



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



**SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DEL SECTOR
INFORMAL. CASO: SECTOR COMERCIAL, MUNICIPIO DIEGO IBARRA
ESTADO CARABOBO**

Autoras:

Camargo, Rosiris

Ochoa, Migrelis

Rodríguez, Quínee

Bárbula, Marzo del 2013



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



**SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DEL SECTOR
INFORMAL. CASO: SECTOR COMERCIAL, MUNICIPIO DIEGO IBARRA
ESTADO CARABOBO**

Tutor: Prof. Mariela Rodríguez

Línea de investigación: Salud y Riesgo Laboral

Autoras:

Camargo, Rosiris

Ochoa, Migrelis

Rodríguez, Quinee

**Trabajo de Grado presentado para optar al Título
De Licenciado en Relaciones Industriales**

Bárbula, Marzo del 2013



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DEL SECTOR INFORMAL. CASO: SECTOR COMERCIAL, MUNICIPIO DIEGO IBARRA ESTADO CARABOBO

Tutora:

Prof. 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

Barbula, Marzo del 2013



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



VEREDICTO

Nosotros, miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado, titulado: **“SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DEL SECTOR INFORMAL. CASO: SECTOR COMERCIAL, MUNICIPIO DIEGO IBARRA ESTADO CARABOBO”**, presentado por: Camargo, Rosiris, cédula de Identidad V- 15.037.834, Ochoa, Migrelis, cédula de Identidad V- 19.468.639 y Rodríguez, Quinee, cédula de Identidad V- 21.269.589, para optar al título de: Licenciada en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombre y Apellido

C.I.

Firma



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



**SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DEL SECTOR
INFORMAL. CASO: SECTOR COMERCIAL, MUNICIPIO DIEGO IBARRA
ESTADO CARABOBO
RESUMEN**

El presente trabajo consiste en analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal ubicado en la Avenida Bolívar de Mariara, como un factor que afecta negativamente la salud física y mental de quienes no tienen un empleo formal. Tuvo como propósito identificar en primer lugar, a los elementos que caracterizan al sector informal de la economía como forma laboral en Venezuela; en segundo lugar, se orientó a la identificación de los posibles factores de riesgo que pueden influir en la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector estudiado, así como de las dimensiones del Síndrome presentes en dichos trabajadores; y por último, se determinó la sintomatología de estrés predominante en los trabajadores estudiados.

Esta investigación se enmarca en un estudio de campo de modalidad descriptiva, como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario, conformado por preguntas de carácter policotómico, además de dos instrumentos estandarizados destinados a medir las dimensiones del Burnout (MaslachBurnoutInventory General Survey) y del estrés (Inventario de Sintomatología del Estrés) dirigidas a los trabajadores informales que laboran en la Avenida Bolívar de Mariara. La población objeto de este estudio, estuvo conformada por doscientos (200) trabajadores informales ubicados en las adyacencias de la zona elegida para el estudio, mientras que la muestra quedó constituida por cincuenta (50) de estos trabajadores. Se pudo diagnosticar operativamente que no se presenta el Síndrome de Burnout en los trabajadores encuestados, dado que manifiestan niveles bajos de Agotamiento Emocional, niveles bajos de Despersonalización y niveles altos de Realización Personal; por lo que resultan concluyentes para declarar que no existe el mencionado síndrome dentro del grupo de personas antes referido.

Palabras claves: Burnout, estrés, precarización, informalidad.



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



BURNOUT SYNDROME IN WORKERS
INFORMAL. CASE: SECTOR COMMERCIAL, MUNICIPALITY DIEGO
IBARRA CARABOBO

ABSTRACT

This paper is to analyze the prevalence of burnout syndrome in the informal sector workers on Avenida Bolivar Mariara, as a factor that negatively affects physical and mental health of those without formal employment. Aimed to identify first the elements that characterize the informal sector of the economy as a work in Venezuela, second, was aimed at identifying potential risk factors that may influence the occurrence of burnout syndrome workers in the study and the dimensions of the workers present in said syndrome and, finally, we determined the predominant stress symptoms in workers studied.

This research is part of a field study of descriptive mode, as data collection technique used a questionnaire consisting of questions polychotomous character, plus two standardized instruments to measure the dimensions of burnout (Maslach Burnout Inventory General Survey) and stress (stress Symptoms Inventory) led to informal workers who work on Avenida Bolivar Mariara. The target population for this study consisted of two hundred (200) informal workers located in the vicinity of the area chosen for the study, while the sample was composed of fifty (50) of these workers. It could diagnose operationally surveyed workers do not have the burnout syndrome, express low levels of emotional exhaustion, low levels of depersonalization and high levels of Personal realization; therefore inconclusive to declare that there is no syndrome mentioned in the aforementioned group of persons.

Keywords: Burnout, stress, insecurity, informality.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de Cuadros.....	ix
Índice de Gráficos.....	x
Índice de Tablas.....	xii
Dedicatoria.....	xiv
Agradecimientos.....	xvii
Introducción.....	18

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.....	21
Objetivos de la investigación.....	26
Justificación de la investigación.....	27

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL

Antecedentes.....	29
Referentes teóricos.....	36
Modelo etiológico del Síndrome de Burnout de Gil, Peiró y Valcárcel (1995).....	36
Bases teóricas.....	40
Sobre el estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional: argumentos para su ubicación teórica.....	40
Objetivos de la difusión de información sobre los factores de riesgo laboral.....	45

Los factores de riesgo y su incidencia en el puesto de trabajo.....	46
Aproximación al concepto de estrés.....	67
Fases del estrés.....	.70
La necesidad de una categorización de la economía informal como factor para la comprensión de la realidad del sector.....	73
Precarización laboral como elemento que incide en el surgimiento y existencia de la informalidad.....	78
La precarización laboral como base para la comprensión del Síndrome del Burnout en el sector de la economía informal.....	88
 CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la investigación.....	97
Estrategia metodológica.....	98
Población y muestra.....	106
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	108
Validez y Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.....	111
 CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	
Resultados de la investigación.....	113
 CONCLUSIONES	152
RECOMENDACIONES	162.
 LISTA DE REFERENCIAS	165
 ANEXOS	173

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No.Pág.

1. Fases evolutivas del síndrome de Burnout.....	42
2. Perspectivas de estudio del síndrome de Burnout.....	44
3.Cuadro técnico-metodológico.....	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GráficoNo.	Pág.
Modelo de Gil, Peiró y Valcárcel (1995).....	37
1. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 1 del MBI-GS.....	121
2. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 2 del MBI-GS.....	122
3. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 3 del MBI-GS.....	123
4. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 4 del MBI-GS.....	124
5. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 5 del MBI-GS.....	125
6. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 6 del MBI-GS.....	126
7. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 7 del MBI-GS.....	127
8. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 8 del MBI-GS.....	128
9. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 9 del MBI-GS.....	129
10. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 10 del MBI-GS.....	130
11. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 11 del MBI-GS.....	131
12. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 12 del MBI-GS.....	132
13. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 13 del MBI-GS.....	133
14. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 14 del MBI-GS.....	134
15. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 15 del MBI-GS.....	135
16. Disposición porcentual de las frecuencias del ítem 16 del MBI-GS.....	136
17. Disposición porcentual de los niveles de referencia de la Dimensión Agotamiento Emocional del MBI-GS.....	139

18. Disposición porcentual de los niveles de referencia de la Dimensión	
Despersonalización del MBI-GS.....	141
19. Disposición porcentual de los niveles de referencia de la Dimensión	
Realización Personal en el Trabajo del MBI-GS.....	143
20. Disposición porcentual por síntomas Físicos del Inventario de	
Sintomatología del Estrés (ISE).....	145
21. Disposición porcentual por síntomas Psíquicos del Inventario de	
Sintomatología del Estrés (ISE).....	147
22. Disposición porcentual por síntomas Sociales del Inventario de	
Sintomatología del Estrés (ISE).....	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° Pág.

1. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 1 del MBI-GS.....	121
2. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 2 del MBI-GS.....	122
3. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 3 del MBI-GS.....	123
4. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 4 del MBI-GS.....	124
5. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 5 del MBI-GS.....	125
6. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 6 del MBI-GS.....	126
7. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 7 del MBI-GS.....	127
8. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 8 del MBI-GS.....	128
9. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 9 del MBI-GS.....	129
10. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 10 del MBI-GS.....	130
11. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 11 del MBI-GS.....	131
12. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 12 del MBI-GS.....	132
13. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 13 del MBI-GS.....	133
14. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 14 del MBI-GS.....	134
15. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 15 del MBI-GS.....	135
16. Puntuaciones y porcentajes correspondientes al ítem 16 del MBI-GS.....	136
17. Porcentajes correspondientes a los niveles de referencia de la Dimensión Agotamiento Emocional del MBI-GS.....	138
18. Porcentajes correspondientes a los niveles de referencia de la Dimensión Despersonalización del MBI-GS.....	140
19. Porcentajes correspondientes a los niveles de referencia de la Dimensión Realización Personal del MBI-GS.....	142
20. Porcentajes correspondientes a los niveles de referencia de la Dimensión Física del Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE).....	145
21. Porcentajes correspondientes a los niveles de referencia de la Dimensión	

Psíquica del Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE).....	147
22. Porcentajes correspondientes a los niveles de referencia de la Dimensión	
Social del Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE).....	149

DEDICATORIA

A DIOS: Por su magnificencia, porque sus planes hacia nosotros son perfectos y por sobre todo porque nos brinda un nuevo y fresco comienzo cargado de misericordia.

A mi Madre Iris Márquez: Mujer ejemplar, luchadora incansable, amiga como ninguna y mi apoyo incondicional. Te dedico este nuevo triunfo. Quiero que sepas que comprendo tu gran amor y toda la lucha para ofrecernos un futuro mejor. Ahora sé que: “Una madre es capaz de dar todo sin recibir nada. De querer con todo su corazón. De invertir todo en un proyecto sin medir la rentabilidad que le aporte su inversión.” Gracias por ser mi madre!! Dios te Bendiga.

A mi Papá Norberto: El cual ha sido mi apoyo en todo momento, totalmente agradecida.

A las nuevas Bendiciones de la familia:

Ange: Precioso regalito de Dios, la cualha llenado mi vida de alegrías. Bendigo el día en que miré por primera vez tu rostro y agradezco cada día a mi Dios porque me ha regalado el privilegio de ser tu madre. Te amo con todo mi corazón hijita, Dios te Bendiga!

Leo: Sobrino lindo, que con tu carisma te robaste mi corazón. Dios te Bendiga precioso!!

A mis Hermanas:

De las cuales he recibido apoyo y comprensión. Doy gracias a Dios por ser parte de esta familia grandotota.

A mis recordados abuelos:

Los cuales vivirán en mi corazón por siempre.

Dios les Bendiga!!!

Rosiris Camargo

DEDICATORIA

A Dios, porque con su grandeza y misericordia me ha permitido culminar uno de mis tantos retos y deseos, con mucho éxito y satisfacción; y porque con tu protección y magnificencia me haz formado la mujer y profesional que hoy soy.

A ti mamá Mireya, que con tan solo darme la vida y estar allí siempre dándome fuerzas para seguir y culminar mis metas sin dejarme derrumbar ante ninguna barrera, porque con tu coraje me has enseñado que las adversidades son solo momentos de aprendizaje y que con fe y perseverancia todo se puede lograr, gracias por ser mi incondicional, la persona más especial e importante en este mundo para mí, te amo.

A ti papá Luis, porque con su apoyo y esfuerzo me ha demostrado que la vida no es fácil pero si valiosa, sin duda eres el hombre que amare toda la vida, porque me siento orgullosa de demostrarte que cada regalo se ven reflejados en el presente, gracias por tu dedicación y fuerza, te amo.

A mis Hermanas Miretza y Migretzi, porque fueron un ejemplo a seguir han sido parte de mí en toda esta trayectoria y además hemos vivido las mismas alegrías y tristezas; enseñándome que con constancia, determinación y amor se consiguen nuestros objetivos, gracias por estar allí en todo momento.

A ti Abuela Maria, siempre serás la hermosa mujer que con risas, alegrías y sorpresas me enseñaste que la vida hay que saber vivirla, que a pesar de no estar físicamente te encuentras eternamente en mi corazón e iluminando mi mente y mi camino, te amo con todas mis fuerzas.

A mi tiaLisandra, tioDario, Fraciel y Arnaldo porque con su inteligencia y apoyo estuvieron siempre conmigo acompañándome y brindándome su amor.

A ti Nestor Coello, por tu amor y comprensión me has escuchado y levantado en muchas ocasiones, por ser un hombre muy especial que me acompaña hasta el final del camino.

Los Amo, Gracias a todos

Migrelis Ochoa

DEDICATORIA

Principalmente a mi **Dios** a quien debo la vida y lo que soy, porque siempre me ha brindado las fuerzas necesarias, la ayuda cuando la necesito, el valor para continuar, su tierno cuidado y atención junto al amor que nunca falla.

A mi familia, mis hermanos, quienes me han apoyado durante todo el tiempo que ha conllevado mi formación, sin ustedes no estaría justo aquí donde ahora me encuentro, porque con abnegación me cuidaron durante años y gracias a ustedes hoy puedo decir que se lo que es tener diamantes como hermanos, porque justo en las adversidades han estado allí para mí y puedo caminar segura sabiendo que ustedes están a mi lado; no tengo palabras para agradecerles todo lo que han hecho por mí, pero estoy segura de que saben que el logro de esta meta en su totalidad se lo debo a ustedes. **Jeanny**, siempre buscado la forma de que todo me salga bien, preocupándote por mí y aconsejándome cuando lo necesito; **Wilson**, tu esfuerzo por darme un futuro mejor es algo que nunca olvidare porque cada paso que he dado en mi vida lo he hecho con la confianza de que estarás allí para sostenerme; **Roberto**, me ayudaste a obtener habilidades muy útiles y **Madelyn**, con tu jocosos sentido del humor me ayudaste a sacarle una sonrisa a cada momento estresante. **A mimamá Tibisay**, que aunque no esté físicamente siempre la llevo en mis recuerdos ya que me enseñó que en la vida hay que ser fuertes y nunca desfallecer, sé que estarías orgullosa de mi.

A mis amigos y hermanos, Rebbe, Derys, Ani, Gene, José Luis, Engels, Roger, Toni, Eber, Abel, Keigler, son los mejores amigos que alguien pudiera tener, con ustedes conocí una dimensión diferente de la vida, me siento afortunada de haberlos conocido porque ustedes llenaron estos últimos momentos de mi carrera de risas y chistes que hicieron mi vida más llevadera y me enseñaron en que consiste la verdadera amistad.

Quinee Rodríguez

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por darnos la fuerza para encaminar a lograr esta meta propuesta y cedernos la dicha de compartir este momento con nuestros seres más amados y preciados.

A nuestros Familiares por brindarnos todo su apoyo incondicional y darnos su amor, cariño y comprensión en todo momento siempre están presentes en nuestras vidas; ya que gracias a ustedes no sería posible ni la mitad de lo que hemos logrado y por ser los seres que nos han dado el mejor ejemplo de perseverancia y dedicación.

A nuestra grandiosa casa de estudios La Universidad de Carabobo que durante estos años nos han formado como profesional integral y por darnos el privilegio y orgullo de pertenecer al selecto grupo de egresados.

A nuestra Tutora la Profesora Mariela Rodríguez por ayudarnos, instruirnos, orientarnos y apoyarnos en todo este proceso.

Las autoras

INTRODUCCIÓN

El sector informal de la economía, los llamados “excluidos del mercado formal de trabajo” constituyen una realidad compleja en lo que concierne a sus condiciones de seguridad y salud laboral, que han venido siendo contempladas generalmente, desde la perspectiva de las organizaciones formales, lo cual, aunado al hecho de que cerca del 40% de la población económicamente activa, de acuerdo a los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística(INE), forma parte de esa masa de hombres, mujeres, ancianos, niños, niñas y adolescentes que procura subsistir fuera de las organizaciones formalmente establecidas.

Dichas personas se hallan sumergidas en la búsqueda constante de mejorar las condiciones bajo las cuales ejecutan el trabajo, por medio del cual hallan el sustento diario para sus familias, en este sentido, surge la necesidad de hacer seguimiento a los factores que tienden a alterar el rendimiento y la productividad de los trabajadores y trabajadoras, que sean o no del sector informal, resultan afectados de forma directa o indirecta por el entorno circundante. En este orden de ideas, uno de los factores cuyo abordaje en distintos campos de estudio viene tomando fuerza, conforme se dinamizan o “deshumanizan” los procesos productivos, es el llamado “Síndrome del quemado” o “Síndrome de Burnout”, por solo mencionar una de las múltiples acepciones con la cual es conocida esta patología propia de la era postmoderna.

El presente trabajo de investigación surge con la idea de analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal ubicado en la Avenida Bolívar de Mariara, como un factor que afecta negativamente la salud física y mental de quienes no tienen un empleo formal, en función de la identificación de los elementos que caracterizan al sector informal de la economía como forma laboral en Venezuela, así como de los posibles factores de riesgo que pueden influir en la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector objeto de

estudio, e identificando las dimensiones del mencionado Síndrome presentes en los trabajadores, además de determinar la sintomatología de estrés predominante en los trabajadores del sector informal estudiado.

.

Para realizar el referido estudio, se ha seleccionado a un conjunto de individuos que se hacen vida diariamente como trabajadores no formales en la Avenida Bolívar de la ciudad de Mariara o en áreas cercanas al mismo, con el fin de poder ubicarlas más fácilmente a la hora de aplicarles el instrumento que fue diseñado para recabar la información concerniente al tema en cuestión.

Se parte de la comprensión de que el trabajo realizado al margen de una organización, tiene más afinidad con la informalidad que con el trabajo formal, puesto que al hablar del trabajo por cuenta propia, este no suele cumplir con las características propias de una relación clásica de trabajo, que comprende la existencia de un contrato, de una serie de reivindicaciones contractuales, tales como prestaciones sociales, vacaciones, primas, aguinaldos, utilidades, dado que los trabajadores informales no poseen ningún tipo de estabilidad, que permita decir que la persona que lo realiza, puede satisfacer debidamente sus necesidades básicas de alimentación, salud, vestido y vivienda, entre otras, simplemente porque no hay ninguna garantía de estabilidad, y muchísimo menos existe un sistema de pensiones y jubilaciones para labores de esta naturaleza, lo cual puede permitir presumir la existencia, aunque sin poder afirmarla explícitamente a falta de estudios sobre el tema en el sector informal, del fenómeno de la precarización laboral.

Partiendo de lo antes descrito, la investigación ha sido dividida en cuatro (04) capítulos, estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I: Desarrolla una aproximación del objeto de estudio, y allí se realiza una revisión histórica sucinta del tema de la informalidad para luego entrar de lleno al

tópico de los trabajadores del Síndrome de Bournout, el estrés y la precarización laboral, se plantea el objetivo general y los objetivos específicos de la investigación, así como las preguntas que se hacen las investigadoras en torno a la problemática elegida, y se presenta la justificación de la investigación, en la cual se expone la importancia del estudio.

Capítulo II: Contiene el marco teórico-referencial, donde se presentan los estudios realizados a nivel nacional e internacional que constituyen antecedentes revisados para efectos de esta investigación; las bases teóricas que sirvieron de apoyo al estudio, se destacan además los aspectos normativos sobre los cuales gira el problema, proporcionando así un mejor entendimiento del mismo, y se hace la definición de los términos básicos más relevantes.

Capítulo III: Comprende el marco metodológico, donde se describe el tipo de estudio, el diseño de investigación seleccionado y la estrategia metodológica; se caracteriza la población y la muestra, y se presenta el cuadro técnico metodológico en el cual se señalan los indicadores e ítems en los que se basa la investigación, y se hace una sinopsis del instrumento de recolección de datos, así como de las técnicas utilizadas para el procesamiento de la información concerniente a la investigación

Capítulo IV: Comprende el análisis e interpretación de los resultados de la aplicación del instrumento ítem por ítem, haciendo uso de tablas y gráficos de distinta índole, con el fin de facilitar la comprensión de las respuestas dadas por las personas que participaron en este estudio. Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas utilizadas y se anexan algunos elementos que, a juicio de las investigadoras, resultan pertinentes para una comprensión eficaz del tema de investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La globalización ha generado una serie de transformaciones y repercusiones en la configuración de las relaciones de trabajo, con el fin de propiciar la creación de nueva riqueza con base en la interdependencia en diferentes ámbitos, comercial, comunicacional, político, económico y tecnológico, al punto de generar impactos perjudiciales que desmejoran los derechos de los trabajadores, su calidad de vida así como también sus condiciones de trabajo, debido al hecho de que los modelos de organización sin fronteras ni barreras, disminuyen la capacidad de control y de regulación del Estado, en su deber de proteger al débil jurídico, el trabajador, para garantizarle su permanencia por tiempo indeterminado en el puesto de trabajo, acompañado de compensaciones que reconozcan sus méritos, capacidades y experiencia.

De acuerdo a Ermida (1999) citado por López (2009):

La revolución tecnológica, conlleva operar con costos relativamente bajos como si el mundo entero o las regiones más importantes de las ciudades fueran una sola entidad. Es considerar al mundo como mercado, fuente de insumos y espacio de acción, tanto para la producción como para la adquisición y la comercialización de productos, por lo que se convierte en un fenómeno objetivo, irreversible y en constante cambio y movimiento en donde las nuevas tecnologías han influido negativamente en los niveles de empleo, ya que es un fenómeno que incrementa la informalidad, la tercerización, rotatividad e inadecuadas condiciones de trabajo. (p.4)

La situación descrita ha servido de caldo de cultivo para dar origen a la precarización laboral, en la cual predomina la temporalidad del trabajo, la insuficiencia del salario, la duración de la jornada laboral por periodos muy superiores a los establecidos por las leyes nacionales y los convenios internacionales, lo cual se traduce en la retención sutil por parte del empresariado, de los derechos laborales y sociales que son inherentes a la prestación de la fuerza de trabajo, a cambio de una pequeña participación en la utilidad generada por la clase trabajadora, con una consecuente desmejora en los procesos de contratación del sector formal de la economía, que a su vez ha acarreado necesariamente una desregulación e individualización de las relaciones laborales.

