,3	3
Dirección de Postgrado	14	23,3	3
IMYCA	7	23,3	2
Publicaciones	7	23,3	2
Dirección de Docencia y Desarrollo Curricular	7	23,3	2
Centro de Investigaciones Químicas	6	23,3	1
Centro de Procesamiento De Imágenes	2	23,3	1
Total	219		52

Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

Se realizó una aproximación hasta 52 el número de la muestra, la modalidad de selección de la muestra fue aleatoria, utilizando el procedimiento al azar simple.

CUADRO N°7 DATOS SOCIODEMOGRAFICO DE LA MUESTRA

Datos	Variable	Fr	%
Sexo	Femenino	35	67,31
	Masculino	17	32,69
Edad	Entre 18-27	18	34,62
	Entre 28-37	15	28,85
	Entre 38-47	10	19,25
	Más de 47	9	17,31
Estado civil	Casado	13	25
	Soltero	15	28,85
	Viudo	4	7,69
	Divorciado	8	15,38
	Concubinato	12	23,08
N° de Hijos	Sin Hijos	15	28,85
	1	10	19,23
	2	18	34,61
	3	4	7,69
	4	2	3,85
	Más de 4	3	5,77
Antigüedad en el cargo	De 1 a 5 años	6	11,54
	De 6 a 10 años	10	19,23
	De 11 a 15 años	12	23,08
	De 16 a 20 años	10	19,23
	Más de 20 años	14	26,92

Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para llevar a cabo la presente investigación se busca la manera de recopilar información por medio de Técnicas e Instrumentos, aplicables según el tipo de investigación. Según Arias, (1999:53) define “las técnicas de recolección de datos son

las distintas formas o maneras de obtener información y los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información”.

Esta investigación está apoyada en la encuesta como técnica de recolección de datos la cual es definida por Bernal (2000:222) como “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y alcanzar los objetivos del proyecto de investigación, es un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación”.

La recopilación de información se llevó a cabo a través de herramientas conformada por tres cuestionarios que evalúan cada una de las variables analizadas en el presente estudio, con el objetivo de indagar y recopilar información, para así lograr un mejor dominio adecuado del mismo.

Los instrumentos de evaluación fueron:

Cuestionario de Evaluación de Factores Psicosociales

Para efectos de estudio y desarrollo del primer objetivo específico, el cual señalaba identificar los factores psicosociales asociados a la ocurrencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior, se utilizó el cuestionario de evaluación de factores psicosociales, el mismo ya estandarizado de tal manera que puede ser aplicado en cualquier tipo de muestra. Este instrumento sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial; tiene como objetivo de evaluación obtener información respecto a los siguientes indicadores: 1) Participación, implicación, responsabilidad; 2) Formación, información, comunicación; 3) Gestión de tiempo 4) Cohesión de grupo. El cual permite detectar

situaciones desfavorables o insatisfactorias en la institución, que pueden ser fuentes de riesgo para la salud del trabajador desde el punto de vista psicosocial.

El cuestionario lo componen 30 preguntas con varias alternativas de respuestas y una opción de respuesta cualitativa que posibilita una aclaración de la respuesta aportada, con un diagnóstico de 4 estados: Muy inadecuado, cuando existen puntos críticos y deben ser atendidos de manera urgente; Inadecuado, cuando existe una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial; Adecuado, indica una situación favorable; Muy adecuado, sugiere que existe una serie de condiciones muy favorable en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Así mismo, dicho instrumento presenta un puntaje que diferencia estos niveles, desde lo muy inadecuado a lo muy adecuado (Ver cuadro N°8).

CUADRO N° 8 PUNTUACIONES DE LAS ESCALAS DE FACTORES PSICOSOCIALES

Nivel	Participación Implicación Responsabilidad	Formación Información Comunicación	Gestión del Tiempo	Cohesión de Grupo
Muy Inadecuado	44 - 27	35 - 22	24 - 15	29 - 18
Inadecuado	26 - 18	21 - 14	14 - 10	17 - 11
Adecuado	17 - 9	13 - 7	9 - 5	10 - 6
Muy Adecuado	8 - 0	6 - 0	4 - 0	5 - 0

Fuente: Lahera y Góngora. (2002)

Cuestionario Maslach y Jackson (MBI-GS)

Para la medición del segundo objetivo específico, el cual planteaba diagnosticar la presencia del Síndrome Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior, se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI-GS), el cual fue estandarizado al español y corregido de manera tal que puede ser aplicado a cualquier tipo de muestra, dicho cuestionario establece situaciones a evaluar dentro de la determinación del Síndrome de Burnout, en la que exponen las subescalas y redefinen el síndrome como una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis en las relaciones con las personas en el trabajo.

El mismo da los puntajes para establecer los índices en las cuales se presentan las tres dimensiones del síndrome de Burnout que son Agotamiento Emocional, Despersonalización y Falta de Realización Personal. Este instrumento se encuentra conformado por 16 ítems.

Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE)

Para el desarrollo del tercer objetivo el cual planteaba, analizar los síntomas vinculados al Síndrome de Burnout presentes en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior, se aplicó el Inventario de Sintomatología del estrés.

Este cuestionario analiza la sintomatología física, psicológica y social, que generalmente manifiestan las personas cuando padecen del Síndrome de Burnout. El cuestionario consta de 30 ítems, los cuales 15 de ellos son de tipo físico funcional o psicósomático y las otras 15 son psicológicas y sociales.

Validez y Confiabilidad

La confiabilidad y validez de estos instrumentos según Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003:67) “son cualidades esenciales que deben estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recolección de datos”.

Es necesario destacar que para la presente investigación se utilizó el cuestionario Evaluación de Factores Psicosociales, el cuestionario MBI- GS de Maslach Jackson, y el cuestionario de Sintomatología del Estrés.

La estructura factorial del MBI-GS ha sido contrastada en algunos estudios mediante un análisis factorial confirmatorio. Ha sido validado por Gil Monte (2002) una primera versión propuesta para la escala contenía 24 ítems, pero posteriores estudios confirmatorios recomendaron reducir la escala a 16 ítems. Esos 16 ítems se distribuyen en las tres dimensiones de la escala denominadas: Eficacia profesional (seis ítems), Agotamiento Emocional (cinco ítems) y Cinismo (cinco ítems). Por tanto, la adaptación al castellano del MBI-GS reúne los suficientes requisitos de validez factorial y consistencia interna como para ser empleada en la estimación del Síndrome de Burnout.

Charria, Sarsosa, Arenas (2011:384) señalan que el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales evalúa cuatro variables: participación, implicación y responsabilidad; formación, información y comunicación; gestión del tiempo; cohesión de grupo. Consta de 30 ítems tipo Likert, un apartado de datos sociodemográficos y brinda una opción de respuesta cualitativa para que los participantes tengan la posibilidad de aclarar o complementar sus respuestas; tres de sus ítems indagan acerca de la vulnerabilidad de las organizaciones ante el acoso psicológico. Dicho cuestionario ha sido creado y validado por el Instituto Navarro de Salud Laboral en el Territorio Autonómico de Navarra España.

El Cuestionario de Sintomatología del Estrés, mide la intensidad del estrés laboral. Consta de tres factores los cuales: sintomatología física, sintomatología psíquica y sintomatología social, el ISE es un instrumento de aplicación individual y colectiva de fácil comprensión y rápida calificación, con un alfa de Cronbach de 0.94. Dicho cuestionario ha sido elaborado y validado por Lipp y Guevara (1994), a su vez traducido al español por Domínguez, Méndez y Meza (1994), lo cual indica un grado aceptable de confiabilidad.

Por otra parte, la confiabilidad de los instrumentos se obtuvo a través de un proceso de cálculo, cuya finalidad es de promover en las formulas, las respuestas de los sujetos, para Ander (2002:44), el término confiabilidad se refiere a "la exactitud con que un instrumento calcula lo que pretende medir". Es decir, que es equivalente a estabilidad y predictibilidad, sin embargo, para los efectos de esta investigación se solicitó apoyo de un profesor de la Cátedra de Estadística de la Escuela de Relaciones Industriales y se empleó el término mencionado, enfocado como el grado de homogeneidad de los ítems de los instrumentos en relación con las características que pretende medir.

Para ello se aplicó el procedimiento de confiabilidad de Alfa de Crombach, dando como resultado: para el cuestionario de Factores Psicosociales, un (0,7616%) siendo el mismo de alto grado de confiabilidad (Ver anexo D); para el cuestionario MBI-GS de Maslach Jackson, dio como resultado (0,6386%) (Ver calculo anexo E) con un alto grado de confiabilidad y para el cuestionario de Sintomatología del Estrés un (0,8900%) (Ver anexo F) en este caso muy alto grado de confiabilidad, mientras más cerca de 1, mayor es la confiabilidad.

Formula Alfa de Crombach

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[\frac{1 - \sum s_i^2}{S^2_{total}} \right] =$$

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad

N = Número de Ítems

$\sum S^2_{(yi)}$ = Sumatoria de la varianza por preguntas

$S^2_{X total}$ = Varianza total del instrumento

Rango de referencia de la confiabilidad:

- Muy Alto: 0,81-1,00 %
- Alta: 0,61-0,80 %
- Moderada: 0,41-0,60%
- Baja: 0,21-0,40%
- Muy Baja: 0,01-0,20%

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo muestra el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de los distintos cuestionarios aplicados, con el fin de recopilar información que permita lograr el objetivo principal de la investigación, analizar el Síndrome Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior con la finalidad de contribuir con la salud de este grupo de profesionales. Según Delgado, Colombo y Orfila (2003:82) el análisis e interpretación de datos corresponde a la última fase del proceso de la investigación, en el mismo se expone todo conjunto de argumentos a dilucidar aspectos inherentes al alcance de cada uno de los objetivos propuestos por los sujetos examinadores.