En este orden de ideas, Antón (2006) hace las siguientes consideraciones acerca del concepto de precarización laboral:

...abarca tres planos: El primero, la inestabilidad e inseguridad del empleo, el segundo hace referencia a las condiciones laborales internas, es decir, la inseguridad y los riesgos para la salud laboral lo que implica inadecuadas condiciones de trabajo, y el tercer plano hace referencia a la situación de mayor indefensión y vulnerabilidad de esos sectores precarios en las empresas. (p. 68)

A partir de estas consideraciones, puede decirse que la informalidad y la precarización del trabajo giran en torno a trabajadores que usualmente no cumplen con las formalidades jurídicas y materiales establecidas por la ley, para asegurarse unas condiciones laborales óptimas y un salario adecuado conforme al tipo de tareas que realizan; lo que los obliga a desarrollar actividades esporádicas, generalmente carentes de las características de una relación de trabajo clásica, por lo que este universo abarca desde los vendedores ambulantes, hasta los trabajadores por cuenta propia o no dependientes, que ejercen actividades remuneradas, mas no se hallan incorporados a la seguridad social, ni contribuyen directamente a la misma.

De acuerdo a las cifras del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2011), el sector informal, surgido en buena parte como consecuencia del desempleo, representaba para el año 2011 el 44,8% de la población ocupada, lo cual abarca aproximadamente unos 5,7 millones de personas en edad de trabajar, de las cuales entre el 20% y el 25% están en la buhonería, con unas condiciones de salubridad y seguridad muy bajas, además de una remuneración inestable, siendo ofertadores de bienes y productos, más que creadores o transformadores de los mismos, mientras que el sector formal se hallaron 6,9 millones de trabajadores, de los cuales el 19,7% pertenecen al sector público, es decir, 2,4 millones de personas, y un 80,3% pertenecen al sector privado, que suma unos 4,5 millones de trabajadores, para un total de 12,6 millones de ocupados para el cierre del año 2011.

En medio de tales situaciones de empleo informal precarizado, pueden generarse contextos que conlleven al estrés laboral crónico, conocido también como el Síndrome de Burnout, que se manifiesta de acuerdo a Delgado y Giménez (2010:24) como “agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal”, en el cual se combinan variables de carácter individual, social y organizativa.

Por lo expuesto anteriormente, el centro de interés de la investigación radica en analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal Mariara, ubicado en la Avenida Bolívar, como un factor que afecta negativamente la salud física y mental de quienes no tienen un empleo formal. Cabe destacar que esta es una asociación de trabajadores del sector informal que colocan sus puestos de venta a lo largo de dicha avenida, del Municipio Diego Ibarra, Estado Carabobo; fue creada por Francisco Euclides Cáceres en el año 2000, aunque ya desde mucho antes de esa fecha estaba en funcionamiento, sin embargo fue hasta ese entonces cuando se conformaron bajo la figura de una Sociedad Anónima, con su respectiva Junta Directiva y sus propios Estatutos que regulan las actividades que

realizan. Ha sido conocido desde sus inicios como un mercado destinado a albergar a los comerciantes informales, que se dedican actualmente a la compra y venta de mercancía de diversa índole.

Para efectos de esta investigación, se adoptará la definición de Síndrome de Burnout de Gil-Monte y Peiró (1999) citado por Morett (2005), que lo señala como:

...una respuesta al estrés laboral crónico, el cual está integrado por tres dimensiones: actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo), así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (cansancio emocional). (p. 21).

Partiendo de esta definición, es inevitable inferir que el Síndrome de Burnout puede afectar a cualquier persona, mucho más en el caso del ámbito laboral, en el que cada vez son mayores las exigencias en cuanto a las capacidades que deben poseer las personas para tener un máximo desempeño. Esto abarca tanto a trabajadores del sector formal, como del sector informal, dado que independientemente de sus condiciones materiales y sociales de trabajo, son susceptibles de manifestar esta sintomatología, que se puede dar en cualquier labor donde se manifiesten desequilibrios en la ejecución y desempeño del trabajo, que a la larga provoca fricciones que pueden desembocar en el deterioro de la salud de los trabajadores, lo que produce alteraciones conductuales y actitudinales, que terminarán por afectar su capacidad para el trabajo.

En función de los aspectos antes mencionados, las investigadoras se realizan las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los factores que caracterizan a este sector informal de la economía como forma laboral? ¿Cuáles son los potenciales factores de riesgo que pueden influir en la existencia del Síndrome de Burnout ante estos

trabajadores? ¿Cuáles son las dimensiones mediante las cuales se manifiesta el síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal estudiado? ¿Cuál es la sintomatología de estrés que se presenta con más frecuencia en los trabajadores informales de la asociación objeto de estudio?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal de Mariara, ubicado en la Avenida Bolívar, Estado Carabobo, como un factor que afecta la salud física y mental de quienes no cuentan con un empleo formal a nivel público o privado.

Objetivos Específicos

Identificar los elementos que caracterizan al sector informal de la economía como forma laboral en Venezuela.

Identificar los posibles factores de riesgo que pueden influir en la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal objeto de estudio.

Identificar las dimensiones del Síndrome de Burnout presentes en los trabajadores del sector informal de Mariara, ubicado en la Avenida Bolívar, Estado Carabobo.

Determinar la sintomatología de estrés predominante en los trabajadores del sector informal estudiado.

Justificación de la investigación

El sector informal de la economía, es sin duda el sector más desatendido en el ámbito laboral en el aspecto relacionado con la salud ocupacional de sus trabajadores, puesto que los mismos se hallan indefensos ante las limitaciones de su acceso a un empleo formal, por falta de experiencia o calificación para ocupar un puesto de trabajo en una empresa formal, aunque jurídicamente su situación ha experimentado modestos avances en la legislación venezolana.

Sin embargo, estos pasos en positivo hacia la contabilización real y visibilización del aporte del sector informal a la economía real, no han sido suficientes para minimizar la incertidumbre y los riesgos asociados a este tipo de trabajo, lo que unido a la precarización del empleo, termina por propiciar la aparición de síntomas que pueden desembocar en situaciones estresantes, que de descuidarlas sin tratar de resolverlas, pueden terminar por ocasionar entornos que conlleven a estrés crónico por causa del trabajo que se realiza en condiciones tan carentes de un estándar de salubridad y seguridad aceptable.

Por este motivo, este trabajo se halla inserto dentro de la línea de investigación Salud y Riesgo Laboral, que se preocupa por el estudio de las condiciones técnico-ambientales de trabajo, además de la evaluación de las condiciones ergonómicas del trabajo, la auditoría de las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, y la descripción de las mejores prácticas de gestión sociocultural y sociotécnica del trabajo seguro.

En este particular, el hecho de que se pueda lograr dar conocimiento por parte de los trabajadores del sector informal, de la existencia del Síndrome de Burnout y sus repercusiones en el ámbito laboral no estructurado, podría facilitar que ellos tomen conciencia acerca de la necesidad de generar estrategias que contribuyan a promover mecanismos de intervención por parte de los actores laborales, a favor del mejoramiento progresivo de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores del sector informal, incidiendo positivamente en su calidad de vida. Este fenómeno es considerado la fase avanzada del estrés laboral crónico, que viene a ser el desequilibrio percibido entre las demandas de la tarea y la capacidad individual para culminarlas exitosamente, y ha avanzado en medio de la sociedad laboral moderna al punto de constituirse en un grave problema de salud pública de alcance mundial.

Por otra parte, este tema puede resultar de gran interés para quienes estudian el fenómeno de la economía informal desde la disciplina de las Relaciones Industriales, ya que permite entrever a estos trabajadores aun en busca de reivindicaciones sociales que les abran la posibilidad de lograr a mediano y largo plazo, un empleo de calidad, que no solo le permita estar en condiciones de insertarse en la seguridad social, sino también mejorar su calidad de vida y su salud física, mental y emocional.

Finalmente, esta investigación intenta constituirse en un aporte para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, así como a los profesionales vinculados al área de la salud y seguridad en el trabajo, debido a que el trabajo informal es un fenómeno que cobra cada vez más auge, además de la complejidad que lo caracteriza en función de su configuración, y por tanto, digno de ser estudiado al tener sus propias normas, reglas y procedimientos que le dan su peculiaridad frente al trabajo formal.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL

Antecedentes

Los antecedentes, de acuerdo a 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).

De acuerdo a la perspectiva de este autor, es importante evitar confundir los antecedentes con la historia del objeto de estudio, y que si bien los antecedentes como tal, constituyen elementos de carácter teórico, su búsqueda está más bien orientada a lograr la mejor precisión y delimitación posible del objeto de estudio, así como de los propósitos e intenciones en función de los cuales se pretende dar sentido y direccionalidad a la problemática de investigación, por lo cual se debe reconocer la importancia de hacer un adecuado arqueo de fuentes, de distinta categoría, a fin de que se pueda disponer de la mayor cantidad posible de bagaje conceptual, a la hora de llevar a cabo el proceso de investigación científica.

En este sentido, se procederá a resaltar algunas investigaciones realizadas en el área de Burnout y economía informal, que enfocan los dos ejes de referencia que sirvieron para conformar el problema que se ha decidido estudiar, y que ofrecieron información valiosa para lograr un enfoque lo suficientemente claro del objeto de estudio:

Garrosa, Eva (2003). Los procesos emocionales de resistencia: un afrontamiento adaptativo ante el desgaste profesional. Estudio en una muestra de enfermería. Trabajo de Grado para optar al Título de Doctor. Universidad Autónoma de Madrid. España. Publicado.

Esta investigación estuvo centrada en el estudio del proceso de Burnout o desgaste profesional en la profesión de enfermería, atendiendo a sus factores desencadenantes y consecuentes, así como conocer el modo de actuación de los procesos emocionales de resistencia, como factores que fortalecen al individuo y le dan una orientación frente al compromiso laboral, la autoeficacia, la salud y el bienestar subjetivo.

La muestra seleccionada como parte de la investigación, estuvo conformada por cuatrocientos setenta y tres (473) enfermeros, y los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, arrojaron que las estrategias de afrontamiento, dependen de las características de la personalidad del individuo, del estado de ánimo que tenga en un momento determinado, y de la situación o estresor específico, confirmando que la aparición del síndrome de Burnout, a pesar de tener su origen en las características de la profesión, las condiciones laborales, y las frustraciones de las expectativas profesionales, no depende de manera exclusiva de variables organizacionales y profesionales, sino que otras variables, como las de resistencia y vulnerabilidad del propio individuo, permiten que el trabajador tenga una alta energía y pueda percibirse capaz de encontrar soluciones exitosas a los retos que se le presentan en la cotidianidad del entorno laboral, y desarrollar con el tiempo la resistencia necesaria para sobrellevar distintas situaciones estresantes.

El aporte clave de esta investigación, radica en que permitió al equipo de investigación, acceder a un conjunto de valiosa información a partir de la cual orientar el andamiaje teórico del presente trabajo de investigación, y obtener una aproximación a los postulados que sostienen los principales modelos teóricos que históricamente han procurado explicar del Síndrome de Burnout, lo que permitió lograr una comprensión clara de los principios que se deben tener presentes para el desarrollo de programas de intervención a nivel individual y grupal.

Parra, Lilimar (2007). Estudio de la situación sociolaboral de los trabajadores que se desempeñan en el Sector No Estructurado de la Avenida Universidad del Municipio Naguanagua- Edo. Carabobo. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia-Venezuela. No publicado.

Esta investigación estuvo dirigida a diagnosticar la situación sociolaboral de los trabajadores de sector no estructurado ubicado en la Avenida Universidad del Municipio Naguanagua- Edo. Carabobo, y su propósito se centró en identificar los factores determinantes de la situación social y laboral de quienes hacen vida en el sector informal o no estructurado de la economía, para lo cual se procedió a realizar una caracterización de las unidades económicas de quienes laboran en dicho sector.

Así, se logró definir como unidad económica, a las células básicas de actividad que cuentan con recursos financieros, humanos y materiales, para la adquisición de bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades humanas básicas, y acto seguido, se determinó cual era el nivel de satisfacción laboral de dichos trabajadores, el cual terminó siendo definido por la investigadora como el bienestar individual, que le otorga cierta capacidad de funcionamiento positiva de su vida, para finalmente proceder a realizar la descripción de la situación socio-laboral de los participantes del estudio.

En cuanto a su profundidad, la investigación estuvo enmarcada en el nivel descriptivo, a la modalidad trabajo de campo en cuanto a su diseño, y se presentaron adicionalmente estudios estadísticos, que se sustentaron en los resultados logrados de la aplicación del instrumento de recolección de datos denominado cuestionario, estructurado en dos partes: la primera conformada por veintinueve (29) ítems, basados en una escala de Likert, y la segunda, conformada por treinta y ocho (38) preguntas divididas en abiertas, dicotómicas y de opción múltiple, y se utilizó la revisión documental.

La población estuvo constituida por todos los trabajadores que se desempeñan en el sector no estructurado de la Avenida Universidad del Municipio Naguanagua del Estado Carabobo, y fue aplicado un muestreo tipo censo. La investigadora concluyó que el sector no estructurado carece de las condiciones sociales económicas y legales mínimas para poder afirmar que se hallan en un estado de bienestar, por lo cual señaló que este sector requiere una especial atención, donde se les brinden oportunidades para proceder a mejorar de forma significativa sus condiciones y la calidad de vida.

El aporte de este estudio a la presente investigación, lo constituyó el hecho de que llevó a las investigadoras a comprender mejor el problema de la economía informal, desde una perspectiva teórica, lo que sirvió para orientar el tema, y poder verificar si al menos era posible suponer que en el ámbito de la informalidad, pudiesen darse o no, las condiciones para que los trabajadores de este sector, pueden verse expuestos a padecer el síndrome de Burnout, y de este modo, contar con algunos supuestos de los cuales partir para realizar la presente investigación, de modo que pueda lograrse enfocar esta realidad desde una perspectiva que tiende a mirarse con poca frecuencia, como lo es, el impacto del entorno sobre los factores psicosociales del trabajo informal, que abarca una amplia gama de actividades, y que genera ingresos

disímiles, que a menudo apenas alcanzan a cubrir necesidades primarias o básicas, además de tener poca o ninguna protección del Estado, como garante de sus derechos.

Martínez, Dilcia; Naveda, Yosmar y Mujica, Xiohalys (2008). Prevalencia del síndrome de Burnout como condición de riesgo laboral en el personal administrativo de una empresa pública de transporte terrestre masivo. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia-Venezuela. Publicado.

El objetivo de la investigación, se centró en determinar la Prevalencia del síndrome de Burnout como condición de riesgo laboral en el personal Administrativo de una Empresa de Transporte Terrestre Masivo, ubicada en Valencia, Edo. Carabobo.

La investigación fue realizada de manera cuantitativa, a través de la aplicación del MaslachBurnoutInventory-General Survey (MBI-GS), validado a nivel mundial, el cual fue aplicado a una muestra constituida por treinta (30) trabajadores pertenecientes al área administrativa de dicha empresa; con el fin de determinar si estos pudieran padecer o no de dicho síndrome, o tener las condiciones en progreso para padecerlo a mediano y corto plazo. Por otra parte, se aplicó el Inventario de la Sintomatología de Estrés (ISE), que pretende identificar las sintomatologías de estrés presentes en los trabajadores.

Se utilizó la versión del ISE, desarrollada por Benavides, Moreno, Garrosa y González (2002), citados por Núñez y Rodríguez (2009:80) quienes afirman que este instrumento se utiliza para medir la sintomatología asociada con la aparición del burnout, siendo una escala compuesta por treinta (30) ítems, en los cuales “se recogen la ocurrencia de ciertos síntomas de carácter psicosomático, que permiten evaluar las secuelas psicológicas y fisiológicas del burnout, a través de las disfunciones asociadas a las consecuencias del estrés laboral que surge como producto del ejercicio no controlado del trabajo”.

En cuanto al MaslachBurnoutInventory-General Survey (MBI-GS), se hizo uso de la versión española adaptada por Gil-Monte (2001:35), citado por Grimán y Fernández (2008:115) que presenta “un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son las personas”. Esta versión del instrumento “cuenta con dieciséis (16) ítems en forma de afirmaciones que se valoran con una escala tipo Likert, manteniéndose la misma estructura de tres dimensiones, pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout”. Las respuestas miden tres (3) dimensiones diferentes: agotamiento emocional, que es la disminución y/o pérdida de energía y recursos emocionales; despersonalización, referida a la deshumanización; actitudes negativas, cinismo e irritabilidad hacia los demás; y la falta de realización personal; relacionada con la tendencia a evaluar el desempeño propio en forma negativa.

En la indagación científica se determinó que el “Síndrome de Burnout” no se ha manifestado en la organización estudiada, sin embargo, recomiendan un estudio global, destinado a prevenir, antes de actuar. Los resultados arrojados, reflejaron que aun cuando los trabajadores no presentan el Síndrome de Burnout, estos manifiestan niveles elevados de Cansancio Emocional, niveles medios tendiendo hacia altos de Despersonalización, y niveles altos de Eficacia Profesional; por este motivo, las autoras del estudio recomendaron aplicar medidas de intervención que abarquen estrategias individuales y organizacionales para el manejo efectivo de las emociones y el control de estrés.

Estos hallazgos permitieron evidenciar a los ojos de las investigadoras, lo necesario que resulta tomar en cuenta las manifestaciones que presentan, no solo los trabajadores del sector formal de la economía, sino también a los trabajadores del sector informal, en cuanto al tema del estrés laboral, como señal de alerta indicadora de la presencia potencial de la sintomatología asociada al Síndrome de Burnout, la

cual, si no se le hace seguimiento y control, se vuelve crónico y patológico, por lo cual es necesario concientizar acerca de las alternativas de intervención sobre los agentes que propician el estrés laboral.

Mantini, Orianna; Pérez, Luisana y Urdaneta, Alejandro (2008). Analizar la existencia del síndrome del desgaste profesional como agente que afecta la salud ocupacional de los trabajadores del departamento de atención al cliente de una empresa de servicios. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia-Venezuela. Publicado.

Esta investigación, basada en un diseño de campo, fue abordada en una empresa de servicios bajo la modalidad descriptiva, y persiguió como objetivo analizar la existencia del Síndrome de Desgaste Profesional que afecta a la salud de los trabajadores del Departamento de Atención al Cliente de una empresa de servicio, con el fin de instaurar mecanismos que permitan la conservación de la salud de los trabajadores. En cuanto a los resultados, se observó que los trabajadores del Departamento en estudio, no poseen el Síndrome del Burnout, pero si existe la probabilidad de que se manifieste entre los trabajadores en un periodo de tiempo reducido, ya que se pudo constatar una alta presencia de Agotamiento Emocional y una baja presencia en la dimensión de Despersonalización y de Eficacia Profesional

La relación de este trabajo con la presente investigación, descansa en el hecho de que contribuyó a profundizar los conocimientos con respecto a la manifestación, causas y agentes relacionados con el síndrome, además de identificar la influencia que puede tener en el ámbito de la salud ocupacional, entre los trabajadores que prestan un servicio y tratan directamente con cliente.

Referentes teóricos

Los referentes teóricos, buscan delimitar lo mejor posible el problema de investigación, en el marco de una o varias teorías que se hallan o no relacionadas de forma directa entre sí, lo que permite traducir el tema objeto de estudio en acciones y estrategias de actuación que permitan una comprensión eficiente de la problemática sobre la cual se pretende intervenir. Así vistas las cosas, la teoría dentro de la cual se circunscribe el presente trabajo será el Modelo etiológico del Síndrome de Burnout de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995):

Modelo etiológico del Síndrome de Burnout de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995)

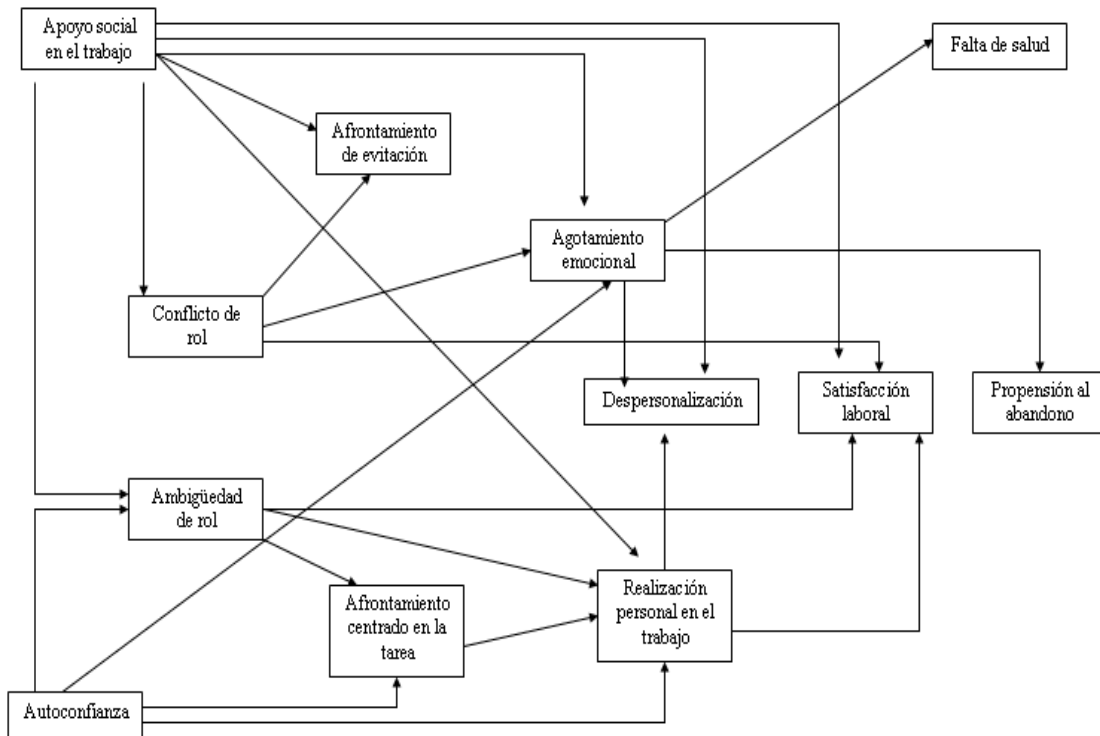
Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995) elaboraron, de acuerdo a Mansilla (2010) un modelo estructural sobre la etiología, proceso y consecuencias del síndrome de burnout.

Para los autores de este modelo, según Mansilla (2010):

El síndrome de burnout puede ser conceptualizado como una respuesta al estrés laboral percibido (conflicto y ambigüedad de rol) que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por los profesionales (estrategias de afrontamiento activo o de evitación) no son eficaces para reducir ese estrés laboral percibido. Esta respuesta supone una variable mediadora entre el estrés percibido y sus consecuencias (falta de salud, baja satisfacción laboral, intención de abandonar la organización, etc.).(p.65).

Esta definición antes presentada del Síndrome de Burnout como respuesta al estrés laboral crónico, corresponde al modelo cuyo gráfico se expone a continuación:

Modelo de Gil-Monte, Peiró y Valcárcel (1995)



Fuente: Mansilla (2010)

Este modelo de acuerdo a Gil-Monte, García y Caro (2008:113) corrige las insuficiencias teóricas de las perspectivas anteriores, y pasa a resaltar el desarrollo de sentimientos de baja realización personal en el trabajo y, paralelamente, altos sentimientos de agotamiento emocional. Mientras que por otra parte, considera que las actitudes de despersonalización son subsecuentes y se interpretan como una estrategia de afrontamiento desarrollada por los trabajadores ante la experiencia crónica de baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional.

Más tarde, en el proceso de desarrollo del síndrome, según lo expresado por Mansilla (2010) ocurre lo siguiente de acuerdo a las premisas de este modelo:

...se incorpora el sentimiento de culpa en el proceso de burnout. Es posible identificar dos perfiles en la evolución del burnout: uno, caracteriza a los trabajadores que no desarrollan sentimientos de culpa intensos y que aunque sufran burnout, se pueden adaptar al entorno laboral, por lo que el síndrome no resulta incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral, a pesar de que ésta sea deficiente para los usuarios, pacientes, clientes, etc. y para la organización.(p.57).

De acuerdo a Gil-Monte y Peiró (1999:262) el que aparezcan sentimientos de culpa puede “originar un círculo vicioso que intensifica sus síntomas y lo convierte en un mal de carácter crónico, siendo estos sentimientos los que al final llevarán a los trabajadores a buscar una mayor implicación dentro del ámbito laboral para intentar disminuir sus sentimientos de remordimiento”, pero al darse cuenta ellos que “las condiciones del entorno laboral no experimentan ningún tipo de cambio, se incrementará en reacción a esta situación, su baja realización personal en el trabajo y su agotamiento emocional”, por lo que “hará nuevamente su aparición los sentimientos de despersonalización, originando un bucle que mantendrá o incrementará la intensidad del burnout”, lo que a mediano o largo plazo producirá un deterioro de la salud del trabajador.

Pando, Bermúdez, Aranda, Pérez, Flores y Arellano (2006) señalan que sobre el Síndrome de Burnout, se presentan al menos dos perspectivas para su conceptualización:

...la primera, de tipo clínico, lo supone como un estado, y la segunda, de tipo psicosocial, lo valora como un proceso; el presente trabajo opta por esta última al considerarse que implica actitudes de despersonalización, falta de realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. Se entiende por despersonalización los sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo y la deshumanización debida a un endurecimiento afectivo, lo que implica que se culpe a aquéllas de los problemas en el trabajo. De igual manera, se entiende como falta de realización personal en el trabajo la decepción, el descontento consigo mismo y la insatisfacción con los resultados laborales.

Uno de los factores al cual se le ha venido otorgando importancia dentro de los aspectos vinculados a este síndrome, son las características del puesto y el ambiente de trabajo, que en concordancia con lo que indican Apiquián y Nicolini (2007:5) indica que la mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre “cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores”. Según los expertos, el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.

Otro factor que se ha venido considerando influyente es la edad, que aunque parece no tener influencia en la aparición del síndrome, Ríos y Williams (2006:8) consideran que pudiera existir un periodo de sensibilización debido a que habría años en los que los trabajadores serían especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de quehacer laboral, “dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperada”.

Bases teóricas

Sobre el estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional: argumentos para su ubicación teórica

El primero en identificar y definir los síntomas fue Herbert Freudenberger en 1974, quien observó en su trabajo como psiquiatra voluntario en la Clínica Libre de Nueva York para toxicómanos, una serie de síntomas característicos como agotamiento, irritabilidad y cinismo en personas que trabajaban voluntariamente en organizaciones de ayuda. Estos voluntarios habían desarrollado su tarea con gran dedicación y entusiasmo por muchos meses hasta la aparición de estos síntomas. A partir de estas observaciones Freudenberger describió esto como “burnedout”, como un quemarse en contraste con el “ardiente entusiasmo” del principio.

De acuerdo a Barraza, Carrasco y Arreola (2007:12) a pesar del hecho de que no existe una definición aceptada de forma unánime con respecto al Síndrome de Burnout, “existe cada vez mayor consenso en considerarlo como una respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones y actitudes, y que tiene un matiz negativo para el sujeto” al implicar alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para la persona y para el entorno del que forma parte.

Cherniss(1980) es uno de los primeros autores que enfatiza la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del burnout y lo define como “cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas”. Este concepto estaría vinculado a un triple proceso: el desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés), la respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizadas por

ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento, y los cambios en actitudes y conductas (enfrentamiento defensivo).

De acuerdo a Längle (2003:1) el desgaste profesional, puede ser entendido como “un síntoma en la persona que adopta una actitud no-existencial hacia la vida y la propia existencia”. La representación equivocada de la realidad existencial es a tal grado “que se manifiesta a través de síntomas de deficiencia vital a nivel somático y psicológico y también puede ser entendido como una protección interna contra un ulterior daño”.

Rubio (2003) afirma que el burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por:

El agotamiento emocional hace referencia a las sensaciones de sobre-esfuerzo físico y la disminución o pérdida de recursos emocionales. La Despersonalización supone el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio prestado.

Y la Baja Realización personal: es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional. (p.31).

Es así, como el agotamiento emocional, le transmite a los individuos el sentimiento o percepción de que no tienen nada que ofrecer a los demás, y terminan padeciendo síntomas como el abatimiento, la ansiedad y la irritabilidad. Por su parte, la despersonalización, que los conduce frecuentemente a la idea de que ellos son la verdadera fuente de los problemas, lo que los lleva al fracaso en el cumplimiento de sus compromisos laborales. Finalmente, la falta de realización personal afecta su rendimiento laboral, sobre la base de su autoevaluación negativa, encubierta con una actitud de todo lo puede, todo lo sabe, que hace redoblar sus esfuerzos aparentando

un interés y dedicación aún mayores, que, a la larga, lo que hacen es profundizar el síndrome. El Síndrome de Burnout no se produce de manera repentina, sino que se da mediante una serie de fases, que abarcan síntomas físicos de estrés, manifestaciones emocionales y mentales, y manifestaciones conductuales, tal y como se aprecia en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Fases evolutivas del síndrome de Burnout

Fases	Descripción
Síntomas físicos de estrés	Cansancio, fatiga desproporcionada, trastornos del sueño y malestar general, cefaleas, contracturas y algias osteomusculares, alteraciones de la digestión y/o gastrointestinales, taquicardia, hipertensión, etc.
Manifestaciones emocionales y mentales	Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal y comportamientos paranoides y /o agresivos hacia los pacientes, compañeros y la propia familia.
Manifestaciones conductuales	Deficiente comunicación. Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, trastornos en más o en menos del apetito y la ingesta, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros, y frecuentes conflictos interpersonales en el trabajo y propia familia.

Fuente: Mira, Salazar y Urán (2005)

Ruiz y Ríos (2003) señalan que al hacer un análisis de las propuestas explicativas desarrolladas en torno al Burnout, se manifiestan debilidades conceptuales en las

mismas, así como amplias posibilidades de reconceptualización del fenómeno y su comprensión. Entre las críticas destacan las siguientes:

- En primer lugar, los modelos explicativos no contemplan los antecedentes del burnout como disposiciones previas debido a la historia particular del individuo en condiciones similares, implicadas en el desarrollo del posterior síndrome.
- Los modelos parecen tener un mayor interés en describir la secuencia de aparición de los componentes que en establecer las consecuencias de estar expuesto a tales condiciones en las diferentes áreas vitales, así como el modo en que podría resolverse.
- El propio modo en que se estructuran los diferentes modelos supone no dejar claro cuál es la función de cada componente en el desarrollo del problema. (p.152)

En síntesis, los hallazgos realizados hasta ahora sobre el tema Burnout como un fenómeno definido en términos poco concretos, que depende de multitud de variables y a cuyo amparo se han propuesto modelos con escaso apoyo empírico.

Sin embargo, son innegables los aportes que dichas teorías han realizado en la fijación de una visión humanista del trabajo, donde los factores técnicos no terminan dominando al talento humano, y se produce un modelo de relaciones laborales donde se produce un cruce de perspectivas psicosociales, históricas y organizativas que son las que han venido configurándose para hacer sus aportes a la comprensión de este fenómeno, según se observa en el siguiente cuadro:

Cuadro 2. Perspectivas de estudio del síndrome de Burnout

Perspectivas	Descripción
La perspectiva psicosocial	Pretende explicar las condiciones ambientales en las cuales se origina el Síndrome de Burnout, los factores que ayudan a mitigarlo (especialmente el apoyo social) y los síntomas específicos que caracterizarían el síndrome, fundamentalmente de tipo emocional, en las distintas profesiones.
La perspectiva organizativa	Se centra en que las causas del Síndrome de Burnout se originan en tres niveles distintos, el individual, el organizativo y social. El síndrome genera en los profesionales, respuestas al trabajo, que no tienen que aparecer siempre, ni juntos, como la pérdida del sentido del trabajo, idealismo y optimismo, o la carencia de simpatía y tolerancia hacia los clientes e incapacidad para apreciar el trabajo como desarrollo personal.
La perspectiva histórica	Es un fruto de los estudios realizados las consecuencias de los rápidos cambios sociales en Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial en el trabajo y las condiciones laborales.

Fuente: Mira, Salazar y Urán (2005)

Objetivos de la difusión de información sobre los factores de riesgo laboral

En todo trabajo, independientemente de que sea formal o informal, existen factores de riesgo que pueden desencadenar daños en las personas. El conocimiento y la información sobre los factores de riesgo tienen diversos objetivos, entre los cuales se encuentran: La predicción, la causalidad, el diagnóstico y la prevención.

En cuanto a la Predicción, Fletcher, Fletcher y Wagner (2003:97) sostienen que la presencia de un factor de riesgo “significa un riesgo aumentado de presentar en un futuro una enfermedad o accidente de trabajo, en comparación con personas no expuestas”. En este sentido, los factores de riesgo, sirven, de acuerdo a estos autores como elemento para predecir la futura presencia de una enfermedad.

En cuanto a la causalidad, los Autores señalados parten de la premisa de que la presencia de un factor de riesgo en un determinado puesto de trabajo, o en toda la organización, no es necesariamente causal. En este aspecto, dichos autores asumen que “el aumento de incidencias de una enfermedad, bien sea de origen común o profesional, o de accidentes laborales entre un grupo expuesto en relación a un grupo no expuesto, se asume como factor de riesgo”, sin embargo esta asociación puede ser debida a una tercera variable. La presencia de esta o estas terceras variables se conocen como variables de confusión.

Respecto al objetivo de diagnóstico, Fletcher, Fletcher y Wagner (2003:97) señalan que la presencia de un factor de riesgo “aumenta la probabilidad de que se presente una enfermedad común o profesional, o accidente laboral”. Este conocimiento es utilizado en el proceso de diagnóstico de riesgos laborales ya que en este tipo de casos, las pruebas diagnósticas tienen un valor predictivo positivo más elevado, en

trabajadores con mayores posibilidades de prevalencia de una determinada enfermedad o probabilidades de mayor exposición a situaciones peligrosas.

Finalmente, en torno a la prevención, Fletcher, Fletcher y Wagner (2003:97) señalan que si un factor de riesgo se conoce “asociado con la presencia de una enfermedad o la posibilidad de ocurrencia de un accidente laboral, su eliminación reducirá la probabilidad de su presencia”. Este es el objetivo de la visión o cultura de la prevención aplicada a los puestos de trabajo, en términos de seguridad y salud laboral.

Los factores de riesgo y su incidencia en el puesto de trabajo

De acuerdo a Ruiz, García, Delclos y Benavides (2004):

...un factor de riesgo laboral no sería más que una condición de trabajo que causa un daño a la salud del trabajador. Esta relación causal es de naturaleza probabilística y multicausal, en el sentido de que no siempre que un trabajador esté expuesto (en contacto) con un factor de riesgo (p. ej., una mancha de aceite) se produce el daño (p. ej., un esguince). (p.27).

Esto quiere decir que el trabajo no siempre producirá un daño a la salud, dependiendo de las condiciones en las que se realice. En este sentido, las condiciones de trabajo se pueden convertir en factores de riesgo laboral e influir de manera negativa en la salud de un trabajador, de modo que deben ser situadas en el entorno de la organización y del puesto de trabajo. Para que se produzca el daño, casi siempre hace falta la concurrencia de otros factores de riesgo, aunque en algunos casos, cuando la magnitud del factor de riesgo es muy elevada, esta se convierte en causa suficiente y produce un daño inmediato.

De acuerdo a Ruiz et al (2004:27) vale la pena recordar que “el mercado de trabajo y el contexto socioeconómico donde se inserta la organización determinan de manera clara, tanto las condiciones de trabajo concretas de un determinado puesto de trabajo, como las distintas formas mediante las cuales el trabajador se expone a dichas condiciones”.

Los factores de riesgo que se originan a partir del deterioro de las condiciones del puesto de trabajo, son los más susceptibles de ser intervenidos y modificados en beneficio del trabajador. En este sentido, la primera tarea que se impondría para mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, según Rey (2008) consistiría en “identificar los factores que generan los riesgos para, posteriormente evaluándolos, intentar evitarlos o, si no es posible, disminuirlos” (p.5).

Factores de riesgo físico o estructural

Se incluyen en este grupo, de acuerdo a Cortés (2007:28) los factores referidos a las condiciones materiales de seguridad, que influyen en la ocurrencia de la mayoría de los accidentes de trabajo:

Pasillos y superficies de tránsito

Escaleras

Aparatos y equipos de elevación

Vehículos de transporte

Máquinas

Herramientas de manipulación manual

Espacios de trabajo

Instalaciones eléctricas

Otros

Chinchilla (2002:53) indica que este grupo incluye riesgos que, por sí mismos, no son un peligro para la salud, siempre que se encuentren dentro de ciertos valores óptimos y que produzcan una condición de bienestar en el ser humano en el trabajo. Se incluyen el ruido, la iluminación, ventilación, temperatura, radiaciones ionizantes y no ionizantes.

Tras los factores físicos de riesgo en el trabajo hay formas de energía, elementos energéticos agresivos presentes en el medio ambiente y generados por fuentes concretas. El confort térmico es definido por Chinchilla (2002) “como la conformidad de cada individuo con el ambiente térmico que le rodea, por ello, debido a la variabilidad de cada uno, es imposible conseguir en un colectivo, cualesquiera que sean las condiciones térmicas existentes” (p.54).

El confort térmico depende del calor producido por el cuerpo y de los intercambios térmicos entre el hombre y el medio ambiente cuyos mecanismos, son descritos por Chinchilla (2002) como:

Los intercambios por conducción se producen entre dos medios en contacto e inmóviles.

Los intercambios por convección se producen a través de la piel y el aire que la rodea. El cuerpo pierde calor por convección cuando la temperatura de la piel es superior a la del aire que la rodea y viceversa.

El intercambio por evaporación se produce entre la piel y el aire mediante la evaporación del sudor. (p.55).

Factores de riesgo ambiental

Los tres aspectos que influyen fundamentalmente en la sensación de confort térmico son las condiciones ambientales, la actividad física y el tipo de vestido, entre los factores ambientales más importantes que influyen en las condiciones y medio ambiente de trabajo se encuentran:

Ruido

El ruido según Cortés (2007: 421) puede ser definido como “un sonido no deseado”. Adicionalmente, este mismo autor, señala que:

Si tenemos en cuenta la influencia del buen funcionamiento del oído humano para ejecutar las órdenes recibidas y efectuar el trabajo de manera correcta, sin el posible riesgo de accidente, así como en las relaciones sociales, ya sean de tipo cultural, informativas, de entretenimiento, diversión, etc., y su influencia, en el caso de la disminución de la audición o sordera en las funciones psíquicas, comprenderemos que el ruido constituye en nuestros días uno de los problemas más acuciantes del mundo desarrollado. Siendo la causa de la progresiva pérdida de la capacidad auditiva que viene sufriendo el hombre y que de no tomar medidas eficaces, amenaza con la pérdida de la audición de la raza humana (p.421).

De acuerdo a Cortés (2007:421), el sonido tiene su origen en un movimiento vibratorio que se transmite en un medio (sólido, líquido o gaseoso) por lo cual puede ser definido como una vibración acústica capaz de producir una sensación auditiva. En este orden de ideas, el ruido, la música y la conversación constituyen las tres manifestaciones básicas del sonido.

Según Cortés (2007:422), la onda expansiva del sonido puede ser considerada de tipo longitudinal, cuando el medio en el que se propaga el sonido es el aire y se regenera

por variaciones de la presión atmosférica por, sobre y bajo el valor normal, originadas por la fuente de vibración. La velocidad de propagación del sonido en el aire a cero grados centígrados (0 °C) es de trescientos treinta y un metros por segundo (331 m/s) y varía aproximadamente a razón de cero punto sesenta y cinco metros por segundo (0.65 m/s) por cada grado centígrado (°C) de cambio en la temperatura.

Chaverra (2009:4) señala que existe un límite de tolerancia del oído humano. Entre 100-120 decibelios, el ruido se hace inconfortable. A los 130 decibelios se sienten crujidos; de 130 a 140 decibelios, la sensación se hace dolorosa y a los 160 decibelios el efecto es devastador. Esta tolerancia no depende mucho de la frecuencia, aunque las altas frecuencias producen las sensaciones más desagradables.

Los efectos del ruido en el hombre, de acuerdo a Chaverra (2009:5) se clasifican en los siguientes: efectos sobre mecanismo auditivo, efectos generales. Por otra parte, los efectos sobre el mecanismo auditivo pueden clasificarse de la siguiente forma: debidos a un ruido repentino e intenso, y debidos a un ruido continuo.

Ahora bien, los efectos de un ruido repentino e intenso, de acuerdo a Chaverra (2009:6) corrientemente se deben a explosiones o detonaciones, cuyas ondas de presión rompen el tímpano y dañan, incluso, la cadena de huesillos; la lesión resultante del oído interno es de tipo leve o moderado. El desgarramiento timpánico se cura generalmente sin dejar alteraciones, pero si la restitución no tiene lugar, puede desarrollarse una alteración permanente. Los ruidos esporádicos, pero intensos de la industria metalúrgica pueden compararse por sus efectos, a pequeñas detonaciones.

Los efectos de una exposición continua, en el mecanismo conductor puede ocasionar la fatiga del sistema osteomuscular del oído medio, permitiendo pasar al oído más energía de la que puede resistir el órgano de Corti. A esta fase de fatiga sigue la

vuelta al nivel normal de sensibilidad. De esta manera el órgano de Corti está en un continuo estado de fatiga y recuperación.

Esta recuperación, de acuerdo a Chaverra (2009:7) puede presentarse “en el momento en que cesa la exposición al ruido, o después de minutos, horas o días”. Con la exposición continua, “poco a poco se van destruyendo las células ciliadas de la membrana basilar, proceso que no tiene reparación y es por tanto permanente; es por estas razones que el ruido continuo es más nocivo que el intermitente”.

Existen, además, otros efectos del ruido, a parte de la pérdida de audición, tales como: trastornos sobre el aparato digestivo, trastornos respiratorios, alteraciones en la función visual, trastornos cardiovasculares (tensión y frecuencia cardíaca) y trastornos del sueño, irritabilidad y cansancio.

Por otra parte, el ruido puede ser tipificado en las siguientes categorías:

Ruido de impacto: De acuerdo a Cortés (2007: 430) es aquel en el que “el Nivel de Presión Acústica (NPA) decrece exponencialmente con el tiempo y las variaciones entre dos máximos consecutivos de nivel acústico. Se efectúa en un tiempo superior a un segundo, con un tiempo de actuación inferior o igual a 0,2 segundos”.