Una vez realizado el proceso de recolección de información se obtuvieron los siguientes resultados:

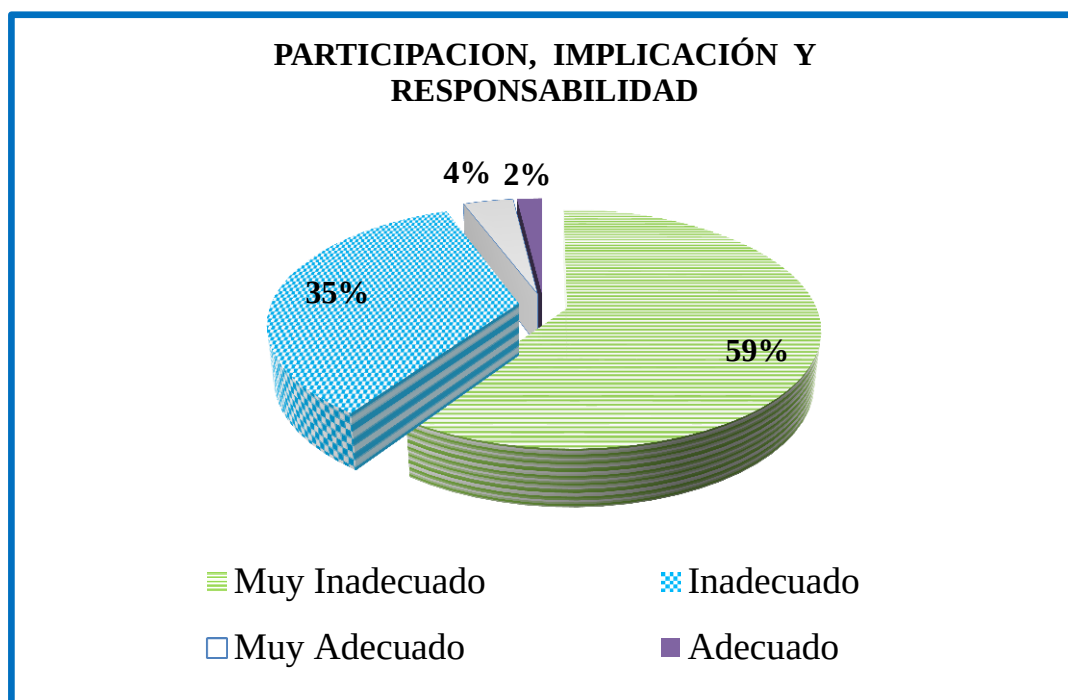
Factores Psicosociales

Tomando en cuenta el objetivo específico N° 1, el cual plantea Identificar los factores psicosociales asociados a la ocurrencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior con la finalidad de contribuir con la salud en el trabajo de este grupo de profesionales, se realizó el análisis e interpretación de los indicadores correspondientes a los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario de Factores Psicosociales. Dicho cuestionario comprende 4 grupos de indicadores (Participación, Implicación y Responsabilidad; Formación, Información y Comunicación; Gestión del Tiempo; Cohesión de Grupo), cada indicador comprendió 4 niveles de medición: Muy Inadecuado, Inadecuado, Muy Adecuado y Adecuado.

Participación, Implicación y Responsabilidad

Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones, también especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta los principios preventivos, tomando en cuenta que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

Gráfico N°1 Disposición porcentual indicador Participación, Implicación y Responsabilidad. Personal Administrativo de una Institución Pública de Educación Superior. Mayo 2015.



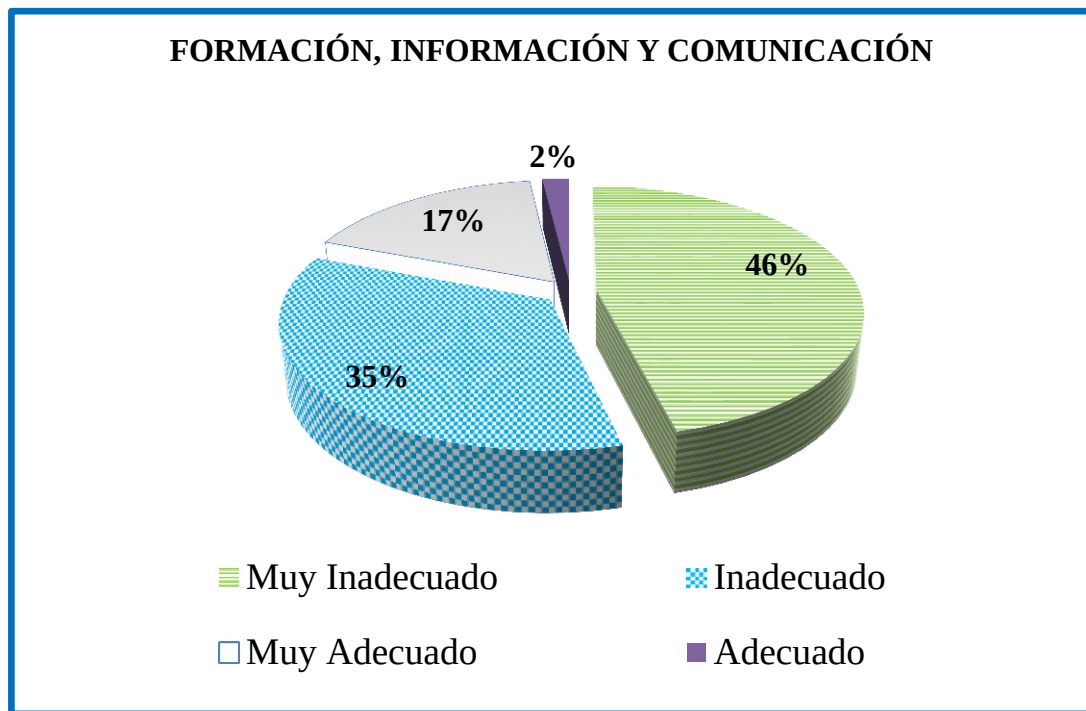
Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

Según el gráfico N° 1 se observó que el 59% de los trabajadores encuestados con respecto a su participación, implicación y responsabilidad indican que es muy inadecuada, lo que significa, que existen puntos críticos y deben ser atendidos; entre estos están la rotación, el control sobre la tarea, la supervisión, el trabajo en equipo, y el grado de autonomía. Al respecto, Cox, Kuk y Leiter (1993) señalan que cuando los trabajadores sienten una pérdida de autonomía y control conlleva a una disminución de su autoimagen, sentimientos de irritabilidad y fatiga, lo cual es respuesta de la despersonalización que se da como mecanismo de defensa ante los agentes estresores que están presentes en las estructuras, las políticas y cultura organizacional.

Formación, Información y Comunicación

Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y atribuciones de cada persona dentro de la organización tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las persona que lo ocupan.

Gráfico N°2 Disposición porcentual indicador Formación, Información y Comunicación. Personal Administrativo de una Institución Pública de Educación Superior. Mayo 2015.



Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

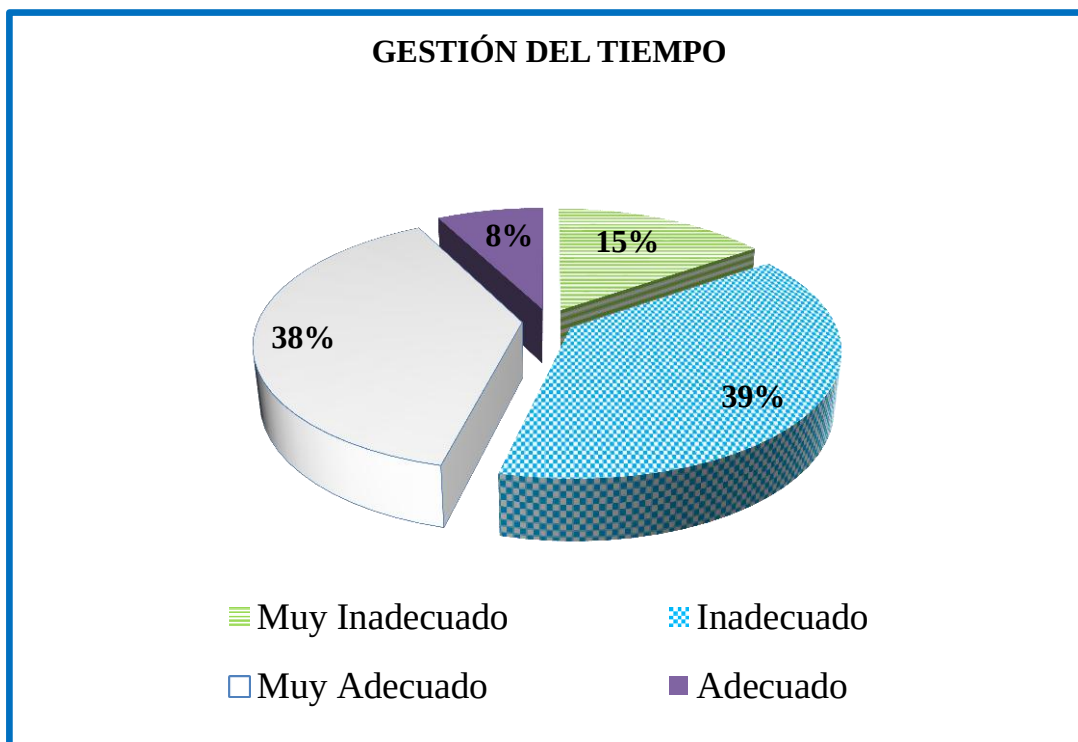
Según el gráfico N° 2 se observó que el 46% de los trabajadores encuestados en cuanto a la formación, información y comunicación indican que es muy inadecuado, lo que significa, que existen factores que ameritan ser atendidos entre los cuales están los reconocimientos, el adiestramiento, la descripción del puesto de trabajo que no están bien definidos. Estas características organizacionales señaladas por Winnubst (1993) son: La estructura, la cultura, los valores y el clima organizacional que hacen posible predecir en qué medida las organizaciones generarán tensión sobre los trabajadores dando origen a la posible aparición del síndrome de Burnout. Por lo

tanto, dentro contexto estudiado, la situación deficiente de estas variables podría propiciar la aparición del Síndrome de Burnout.