Ruido continuo o estacionario: Según Cortés (2007: 430) es aquel en el que “el Nivel de Presión Acústica (NPA) se mantiene constante en el tiempo y si posee máximos estos se producen en intervalos menores de un segundo”, tales como el ruido de un vestidor, o una máquina de fabricación continua.

Ruido estable: Cortés (2007: 430) señala que es el que ocurre, cuando “el Nivel de Presión Acústica (NPA) ponderado se mantiene prácticamente constante en el

tiempo”. Cuando realizada la medición con el sonómetro en SLOW la diferencia de valores máximo y mínimo es inferior a 5 dB (A).

Ruido variable: Cortés (2007: 430) señala que es el que ocurre, cuando “el Nivel de Presión Acústica (NPA) oscila más de 5 dB (A) a lo largo del tiempo”. Un ruido variable puede descomponerse en varios ruidos estables. Por ejemplo en una jornada de trabajo: 1 hora a 85 dB (A), 5 horas a 91 dB (A), 2 horas a 93 dB (A).

Temperatura

El hombre necesita mantener una temperatura interna constante para desarrollar la vida normal. Para ello posee mecanismos fisiológicos que hacen que ésta se establezca a cierto nivel, alrededor de treinta y siete grados centígrados (37°C), y permanezca constante. Sin embargo, el trabajo muscular produce calor y éste tiene que ser disipado para mantener, tal temperatura normal.

Cuando la temperatura del ambiente está por debajo de la del cuerpo, Rojas (2009:30) explica que se pierde” cierta cantidad de calor por conducción, convección y radiación, y la parte en exceso por evaporación del sudor y exhalación de vapor de agua”. La temperatura del cuerpo permanece constante cuando estos procesos compensan al calor producido por el metabolismo normal y por esfuerzo muscular.

Cuando la temperatura ambiente se vuelve más alta que la del cuerpo, según Rojas (2009:30) “aumenta el calor por convección, conducción y radiación, además del producido por el trabajo muscular y éste debe disiparse mediante la evaporación que produce enfriamiento”. A fin de que ello ocurra, la velocidad de transpiración se incrementa y la vasodilatación de la piel permite que gran cantidad de sangre llegue a la superficie del cuerpo, donde pierde calor.

Las variables que interviene en la sensación de confort, según Chaverra (2009:42) son: “el nivel de activación, las características del vestido, la temperatura seca, la humedad relativa, la temperatura radiante media, y la velocidad del aire”.

Mediante la actividad física el ser humano genera calor, en función de la intensidad de la actividad. La magnitud del calor será mayor o menor. Para evitar que la acumulación de calor producido por el cuerpo y/o ganado del ambiente descompense la temperatura interna existen, de acuerdo a Chaverra (2009:44) los siguientes mecanismos físicos: radiación, conducción, convección y vaporación.

Por otra parte, los mecanismos fisiológicos, de acuerdo a Chaverra (2009:45) son: “la reducción del flujo sanguíneo e incremento de la actividad física ante el frío”, y “el aumento del sudor y del flujo sanguíneo y la disminución de la actividad física ante el calor”.

Las relaciones del ser humano con el ambiente térmico definen una escala de sensaciones que varían del calor al frío, pasando por una zona que se puede calificar como térmicamente confortable.

Los efectos a exposiciones a ambientes calurosos más importantes son, de acuerdo a Chaverra (2009:46) el golpe de calor, el desmayo, la deshidratación, el agotamiento, mientras que los efectos de los ambientes muy fríos son la hipotermia y la congelación.

Iluminación

La cantidad de luminosidad que se presenta en el sitio de trabajo de una persona, no se trata de iluminación general sino de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. De este modo, los estándares de iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual que el empleado debe ejecutar: cuanto mayor sea la concentración visual del empleado en detalles y minucias, más necesaria será la luminosidad en el punto focal del trabajo. El ojo es el órgano mediante el cual se experimentan las sensaciones de luz y color, recibe la energía luminosa y la transforma en energía eléctrica que es conducida a través del nervio óptico hasta el cerebro.

Para Cortés (2007:451) la iluminación “permite al hombre, en condiciones óptimas de confort visual, realizar su trabajo de manera más segura y productiva, ya que aumenta la visibilidad de los objetos y permite vigilar mejor el espacio utilizado”, por lo cual puede decirse con certeza que es un factor que ejerce una influencia capital sobre las condiciones de trabajo en que se desarrolla actividad laboral y por ende, en la calidad de vida del individuo, sea este hombre o mujer, quien ejecuta el trabajo

Además Cortés (2007: 452) indica que la percepción visual, que es un aspecto clave para la diferenciación de la intensidad de la luz o iluminación, tiene lugar cuando de los objetos iluminados o con luz propia parten rayos luminosos que, después de atravesar la córnea y el cristalino donde se refractan, llega a la retina, donde se forma la imagen invertida de los objetos que mediante el nervio óptico pasa al cerebro encargado de su interpretación.

Así mismo, en la percepción visual, de acuerdo a Cortés (2007: 452) intervienen diferentes factores, tales como: “acomodación, adaptación, campo visual, agudeza visual, brillo, contraste y tiempo”

Según Chaverra (2009:24), para que cualquier actividad laboral se desarrolle con una productividad eficaz, con el máximo grado de comodidad y seguridad, precisa que la luz (característica ambiental) y la visión (característica personal) se complementen convenientemente; no hay que olvidar que se considera que el 50 por ciento de la información sensorial que recibe el hombre es de tipo visual.

La iluminación, según Rojas (2009:29) “se mide en lúmenes por metro cuadrado, lo que equivale a un lux, que es la unidad asignada por el Sistema Internacional de Unidades (SI), también denominado Sistema Internacional de Medidas”, creado en 1960 por la Conferencia General de Pesas y Medidas, para referirse a los niveles de iluminación existentes dentro de un metro cuadrado (m^2) de espacio.

El nivel de iluminación, viene a ser entonces la cantidad de luz que recibe cada unidad de superficie, y su medida es el Lux. La luminancia es la cantidad de luz devuelta por cada unidad de superficie. Es decir, la relación entre el flujo de luz y la superficie a iluminar. La unidad de medida es la candela (cd) por unidad de superficie (m^2).

Para Rojas (2009:40) la iluminación deficiente “ocasiona fatiga a los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad del trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo”. Por estas razones, los expertos en el área de salud y seguridad laboral debe poner su interés en aquellos factores de la iluminación que facilitan la realización de las tareas visuales; algunos de estos conceptos son: Agudeza visual; Dimensiones del objeto; Contraste; Resplandor; Velocidad de percepción: color, brillo y parpadeo.

Como los ojos son órganos del cuerpo, la agudeza visual está relacionada con las características estructurales y la condición física de esos órganos, y así como las personas difiere en peso, estatura y fuerza física, en igual forma difieren de su habilidad para ver.

Por lo general disminuye por uso prolongado, por esfuerzos arduos o por uso en condiciones inferiores a las óptimas. Los resultados de esos esfuerzos se pueden limitar a fatigas o pueden presentarse daños más serios.

La agudeza visual de un individuo, según Chaverra (ob.cit) disminuye con la edad, cuando otros factores se mantienen iguales, y esto se puede contrabalancear, en gran parte, suministrando iluminación adicional.

No debe deducirse, sin embargo, que un aumento progresivo en la cantidad de iluminación dé siempre, como resultado, mejores ejecuciones visuales; la experiencia ha demostrado que, para determinadas tareas visuales, ciertos niveles de iluminación se pueden considerar como críticos y que un aumento en la intensidad conduce a una mejor ejecución, como una diferencia importante.

Los niveles mínimos de iluminación para tareas visuales, son los siguientes, de acuerdo a Chaverra (2009:33): tareas visuales variables y sencillas (250 a 500 lúmenes); observación continua de detalles (500 a 1000 lúmenes); tareas visuales continuas y de precisión (1000 a 2000 lúmenes); trabajos muy delicados y de detalles (+ 2000 lúmenes)

La distribución de luz puede ser:

Iluminación directa. Según Chaverra (2009:34) ocurre “cuando la luz incide directamente sobre la superficie iluminada. Es la más económica y la más utilizada para grandes espacios”.

Iluminación Indirecta. Para Chaverra (2009:34) ocurre “cuando la luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos. Es la más costosa. La luz queda oculta a la vista por algunos dispositivos con pantallas opacas”.

Iluminación Semi-indirecta. Chaverra (2009:34) afirma que esta iluminación “combina los dos tipos anteriores con el uso de bombillas traslúcidas para reflejar la luz en el techo y en las partes superiores de las paredes, que la transmiten a la superficie que va a ser iluminada (iluminación indirecta)”. De igual manera, las bombillas emiten cierta cantidad de luz directa (iluminación directa); por tanto, existen dos efectos luminosos.

Iluminación Semi-directa. Chaverra (2009:34) indica que esto sucede cuando “la mayor parte de la luz incide de manera directa con la superficie que va a ser iluminada (iluminación directa), y cierta cantidad de luz la reflejan las paredes y el techo”.

Debe estar colocada de manera que no encandile ni produzca fatiga a la vista, debida a las constantes acomodaciones. Para adecuar el número, distribución y la potencia de las fuentes luminosas a las exigencias visuales de la tarea, se ha de tener en cuenta la edad del observador.

Vibraciones

Las vibraciones se pueden definir, de acuerdo a Chinchilla (2002:121) como todo movimiento oscilatorio de un cuerpo sólido o una partícula alrededor de un punto fijo de referencia. Cuando ocurre una vibración, se presenta una transferencia de energía de un objeto determinado al cuerpo humano. Así por ejemplo, cuando se está utilizando una herramienta manual como un martillo o un taladro, la mano y el brazo reciben una vibración; igualmente, cuando se maneja un camión o un tractor, se transmite el estímulo a todo el cuerpo.

Al igual que el ruido, las vibraciones se caracterizan por su frecuencia, es decir, el número de veces por segundo que se realiza el ciclo completo de oscilación y se mide en Hertzs (Hz) o ciclos por segundo.

Las vibraciones se clasifican en tres categorías:

Vibraciones de muy baja frecuencia: Para Chinchilla (2002:121) son “vibraciones que tienen rangos inferiores a 1 Hz”. Entre los ejemplos más comunes de este tipo de vibración se cuentan: los aviones, trenes, barcos y los carros (se caracterizan por un movimiento de balanceo).

Vibraciones de baja frecuencia: Según Chinchilla (2002:121) “son vibraciones que tienen un rango que oscila entre 2 y 20 Hz”. En este caso, merecen mencionarse: los vehículos de transporte para pasajeros y/o mercancías, los vehículos industriales, carretillas, tractores y maquinaria agrícola, camiones, vagonetas, entre otros.

Vibraciones de alta frecuencia: Chinchilla (2002:121) menciona que “son vibraciones que tienen un rango que oscila entre 20 y 1000 Hz”. Es el tipo de vibración común en

herramientas manuales rotativas alternativas o que golpean contra una superficie tales como: moledoras, pulidoras, lijadoras, motosierras, martillos, picadores, martillos neumáticos.

Este movimiento vibratorio, de acuerdo a Chaverra (2009:30) puede ser “regular en dirección, frecuencia y/o intensidad, o bien aleatorio, que es lo más corriente. Será frecuente encontrar un foco que genere, a la vez, ruido y vibraciones”. Los efectos que pueden causar son distintos, ya que el primero centra su acción en una zona específica: El oído, y las vibraciones afectan a zonas extensas del cuerpo, incluso a su totalidad, originando respuestas no específicas en la mayoría los casos.

En función de la frecuencia del movimiento oscilatorio y de la intensidad, la vibración puede causar sensaciones muy diversas que irían desde la simple falta de confort, hasta alteraciones graves de la salud, pasando por la interferencia en la ejecución de ciertas tareas como la lectura, la pérdida de precisión al ejecutar ciertos movimientos o la pérdida de rendimiento a causa de la fatiga.

Puede dividirse la exposición a las vibraciones en dos categorías en función de la parte del cuerpo humano que reciban directamente las vibraciones. Así tendremos según Chaverra (2009:30) que “las partes del cuerpo más afectadas son el segmento mano-brazo, cuando se habla de vibraciones parciales. También hay vibraciones globales de todo el cuerpo”.

Vibraciones Mano-Brazo (vibraciones parciales): Chaverra (2009:31) señala que “a menudo son el resultado del contacto de los dedos o la mano con algún elemento vibrante” (por ejemplo: una empuñadura de herramienta portátil, un objeto que se mantenga contra una superficie móvil o un ando de una máquina). Los efectos

adversos se manifiestan normalmente en la zona de contacto con la fuente vibración, pero también puede existir una transmisión importante al resto del cuerpo.

Vibraciones Globales (vibraciones en todo el cuerpo): Chaverra (2009:31) indica que “la transmisión de vibraciones al cuerpo y los efectos sobre el mismo dependen mucho de la postura y no todos los individuos presentan la misma sensibilidad, es decir, la exposición a vibraciones puede no tener las mismas consecuencias en todas las situaciones”. Los efectos más usuales son: traumatismos en la columna vertebral, dolores abdominales y digestivos, problemas de equilibrio, dolores de cabeza y trastornos visuales.

Radiaciones Ionizantes y No Ionizantes.

Las radiaciones, de acuerdo a Cortés (2007:459) pueden ser de dos tipos: las ionizantes, “que provocan con energía suficiente la expulsión de electrones de la órbita atómica (fenómeno de ionización)”, y las no ionizantes, en las que “la energía de los fotones emitidos no es suficiente para ionizar los átomos de las materias sobre las que inciden”.

Definidas en general, como una forma de transmisión espacial de la energía, Cortés (2007:459) indica que dentro del grupo de radiaciones no ionizantes “se encuentran incluidos los campos eléctricos, radiofrecuencia, microondas, infrarroja, visible, ultravioleta y láser”.

El campo de este tipo de radiaciones, ha aumentado considerablemente en los últimos años, tanto en la industria como en la vida en común, debido al auge de productos electrónicos que usan o emiten radiaciones (rayos láser, hornos microondas, equipos de inspección por infrarrojos, fotocopadoras, telecomunicaciones, etc.)

Las radiaciones ionizantes, de acuerdo a Chavera (2009:37) pueden ser: electromagnéticas (rayos X y rayos Gamma) y corpusculares (partículas componentes de los átomos que son emitidas, partículas Alfa y Beta). En este aspecto, cabe destacar que las exposiciones a radiaciones ionizantes pueden originar daños muy graves e irreversibles para la salud.

Por otra parte, Cortes (2007:460) señala que dentro del grupo de las radiaciones ionizantes se encuentran los rayos X, los rayos gamma y los rayos ultravioleta, las partículas alfa y beta, y los neutrones. Dicha transmisión se efectúa mediante ondas electromagnéticas o partículas materiales emitidas por átomos inestables. Para este autor (ob.cit), una radiación es ionizante “cuando interacciona con la materia y origina partículas con carga eléctrica (iones)”.

Respecto a las radiaciones no ionizantes, Chaverra (2009:37) señala que “al conjunto de todas ellas se les llama espectro electromagnético”. Se pueden resumir los diferentes tipos de ondas electromagnéticas, ordenándolas de mayor a menor nivel de energía, de la siguiente forma: campos eléctricos y magnéticos estáticos; ondas electromagnéticas de baja, muy baja y de radio frecuencia; microondas; infrarrojos; luz visible y luz ultravioleta.

Los efectos de las radiaciones no ionizantes sobre el organismo son de distinta naturaleza en función de la frecuencia. Los del microondas son especialmente peligrosos por los efectos sobre la salud derivados de la gran capacidad de calentar que tienen.

Factores de riesgo disergonómicos

Estos factores incluyen las exigencias que la tarea impone al individuo que las realiza, asociadas a cada tipo de actividad y determinantes de la carga de trabajo, tanto física como mental, tales como esfuerzos, manipulación de cargas, posturas de trabajo, niveles de atención, entre otros., pudiendo dar lugar a la fatiga.

Rubio (2008:10) define la carga de trabajo como “el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral”.

Cuando la carga es excesiva, aparece la fatiga, que es la disminución de la capacidad física y mental de una persona, después de haber realizado un trabajo durante un período determinado. Esta fatiga puede ser:

Fatiga física: De acuerdo a Rey (2008), este tipo de fatiga “se halla determinada por los esfuerzos físicos, las posturas de trabajo inadecuadas, los movimientos y la manipulación de cargas realizadas de forma incorrecta” (p.4).

Fatiga mental: Conocida como fatiga nerviosa, Rey (2008:5) apunta que obedece a “una exigencia excesiva de la capacidad de atención, análisis y control del trabajador, por la cantidad de información que recibe y a la que, tras analizarla e interpretarla, debe dar respuesta”. Es por este motivo que la realización de determinadas tareas administrativas, de control y supervisión, así como ciertas tareas de regulación de procesos automáticos, de introducción de datos en máquinas, al igual que la conducción de vehículos, son causantes de sobrecarga mental, lo que se traduce a corto y mediano plazo en estrés laboral.

Factores de riesgo organizativos

Se incluyen en este grupo los factores debidos a la organización del trabajo (tareas que lo integran y su asignación a los trabajadores, horarios, velocidad de ejecución, relaciones jerárquicas, entre otros.), tomando en consideración lo siguiente:

Factores de organización temporal: De acuerdo a Cortés (2007:29) estos factores abarcan la jornada y ritmo de trabajo, el trabajo por turnos, el trabajo nocturno, entre otros.

Factores dependientes de la tarea: Según Cortés (2007:29) estos factores comprenden la automatización, la comunicación y relaciones interpersonales, el status, la posibilidad de promoción, la complejidad, la monotonía, la minuciosidad, la identificación con la tarea, la iniciativa personal, entre otros.

En este orden de ideas, vale la pena señalar que los contenidos del trabajo o tarea y la manera de organización de la misma, influyen de manera positiva o negativa en la salud de los trabajadores, en la medida que se refieren a la aplicación de sus conocimientos y capacidades, y responden a sus expectativas.

Finalmente, la capacidad de reacción de cada individuo ante determinados factores de riesgo en el trabajo es diferente en cada uno de ellos. El estado de salud, carácter, edad, formación, experiencia, expectativas, entorno sociocultural y familiar, determinan la adaptabilidad y tolerancia de cada persona frente a dichos factores.

Factores de riesgo psicosocial

Para Cortés (2007:30) son los más sensibles de todos los factores de riesgo, dado que “son los únicos en los cuales es el ser humano mismo, y las formas como se evolucionan sus competencias relacionales en su entorno inmediato, quien se convierte en un peligro para el grupo humano en el cual se desenvuelve, dado que tienden a tener como consecuencia daños a las personas o a sus pertenencias”.

Entre los principales riesgos de este tipo se destacan los siguientes: carga mental, inconformidad laboral, conflictos interpersonales, agresión a terceros, trabajo bajo presión, excesiva carga de trabajo, entre otros no menos importantes. En este orden de ideas, cabe destacar que los contenidos del trabajo o tarea y la manera de organización de la misma, influyen directamente de manera positiva o negativa en la salud de los trabajadores, en la medida que se refieren a la aplicación de sus conocimientos y capacidades y responden a sus expectativas.

Finalmente, la capacidad de reacción de cada individuo ante unas determinadas condiciones de trabajo es diferente en cada uno de ellos. El estado de salud, carácter, edad, formación, experiencia, expectativas, entorno sociocultural y familiar, determinan la adaptabilidad y tolerancia de cada persona frente a las condiciones de trabajo.

Alvarado y Pastorino (2008:6) sostienen que “la exposición a factores psicosociales en el trabajo, como la demanda o exigencias psicológicas, el control sobre las tareas y el apoyo social en el ambiente laboral guardan relación con el estrés y su repercusión en la salud mental”.

La investigación en materia de factores psicosociales supone el acercamiento a un conjunto de modelos diversos en sus enfoques. Cabe afirmar que se encuentran mayores desarrollos en modelos de aproximación al estrés que en concepciones mismas de los factores psicosociales. Entre éstos, se encuentra el de Robert Karasek, que de acuerdo a Alvarado y Pastorino (2008) fue:

...quien formuló el denominado “modelo demanda – control” como una explicación del estrés laboral en función de dos variables: la demanda o exigencias psicológicas del trabajo, y el nivel de control sobre éstas.

En la formulación de Karasek la demanda o exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde. (p.7)

Según Alvarado y Pastorino (2008:7) el control sobre el contenido del trabajo “implica dos subdimensiones: oportunidad de desarrollar las habilidades propias (“skill discretion”), en la doble vertiente de obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y de hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados) y autonomía (“decision authority”)” que corresponde a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento. Es también importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo.

De la gran cantidad de conceptos manejados en la literatura sobre este síndrome, se puede decir que actualmente al Síndrome de Burnout, es considerado como una “patología moderna” derivada del estrés laboral crónico al que está expuesto un trabajador, de manera continuada, por lo menos 6 meses.

Este problema se observaría en los trabajadores que mantienen contacto directo con personas y en tal sentido Alvarado y Pastorino (2008) sintetiza los hallazgos de Gil-Monte y Peiró, diciendo que el síndrome está caracterizado por tres dimensiones:

1. El agotamiento emocional: que está caracterizado por un cansancio físico y/o psicológico y se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales. El sentimiento que embarga al trabajador es de que nada se puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo.
2. La 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.
3. La baja realización personal en el trabajo: 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. (p.8).

Por esto, es necesario tener en cuenta que este síndrome, podría representar un problema de salud pública dentro del mundo laboral, porque al provocar un deterioro en la salud emocional y física de las personas trabajadoras así como alteraciones en la conducta y actitudes, afecta su rendimiento laboral, y se puede dar en cualquier profesión donde las condiciones de trabajo sean inadecuadas.

Aproximación al concepto de estrés

La palabra estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como *stress*, *stresse*, *strest* y *straisse*.

Mainieri (2009:3) cuenta que el húngaro Hans Selye (1907-1982), “concibió por mera casualidad la idea del Síndrome de Adaptación General (SAG), sobre el cual escribió por primera vez en el *British Journal Nature* en el verano de 1936”.

De acuerdo a Guerrero y Castro (1999):

Selye fue quien popularizó el término y es considerado como fundador de esta área de investigación aplicada a la salud. Entiende el estrés tanto en sus primeras versiones como en las más recientes como una respuesta no específica del organismo. Define el estrés como “el estado que se manifiesta como un síndrome específico, consistente en todos los cambios producidos dentro de un sistema biológico”. La respuesta va a implicar una activación anormal del sistema autónomo simpático, médulo-suprarrenal y una inhibición de la glándula tímica. (p.5)

En forma simplista, el estrés es a veces definido, de acuerdo a Mainieri (2009) como una condición meramente muscular, “una rigidez o endurecimiento de los músculos y del tejido conjuntivo que excede del tono necesario para su funcionamiento normal” (p.2). Sin embargo es mucho más que eso, es una respuesta importante.

Mainieri (2009) menciona que Hans Selye, define el estrés como “una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles). Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida” (p.3).

Así, por ejemplo, las pupilas se agrandan para mejorar la visión y el oído se agudiza, los músculos se tensan para responder al desafío, las frecuencias cardíaca y respiratoria aumentan de manera que la sangre es bombeada en forma más abundante y rápida para aumentar la llegada de oxígeno a las células y favorecer la demanda de las respuestas al peligro.

Para ello la sangre es dirigida a áreas prioritarias, como lo son corazón, pulmones, riñones, hígado, músculos grandes y el cerebro. Funciones no prioritarias en ese momento, como la digestión y circulación periférica son disminuidas en forma dramática.

El estrés, de acuerdo a Mainieri (2009) actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos, por lo que “es un elemento que nos ayuda a alcanzar el éxito, es el combustible para el logro de nuestras ambiciones. Este nivel normal y deseable podría denominarse simplemente como estrés” (p.4).

No obstante ese nivel puede ser superado, según Mainieri (2009) llegando a ser potencialmente perjudicial; pudiéndose diferenciar tal estado con el nombre de distrés, que destaca la diferencia entre una condición necesaria y normal versus otra que excede estos límites.

El estrés se inicia con una actitud mental que se apoya principalmente en la percepción. En otras palabras, si una situación es percibida como estresante, se responderá de acuerdo a ello. Lo que es estresante para una persona, no lo será necesariamente para otra. El cuerpo prepara al individuo para el estrés, a través de caminos tanto conscientes como inconscientes.

El proceso es descrito por Mainieri (2009) en los siguientes términos:

Primeramente un pensamiento se registra en el cerebro el cual consecuentemente activa el sistema nervioso del organismo. Una serie de eventos complejos ocurren en un período de tiempo extremadamente corto. Pensamientos que causan tensión o miedo durante este período de tiempo, incrementarán los intentos del cuerpo para prepararse para la lucha o la huida, aunque la mayoría de los estresores a los cuales se enfrenta el hombre hoy en día no son del tipo contra los que pueda pelear físicamente o huir, pero que generan mayor tensión muscular de la que el cuerpo necesita. (p.6).

Todo esto ocurre independientemente de que sea o no realmente necesario. De permanecer la situación estresante, la tensión tenderá a aumentar con el pasar de los días, esto se conoce como efecto de escalera. En síntesis, el estrés se inicia como una actitud mental ante situaciones demandantes, y repercuten en la fisiología del individuo. El componente actitudinal ha instado a estudiosos de la personalidad a desarrollar perfiles psicológicos de personalidad que indiquen la predisposición al estrés.

Son muchas las enfermedades psicosomáticas producidas por el estrés o desencadenadas o agravadas por el mismo. Es indudable que analizando la acción de las hormonas y estructuras involucradas puede inferirse, según Mainieri (2009) “su acción sobre enfermedades digestivas, como úlceras, diarreas y estreñimiento; nutricionales y metabólicas; trastornos articulares y musculares; sexuales y ginecológicos; etc” y por supuesto, “como agente provocador y desencadenante de trastornos psíquicos, pudiendo llevar hasta la depresión” (p.6).

Fases del estrés

Desde el punto de vista histórico, las primeras investigaciones de Hans Selye en animales, apoyaron su teoría de que los estresantes procedentes de distintas fuentes, producen un patrón de respuesta física similar. El estrés puede considerarse como una reacción física y emocional compleja.

De acuerdo a Mantik (2004:116)

...una vez que el acontecimiento o estresante medioambiental estimula el sistema nervioso central, ocurren múltiples respuestas, a causa de la activación del eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal y el sistema nervioso autónomo. La naturaleza de estas respuestas, en las que el estresante causa cambios sucesivos de los sistemas nervioso, endocrino e inmune, es fundamental comprender los cambios fisiológicos y conductuales que ocurren en el individuo sometido a estrés.(p.116)

Fue Hans Selye, según Mantik (2004:117), quien denominó a este mecanismo tripartito de respuestas físicas frente al estrés, Síndrome General de Adaptación (SGA), o síndrome del estrés, lo que señaló como el proceso bajo el cual el cuerpo confronta -lo que desde un principio designó como: agente nocivo. El SAG se compone de tres fases:

Fase de reacción de alarma

De acuerdo a Mantik (2004):

...el individuo percibe un estrés físico o mental, y se inicia la respuesta de lucha o huida. Cuando el estresante es de intensidad suficiente para amenazar la situación estabilizada u homeostasis del individuo, conduce a una serie de cambios fisiológicos que favorecen la adaptación. Esto disminuye temporalmente la resistencia del individuo, e incluso puede conducir a enfermedad o muerte, si el estrés es prolongado o grave. Se da

una reacción de alarma en respuesta a un factor de tensión que activa el sistema nervioso autónomo. (p.117).

Los signos y síntomas físicos son generalmente los de estimulación del sistema nervioso simpático. Estos signos incluyen hipertensión arterial, aumento de las frecuencias cardíaca y respiratoria, disminución de la motilidad gastrointestinal, dilatación pupilar y transpiración aumentada. Es posible que el paciente muestre síntomas como ansiedad aumentada, frecuencia cardíaca rápida, náuseas y anorexia.

Fase de resistencia

Ocurre mientras el cuerpo se aclimata y ajusta al factor de estrés. En esta fase, de acuerdo a Mantik (2004):

...el individuo progresa con rapidez desde la reacción de alarma hasta la fase de resistencia, en la que las reservas fisiológicas son movilizadas para aumentar la resistencia al estrés. En este periodo se puede producir la adaptación. La cantidad de resistencia al estresante varía con los individuos, dependiendo del funcionamiento físico, las capacidades de afrontamiento y el número total y la intensidad de los estresantes experimentados. (p.120).

Aunque en esta fase existen pocos signos y síntomas físicos francos, comparada con los de la fase de alarma, el individuo está consumiendo energía en un intento de adaptarse. Los recursos disponibles para el individuo, limitan su energía adaptativa. Estos recursos incluyen no solo las reservas internas, físicas y psicológicas del individuo, sino también los recursos externos, como el soporte proporcionado por la familia, los amigos, y los profesionales sanitarios. Cuando los recursos son adecuados, el individuo se puede recuperar de un estrés, y volver al estado de línea

basal. Si no se produce la adaptación, la persona puede pasar a la fase siguiente del SGA, la extenuación.

Fase de extenuación

La fase de extenuación o fatiga, surge si la tensión persiste por mucho tiempo, agregándose factores residuales que pueden llevar a la enfermedad y hasta la muerte. Las investigaciones han demostrado que el estrés excesivo es uno de los factores que contribuyen al desarrollo de muchos males tanto físicos como emocionales.

Es el estadio final del SGA. Según Mantik (2004):

Ocurre cuando se ha consumido toda la energía para la adaptación. Los síntomas físicos de la reacción de alarma pueden reaparecer brevemente en un esfuerzo final del cuerpo por sobrevivir a la situación estresora. El individuo en fase de extenuación suele exhibir un cuadro grave, e incluso puede verse en peligro de muerte, si no recibe la ayuda que necesita. Esta fase puede ser invertida con frecuencia por fuentes externas de energía adaptativa, como la medicación o la psicoterapia. (p.118).

Posiblemente se debe a esto, el hecho de que el Síndrome de Burnout haya sido definido en sus inicios, como un estrés crónico producido por el contacto de trabajadores del sector salud, tales como enfermeras, con los pacientes de los centros asistenciales, que les ocasionaban extenuación, y un distanciamiento emocional de aquellos a quienes les prestaban sus servicios en un momento determinado.

Con el tiempo se ha descubierto que el Síndrome de Burnout no es exclusivo de ningún tipo de profesión, sino que más bien está directamente relacionado con las condiciones en las cuales se produce el trabajo, por lo que se va desarrollando a medida el trabajador interactúa dentro de su ámbito de trabajo.

La necesidad de una categorización de la economía informal como factor para la comprensión de la realidad del sector

Díaz y Corredor (2008) señalan que el instrumento utilizado para medir la informalidad en Venezuela está representado por la Encuesta de Hogares por Muestreo; esta técnica es utilizada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) desde el año 1967:

...con el objetivo de mostrar la heterogeneidad de la economía informal según el tipo de ocupación, caracterizando de este modo como ocupados en él a los trabajadores pertenecientes al servicio doméstico y a los trabajadores por cuenta propia no profesionales, tales como los vendedores, artesanos, conductores, pintores, carpinteros, buhoneros, entre otros. Igualmente incluye a los patronos, empleados, obreros y trabajadores familiares que laboran en empresas con menos de cinco personas ocupadas.(p.9).

Así, la economía informal venezolana está representada por todas aquellas actividades económicas que se realizan fuera de los parámetros de legalidad aceptados dentro del territorio nacional, y que tienen un amplio sector que refleja desequilibrios socio-económicos evidentes. El desarrollo de este tipo de economía es típico del deterioro de las condiciones económicas de las naciones en vías de desarrollo, y surge principalmente para aliviar los problemas del desempleo.

En relación a las personas que ejercen la economía informal en Venezuela, Díaz y Corredor (2008:30) parten de la opinión de que algunos trabajos son más informales que otros, en este aspecto es posible diferenciar a este sector en las siguientes categorías:

Economía Artesanal o con oficio comercial: Según Díaz y Corredor (2008:30) “corresponde a trabajadores que, si bien no son profesionales, poseen un oficio bien definido y están reconocidos por la ley; sus actividades responden a las necesidades del mercado; pueden ser prósperos, tener la capacidad de cancelar impuestos y cotizar seguridad social”.

Economía Desfavorecida: Para Díaz y Corredor (2008:30) “se refiere a aquellos trabajadores que se encuentran en desventaja, si bien tienen un oficio, no poseen un empleo estable; no están amparados en el sistema de seguridad social, pero puede estar asociado a otros trabajadores”.

Economía Propiamente informal: De acuerdo a Díaz y Corredor (2008:30) “corresponde a personas que trabajan para la absoluta subsistencia y se encuentran realmente en situación de precariedad con respecto a las otras dos partes”.

La importancia de esta categorización recae en el reconocimiento de que en Venezuela existe una parte de la economía informal que genera riquezas en el ejercicio de sus actividades, lo que se traduce en que pueden ser sujeto de impuesto a través de un mecanismo de regulación fiscal con el objetivo de que contribuyan con el sostenimiento de las cargas públicas del Estado venezolano en sus diferentes manifestaciones.

Igualmente, se desprende que existe un grupo de estas personas que se dedican al ejercicio de este tipo de actividades en condiciones mínimas y precarias en busca de la subsistencia, a ellos se le debe prestar mayor atención desde el punto de vista social para insertarlos dentro de sectores más productivos y eliminar progresivamente los niveles de pobreza en los cuales se encuentran inmersos.

Sin embargo, uno de los imperativos más importantes para lograr una intervención acertada de las condiciones y medio ambiente de trabajo de los hombres y mujeres que laboran en el ámbito de la economía informal, en aras de mejorar su calidad de vida, además de sus capacidades productivas, se hace necesario crear mecanismos que contribuyan a prevenir las enfermedades comunes y profesionales, al igual que los potenciales accidentes que se pudieran presentar en su entorno de trabajo, pudiéndose fomentar de este modo el mejoramiento progresivo de sus condiciones sanitarias, mientras logra insertarse dentro del sector formal de la economía, o logra dignificar sus condiciones laborales en la informalidad, en tal sentido, dichas condiciones sanitarias mínimas pueden ser agrupadas atendiendo a la clasificación ofrecida por Velásquez (2001), en los siguientes términos:

Condiciones Higiénicas: Grado en que es percibido por el trabajador que las condiciones ambientales, no tienen afectación alguna para la salud o incluso, no afectan su concentración o su estado anímico.

Condiciones Estéticas: Grado en que el trabajador percibe un ambiente adecuado, limpio, armonioso, agradable, con un uso correcto de la decoración y colores, áreas verdes y otros elementos estéticos.

Condiciones de Seguridad: Grado en que es percibido por el trabajador que en el ambiente de trabajo no existen riesgos (posibilidad de daño), o si existen, están debidamente controlados.

Condiciones de Bienestar: Grado en que el trabajador percibe que la organización se preocupa de crear las condiciones necesarias para su correcto desenvolvimiento relacionadas con la política de recompensas de los recursos humanos. (p.4).

El criterio básico que prevalece en este caso, es el de que, si se introducen cambios en el entorno donde se produce la situación de informalidad, las personas se sentirán satisfechas con las condiciones en que desarrollan su trabajo, lo que influirá en la percepción que tienen de ellas, lo que a su vez, dependerá de las necesidades específicas de cada trabajador individual, o grupo de trabajadores, según el caso. Es

por ello que no debe medirse del mismo modo, la satisfacción en trabajadores que laboran en diferentes condiciones.

De acuerdo al artículo 12 del Reglamento de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio ambiente de Trabajo (2008:8) las condiciones inseguras e insalubres en el trabajo son todas aquellas condiciones, en las cuales la empleadora o el empleador:

- a. No garantice a las trabajadoras y los trabajadores todos los elementos de saneamiento básico, incluidos el agua potable, baños, sanitarios, vestuarios y condiciones necesarias para la alimentación.
- b. No asegure a las trabajadoras y a los trabajadores toda la protección y seguridad a la salud y a la vida contra todos los riesgos y procesos peligrosos que puedan afectar su salud física, mental y social.
- c. No asegure protección a la maternidad, a las y los adolescentes que trabajan o aprendices y a las personas naturales sujetas a protección especial.
- d. No asegure el auxilio inmediato y la protección médica necesaria para la trabajadora o el trabajador, que padezcan lesiones o daños a la salud.
- e. No cumpla con los límites máximos establecidos en la constitución, leyes y reglamentos en materia de jornada de trabajo o no asegure el disfrute efectivo de los descansos y vacaciones que correspondan a las trabajadoras y los trabajadores.
- f. No cumpla con las trabajadoras y los trabajadores en las obligaciones en materia de educación e información en seguridad y salud en el trabajo.
- g. No cumpla con algunas de las disposiciones establecidas en el Reglamento de las Normas Técnicas en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- h. No cumpla con los informes, observaciones o mandamientos emitidos por las autoridades competentes para la corrección de fallas, daños, accidentes o cualquier situación que afecte la seguridad y salud de las trabajadoras y los trabajadores. (p.5).

Es por este motivo, que los empleadores, tienen la obligación de efectuar la identificación de los procesos peligrosos existentes, así como el diagnóstico de las necesidades del centro de trabajo, como paso inicial para la elaboración de su

Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, como paso inicial para la elaboración de un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, cualquiera sea su naturaleza jurídica.

En el ámbito de la informalidad, la puesta en marcha de acciones similares, deben realizarse de manera consensuada, y contando con la participación de todos los involucrados, a fin de que se produzca un sano intercambio de conocimientos, saberes y experiencias, donde cada trabajador pueda desplegar el aprendizaje adquirido por la por medio de su práctica cotidiana. En este sentido, dicha información, debe procesarse mediante la discusión grupal, construyendo criterios de actuación en función de la sumatoria de sus opiniones.

En este particular, sería de suma importancia que tomen en cuenta la necesidad de adecuar sus métodos y procesos de trabajo, a sus características particulares a nivel psicológico, cognitivo, cultural, entre otras cosas, a fin de lograr que conciba un puesto de trabajo que le permita relacionarse armoniosamente con su entorno laboral.

Precarización laboral como elemento que incide en el surgimiento y existencia de la informalidad

Borrego y Rivas (2004) hacen las siguientes consideraciones sobre el impacto de las políticas de ajuste y estabilización de los países latinoamericanos que llevaron al surgimiento de la tendencia a una mayor precarización laboral e informalidad:

...las políticas de ajuste y estabilización llevadas a cabo durante los últimos años, que propiciaron una serie de reformas en los países latinoamericanos, con el fin de mejorar la capacidad productiva y mantener los equilibrios económicos, sin embargo estas medidas incidieron notoriamente en el sistema de relaciones de trabajo y en la

concepción de protección al mismo, observándose una fuerte tendencia a la precarización e informalidad. (p.62).

La agudización de la crisis económica y la tensión social que causaron tales medidas, dieron paso en Venezuela a dos intentos de golpe de Estado durante 1992, poniendo fin al gobierno de Carlos Andrés Pérez en 1993, mientras que se paralizaba el programa de ajuste y reforma estructural iniciado en 1989.

Con el gobierno de Rafael Caldera, que inicia en 1993, y termina en 1998, los cambios continuaron no sólo en lo económico y fiscal sino también en lo social que incluyeron reformas laborales que se implementarían en el marco del diálogo social, a saber: la reforma de la Ley Orgánica del Trabajo, en 1991 y 1997, que llevó implícita la modificación del régimen de prestaciones sociales y la redefinición de la institución del salario; y la reforma del sistema de seguridad social, mediante la promulgación de la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social Integral (LOSSI), donde se fijarían las bases y principios para la creación de un sistema de seguridad social que comprendiera prestaciones por riesgos laborales, pensiones, salud, vivienda, capacitación y empleo reguladas por leyes especiales.

Entre los objetivos del plan gubernamental denominado “Agenda Venezuela” para dinamizar el mercado de trabajo, se encontraban, de acuerdo a Borrego y Rivas (2004):

...la incorporación de programas de ajuste fiscal y tributario con el propósito de controlar las tasas de interés y de disminuir el déficit fiscal implícito en el presupuesto como porcentaje del PIB. En materia cambiaria, el plan contempló el diseño de un mercado capaz de determinar de forma transparente y eficiente el precio de las divisas y finalmente, en lo social proteger y consolidar las condiciones de desarrollo social que facilitara la transformación económica, amortiguando el impacto de las medidas económicas sobre las familias de

mayor pobreza e impulsando la cohesión social a fin de preservar la paz social como condición indispensable para el clima de estabilidad que favoreciera la transformación productiva. (p.68).

Esta experiencia sirvió de base para que, una vez producido el cambio de administración gubernamental a partir de 1998, se comenzara a tomar una mayor conciencia acerca de la necesidad de crear un marco legal que permitiese proteger no solo el derecho al trabajo, sino también los demás derechos derivados de la existencia de una relación laboral estable, es así como en la actualidad, el artículo 86 de la recientemente promulgada Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y Trabajadoras (2012), menciona con respecto a la estabilidad lo siguiente:

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a la garantía de permanencia en su trabajo, si no hay causas que justifiquen la terminación de la relación laboral. Cuando un trabajador o trabajadora haya sido despedido sin que haya incurrido en causas que lo justifiquen, podrá solicitar la reincorporación a su puesto de trabajo de conformidad a lo previsto en esta Ley. (p.40).

Esto sin duda representa un gran avance en la doctrina acerca de las relaciones laborales, en las que la única razón por la cual un trabajador puede ser despedido, radica en la existencia de causas que realmente lo justifiquen, y en este particular, el legislador le reconoce a los trabajadores, el derecho a solicitar ser reincorporados a su puesto de trabajo, si resultasen despedidos sin que existan causales para la ejecución de procedimientos de despido no justificado, institución que a su vez es abordada en el artículo 93 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000:43) que establece que “la ley garantizará la estabilidad en el trabajo y dispondrá lo conducente para limitar toda forma de despido no justificado. Los despidos contrarios a esta Constitución son nulos”.

El informe laboral para América Latina y el Caribe, emanado de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2002:160), concluía que entre 1990 y 2001, un 69% del total de los nuevos puestos de trabajo que se generan en los países latinoamericanos, fueron informales. Esto significa que “este sector generó dos de cada tres nuevos empleos y la proporción de este empleo en el total subió del 42.8% al 46.3% entre 1990 y 2001, mientras que el empleo formal contrajo su participación del 57.2% al 53.7% en el mismo período”. Para poder comprender esto, es necesario tener presente la definición de Sector Informal, que da el informe de la Situación en la Fuerza de Trabajo, que se desprende de la Encuesta de Hogares por Muestreo del Instituto Nacional de Estadística (2011), que dice lo siguiente:

Los trabajadores del Sector Informal son aquellas personas que laboran en empresas con menos de cinco personas empleadas (incluido el patrono), servicio doméstico, trabajadores por cuenta propia no profesionales (tales como vendedores, artesanos, conductores, pintores, carpinteros, buhoneros, etc.) y ayudantes o auxiliares que no son remunerados y que trabajan 15 horas o más semanalmente. (p.9).