Gestión del Tiempo

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de sus vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

Gráfico N ° 3 Disposición porcentual indicador Gestión del Tiempo. Personal Administrativo de una Institución Pública de Educación Superior. Mayo 2015.



Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

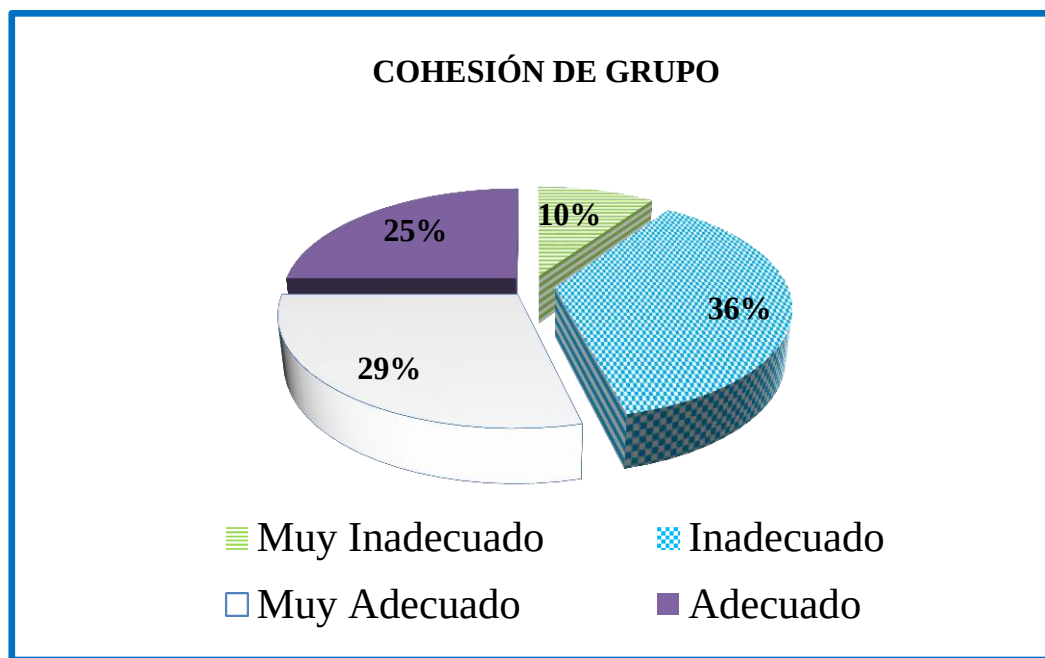
Según el gráfico N° 3, se observó que el 39% de los trabajadores encuestados con respecto a la gestión del tiempo están en un nivel inadecuado y un 15% se ubica en

muy inadecuado. Existen una serie de problemas tales como: Alto volumen de trabajo y monotonía en el puesto de trabajo. Variables como la gestión de tiempo de los trabajadores, son atribuidas por Golembiewski, Munzenrider, y Carter, (1988) como factores característicos de una sobrecarga laboral o pobreza de rol, es decir, cuando la estimulación en el trabajo que realiza es muy alta o muy baja, haciendo que el individuo sienta una pérdida de control sobre sus labores o fatiga laboral.

Cohesión de Grupo

Se define cohesión de grupo como el patrón de estructura de grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo, incluye aspectos como: Solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

Gráfico N ° 4 Disposición porcentual indicador Cohesión de Grupo. Personal Administrativo de una Institución Pública de Educación Superior. Mayo 2015.



Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

Según el gráfico N° 4 se observó que el 36% de los trabajadores encuestados respecto a la cohesión de grupo se encontraron en un nivel inadecuado, lo que evidencia que la institución pública de educación superior existen problemas tales como: Falta de compañerismo, falta de comunicación, cooperación y clima social apático. Esta variable se basa en las relaciones interpersonales que se dan entre los trabajadores de una organización en donde ocurren procesos de intercambio social. Según Buunk y Schaufeli (1993) existen tres fuentes de estrés que están relacionadas con los procesos de intercambio social: La incertidumbre, la percepción de equidad y la falta de control. Cuando el sujeto establece relaciones interpersonales se pone en marcha el proceso de comparación social; a partir de dicha comparación pueden generarse percepciones de falta de equidad o aislarse ante la necesidad de apoyo social de los compañeros en situaciones de estrés por temor a ser catalogados como incompetentes; todo esto conllevaría a aumentar el riesgo de padecer el Síndrome de Burnout.

De acuerdo a los resultados obtenidos se encontró que entre los factores psicosociales identificados se encuentran: La rotación de personal, el control sobre la tarea, la supervisión, la poca autonomía en el puesto, la falta de reconocimiento, adiestramiento, la falta de claridad en la descripción del cargo, alto volumen de trabajo, monotonía, falta de compañerismo, comunicación, falta de cooperación y clima social apático.

Síndrome de Burnout

Referente al segundo objetivo específico de la investigación, el cual planteaba: Diagnosticar la presencia del Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior.

Se presentan los análisis e interpretación por dimensión correspondientes a los resultados obtenidos a partir de la aplicación del MBI-GS. Cada dimensión comprende 3 niveles de medición: Bajo, medio y alto, y se presentan los resultados por cada una de las dimensiones que constituye el Síndrome: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal. Los resultados se ajustaron a los planteamientos de Maslach y Jackson (1996), mostrados en la tabla.

CUADRO N° 8 PUNTAJE DE CADA SUBESCALA DEL MBI-GS

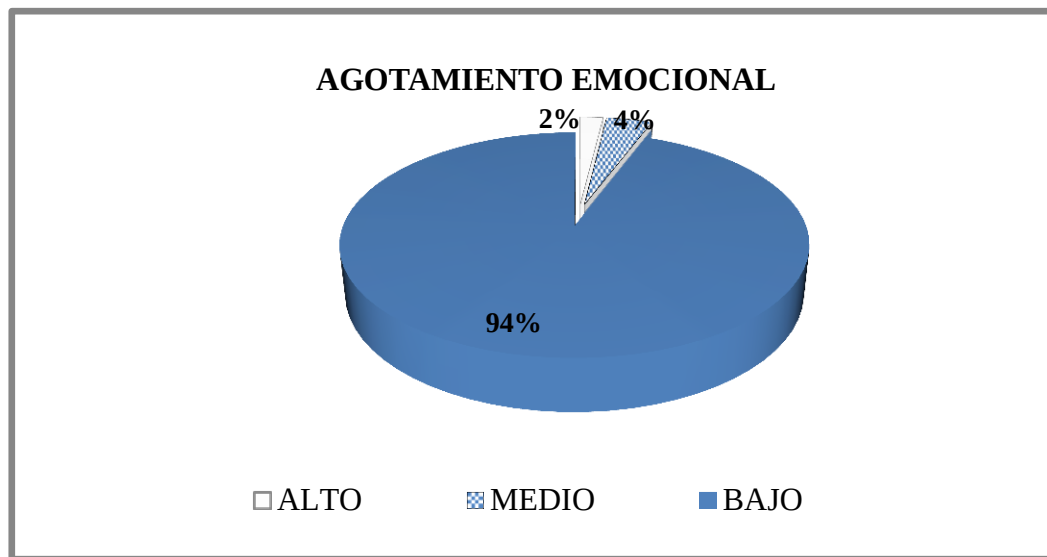
Subescala	Puntaje		
	Alto	Medio	Bajo
Agotamiento Emocional	≥ 27	17-26	0-16
Despersonalización	≥ 14	9-13	0-8
Baja Realización Profesional	< 30	36-31	48-37

Fuente: Maslach & Jackson. (1996)

Agotamiento Emocional

Está caracterizado por un cansancio físico y psicológico, el cual se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, el sentimiento que embarga al trabajador es que nada se puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo.

Gráfico N ° 5 Disposición porcentual de la dimensión Agotamiento Emocional Personal Administrativo de una Institución Pública de Educación Superior. Mayo 2015.