Es así como la tasa de Informalidad viene a ser el porcentaje de la población ocupada en el sector informal con respecto al total de la población ocupada, que se halla conformada por personas de quince (15) años y más de edad, de uno u otro sexo, que declaran haber trabajado con o sin remuneración, por lo menos una hora, durante el período de referencia de la encuesta de hogares.

Por otro lado, la Encuesta de Hogares por Muestreo del Instituto Nacional de Estadística (2011), rescata la definición de “personas ocupadas con remuneración” que sin duda alguna, resulta útil para comprender la perspectiva gubernamental del fenómeno de la informalidad:

Las personas ocupadas con remuneración son aquellas que perciben un sueldo, salario u otro tipo de ingreso o compensación en dinero efectivo o en especie (alimentación o alojamiento) por el trabajo realizado como empleado u obrero, trabajador por cuenta propia, patrono o empleador. (p.6).

Siendo que la tasa de ocupación, es el porcentaje de la población ocupada con respecto a la población económicamente activa, esto implica que la ocupación deriva de la circunstancia de contar con la percepción de un sueldo por la realización de una labor, bien sea en calidad de empleado, patrono, o trabajador por cuenta propia, lo que significa que en primera instancia, un trabajador del sector informal de la economía es una persona ocupada con remuneración, aunque no necesariamente cuente con los beneficios propios de una relación laboral formal, por lo cual, parece impropio hablar de remuneración, sin la presencia de otras incidencias salariales, como primas, bonos, utilidades, y sería más apropiado hablar de que los trabajadores informales simplemente perciben es una compensación por la ejecución de una labor en un momento dado, y que no tendrá ninguna incidencia posterior, tal como la generación de unas prestaciones sociales, o de los beneficios derivados de una inserción dentro del sistema de seguridad social.

Cabe destacar que en contrapartida, las personas ocupadas sin remuneración en dinero se denominan por lo general “trabajadores familiares” y se definen, según la Encuesta de Hogares por Muestreo del Instituto Nacional de Estadística (2011:6), como “personas que trabajan sin remuneración en dinero en una empresa económica explotada por otro miembro de la familia con el cual conviven, siempre que no hayan buscado trabajo en el período de referencia de la encuesta”.

En relación al crecimiento y sostenimiento que presentó la economía informal en Venezuela durante el período 1978-1998, Díaz y Corredor (2008:11) afirman que “correspondió fundamentalmente a los grandes desequilibrios macroeconómicos

generados a partir de la aplicación de medidas de corte netamente neoliberal asumidas por los gobiernos de turno”; en tal sentido, se tiene que entre algunas de las causas que incentivaron el incremento de dicha economía se encuentran:

Inflación: Este elemento, de acuerdo a Díaz y Corredor(2008:11) “tiene una incidencia directa y de gran repercusión en las actividades económicas informales en Venezuela, puesto que en muchas ocasiones dicho indicador ha presentado una serie de fluctuaciones que traen como consecuencia el desajuste y desequilibrio de algunos sectores económicos”.

Esto terminó provocando el debilitamiento y la caída de importantes grupos empresariales bancarios y manufactureros, que debido a la situación de crisis en la que se encontraron inmersos entre 1978 y 1998, se vieron en la imperiosa necesidad de realizar reducciones de personal para lograr tener una mayor producción, quedando así un sinnúmero de personas desamparadas que al verse frente a la realidad social de estar desempleados, no tienen otra alternativa que dedicarse a la economía informal la cual se convierte en una vía de escape para la satisfacción de sus necesidades básicas.

Desempleo: Díaz y Corredor (2008:11) afirman que esta causa “corresponde a las pocas posibilidades de empleo que ofrecen los sectores formales que integran la economía nacional”. En criterio de los autores antes mencionados, el desempleo en el periodo 1978-1998 representó el desajuste más importante, ya que:

...expresa la real situación económica del país en cuanto a la baja capacidad empleadora con la cual contaba el mercado de trabajo, que generó un creciente e improductivo empleo público como mecanismo de redistribución y clientelismo político, mientras que el empleo privado sostuvo una tendencia a la contracción con muy escasa participación en los sectores de alta rentabilidad donde además predominaba la baja remuneración. (p.11)

Es un hecho digno de observar, que a partir de la aplicación de las medidas estructuralistas incentivadas por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) desde 1959, el desempleo presentó una tendencia a la baja, situación originada principalmente por la participación del Estado en la economía nacional, no obstante, Díaz y Corredor (2008:15) señalan que “con la adopción de las políticas neoliberales a partir de 1979 la tendencia del mismo fue incrementarse paulatinamente mientras se aplicaba dicho modelo económico”.

Migraciones: En este aspecto en particular, Díaz y Corredor (2008:15) consideran que este factor:

...está muy relacionado con la economía informal por constituir aquellos flujos migratorios tanto de carácter nacional, provenientes de zonas rurales hacia las principales ciudades en busca de mejores condiciones de trabajo, como de carácter internacional provenientes de otros países que al no encontrar las oportunidades laborales esperadas, se dedican en forma temporal o definitiva a realizar actividades económicas informales. Lo anterior deriva la importancia de señalar que la población urbana en la República Bolivariana de Venezuela ascendió a 93% para finales de la década de los noventa, lo que muestra la baja tasa de pobladores en las zonas rurales. (p.15)

Otros tipos de causas enumeradas por estos autores, que incentivaron el crecimiento de la economía fueron las siguientes:

Causas Sociales: Díaz y Corredor (2008:17) afirman que estas causas “se atribuyen a la descomposición generalizada de los sistemas de seguridad social, por la incapacidad del gobierno en sus distintas manifestaciones de brindar las garantías y derechos que establece el texto constitucional”, todo ello como consecuencia de los problemas económicos que obstaculizaron la capacidad de respuesta y superación del país en los últimos 25 años.

Causas Jurídicas: Díaz y Corredor (2008:17) sostienen que están dadas “por la imposibilidad de aplicar el marco legal, tal y como ha sido concebido por el legislador”. Este ámbito es uno de los aspectos más importantes a ser analizado y uno de los cuales se ve más afectado como consecuencia del desarrollo de este tipo de economía.

Causas Tributarias: Díaz y Corredor (2008:17) señalan que “se encuentran íntimamente ligadas al problema legal de la economía en cuanto a los tributos”. Si bien es cierto que gran parte del componente de la economía informal en Venezuela corresponde a personas de escasos recursos, también es cierto que existe una parte importante de este sector que no lo es, que es informal precisamente por la complejidad del sistema jurídico nacional.

Díaz y Corredor (2008:17) afirman que a partir del 2005 el Instituto Nacional de Estadística (INE) “agrega nuevos criterios al concepto general de economía informal que habían prevalecido en el país hasta el momento, así que establece como nuevos parámetros, sin excluir los utilizados desde 1967, a aquellas actividades que sin importar el número de empleados no cotizan impuestos, no cotizan seguridad social y no son una actividad económica con cierto grado de permanencia”.

En tal sentido la economía informal ha venido a convertirse en un elemento de importancia dentro de la estructura económica nacional, que se ha consolidado dentro de la historia económica de la nación en los últimas dos décadas, siendo un sector que genera una importante fuente de empleo y además, en muchos casos, es un elemento productor de riquezas.

Con esta perspectiva, la concepción de la informalidad desde la perspectiva de los actores políticos, está condicionada al incumplimiento absoluto de los supuestos antes planteados, es decir, la no cotización de impuestos, la no cotización en la seguridad social y la carencia de estabilidad de la actividad económica emprendida.

Esta posición tomada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) ha tratado de acercarse más a un enfoque social dentro de la medición de los indicadores económicos y socioproductivos, debido principalmente a que el modelo de Estado que se viene impulsando desde las esferas gubernamentales venezolanas, procura sustentarse en un intercambio de actividades productivas, genuinamente planificadas y autogestionadas que intentan ser cada vez más justas, equitativas y solidarias, de manera eficiente y oportuna, en cantidades, costos y precios adecuados, y que incluyen una acumulación esencialmente basada en el trabajo.

Según el informe de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS) (2005:43) la tendencia dentro de la región latinoamericana, “se inclina por una evidente informalización y precarización del empleo, con afectación en las condiciones de trabajo, al observarse una gran fracción de trabajos de baja productividad y trabajadores subempleados con trabajos donde no les pagan bien, y sin un seguro social básico”.

El reporte de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) del año 2002 sobre el sector informal, hace poco más de una década, describía que, a la luz de lo expresado por Borrego y Rivas (2004): “sólo el 20 por ciento de todos los trabajadores mundiales tienen verdaderamente una protección social adecuada y más de la mitad de los trabajadores mundiales y sus dependientes son excluidos de algún tipo de protección de la seguridad social formal” (p.63).

En por este motivo, que las familias de los trabajadores latinoamericanos que hacen vida en la informalidad o que cuentan con empleos precarios, viene desempeñando, según Borrego y Rivas (2004):

...una importante función de apoyo y protección como consecuencia de la limitada cobertura social que caracteriza a los países de la región, en especial frente al desempleo, la enfermedad, la vejez y la migración, por lo cual la familia sigue siendo un recurso estratégico en términos de bienestar. En este sentido, muchos países de la región dentro de la formulación de sus políticas sociales le asignan a la familia una creciente importancia sobre todo destinada a superar la pobreza. (p.63).

Esto muestra el papel de la familia como factor generador de cohesión social, que permite que trabajadores en situación de precarización, puedan obtener algún tipo de paliativo, para hacer frente a contingencias tales como enfermedades y vejez, en vista de que, por su condición de subempleado o de trabajador del sector informal, al hallarse en situación de vulnerabilidad por no tener la posibilidad cierta de contar con una seguridad social sólida, se ve obligado a respaldarse tras la solidaridad de los familiares, para poder lograr cubrir sus necesidades básicas en materia de salud, empleo, vestido y vivienda, entre otros no menos importantes factores.

En este sentido, Borrego y Rivas (2004) sostienen que:

...la informalidad y precariedad giran en torno a los trabajadores que no cumplen con las formalidades propias que la legislación ha establecido, tanto jurídica como materialmente para asegurar condiciones de trabajo y remuneraciones adecuadas; tratándose de personas que desarrollan actividades remunerativas, habitualmente esporádicas, sin ningún patrón tradicional de trabajo, como los vendedores ambulantes, los cuidadores de autos, pero que pueden alcanzar incluso a los trabajadores independientes o cuentapropistas, los que ejercen profesiones liberales, actividades comerciales y que no están incorporados al sistema de seguridad social contribuyendo activamente al mismo.(p.65,66)

Sin embargo, cabe destacar que el gobierno venezolano, viene impulsando iniciativas mediante las cuales ha estado procurando resolver progresivamente estas asimetrías, mediante la creación de las llamadas misiones sociales, que si bien pueden considerarse de carácter oportuno, jamás como la solución definitiva al problema de la inclusión, en lo que al tema de la seguridad social se refiere, está impulsando la inserción al sistema de seguridad social de quienes, en primera instancia, no contaron con la oportunidad, de cotizar al hoy denominado Régimen Prestacional de Empleo, e independientemente de las circunstancias que motivaron esa situación, el Estado ha procurado generar mecanismos alternativos a través de los cuales se busca que los trabajadores disfruten del beneficio de una pensión, a pesar de no haber cotizado en la mayor parte de los casos, a la seguridad social.

La precarización laboral como base para la comprensión del Síndrome del Burnout en el sector de la economía informal

Un primer acercamiento sistemático al concepto de precarización laboral, se inicia a mediados de los años ochenta en América Latina en oposición al concepto de “empleo típico” que se caracteriza por ser a medio tiempo o completo, tiempo determinado o indeterminado, bajo la tutela de uno o varios patrones, protegidos por la legislación laboral y seguridad social. De modo que son empleos precarios, de acuerdo a Borrego y Rivas (2004:65) “aquellos empleos que no cumplan con estas características o en los cuales se produce ausencia o evidente desmejora de las relaciones laborales donde se sustentan”.

Ramírez y Velázquez (2006) indican que el desempleo “es la incapacidad de la economía para absorber el total de la fuerza de trabajo existente”, siendo un fenómeno que ocurre cuando la economía resulta incompetente para crear los

empleos necesarios para ocupar a la población económicamente activa, lo que origina un número mayor de familias que se ven imposibilitadas de cubrir plenamente sus necesidades básicas de alimentación, vestido, salud y vivienda, lo que de profundizarse, es una de las causas que tiende a generar pobreza extrema y pobreza crítica, cuando el aparato productivo no cuenta con la fortaleza suficiente para crear altos niveles de empleo.

En el caso de la economía informal o sector no estructurado, también denominado desempleo abierto o empleo informal, se caracteriza por tener trabajadores y trabajadoras que cuentan con unas condiciones de salubridad y seguridad muy bajas, además de una remuneración inestable, siendo en la mayoría de los casos, ofertadores de bienes y productos, más que creadores o transformadores de los mismos, que es lo que tiende a generar mayor valor agregado a la economía.

De acuerdo a Caro y Hernández (2004):

El concepto de sector no estructurado o sector informal es utilizado por primera vez por la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) en el año 1.972 en el informe de la Misión de Asesoría del Gobierno de Kenya. Pero en este concepto, el término surgió para explicar un conjunto de ocupaciones urbanas que permiten la supervivencia de numerosos contingentes de trabajadores que no logran insertarse en las empresas, calificadas como formales o modernas. Es esta definición la que se ha estado utilizando en los actuales momentos.

En este orden de ideas, puede señalarse que el sector informal o no estructurado ha sido entendido como el conjunto de individuos que realiza actividades de carácter laboral dentro de un determinado contexto económico y social, sin contar, en la mayoría de los casos, con los permisos y registros respectivos, debidamente tramitados ante las autoridades competentes en materia de trabajo y seguridad social,

y por lo cual los expertos indican que no contribuyen al desarrollo social económico del país, lo cual contradice a Ramírez y Velázquez (2006) quienes se plantean que del país el sector informal moviliza cerca del 15% del Producto Interno Bruto (PIB) según consta en cifras proporcionadas por el Banco Central de Venezuela.

En otro orden de ideas, Barattini (2009) plantea en cuanto a la definición dl sector informal que:

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) utilizó dicho concepto por primera vez en 1974, y era definido por la inestabilidad en el puesto de trabajo, ya sea por la inexistencia de contrato, o por contratos por tiempo determinado. La preocupación por la temática a medida que avanzaban los cambios de tipo estructural fue en aumento, pero siempre la precariedad era pensada como un efecto no deseado y hasta necesario de la reestructuración productiva, la incorporación de las tecnologías al proceso productivo y la implementación de nuevas formas de organización del trabajo. (p.3).

Borrego y Rivas (2004:63) agregan que la precarización laboral en el contexto latinoamericano “abarca formas de inserción/relación laboral disímiles y heterogéneas caracterizado desde un aspecto económico jurídico por empleos de bajos ingresos, con reducción del salario o de horas de trabajo y reducción o pérdida de beneficios sociales adquiridos”.

Añez y Useche (2006) describen como el empresariado ha procurado desvincular al trabajador de las reivindicaciones que había venido conquistando con el paso de los años:

Hoy es notorio que el capital dirige a su conveniencia las relaciones laborales, dejando en entredicho a las organizaciones sindicales y a los instrumentos legales que tratan de "proteger" al trabajador. La tendencia es a individualizar la relación capital-trabajo, lo cual significa un

mecanismo que desvincula al trabajador de las organizaciones sindicales, siendo esto el terreno propicio para disminuir los beneficios conquistados históricamente por dichas organizaciones, a través de negociaciones colectivas, originando el deterioro de las condiciones de trabajo y de vida, que actualmente se define como precarización.

Esta situación ha llevado especialmente al sector empleador privado, a implementar estrategias de flexibilización laboral, en aras de incrementar la competitividad sobre la premisa de la adaptabilidad al cambio de la gestión del talento humano, y la reestructuración unilateral de los sistemas y procesos productivos como mecanismo de preservación del capital, aun a costa de altos niveles de desempleo, que se ha convertido en la exigencia primordial de la “aldea global”, cuyo modo de producción se fundamenta en el conocimiento y la información, de por si elementos intangibles, y en tal carácter, volátiles, complejos, dinámicos y susceptibles de generar conflictos y tensiones sociales insospechadas.

Uno de los aspectos que tiene incidencia en el Burnout es el progreso excesivo o el progreso escaso, con respecto a éste, Grimán y Fernández (2008:91) apuntan que el impacto de este factor se debe a que “los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión, por lo que el grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales”, y la precarización del empleo, la flexibilización laboral y el desempleo, también son aspectos que contribuyen a la consolidación de la informalidad.

En este orden de ideas, Martínez (2008:2) sostiene que “la precariedad del trabajo y el deterioro de las relaciones laborales han sido factores característicos en la consolidación del sector informal urbano, cuya naturaleza se ha vuelto altamente heterogénea”. Debido a esto, la mayor parte del sector no suele convertirse en

emprendedores de micronegocios, y más bien suelen verse atrapados en actividades de subsistencia, siendo sólo una pequeña fracción del mismo, la que parece tener condiciones estructurales para desarrollar su incipiente vocación empresarial, aunado al hecho de que el sector de trabajadores por cuenta propia, no ha tenido la compañía de las mejores condiciones productivas y laborales, por lo que, en líneas generales, su actividad sigue vinculada a la informalidad, por lo que el progreso, normalmente suele ser escaso, si bien hay excepciones, ligadas a factores como la formación académica y la aplicación de principios de negocios cuyo éxito ha sido probado, como el caso de las microfranquicias.

Un segundo aspecto que ha sido tomado en cuenta dentro de los estudios de Burnout, es la antigüedad en el puesto de trabajo, de la cual Apiquián y Nicolini (2007:2) señalan que “se han encontrado relaciones positivas de la antigüedad laboral con el síndrome en dos casos, en primer lugar, el correspondiente a los dos (2) primeros años de carrera profesional y, en segundo lugar, el correspondiente a los mayores de diez (10) años de experiencia”, siendo las etapas donde tiende a producirse un mayor nivel de asociación con el síndrome.

Herrera, Roubaud y Suárez (2004:130) destacan que “el sector informal constituye un mayor empleador de la población en edades más jóvenes, comparativamente al sector formal, que es un mayor empleador de la población entre los 20 y 49 años. A partir de los 50 años de edad, nuevamente el sector informal se sitúa como principal empleador”. Todo esto es congruente con la composición del sector informal con organización de tipo familiar, donde se ocupan a los hijos, como también a los familiares en edad adulta.

En el caso del sector informal, es muy probable que, de acuerdo a lo antes descrito, las potenciales relaciones entre la antigüedad en el trabajo no formal y su incidencia

en el síndrome de Burnout, se hagan más evidentes entre más antigüedad tenga la persona en el trabajo, dado que la necesidad de realización personal dentro del sector de la informalidad, tiende a disminuir conforme pasan los años, y las personas tienden a entrar en la espiral del conformismo y la resignación, a que tienen lo necesario para vivir, y no aspiran algo más, como tener un negocio estable, más en los casos que no se producen elevados niveles de ingresos.

A este se suma, sin duda alguna, la seguridad y estabilidad en el puesto, en este particular, Grimán y Fernández (2008:91) manifiestan que “en épocas de crisis de empleo, este factor afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años)”.

En este sentido, de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística (INE) (2013):

Los trabajadores del Sector Informal son aquellas personas que laboran en empresas con menos de cinco personas empleadas (incluido el patrono), servicio doméstico, trabajadores por cuenta propia no profesionales (tales como vendedores, artesanos, conductores, pintores, carpinteros, buhoneros, etc.) y ayudantes o auxiliares que no son remunerados y que trabajan 15 horas o más semanalmente. (p.9).

En función de este parámetro, el Instituto Nacional de Estadística (INE) (2013) señala que “el total de ocupados correspondiente al sector informal en Enero de 2013, es igual a 4.918.552 personas (40,3%), que en comparación con el mes de Diciembre de 2012, que fue de 5.405.909 personas (42,0%), muestra una disminución de 487.357 personas”, que representa un 1,7% de descenso con respecto a Diciembre de 2012, mientras que “en el mes de Enero del año 2012 fue de 4.950.975 personas (41,6%), presentándose una disminución de 32.423 personas”, lo que representa un 1,3% de descenso con respecto a Diciembre de 2012.

Antes relacionar estas cifras con los índices de desempleo, vale la pena acotar que según el Instituto Nacional de Estadística (INE) (2013:8) se considera que una persona está ocupada en el Sector Formal “cuando labora en empresas que tienen cinco personas empleadas o más, tanto del sector público como del sector privado”, e incluye a los trabajadores por cuenta propia que sean profesionales universitarios.

En función de lo antes referido, el Instituto Nacional de Estadística (INE) (2013:8) señala que el total de ocupados en el sector formal en el mes de Enero de 2013, “es de 7.284.038 personas (59,7%), mientras que en Diciembre de 2012 fue de 7.468.956 personas (58,0%), observándose una disminución de 184.918 personas ocupadas en el sector formal”, lo que significa un descenso del 1,7%, mientras que “en el mismo mes del año 2012 fue de 6.944.861 personas (58,4%), observándose un aumento de 339.177 personas” lo que implica un descenso del 1,3% con respecto a Diciembre de 2012.

Si bien los descensos porcentuales con respecto a los dos periodos referidos, Enero 2013 con respecto a Diciembre 2012, y Enero 2013 con respecto a Enero 2012, resultaron proporcionales en ambos sectores, tanto en el sector formal como el sector informal, se puede decir que por cada persona que hay en el sector informal, hay 1,48 personas en el sector formal, en una población ocupada, que si se suman ambos sectores llega a los 12.202.590 personas, de una población económicamente activa de 13.478.646 personas, lo que representa un 90,53% de ocupación en relación con el total de individuos en disposición de trabajar y mayor de 15 años, sin embargo, estar ocupado, no significa estar adecuadamente empleado, que a su vez implica la exposición a una serie de factores de riesgo, que desde el sector formal, tienden a ser controlado, lo que no necesariamente ocurre en el sector informal.

Ahora bien, existe un factor adicional; se trata de las relaciones interpersonales, que ha demostrado tener una incidencia importante en el surgimiento del síndrome ya referido, en este sentido, Grimán y Fernández (2008:92) indican que “las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción, lo cual no necesariamente significa, que estas relaciones siempre resulten positivas”, dado que con cierta frecuencia se traducen en desencadenantes severos, lo que produce elevados niveles de tensión entre los individuos afectados.

Otro aspecto al que se le reconoce un impacto significativo, es la llamada retroalimentación de la propia tarea, de la que Grimán y Fernández (2008:92) señalan que “los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayor satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta”.

En este orden de ideas, Solaberrieta (2006:7) manifiesta que un manejo de la retroalimentación de la tarea que conlleve a la alteración o perjuicio del factor antes descrito u otros, “puede conllevar al surgimiento de consecuencias de tres tipos, en primer lugar, las fisiológicas, tales como: agotamiento físico, fatiga, resfríos/gripes a repetición, alteraciones del apetito, contracturas musculares dolorosas, cefaleas, taquicardia, hipertensión, disfunciones sexuales, insomnio, trastornos gastrointestinales, úlceras”.

En segundo lugar, Solaberrieta (2006:7) enumera las consecuencias psicológicas, entre las que se hallan “la irritabilidad y enojo excesivo, ansiedad, rasgos depresivos, irritabilidad emocional, tristeza /desesperanza, actitudes rígidas e inflexibles, sentimiento de frustración laboral, sentimiento de despersonalización, por último, menciona las consecuencias conductuales, que se traducen en hostilidad,

impulsividad, conflictividad, distanciamiento, comunicación no verbal, actitud cínica, aumento del consumo de café, alcohol, cigarrillos, psicofármacos”.

En este sentido, las ventajas que tiene estudiar la prevalencia del síndrome de Burnout en el marco de la mirada del sector no estructurado o informal, como un sector de empleos precarizados, son las siguientes:

1. Ante todo, el Síndrome de Burnout no hace discrepancia entre sectores económicos, y por otra parte, el sector informal no es menos importante que el sector formal, y el hecho de que tengan tan notables diferencias, se debe a la ineficiencia de los actores políticos y laborales para encontrar mecanismos que reconozcan las legítimas demandas de los trabajadores informales, al mismo tiempo que procuran crearles los medios y condiciones para favorecer el fortalecimiento de sus condiciones de trabajo, y por extensión, en su calidad de vida, en el contexto de la búsqueda de una acción concertada para reducir o minimizar el empleo precario, o empleo desprotegido por el ordenamiento jurídico vigente.

2. Si bien no se conocen estudios previos de Burnout en la economía informal que permitan hacer un acompañamiento teórico, se ha partido de la perspectiva de la precarización del empleo para iniciar la aproximación teórica, dado que tiende a explicar en cuanto al sector informal, algunas de las variables y condiciones estructurales, psicológicas y sociales que pueden propiciar el surgimiento del síndrome, dado que sin duda alguna, el hecho de que un individuo tenga que verse obligado a tener un empleo en el que no goce de ningún tipo de protección por parte del Estado, es un motivo que debe ser más que suficiente, para generar muchas situaciones tensas y estresantes que pudieran conformarse como caldo de cultivo, para el surgimiento del Síndrome de Burnout.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la investigación

Bernal (2000:111) manifiesta que “una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto”.

Partiendo de lo antes expresado, puede afirmarse que el centro de interés de la investigación estuvo dirigido a analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal de Mariara, ubicado en la Avenida Bolívar, Estado Carabobo como un factor que incide en la salud física y mental de quienes no tienen un empleo formal.

En este orden de ideas, la naturaleza de la investigación es descriptiva, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006:102) únicamente “pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es su objetivo, no es indicar cómo se relacionan las variables medidas”.

El hecho de enfocar la investigación desde lo descriptivo, permitió realizar una caracterización adecuada de las dimensiones asociadas al estudio, a fin de poder realizar inferencias y conclusiones apropiadas sobre las mismas, así como dar solidez a los resultados que se intentan demostrar o refutar en el estudio y lograr una culminación exitosa de la misma.

Estrategia metodológica

Con el propósito de desglosar los objetivos específicos presentados en la investigación, se realizó un Cuadro Técnico Metodológico, a partir del cual se pretende mostrar la relación entre las dimensiones, indicadores e ítems del estudio, y al ser operacionalizados cada uno de los objetivos, se logró extraer cuatro (4) dimensiones, y en función de dichos objetivos se procuró cumplir exitosamente cada una de las etapas o fases del proceso de investigación; son los siguientes:

1. Identificar los elementos que caracterizan al sector informal de la economía como forma laboral en Venezuela.
2. Identificar los posibles factores de riesgo que pueden influir en la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal objeto de estudio.
3. Identificar las dimensiones del Síndrome de Burnout presentes en los trabajadores del sector informal de Mariara, ubicado en la Avenida Bolívar, Estado Carabobo.
4. Determinar la sintomatología de estrés predominante en los trabajadores del sector informal estudiado.

Arias (2006:63), indican que el cuadro técnico metodológico, surge como resultado de la operacionalización de las dimensiones o variables, y designa al proceso “mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles”. A continuación se presenta el cuadro técnico-metodológico correspondiente a los objetivos de la investigación:

Cuadro Nro. 1
Cuadro técnico metodológico

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Identificar los elementos que caracterizan al sector informal de la economía como forma de precarización laboral en Venezuela.	Elementos que caracterizan al sector informal	Son aquellos aspectos de tipo demográfico y sociolaboral, que caracterizan a los trabajadores que laboran en el sector informal, y que permiten definir el carácter informal del empleo con el que cuenta cada trabajador en un momento dado.	Aspectos demográficos	-Estado civil -Edad -Sexo -Grado de instrucción -Tenencia de hijos -Propiedad de vivienda -Servicios básicos -Número de miembros del grupo familiar -Jefatura del hogar -Disponibilidad de equipamiento.	Encuesta	Trabajadores de la Av. Bolívar, Mariara
			Aspectos socio laborales	-Experiencia laboral -Búsqueda de empleo formal -Ambiente de trabajo - Jornada de trabajo -Características del ingreso -Aportantes al ingreso familiar	Cuestionario	

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2012)

Continuación....

Cuadro Nro. 1
Cuadro técnico metodológico

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Identificar los posibles factores de riesgo que pueden influir en la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal objeto de estudio.	Factores de Riesgo Laboral	Son aquellos agentes, o condiciones pueden producir un daño o un deterioro en la calidad de vida individual o colectiva de las personas.	Factores o Condiciones de Seguridad	-Espacios de trabajo -Pasillos -Superficies de tránsito -Escaleras -Aparatos y equipos de elevación -Vehículos de transporte -Maquinarias -Herramientas -Instalaciones eléctricas	Observación directa	Trabajadores de la Av. Bolívar, Mariara
			Factores de origen Físico	-Temperatura -Humedad -Ruido -Iluminación -Vibraciones -Radiaciones ionizantes -Radiaciones no ionizantes -Presión atmosférica	Matriz de Recolección de Información	
			Factores de origen Químico	-Gases -Vapores -Nieblas -Aerosoles -Humos -Polvos		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2012)

Continuación....

Cuadro Nro. 1.
Cuadro técnico metodológico

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Identificar los posibles factores de riesgo que pueden influir en la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal objeto de estudio.	Factores de Riesgo Laboral	Son aquellos agentes, o condiciones pueden producir un daño o un deterioro en la calidad de vida individual o colectiva de las personas.	Factores de origen Biológico	-Bacterias -Virus -Hongos -Protozoos	Observación directa	Trabajadores de la Av. Bolívar, Mariara
			Factores derivados de las Características del Trabajo	-Posturas de trabajo -Esfuerzos -Manipulación de cargas -Niveles de atención -Carga física -Carga mental -Repetitividad		
			Factores derivados de las Organización del Trabajo	- Jornada de trabajo -Horarios - Tareas -Velocidad de ejecución - Relaciones jerárquicas -Automatización -Comunicación y relaciones -Status -Monotonía -Posibilidad de promoción -Complejidad -Minuciosidad -Identificación con la tarea	Matriz de Recolección de Información	

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2012)

Continuación....

Cuadro Nro. 1
Cuadro técnico metodológico

....

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Identificar las dimensiones del Síndrome de Burnout presentes en los trabajadores del sector informal de Mercanorte, ubicado en Valencia, Estado Carabobo.	Dimensiones del Síndrome de Burnout	Representan las distintas manifestaciones mediante las cuales se facilita la detección de la del Síndrome de Burnout en un momento dado, en uno o más individuos.	Agotamiento emocional	-Agotamiento -sentimientos de Incapacidad -Frustración -Sentimientos de soledad	Encuesta: Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)	Trabajadores de la Av. Bolívar, Mariara
			Realización personal	Expectativas -Satisfacción laboral -Autoestima		
			Despersonalización	-Relaciones interpersonales distantes -Autonegatividad -Cinismo -Hostilidad -Susplicacia -Apatía		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2012)

Continuación

Cuadro N° 1
Cuadro técnico metodológico

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumento	Fuente
Determinar la sintomatología de estrés predominante en los trabajadores del sector informal estudiado.	Sintomatología de estrés	Se refiere a los indicios asociados a la presencia de estrés manifestados por el individuo en su dimensión física, psíquica y social; como consecuencia de las relaciones e interacciones que desarrolla con su entorno inmediato.	Manifestaciones físicas	- Presión en el pecho -Erupciones en la piel -Fatiga general -Pequeñas Infecciones -Problemas gastrointestinales -Alergias -Presión arterial alta -Resfriados y gripes -Problemas en la voz	Encuesta: Inventario de Sintomatología del Estrés(ISE)	Trabajadores de la Av. Bolívar, Mariara

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2012)

Continuación....

Cuadro N° 1
Cuadro técnico metodológico

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Determinar la sintomatología de estrés predominante en los trabajadores del sector informal estudiado.	Sintomatología de estrés	Se refiere a los indicios asociados a la presencia de estrés manifestados por el individuo en su dimensión física, psíquica y social; como consecuencia de las relaciones e interacciones que desarrolla con su entorno inmediato.	Manifestaciones psíquicas	-Dolor de cabeza -Dolores de espalda y cuello -Fatiga generalizada -Insomnio -Pérdida o exceso de apetito -Cansancio mental -Irritabilidad fácil -Sentirse sin ganas de comenzar nada -Cansancio rápido de las cosas	Cuestionario: Inventario de Sintomatología del Estrés(ISE)	Trabajadores de la Av. Bolívar, Mariara

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2012)

Continuación....

Cuadro N° 1
Cuadro técnico metodológico

Objetivo	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Determinar la sintomatología de estrés predominante en los trabajadores del sector informal estudiado.	Sintomatología de estrés	Se refiere a los indicios asociados a la presencia de estrés manifestados por el individuo en su dimensión física, psíquica y social; como consecuencia de las relaciones e interacciones que desarrolla con su entorno inmediato.	Manifestaciones sociales	-Escasa satisfacción en las relaciones sociales -Sentimientos de baja autoestima -Dificultad para controlar la agresividad -Dificultades sexuales -Dificultad de memoria y concentración -Pérdida del deseo sexual -Pocas ganas de comunicarse -Falta de flexibilidad adaptativa -Necesidad de aislamiento -Apresuramiento continuo -Pérdida del sentido del humor -Tiempo mínimo para uno mismo -Aumento de la bebida, tabaco o sustancias	Cuestionario: Inventario de Sintomatología del Estrés(ISE)	Trabajadores de la Av. Bolívar, Mariara

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2012)

Continuación...

Población y muestra

Arias (2006:3) define la población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. En este particular, se puede destacar la importancia de delimitar el problema y los objetivos de una manera adecuada, a fin de garantizar la delimitación precisa de la población elegida para la realización de una determinada investigación científica.

En este orden de ideas, la población está constituida por doscientos (200) trabajadores que forman parte del personal que labora en Mariara, ubicados en la Avenida Bolívar del Municipio Diego Ibarra, Estado Carabobo.

Con la finalidad de abordar la investigación se hace necesaria la obtención de una muestra, la cual es definida por Sabino (1986:104) como “un conjunto de unidades o porción del total, que nos representa la conducta del universo total. Una muestra en un sentido amplio, no es más que una parte respecto al todo constituido por el conjunto llamado universo”.

En tal sentido, la muestra viene a ser un subconjunto de la población que debe ser calculada bajo criterios estadísticos para garantizar su representatividad. Al respecto Palella y Martins (2003:97), consideran que “hay fórmulas especiales para poblaciones finitas, en las que se introduce un error de estimación, calculado sobre la base del tamaño de la población”.

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 = 200

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:

$$n = \frac{(1,64)^2}{\frac{(0,10)^2}{(0,5).(0,5)} + \frac{(1,64)^2}{200}} \quad n = \frac{2,6896}{\frac{0,01}{0,25} + \frac{2,6896}{200}} \quad n = \frac{2,6896}{0,04 + 0,013448}$$

$$n = \frac{2,6896}{0,053448} \quad n = 50,32 \cong 50$$

Considerando la formula correspondiente, se obtiene un tamaño de la muestra de 50 trabajadores que laboran en la economía informal de Mariara, ubicados en la Avenida Bolívar. La modalidad de selección de la muestra es aleatoria, utilizando el procedimiento al azar simple, a este respecto por Sabino (2000) manifiesta que:

Este procedimiento se inicia confeccionando una lista de todas las unidades que configuran el universo, numerando correlativamente cada una de ellas. Luego, mediante cualquier sistema (programas de computación, tabla de números al azar, etc.) se van sorteando al azar estos números

hasta completar el total de unidades que deseamos que entren en la muestra. De este modo la probabilidad que cada elemento tiene de aparecer en la muestra es exactamente la misma. (p.101)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Torres y Zorrilla (2001:64) manifiestan que “la recopilación de datos es la etapa del proceso de investigación que sucede en forma inmediata al planteamiento del problema, es decir cuando se tienen los elementos que serán objeto de investigación, se pasa al campo de estudio”. Mientras que, por su parte, Sabino (2000:192) sostiene que “el procesamiento de los datos tiene como objetivo final construir con ellos cuadros estadísticos, promedios generales y gráficos ilustrados de tal modo que sinteticen valores, y a partir de éstos establecer enunciados teóricos”.

Esta investigación está apoyada en la Encuesta como técnica de recolección de datos, la cual es definida por Delgado y Otros (2003:61) como “la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, por rango y de acción múltiple”.

En este particular, se utiliza la observación directa, la cual define Arias (2006:69) como “una técnica que permite visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.”

En cuanto a la investigación se refiere, se utilizarán varios instrumentos de recolección de datos, que según Hurtado de Barrera (2007:153) “representan la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información, es decir, el con qué. Los instrumentos pueden estar ya elaborados e incluso normalizados, como

es el caso de los test y algunas escalas”, en este sentido, se usarán cuestionarios, que Arias (2006:74) los asume como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita, mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas que se denomina cuestionario autoadministrado, porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.” Al respecto, Hurtado de Barrera (2007:153), señala que “existen distintos tipos de cuestionarios: el cuestionario simple, la entrevista y la escala sociométrica”.

Aspectos Demográficos y Sociolaborales en la Economía Informal

Este instrumento fue diseñado por las investigadoras con la finalidad de recabar información concerniente al primer objetivo específico. Está conformado por veintisiete (27) Ítems con varias alternativas de respuestas. (Ver Anexo A)

Maslach Burnout Inventory (MBI-GS)

Para la medición del Síndrome de Burnout correspondiente al desarrollo del tercer objetivo específico de la investigación, se utilizó el Inventario Burnout de Maslach-Encuesta General (MBI-GS) (Instrumento de versión en español) de, Maslach, Jackson y Leiter (1996); el mismo está estandarizado al español de manera que pudiera ser aplicado a cualquier tipo de muestra, en nuestro caso a los trabajadores del sector informal que laboran en la Avenida Bolívar de Mariara, Ed Carabobo.

Este instrumento se compone de 16 ítems los cuales se responden por medio de una escala Tipo Likert de estimación con seis (6) opciones de respuesta, las cuales siguen a continuación:

0= Nunca / Ninguna vez.

1= Casi Nunca / Pocas Veces al Año o Menos.

2= Algunas Veces / Una Vez al Mes o Menos.

3= Regularmente / Pocas Veces el Mes.

4= Bastantes Veces / Una Vez Por Semana.

5= Casi Siempre / Pocas Veces Por Semana.

6= Siempre / Todos los Días.

Las respuestas a las 16 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, que se refiere a la disminución y/o pérdida de energía y recursos emocionales; que tienden a producir desgaste y fatiga; despersonalización, referida a la deshumanización; actitudes negativas, cinismo e irritabilidad hacia los demás, es decir, los receptores del servicio prestado; y la dimensión de falta de realización personal; relacionado con la tendencia a evaluar el propio desempeño en forma negativa; baja autoestima profesional; reproches de no haber alcanzado objetivos propuestos. Altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización y bajas puntuaciones en logros personales se correlacionan con un mayor nivel de burnout y permiten diagnosticarlo operativamente. Este instrumento goza de confiabilidad y validez internacional.

Inventario de Sintomatología del Estrés

El Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE) versión española desarrollada por Benavides, Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2002:2), se utilizó en el cuarto objetivo específico para “medir la sintomatología asociada con la aparición del Burn-Out, a través de las disfunciones asociadas a las consecuencias del estrés laboral que surge como producto del ejercicio no controlado del trabajo”.

Pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el estrés laboral, a través de tres dimensiones diferentes: la dimensión física, que se refiere a

los síntomas asociados al deterioro de las capacidades del cuerpo, la dimensión psíquica; referida al desarrollo de síntomas indicativos de desgaste de las capacidades de la mente del individuo, y la dimensión social, relacionada con la manifestación de síntomas asociados al estrés como consecuencia de las relaciones e interacciones que el individuo desarrolla con su entorno inmediato. Se valoran dentro de una escala de cinco (5) alternativas de respuesta, en los cuales se recogen la ocurrencia de ciertos síntomas de carácter psicosomático, que permiten evaluar las secuelas psicológicas y fisiológicas del burnout. Altas puntuaciones en la dimensión psíquica y la dimensión social, permiten diagnosticar operativamente la existencia de niveles elevados de estrés que son conducentes al surgimiento del Síndrome de Burnout. Este instrumento goza de confiabilidad y validez internacional.

Validez y Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos

Para precisar la validez del cuestionario **Aspectos Demográficos y Sociolaborales en la Economía Informal** del primer objetivo, el mismo se sometió a juicio de expertos, que para Aroca (1999:269) implica seleccionar en números impares, “personas expertas o muy conocedoras del problema o asunto que se investiga”, quienes leen, evalúan y corrigen los ítems del instrumento o instrumentos, a fin de que se adecuen con los objetivos de investigación”.

Así, se aplicó la validación a partir del juicio de expertos, dándole forma al instrumento correspondiente ajustado a las correcciones y observaciones de los mismos. (Ver Anexo B)

En cuanto a su confiabilidad, se efectuó el cálculo correspondiente mediante el método Test Retest, del cual, Morales Vallejo, Pedro (2007:5) manifiesta que

Los sujetos responden dos veces al mismo test, dejando entre las dos veces un intervalo de tiempo. *El coeficiente de correlación entre las dos ocasiones* es lo que denominamos coeficiente de fiabilidad *test-retest*. El intervalo de tiempo puede ser de días, semanas o meses, pero no tan grande que los sujetos hayan podido cambiar. Una correlación grande indica que en las dos veces los sujetos han quedado *ordenados* de la misma o parecida manera. (p.5)

Para efectos de este cuestionario se aplicó el método Test Retest a través de porcentaje de coincidencia, de modo que se asignó un porcentaje a cada ítems del mismo y se calculó el porcentaje de coincidencia, lo que finalmente arrojó un resultado de 88.8% acotando que partir de 60% de coincidencia se considera que un instrumento es confiable. (Ver Anexo C)

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACION DE RESULTADOS

En el presente capitulo se presente el respectivo análisis e interpretación descriptiva de los resultados obtenidos de los distintos cuestionarios aplicados en la presente investigación, con el fin de recopilar datos que permitan comprender la realidad, la cual tiene como objetivo principal “Analizar la prevalencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal de Mariara, ubicado en la Avenida Bolívar, Estado Carabobo, como un factor que afecta la salud física y mental de quienes no cuentan con un empleo formal a nivel público o privado”.

Al respecto Delgado y otros (2003:82), afirman que:

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

Ahora bien, una vez aplicados los instrumentos pertinentes alusivos a los objetivos de la investigación se presentan los resultados siguientes:

Elementos que caracterizan al Sector Informal

En relación al primero objetivo específico, el cual planteaba “**Identificar los elementos que caracterizan al sector informal de la economía como forma laboral en Venezuela**”, se aplicó un cuestionario de 27 Ítems en total, con el fin de obtener información alusiva a los aspectos demográficos y socio laborales existentes en el grupo de trabajadores del sector informal objeto de estudio. De esta manera se pudo conocer, en primera instancia, sobre los aspectos demográficos que:

El 44% de los trabajadores se encuentran solteros, 30% casados, y un 20% en concubinato. Así mismo, se puede observar que las edades que sobresalen del grupo de trabajadores se encuentran entre los 35 años y 44 años, con un 24% de incidencia; esto sin dejar a un lado al 22% que representa a aquellas personas con edades comprendidas entre los 22 años y los 34 años, demostrando que el fenómeno de la informalidad laboral no se ubica solo en un grupo de trabajadores de cierta edad, sino implica una alta variabilidad de las edades.