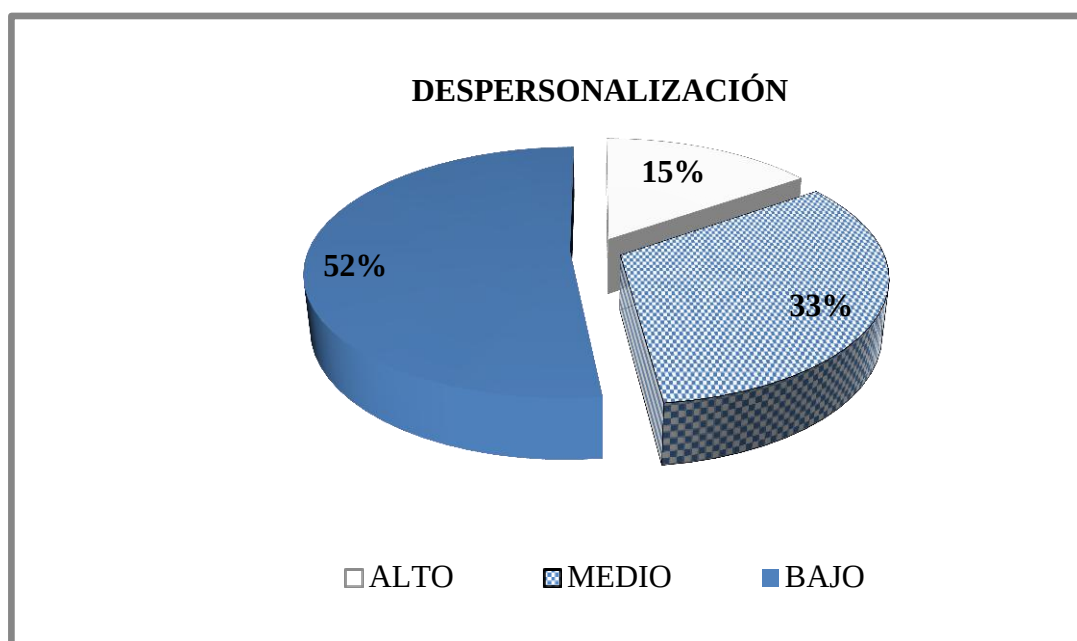
Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

Tomando en cuenta el gráfico N°5 se observó que el 94% de los trabajadores encuestados no presentaron agotamiento emocional, lo que significa, que se adaptan a las situaciones y exigencias de la institución, ejerciendo de manera asertiva y con actitud positiva sus tareas diarias. Para Maslach y Jackson (1981) la dimensión de agotamiento emocional en los trabajadores que padecen del síndrome de Burnout se presenta de manera negativa durante su jornada laboral, es decir que las emociones que manifiestan en su trabajo les dificulta la realización de sus tareas al sentir que no se cuentan con suficientes recursos para ejecutarlas, lo cual difiere en gran medida de los resultados obtenidos en esta dimensión, siendo un elemento central característico del el síndrome.

Despersonalización

Es lo que se conoce como actitudes inhumanas, aisladas, negativas, frías, cínicas y duras, que da la persona a los beneficiarios de su propio trabajo.

Gráfico N° 6 Disposición porcentual de la dimensión Despersonalización. Personal Administrativo de una Institución Pública de Educación Superior. Mayo 2015.



Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

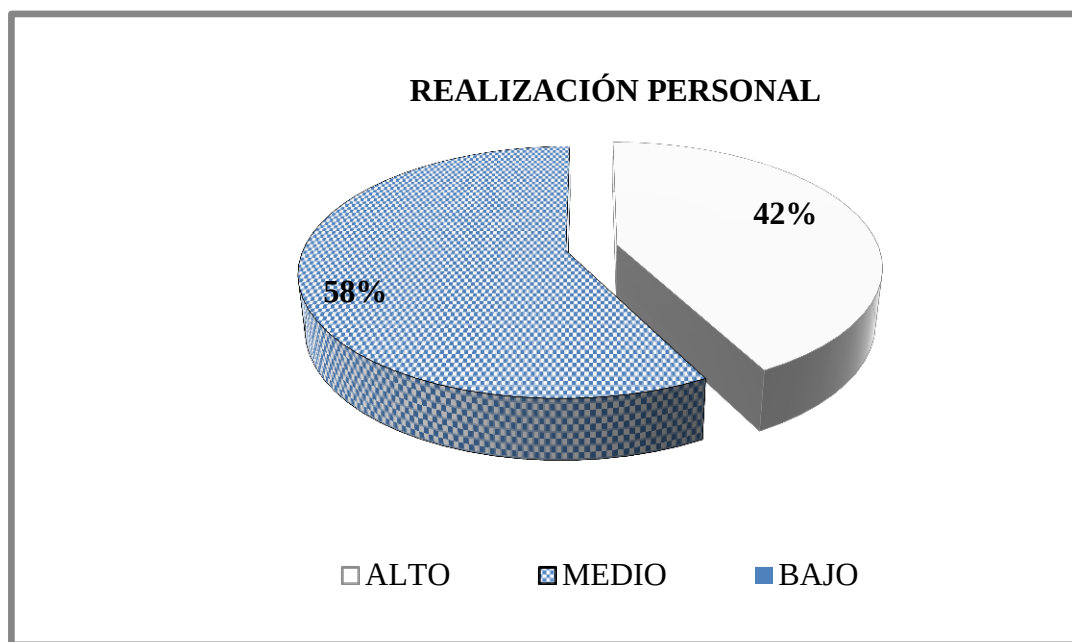
Tomando en cuenta el gráfico N° 6 de esta dimensión es importante destacar que 52% de los trabajadores encuestados no manifestaron despersonalización, esto quiere decir que no sienten rechazo hacia su trabajo, compañeros y actividades, así que, no han desarrollado actitudes negativas de insensibilidad, y no dan respuestas cínicas a las personas a las cuales les prestan sus servicios. Maslach y Jackson (1981) hacen referencia a esta serie de actitudes negativas mencionadas en su análisis de las tres dimensiones del síndrome, el cual manifiestan en alto grado los que padecen de

Burnout, de tal manera que al observar los resultados no se encontraron valores suficientemente altos para esta dimensión.

Realización personal

Sentimiento de inadecuación personal o falta de logros personales, se refiere a la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales, se presenta un rechazo de sí mismo.

Gráfico N°7 Disposición porcentual de la dimensión Realización Personal. Personal Administrativo de una Institución Pública de Educación Superior. Mayo 2015.



Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

Tomando en cuenta el gráfico N° 7 de esta dimensión, el 58% de los trabajadores encuestados no manifiestan baja realización personal en el trabajo, de tal manera

están seguros de que hacen una buena contribución a la institución, confían en sus capacidades, contribuyen de manera eficaz para el logro de los objetivos y aportan ideas que benefician a la organización. A diferencia del agotamiento emocional y la despersonalización los cuales Maslach y Jackson (1981) plantean que requieren valores altos para diagnosticar el síndrome, la realización personal debe ser significativamente baja, es decir que los trabajadores deben manifestar sentimientos de ausencia de logros propios y auto rechazo, se pudo observar que en la institución pública de educación superior objeto de estudio más de la mitad posee sentimientos contrarios a este requerimiento.

Con respecto al segundo objetivo específico de la investigación: Diagnosticar la presencia del síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior, fue necesario aplicar el instrumento de Maslach Burnout Inventory, el cual evalúa las tres dimensiones propuestas por Maslach y Jackson (1982) como: Agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, necesarias para determinar la presencia del síndrome. Se observó que el 94% de los encuestados no tuvo agotamiento emocional, el 52% careció de despersonalización, y no existieron personas con sentimientos de baja realización personal, por lo tanto, se demostró que el síndrome de Burnout no está presente en la institución, objeto de estudio, ya que, para afirmar lo contrario es necesario que los valores para el agotamiento emocional y la despersonalización sean alto y la realización personal sea baja.

Síntomas de Estrés

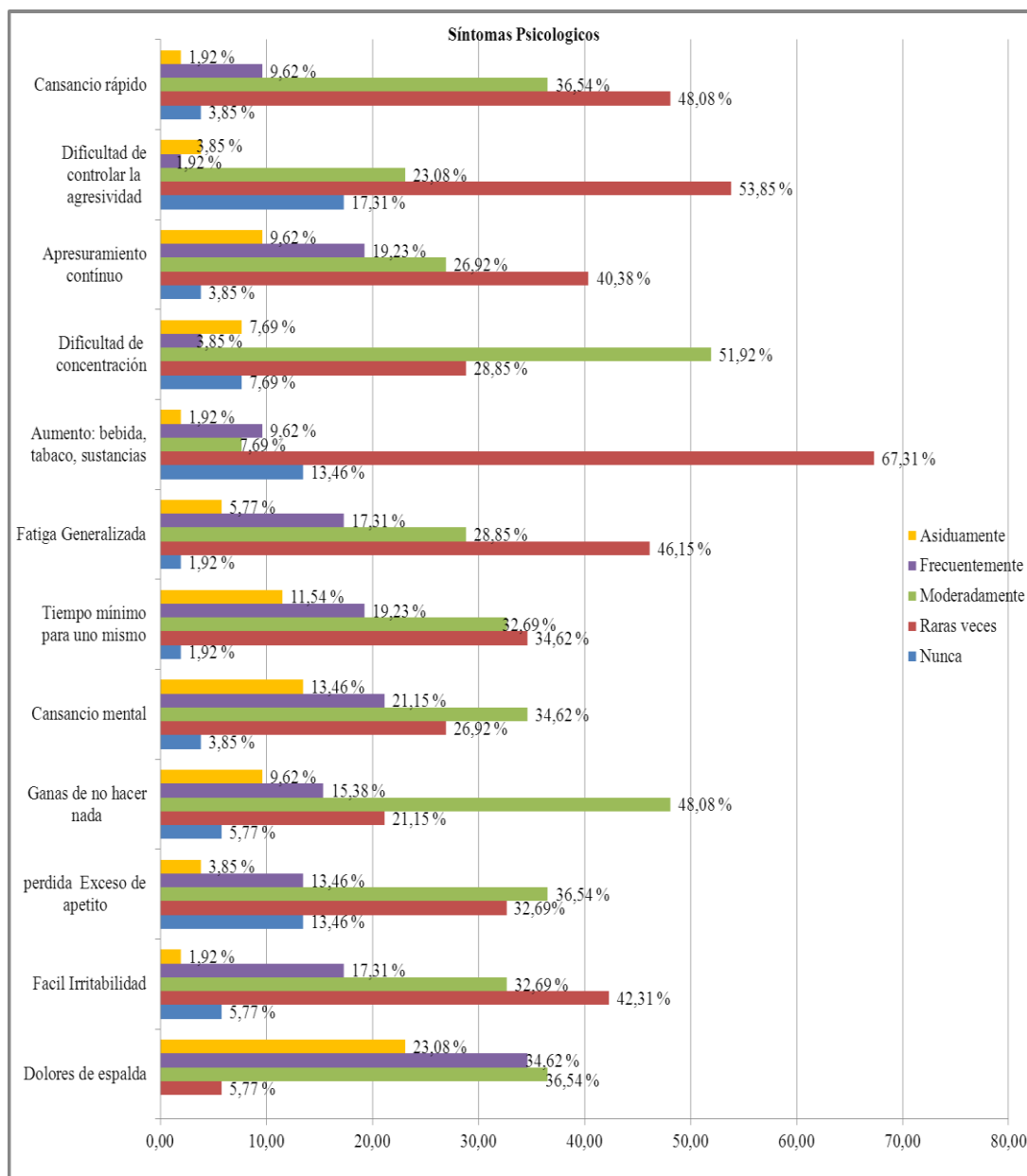
En concordancia al tercer objetivo específico, el cual planteaba: Analizar los síntomas vinculados al Síndrome de Burnout presentes en el personal administrativo que labora en una institución de educación superior, se aplicó el Inventario de Sintomatología del Estrés. Cada dimensión comprende 3 niveles de medición: Bajo,

medio y alto; se presentan los resultados por cada una de los síntomas del estrés: Síntomas Psicológicos, Síntomas Físicos y Síntomas Sociales.

Síntomas Psicológicos

Los Síntomas Psicológicos son los indicativos a un desgaste de las capacidades de la mente del individuo, entre los cuales están: Dificultad de controlar la agresividad, cansancio mental, pérdida del apetito, dolores de espalda, fatiga generalizada entre otros.

Gráfico N° 8 Disposición porcentual Síntomas Psicológicos. Personal Administrativo de una Institución Pública de Educación Superior. Mayo 2015.



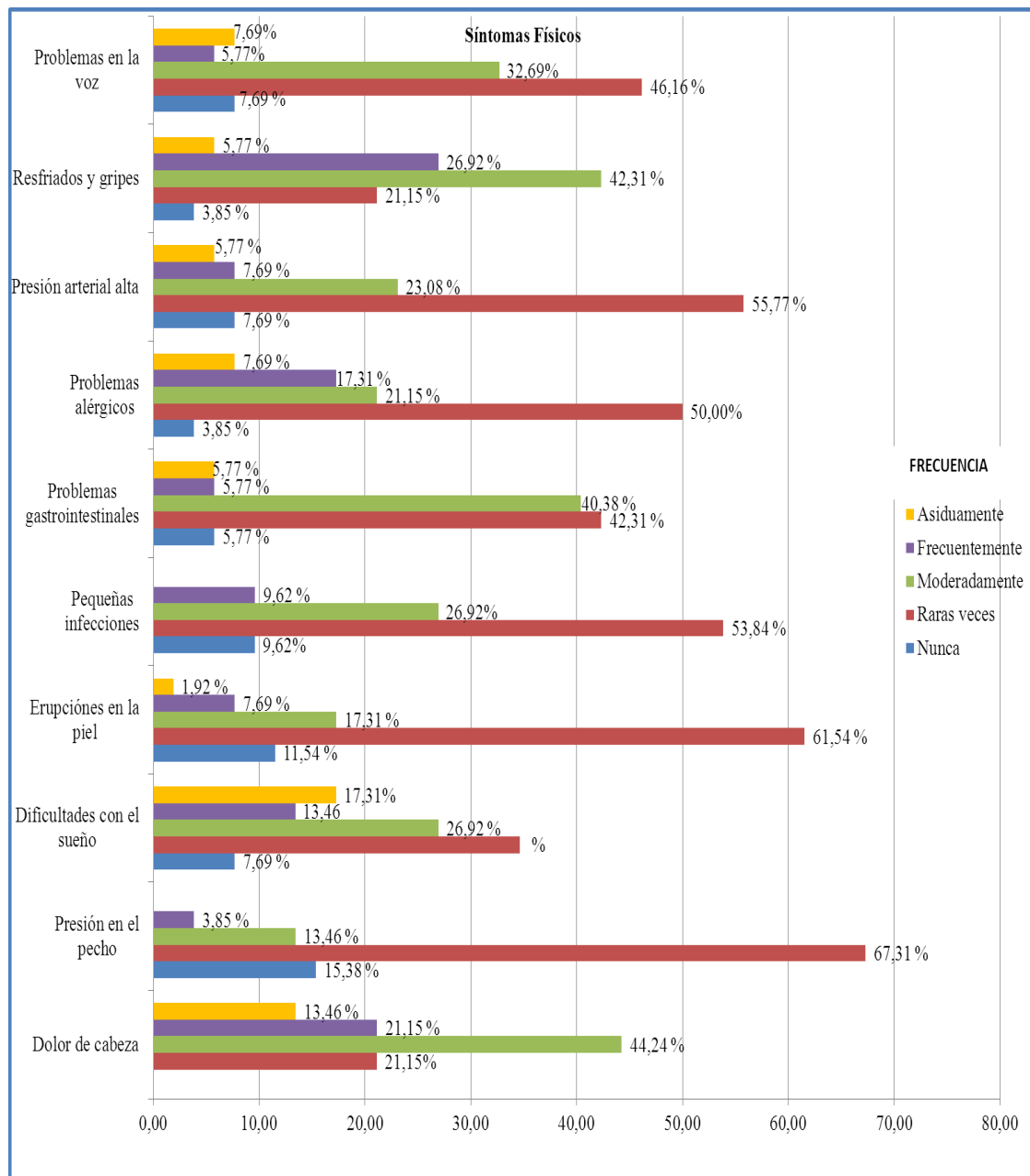
Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

Tomando en cuenta el gráfico N°8 correspondiente a los síntomas psicológicos asociados al estrés el 70,26% la mayoría de los encuestados no manifiestan síntomas psicológicos frecuentemente, sin embargo, algunas manifestaciones son experimentadas moderadamente por un grupo representativo. La dificultad de concentración es referida moderadamente por un 51,92% de la muestra; las ganas de no hacer nada por un 48,08%; un 36,54% presentaron cansancio rápido, pérdida o exceso de apetito y dolores de espalda con una frecuencia moderada. Así mismo, un 34,62% señaló cansancio mental, también con frecuencia moderada. Al respecto Freudenberg (1974) describe el síndrome como la pérdida de entusiasmo acompañado de diversos síntomas psicológicos combinados con preocupaciones excesivas, dolores de cabeza, fatiga, ganas de no hacer nada, generado por determinadas características personales, ya sea por su estilo de vida o diversas propensiones.

Síntomas Físicos

Son los síntomas asociados al deterioro de las capacidades del cuerpo, a nivel exterior de una persona lo que conforma su constitución y naturaleza, entre los cuales se pueden nombrar: Resfriados, gripes, erupción en la piel, sarpullidos, presión en el pecho, problemas en la voz, problemas gastrointestinales entre otros.

Gráfico N°9 Disposición porcentual Síntomas Físicos. Personal Administrativo de una Institución Pública de Educación Superior. Mayo 2015



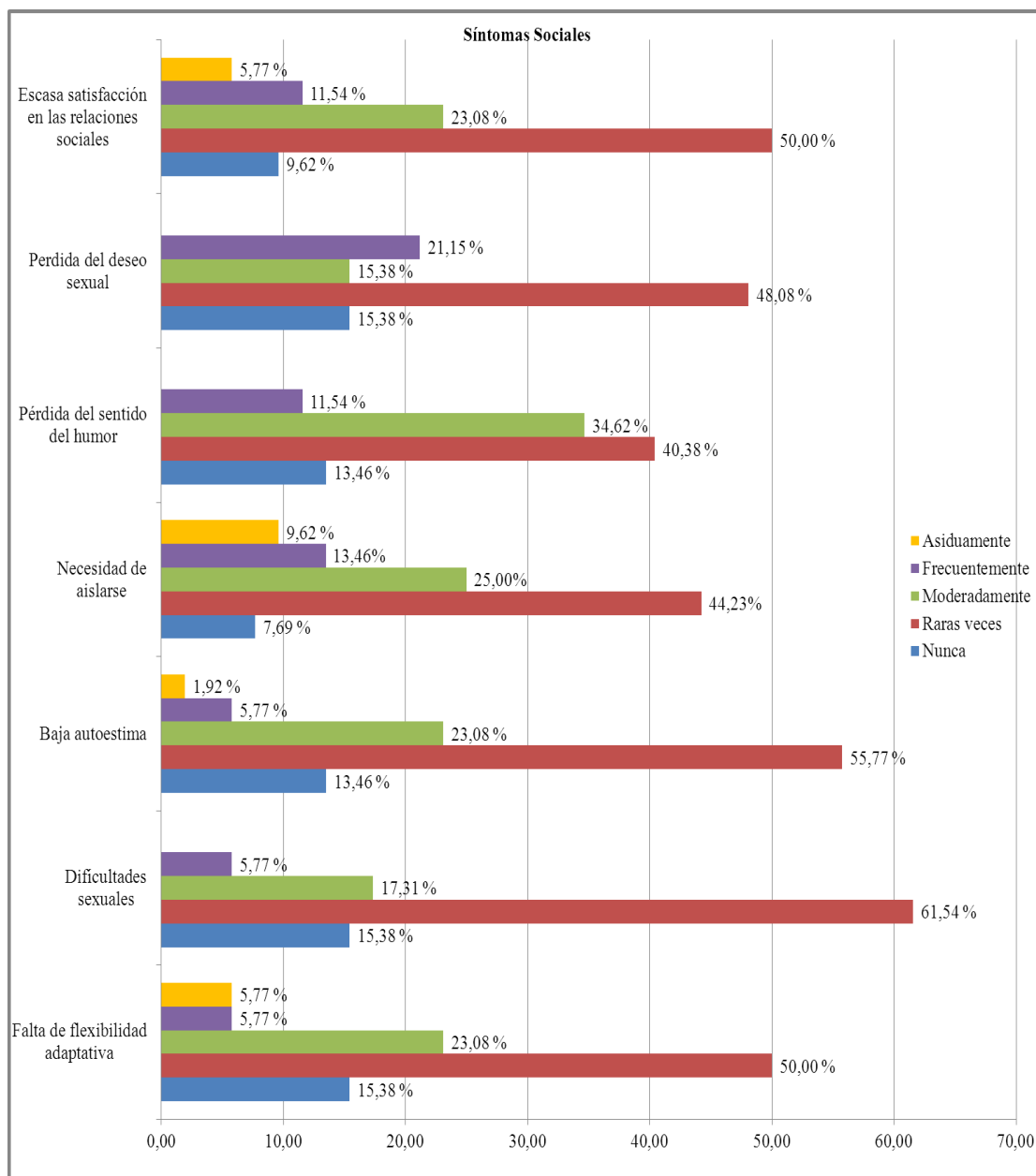
Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

En relación al gráfico N°9 correspondiente a los síntomas físicos asociados al estrés, la mayoría de los encuestados no manifiestan síntomas físicos frecuentemente, sin embargo, algunos síntomas son experimentados raras veces por un grupo representativo. Presión en el pecho por un 67,31% de la muestra, erupción en la piel un 61,54%; presión arterial alta 55,77%; pequeñas infecciones, 53,84%; problemas alérgicos 50%; problemas en la voz 46,16%; problemas gastrointestinales 42,31%. A pesar de que estos síntomas se presentan raras veces, representa una condición a ser considerada por sus efectos futuros sobre la salud. Al respecto, El Sahili (2010) citando a Freudenberg (1974) describe los síntomas físicos asociados al Burnout tales como: La fatiga, el insomnio, dolores de cabeza, desorden gastrointestinales, entre otros, para el autor el Síndrome es un estado de fatiga crónica, generado por una serie de características derivadas de su estilo de vida u otras propensiones es decir, por estar en un ámbito laboral que no aporta suficiente recompensas para dar satisfacción en el trabajo.

Síntomas Sociales

Los Síntomas Sociales son relacionados con las manifestaciones de síntomas asociados al estrés, como consecuencia de las relaciones e interacciones que el individuo desarrolla en su entorno inmediato, dichos síntomas suelen ser: flexibilidad adaptativa, pérdida del sentido del humor, escasa satisfacción de las relaciones laborales, pérdida del deseo sexual, entre otras.

Gráfico N° 10 Disposición porcentual Síntomas Sociales. Personal Administrativo de una Institución Pública de Educación Superior. Mayo 2015



Fuente: Colón, Hernández y Torres. (2015)

En relación al gráfico N°10 correspondiente a los síntomas sociales asociados al estrés, los resultados indican una baja frecuencia; la mayoría experimenta estos síntomas raras veces. En este caso: Las dificultades sexuales por un 61,54%; la baja autoestima por un 55,77%; la falta de flexibilidad adaptativa y la escasa satisfacción en las relaciones sociales por un 50%; así mismo, la pérdida del deseo sexual por un 48,08%; la necesidad de aislarse por un 44,23%; y la pérdida del sentido del humor por un 40,38%. Según Buunk y Schaufeli (1993) en su teoría del intercambio social plantea, que cuando el sujeto establece relaciones interpersonales en su ámbito laboral, pueden generarse percepciones negativas tales como: Falta de claridad acerca de los sentimientos propios, el equilibrio sobre lo que se da y lo que se recibe en el curso de sus relaciones y la capacidad del trabajador para controlar los resultados de sus acciones laborales. Según los resultados obtenidos existen coincidencias con lo planteado en esta teoría.

En síntesis, para dar respuesta al objetivo 3 analizar los síntomas vinculados al síndrome de Burnout presentes en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior, los síntomas predominantes fueron:

En el caso de los síntomas psicológicos, la frecuencia mayormente indicada fue, moderadamente, presentando los siguientes síntomas: La dificultad de concentración, las ganas de no hacer nada, cansancio rápido, pérdida o exceso de apetito, dolores de espalda, y cansancio mental. En el caso de los síntomas físicos, la frecuencia mayormente referida por los encuestados fueron raras veces y los síntomas señalados son los siguientes: Presión en el pecho, erupciones en la piel, presión arterial alta, pequeñas infecciones, problemas alérgicos, problemas en la voz y problemas gastrointestinales.

En el caso de los síntomas sociales, la frecuencia referida fue raras veces, y los síntomas son los siguientes: Dificultades sexuales, baja autoestima, falta de

flexibilidad adaptativa y la escasa satisfacción en las relaciones sociales, pérdida del deseo sexual, necesidad de aislarse y pérdida del sentido del humor.

En lo que se refiere a la edad de los sujetos de estudios se observó que el 34,62% se encuentran en edades comprendidas de 18 a 27 años y el 19,25% con más de 47 años. El género que mayor frecuencia absoluta obtuvo fue el femenino con un 67,31% (n=35) y el 32,69% son masculinos (n=17), lo que revela un predominio de las mujeres en relación a los hombres, en lo que respecta al estado civil que solo el 28,85% (n=15) se encuentra soltero, en lo que se refiere al número de hijos el 34,61% (n=18) tienen solamente 2 hijos, en lo que concierne a la antigüedad en el puesto de trabajo el 26%92 (n=14) tiene más de 20 años y el 11,54% (n=6) tienen entre 1 y 5 años laborando en la institución pública de educación superior.

CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior con la finalidad de contribuir con la salud de este grupo de profesionales.

En cuanto al primer objetivo específico el cual buscaba identificar los factores psicosociales asociados a la ocurrencia del Síndrome Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior se puede llegar a las siguientes conclusiones: Entre estos factores psicosociales se encuentran algunos correspondientes a cada uno de los grupos de variables, para el primer grupo que se denomina participación, implicación y responsabilidad, se identificaron: Rotación de personal, el control sobre la tarea, la supervisión, el trabajo en equipo y poca autonomía en el puesto. Para el segundo grupo Formación, Información y comunicación, los factores psicosociales fueron: Falta de reconocimiento, aislamiento, adiestramiento y falta de claridad en la descripción del cargo. Para el tercer grupo que es gestión del tiempo, el alto volumen de trabajo y fatiga, para cohesión de grupo, la falta de compañerismo, comunicación, falta de cooperación y clima social apático.

En cuanto al segundo objetivo específico el cual buscaba diagnosticar la presencia de síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior se concluye que debido a que el agotamiento emocional y la despersonalización fueron bajas en su mayoría y la realización personal indicada por los trabajadores fue alta, no se puede afirmar la presencia del síndrome de Burnout, ya que no se cumple la triple condición que se establece para que se dé la ocurrencia del síndrome, los resultados fueron contrarios a las exigencias que deben ocurrir para que se manifieste tal patología.

Con respecto al tercer objetivo específico de la investigación el cual buscaba analizar los síntomas vinculados a el síndrome de Burnout presentes en el personal administrativo de una institución pública de educación superior se concluye que a pesar de que la mayoría de los síntomas se encuentran entre las frecuencias moderadamente y raras veces, se encontraron grupos significativos vinculados a estos niveles. Los síntomas psicológicos se presentan moderadamente, mientras que los síntomas físicos y sociales se presentan raras veces. Los mayormente referidos en el grupo de encuestados en el caso de los síntomas psicológicos fueron: La dificultad de concentración; las ganas de no hacer nada; cansancio rápido; pérdida o exceso de apetito, dolores de espalda, y cansancio mental, en el caso de los síntomas físicos: Presión en el pecho, erupciones, presión arterial alta, pequeñas infecciones, problemas alérgicos, problemas en la voz y problemas gastrointestinales, y para los síntomas sociales: Dificultades sexuales, baja autoestima, falta de flexibilidad adaptativa, escasa satisfacción en la relaciones sociales, pérdida del deseo sexual, la necesidad de aislarse y la pérdida del sentido del humor.

Tomando en cuenta que el objetivo general de la investigación buscaba analizar el Síndrome de Burnout en el personal administrativo que labora en una institución pública de educación superior con la finalidad de contribuir con la salud en el trabajo de este grupo de profesionales, no se encontraron evidencias del Síndrome de Burnout, sin embargo, se identificaron algunos síntomas psicológicos, físicos y sociales en las personas encuestadas con frecuencias moderadas que pueden afectar la salud de este grupo de trabajadores si no se toman las medidas de intervención oportunas y necesarias, es decir, que el grado de dichos factores, no se considera tan elevado, es por ello, que debe existir una planificación dispuesta a brindar herramientas para aprender a manejar dicha situación. El Síndrome de Burnout, es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional. En este sentido dichos síntomas pueden traer repercusiones

concretas en el desarrollo laboral y dificultar la búsqueda de sentido en lo profesional. Esta situación ha tenido como consecuencia que un gran número de trabajadores perciban que sus recursos y competencias sean insuficientes y sobrepasen sus capacidades adaptativas ocasionando cambios psicológicos y fisiológicos que pueden afectar seriamente su salud.

Dichos síntomas mencionados anteriormente son parte de la evolución del Síndrome de Burnout, esto se debe a que cada día en el nivel social aparecen nuevos fenómenos que afectan el mundo laboral, el más llamativo es la queja de la sociedad, por lo que, las personas dentro de la cultura de acceso a los servicios, exigen a veces cosas imposibles y en muchas ocasiones los trabajadores se ven incapaces de poder atender, ya que, no tienen los recursos para dar respuesta, lo que resulta intolerable para los ciudadanos, asociando a la persona que los está atendiendo como la institución, haciéndola directamente responsable, lo cual tiende a estresar al trabajador.

RECOMENDACIONES

Una vez finalizado el estudio y presentada las conclusiones pertinentes se presentan las siguientes recomendaciones:

Se identificaron factores psicosociales asociados a la falta de reconocimiento y claridad en la descripción del cargo, se recomienda a nivel organizacional, actualización de perfiles de cargo, la dirección de la organización debe desarrollar programas de prevención dirigidos a mejorar el ambiente y el clima de la organización, desarrollar procesos de retroalimentación por parte de los supervisores y directivos, con el fin de mejorar sus funciones y motivar al trabajador para lograr los objetivos individuales y organizacionales, estableciendo objetivos claros para los roles de los profesionales. La institución debe aplicar un mejor plan de carreras y ascensos, tomando en cuenta la evaluación de desempeño y años de servicio dentro de la institución, competencias para los trabajadores con función de supervisión, incrementar los niveles salariales y beneficios económicos, con la finalidad de incentivar a los trabajadores a realizar con mayor empeño sus actividades diarias.

Ya que, se identificaron factores como el alto volumen de trabajo, se recomienda que la institución distribuya las tareas equitativamente, conforme grupos de trabajo y planifique mensualmente las actividades. La supervisión debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencie su crecimiento en el trabajo y desarrolle sus capacidades, realizar talleres de trabajo en equipo, charlas motivacionales, manejo del estrés e inteligencia emocional y crecimiento personal.

De igual manera, se encontraron problemas en el compañerismo, para mejorar dicha situación, se recomienda implementar actividades recreativas, culturales y deportivas dentro de la institución, que ayuden a la distracción y relajación, para disminuir el estrés laboral, planes de acción desde la administración de recursos

humanos que involucre a todos los trabajadores, para generar un ambiente de trabajo confortable y agradable para todos.

Finalmente no hay evidencias del Síndrome de Burnout pero se encontraron síntomas físicos, psíquicos y sociales en un nivel bajo y moderado, se recomienda, realizar evaluaciones médicas periódicas a los trabajadores supervisados por el servicio de seguridad y salud de la institución, realizar actividades de integración de personal a través de actividades culturales, de entretenimiento o esparcimiento. Fomentar el trabajo en equipo, así como actividades extralaborales que mejoren la cooperación, la integración, participación y la comunicación entre el personal de la institución, con el fin de promover y mantener relaciones óptimas entre los compañeros y directores.

LISTAS DE REFERENCIAS

Ander, Ezequiel (2002). **Técnicas de investigación social. Colección política, servicios y trabajo social.** Buenos Aires Argentina. Editorial Lumen.

Arias, Fidas (1999). **El Proyecto de Investigación.** Editorial Episteme. Caracas.

Bandura, Albert (1988). **Los usos de organización de teoría social cognoscitiva.** Australian Journal of Management.

Bavaresco, Aura (2006) **Las Técnicas de Investigación.** Universidad del Zulia. Maracaibo –Venezuela.

Bernal, César (2000) **Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales.** Segunda Edición. Editorial Pearson Educación. México.

Bosqued, Marisa (2008). **Quemados. El Síndrome del Burnout, que es y cómo superarlo.** Ediciones Paidós Iberica.S.A, Barcelona

Buunk, Bram y Schaufeli, Wilmar (1993). **Burnout: A perspective from social comparison theory.** In the United State of America.

Bresó, Edgar Salanova, Marisa y Schaufeli, Filmar (2002). ¿Cómo medir el Burnout en el trabajo? Artículo en línea. Disponible: <http://alternativas.me/index.php/agosto-septiembre-2012/7-estudio-de-validez-factorial-del-sindrome-de-burnout-y-engagement-en-estudiantes-universitarios-de-ingenieria>. Consulta: 2015, Febrero 20.

Constitución de la República Bolivariana De Venezuela. **Gaceta Oficial N° 36.860** del 30 de Diciembre de 1999.

Cox, Tom, Griffiths, Amanda (1996). **The assessment of psychosocial hazards at work.** (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. Chichester: Wiley and Sons.

Cox, Tom, Kuk George y Leiter, Michael (1993). **El agotamiento, la salud, trabaja la tensión y la sanidad de organización.** Editorial W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek. London.

Charria,Victor, Sarsosa, Kewy, Arenas, Felipe (2011). **Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación.** Revista Facultad Nacional de Salud Pública Antioquia Colombia.

Delgado de Smith Yamile y Colombet, Christian (2011). **Relaciones Industriales, Reflexiones teóricas y prácticas**. Universidad de Carabobo. Valencia.Venezuela.

Delgado de Smith Yamile, Colombo, Leyda y Orfila, Rosmel (2003).**Conduciendo la Investigación**. Editorial Comala. 2da Edición. Caracas –Venezuela.

Domínguez, Benjamín, Méndez Mirna, Meza, Roy (1994). **Importancia de la elaboración de instrumentos en el estudio del estrés**. UNAM México.

El Sahili, Luis (2010).**Burnout Profesional**. Editorial Helenica, S.A. Guanajuato. Mexico.

Fernández, Ricardo (2010). **La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo**. Editorial Club Universitario. San Vicente Alicante – España

Fernández, Vanesa (2015). **Burnout: consumidos por el trabajo**. Tu centro médico online. Webconsultas.com Consulta: 2015, Mayo 01

Forbes, Roger (2011) **El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa**. Revista éxito empresarial. Cegesti. Edición N°160

Freudenberger, Herbert (1974) **Agotamiento de personal**. Diario de publicaciones Sociales.

Gil Monte, Pedro (2002). **Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory General Survey**. Salud Pública México.

Gil Monte, Pedro. (2008). **El Síndrome de quemarse por el trabajo(Burnout) como fenómeno cultural**. Universidad Valencia. España.

Gil Monte, Pedro y Peiró, José (1997). **Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse**. Madrid: Síntesis.

Golembiewski, Robert, Munzenrider, Christopher y Carter, Sherrie (1988). **Phases of progressive Burnout and their work site covariants: Critical issues in od research and praxis**. United State of America.

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales. (2013). **Accidentes Laborales Formalizados ante Inpsasel**. Dirección de epidemiología e investigación. Venezuela.

Harrison, William. (1983) **Stress and Burnout in the Human Service Professions**. Press Pergamon. New York.

Hernández, Roberto, Fernandez, Carlos y Baptista, Pilar (1999). **Metodología de la investigación**. Mc Graw Hill. México.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (1999). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Editorial Episteme. Valencia-Venezuela.

Lahera, Matilde y Góngora, Juan (2002). **Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo**. Instituto Navarro de Salud Laboral. Gobierno de Navarra.

Leiter, Michael. (1993). **Agotamiento como un proceso del desarrollo: Consideración de modelos**. Editorial W. B. Schaufeli, C. Maslach, y T. London.

Ley Orgánica del Trabajo, de Trabajadores y Trabajadoras **Gaceta Oficial N° 6.076**. 07 de Mayo del 2012.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. **Gaceta Oficial N° 38.236**. del 26 de Julio de 2005.

Lipp Marilda, Guevara, Anderson. (1994). **Empirical validation of the inventory of stress symptoms**. Estudios de Psicología. Argentina.

Madero, Jorge, Ulibarri, Hermila, Pereyra, Andrés, Paredes, Francisco y Briceño, Manuel (2013). **Burnout en Personal Administrativo de una Institución de Educación Superior Tecnológica de Yucatán**. Instituto Tecnológico de Mérida Yucatán- México.

Mansilla, Fernando (2012) **Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo**. Editorial Académica Española. España.

Maslach, Cristina y Jackson, Susana (1981) **El Burnout**. Artículo en línea. Disponible: www.salves.com.br/virtua/burnout.htm - 39k -. Consulta: 2015, Febrero 04.

Maslach, Cristina y Jackson, Susana (1982). **La medida de agotamiento experimentado**. Diario de Comportamiento Profesional.

Maslach, Cristina, Jackson, Susana (1996). **Maslach burnout inventory** (2nd ed.). Palo Alto California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, Cristina, Jackson, Susana y Leiter, Michael (1996). **Maslach burnout inventory manual** (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. Measurement of Burnout.

Méndez, Carlos (1988). **Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables, administrativas**. Mc Graw Hill. Colombia.

Menéndez, Faustino, Fernández, Florentino, Llana, Francisco, Vázquez, Ignacio, Rodríguez, José, Espeso, Minerva (2009). **Formación Superior en Prevención de Riesgos Laborales**. España: Lex Nova

Napione, María (2008) **¿Cuándo se quema el profesorado de educación secundaria?** Ediciones Díaz de Santos- Madrid.

Norma Técnica de Prevención. NTP 704(2002). **Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (I): definición y proceso de generación**. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España.

Norma Técnica de Prevención. NTP 705. (2002). **Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención**. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España.

Organización Internacional del Trabajo (1983). **Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores**. Ginebra.

Organización Internacional del Trabajo (1984). **Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención**. Informe del comité mixto Ginebra.

Organización Internacional del Trabajo (1993). Organización internacional del trabajo. **Estrés en el Trabajo**. Ginebra.

Organización Mundial de la Salud (1990). **Análisis de la situación actual de la salud de los trabajadores**. Ginebra.

Organización Panamericana de la Salud (1990). **Análisis de la situación actual de la salud de los trabajadores**. Distrito Columbia, Estados Unidos.

Pines, Ayala. (1993): **Agotamiento: Una Perspectiva Existencial**. Editorial W.B. SCHAUFELI, C. MASLACH, y T. London.

Ramírez, Diana y Morese, Jesús (2011). **Análisis del Síndrome Burnout en el marco de la LOPCYMAT con respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudios**. Universidad de Oriente. Estado Anzoátegui-Venezuela.

Reglamento Parcial De La Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo. Gaceta **Oficial. 38.596 del 3 Enero de 2007 Decreto N° 5.078** 22 de diciembre de 2006.

Reyes, Laura, Ibarra, Dario, Torres, Maria, Razo, Rocio (2012). **El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas**. Revista Digital Universitaria. Mexico.

Rojas, Edgar (2010). **Antecedentes, Bases Teóricas y Definición de Términos**. Libro en línea. Disponible: <http://metodologia2unefa.blogspot.Com/2010/12/antecedentes-bases-teoricas-y.html> Consulta: 2014, Diciembre 13.

Rosales, Hugo (2010). **Síndrome Burnout en Personal Administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala**. Escuelas de Ciencias Psicológicas- Universidad de San Carlos - Guatemala.

Seyle, Hans (1976). **Stress in Health and Disease**. Butterworths. Chicago.

Thompson, Arthur, Page, Sandra y Cooper, Cary (1993). **A test of Caver and Scheier's self-control model stress in exploring burnout among mental health nurses**. Australia.

Urdaneta, Patricia (2012). **Síndrome de Desgaste Profesional (Burnout) en Médicos cursantes de Postgrado de la Facultad de Medicina de la ULA**. Universidad de los Andes. Mérida-Venezuela.

Winnubst, Jhonson (1993). **Estructura de organización, apoyo social y agotamiento**. Editorial W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek London.

.

ANEXOS

ANEXO A: INSTRUMENTO FACTORES PSICOSOCIALES

Pregunta 1

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- D. Sí, es la práctica habitual.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe.
- B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
- C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
- D. Sí, se utiliza habitualmente.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 3

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 4

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A. No.
- B. Sí, algunas veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, por escrito y oralmente.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A. Un compañero de otro puesto.
- B. Una persona asignada. (mantenimiento, refuerzo...)
- C. Un encargado y/o jefe superior.
- D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
- B. Sí, por medio de la intervención del mando.
- C. Sí, entre todos los afectados.
- D. Sí, mediante otros procedimientos.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
- B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
- C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
- D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada.
- B. Sí, sólo incidentes menores.
- C. Sí, cualquier incidente.

A ☐ B ☐ C ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 10

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A.** No, por la continuidad del proceso.
B. No, por otras causas.
C. Sí, las establecidas.
D. Sí, según necesidades.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A.** No.
B. Charlas, asambleas.
C. Comunicados escritos.
D. Sí, medios orales y escritos.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A.** No.
B. Sí, a veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A.** Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A.** No.
B. Sí, durante las pausas.
C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
D. Sí, alargando la jornada.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A.** Salario por hora (fijo).
B. Salario más prima colectiva.
C. Salario más prima individual.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 16

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A.** No.
B. Sí, de forma oral.
C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
D. Sí, de forma oral y escrita.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A.** No, por la ubicación del trabajador.
B. No, por el ruido.
C. No, por otros motivos.
D. Sí, algunas palabras.
E. Sí, conversaciones más largas.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐ **E** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A.** No.
B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A.** No.
B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
C. Sí, en función del tiempo disponible.
D. Sí, siempre se hace en equipo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A.** No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, cualquier error.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A.** No.
B. Sí, una o dos veces al año.
C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 22

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A.** No, por el proceso productivo.
B. No, por otros motivos.
C. Sí, con un sustituto.
D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 23

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A.** No.
B. Sí, a veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 24

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A.** Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).
B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 25

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A.** No.
B. Se cambia de manera excepcional.
C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A.** No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, oralmente y por escrito.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A.** Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A ☐ **B** ☐ **C** ☐ **D** ☐

ANEXO B: INSTRUMENTO MBI-GS

INSTRUMENTO MBI-GS

Conteste con sinceridad las siguientes frases indicando las frecuencias con que Ud., ha experimentado ese sentimiento. Marque con una equis (x) la opción que se relaciona con usted. Recuerde que sus respuestas son confidenciales.								
Nº	Frases	Nunca/ Ninguna Vez	Casi nunca/ pocas veces al año	Algunas veces/ una vez al mes o menos	Regularmente /pocas veces al mes	Bastantes veces/ una vez por semana	Casi siempre/poca s veces por semana	Siempre/ y todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado (a) por mi trabajo.							
2	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.							
3	Desde que empecé este trabajo he ido perdiendo mi interés en							
4	Trabajar todo el día es estresante para mí.							
5	He realizado muchas cosas que valen la pena por mi trabajo.							
6	Me siento acabado, (a) agotado (a) al final de la jornada.							
7	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de la organización.							
8	Me siento fatigado(a), al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.							
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.							
10	En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.							
11	Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo.							
12	Me siento cansado (a), molesto (a) con mi trabajo							
13	Solo quiero hacer lo mio y que no me molesten.							
14	Me siento realizado, cuando llevo a cabo algo en mi trabajo							
15	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente							
16	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.							

ANEXO C: INSTRUMENTO INVENTARIO DE SINTOMATOLOGÍA DEL ESTRÉS

El siguiente cuestionario es de total confidencialidad, y está destinado a conocer la presencia de síntomas físicos y psíquicos derivados del estrés							
Marque con una equis (x) la frecuencia con la que siente en su vida diaria los síntomas que se describen a continuación		Nunca	Raras veces	Moderadamente	Frecuentemente	Aisladamente	Total
Nº	Síntomas						
1	Dolores de espalda o cuello						
2	Fácil Irritabilidad						
3	Pérdida o exceso de apetito						
4	Sentirse sin ganas de comenzar nada						
5	Dolor de cabeza						
6	Escasas ganas de comunicarse						
7	Presión en el pecho						
8	Falta de flexibilidad adaptativa						
9	Dificultades con el sueño						
10	Sentimiento de cansancio mental						
11	Dificultades sexuales						
12	Tiempo mínimo para uno mismo						
13	Erupciones en la piel, sarpullidos						
14	Fatiga generalizada						
15	Pequeñas infecciones						
16	Sentimientos de baja autoestima						
17	Aumento de la bebida, tabaco, o sustancias						
18	Dificultad de memoria o concentración						
19	Problemas gastrointestinales						
20	Necesidad de aislarse						
21	Problemas alérgicos						
22	Estado de apresuramiento continuo						
23	Presión arterial alta						
24	Pérdida del sentido del humor						
25	Resfriados y gripes						
26	Pérdida del deseo sexual						
27	Problemas en la voz (afonía, cambios de voz, carrasperas, etc)						
28	Escasa satisfacción en las relaciones sociales						
29	Dificultad de controlar la agresividad						
30	Cansancio rápido de las cosas						
¡Gracias por su colaboración!							

ANEXO D: CONFIABILIDAD INSTRUMENTO FACTORES PSICOSOCIALES

ANEXO E: CONFIABILIDAD INSTRUMENTO MBI-GS

ANEXO F: CONFIABILIDAD INSTRUMENTO ISE