(Ver Anexo D)

El grado de instrucción que tienen 30% de los trabajadores es secundaria completa, seguido de un 26% que cursaron estudios a nivel medio sin culminarlos. Por otro lado es interesante destacar que, aunque representen un porcentaje bajo, 8% se ubican en el grado de instrucción universitario, y la misma cantidad, 8% con estudios de técnico superior. Estos dos últimos porcentajes de trabajadores importante destacarlos ya que al egresar de casas de estudio superior todo individuo posee un conjunto de expectativas que espera alcanzar con la utilización del conocimiento y las herramientas que ha adquirido a lo largo de sus años de estudio. Precisamente uno de los aspectos que tiene incidencia en la aparición del síndrome de Burnout es el progreso excesivo o el progreso escaso, con respecto a este, Grimán y Fernández (2008:91) apuntan que el impacto de este factor se debe a que “los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión, por lo que el grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales”

En cuanto a la vivienda, 46% de los encuestados posee casa propia, mientras que el 24% de ellos se encuentran alquilados, y el mismo porcentaje, 24%, vive en casa de un familiar. Respecto a las condiciones de la vivienda el 74% ocupa una casa

que posee condiciones de salubridad apropiadas, mientras que solo un 10% vive en casas improvisadas, coloquialmente denominadas ranchos. Así mismo, 88% de dichas viviendas cuenta con una cloaca para las excretas y aguas servidas, y 86% posee un suministro público de aguas blancas. El grado de satisfacción con la vivienda que manifiesta el 54% es medio mientras que el 40% es alto, y un 78% considera que la zona en la que está ubicada su vivienda es segura.

Otro punto a destacar sobre el tema de la vivienda es la disponibilidad de tecnología y equipos del hogar; así se conoce que el 64% posee en su hogar teléfono fijo por línea o enchufe, 56% tiene TV por cable o satélite y solo un 30% de las viviendas tiene acceso a internet. Además, un 56% posee al menos un acondicionador de aire y 52% secadora. Sin embargo en cuanto a la disponibilidad de vehículo 20% poseen carro y 50% no cuenta con un medio de transporte propio. (Ver Anexo D)

Existen otros factores destacados, tales como el número de miembros del grupo familiar, el cual es de 2 a 4 miembros en un 42% y 5 a 7 miembros para un 38%. Siguiendo este mismo orden de ideas, un 70% de los encuestados ejerce la jefatura de su hogar, cifra en la cual se encuentran mayormente madres solteras, en este particular, Grimán y Fernández (2008:91) manifiestan que “en épocas de crisis de empleo, este factor afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, las personas de más de 45 años)”; un 24% tiene bajo su dependencia a cinco o más miembros de la familia, 18% a 3 miembros y 24% a solo 2 miembros bajo su dependencia (Ver Anexo D).

Ahora bien, con referencia a los aspectos socio laborales, se debe resaltar que 40% de los encuestados tiene más de 5 años laborando en el sector informal, y 32% tiene solo 1 año o menos en él. Por otra parte 40% de los trabajadores manifiesta que ha laborado en una organización formal durante más de 5 años y 20% afirma no tener ningún tipo de experiencia laborando en el sector formal. Es importante tener esta

información presente debido a que la antigüedad en el puesto de trabajo es otro de los factores que guarda relación con la prevalencia del síndrome de burnout; es un factor que se ha venido considerando influyente ya que Ríos y Williams (2006:8) consideran que pudiera existir un periodo de sensibilización debido a que habría años en los que los trabajadores serían especialmente vulnerable a éste, siendo estos los primeros años de quehacer laboral, “dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, apreciándose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas, no son ni las prometidas ni esperadas”.

En cuanto a la actividad económica en dicha asociación del sector informal se puede observar una variedad de rubros que ofrecen al público, no obstante, 76% prefiere ubicarse en comercio informal sin especificar el producto que venden, y 16% afirman pertenecer al rubro de ropa y cazado. También hay mucha diversidad en cuanto a profesión u oficio se trata pues, si bien es cierto que 64% declara ser buhonero de profesión, se puede ver un 36% donde se incluyen otras profesiones como electricistas, docentes, abogados, secretarias, peluqueras, entre otros. Una buena parte de los trabajadores ha asistido alguna vez a cursos, en total 64% y a talleres el 34% lo que corresponde a formación complementaria.

Si de dependencia laboral se trata, 78% trabaja por cuenta propio, pero 22% bajo subordinación; además 50% cumple una jornada laboral de 8 horas diarias, esto sin pasar por alto que 24% trabajan por más de 10 horas al día en su puesto. Durante el último año 30% ha buscado empleo en el sector formal, y 70% no lo ha hecho.

El ingreso mensual en este sector no es estable, de modo que no siempre perciben la misma cantidad de dinero, a diferencia de los trabajadores del sector formal, de ahí que 68% prefiere decir que su ingreso es de 1 salario mínimo al mes y 14% percibe aproximadamente 3 salarios mínimos al mes, dependiendo de la época

del año y otras variables, dicho ingreso se distribuye de distintas maneras ya que 44% aporta de 20 a 40% de sus ingresos a los gastos del hogar y 44% de los encuestados aporta más de la mitad de sus ingresos, es decir, más del 50% a estos mismos gastos.

Por otra parte, la percepción que tienen de su ambiente de trabajo es agradable para el 64% y ni agradable ni desagradable para el 36% lo cual es importante destacar ya que en concordancia con lo que indican Apiquián y Nicolini (2007:5) la mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre “cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores”. Igualmente la valoración que tienen de su trabajo es heterogénea de modo que para el 42% de los encuestados su trabajo representa un sustento con el cual pueden satisfacer las necesidades propias y de su familia por lo que no le asignan mayor importancia al tipo de trabajo o contenido del mismo y 26% afirma que les gusta su trabajo; el 14% preferiría otro trabajo y 2% de los encuestados consideran el trabajo como algo provisional.

Finalmente, es interesante que de todos estos datos sea resaltante por ejemplo que el 46% de los encuestados posee casa propia, mientras que con respecto a las condiciones de la vivienda el 74% ocupa una casa que posee condiciones de salubridad apropiadas. Además, un 56% posee al menos un acondicionador de aire. Sin embargo en cuanto a la disponibilidad de vehículo el 50% no cuenta con un medio de transporte propio.

También se debe resaltar que 40% de los encuestados tiene más de 5 años laborando en el sector informal, por otra parte, el 40% de los trabajadores manifiesta que ha laborado en una organización formal durante más de 5 años, y un 20% de ellos, afirma no tener ningún tipo de experiencia laborando en el sector formal. El 50% cumple una jornada laboral de 8 horas diarias, y un 30% ha buscado empleo en

el sector formal, el 64% de los encuestados percibe su ambiente de trabajo como agradable, y para el 42% de ellos su trabajo representa un sustento con el cual pueden satisfacer las necesidades propias y de su familia, por lo que no le asignan mayor importancia al tipo de trabajo o contenido del mismo. De modo que, de cierta forma, estos datos nos permiten tener un panorama diferente de la informalidad laboral, tanto de sus condiciones vida como laborales, pues estos trabajadores a pesar de encontrarse en medio de la informalidad, tienen una forma de organizarse e ingresos que les permiten compensar hasta cierto grado los aspectos negativos implícitos en dicha modalidad de trabajo.

Factores de Riesgos Ocupacionales

En concordancia al segundo objetivo específico, el cual planteaba **“Identificar los posibles factores de riesgo que pueden influir en la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal objeto de estudio”**, se utilizó una lista de chequeo. A través de la observación directa se pudo evidenciar la existencia de factores de riesgo a los cuales están expuestos los trabajadores del sector informal de la población objeto de estudio.

Dicha observación dio como resultado que los riesgos presentes fueron los siguientes:

Factores o Condiciones de Seguridad: Condiciones higiénico-sanitarias deficientes, de hecho, no existen instalaciones sanitarias propias. Por la ubicación en la calle el orden y limpieza es deficiente además de las condiciones en las que se encuentran los puestos de trabajo, comúnmente denominados “tarantines”, con techos y mobiliarios en mal estado. Las vías de acceso por lo general se encuentran congestionadas lo cual dificulta el acceso, y no cuentan con vías de escape, señalización de riesgos o sistema de extinción de incendios.

Factores de origen Físico: Alta exposición al factor temperatura, ruido y radiaciones no ionizantes (ultravioletas) durante a de trabajo.

Factores de origen Químico: Exposición a gases y humos, provenientes de los vehículos que transitan por la Avenida, al igual que polvos.

Factores de origen Biológico: Como consecuencia de las condiciones higiénico-sanitarias del área de trabajo existe exposición a parásitos, hongos y bacterias, presencia de basura y animales callejeros.

Factores derivados de las Características del Trabajo: la postura sostenida durante la mayor parte de la jornada laboral es sentado; existe levantamiento y traslado de las cargas y bipedestado es menos frecuente

Factores derivados de las Organización del Trabajo: Jornadas de trabajo extensas, variabilidad e incertidumbre respecto al salario, monotonía de la labor, escasas posibilidades de promoción y dificultad en cuanto a comunicación y relaciones.

En este sentido, teniendo esto en cuenta, se puede decir finalmente que las condiciones y medio ambiente de estos trabajadores del sector informal son realmente precarias debido a que están expuestos los riesgos antes mencionados y no existe ningún tipo de control ni mecanismos para minimizar la exposición de los trabajadores a los mismos, lo cual podría desencadenar una serie de daños a la salud de los trabajadores disminuyendo su calidad de vida.

Dimensiones del Síndrome de Burnout

Referente al tercer objetivo específico de la investigación, el cual planteaba **“Identificar las dimensiones del Síndrome de Burnout presentes en los trabajadores del sector informal de Mariara, ubicado en la Avenida Bolívar, Estado Carabobo”**, se aplicó la versión española del MaslachBurnoutInventory (MBI-GS) (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). Aquí se presentan de manera gráfica los resultados que fueron obtenidos luego de la aplicación del instrumento, así como su interpretación, apoyados en una tabla de codificación de las puntuaciones y porcentajes de cada uno de ellos, diseñada para tal propósito, con el fin de facilitar la tabulación de los hallazgos logrados al aplicar el mencionado instrumento. A continuación se presentan los resultados obtenidos:

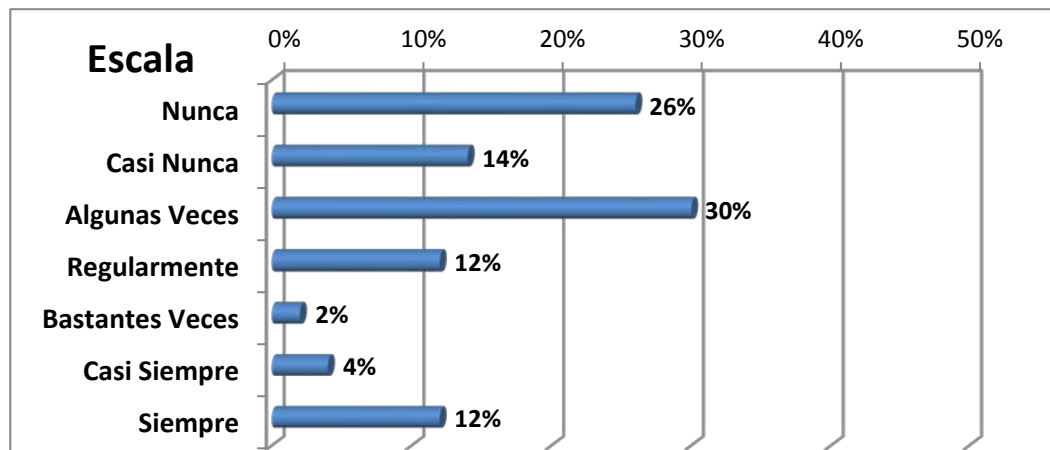
Tabla Nro. 1: Puntuaciones Ítem 01 MBI-GS.

Ítem 01: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	13	26%	26%	BAJO
1	Casi Nunca	7	14%	40%	
2	Algunas Veces	15	30%	70%	MEDIO
3	Regularmente	6	12%	82%	
4	Bastantes Veces	1	2%	84%	ALTO
5	Casi Siempre	2	4%	88%	
6	Siempre	6	12%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 1: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 01MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

De acuerdo a la tabla y el grafico presentados se puede observar que el 26% Nunca se sienten emocionalmente agotados por el trabajo, lo que los ubica en el nivel Bajo de referencia de la escala, mientras que 30% se ubican en el nivel Medio debido a que afirman que Algunas Veces se sienten emocionalmente agotados, lo cual indica que de continuar laborando en las condiciones actuales se podría intensificar este síntoma.

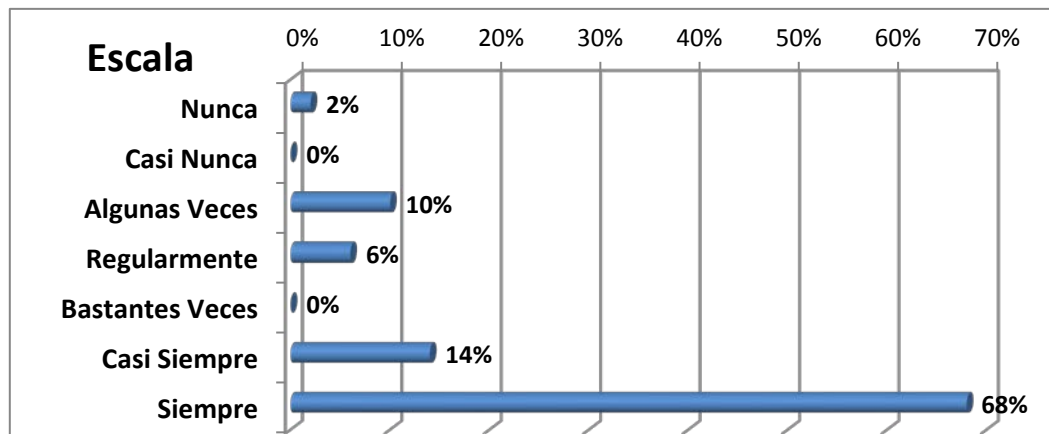
Tabla Nro. 2: Puntuaciones Ítem 02 MBI-GS.

Ítem 02: Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	1	2%	2%	BAJO
1	Casi Nunca	0	0%	2%	
2	Algunas Veces	5	10%	12%	MEDIO
3	Regularmente	3	6%	18%	
4	Bastantes Veces	0	0%	18%	ALTO
5	Casi Siempre	7	14%	32%	
6	Siempre	34	68%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 2: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 02 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Como se puede observar en la tabla y el grafico el 68% Siempre se siente en la capacidad de resolver de manera adecuada los problemas que surgen en su trabajo, revelando un alto nivel de confianza en sus propias habilidades y destrezas, lo cual permite dilucidar que las posibilidades de padecer el síndrome de Burnout son bajas.

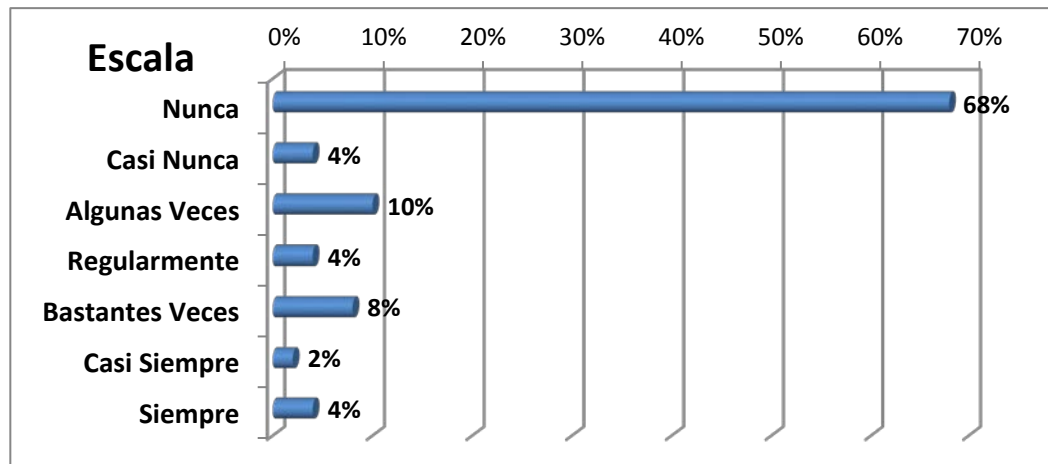
Tabla Nro. 3: Puntuaciones Ítem 03 MBI-GS.

Ítem 03: Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo el interés.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	34	68%	68%	BAJO
1	Casi Nunca	2	4%	72%	
2	Algunas Veces	5	10%	82%	MEDIO
3	Regularmente	2	4%	86%	
4	Bastantes Veces	4	8%	94%	ALTO
5	Casi Siempre	1	2%	96%	
6	Siempre	2	4%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 3: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 03 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

De acuerdo a los resultados expresados se puede ver que más de dos tercios manifiesta que Nunca (68%) ha percibido la pérdida del interés en el trabajo ubicándose en el nivel Bajo de la escala.

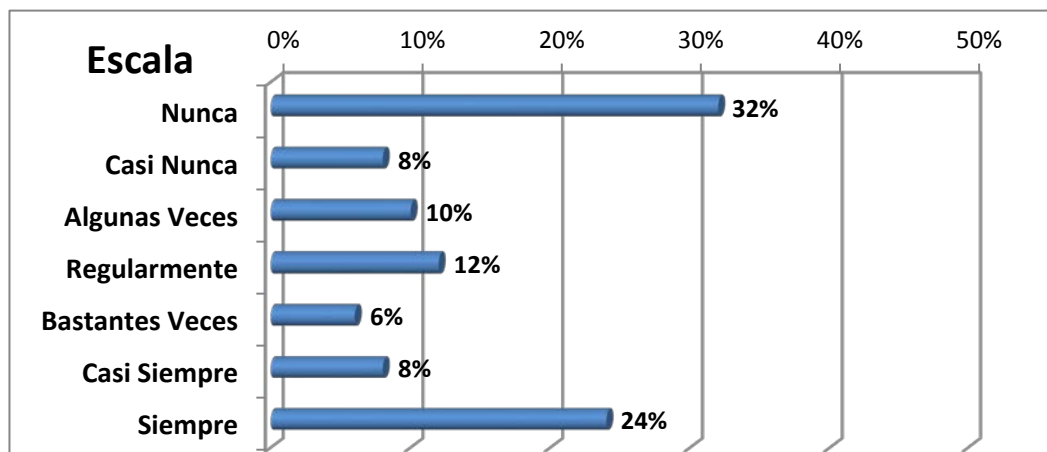
Tabla Nro. 4: Puntuaciones Ítem 04 MBI-GS.

Ítem 04: Trabajar todo el día es realmente estresante para mí.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	16	32%	32%	BAJO
1	Casi Nunca	4	8%	40%	
2	Algunas Veces	5	10%	50%	MEDIO
3	Regularmente	6	12%	62%	
4	Bastantes Veces	3	6%	68%	ALTO
5	Casi Siempre	4	8%	76%	
6	Siempre	12	24%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 4: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 04 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

En función de los resultados presentes se puede verificar que 32% Nunca manifiesta que trabajar todo el día le resulte estresante, mientras que 24% Siempre perciben que trabajar todo el día es realmente estresante.

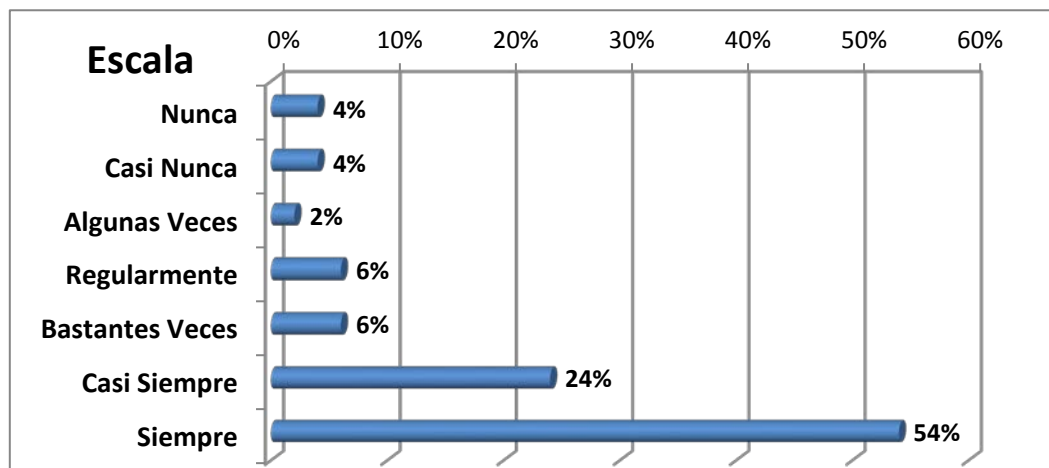
Tabla Nro. 5: Puntuaciones Ítem 05 MBI-GS.

Ítem 05: He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	2	4%	4%	BAJO
1	Casi Nunca	2	4%	8%	
2	Algunas Veces	1	2%	10%	MEDIO
3	Regularmente	3	6%	16%	
4	Bastantes Veces	3	6%	22%	ALTO
5	Casi Siempre	12	24%	46%	
6	Siempre	27	54%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 5: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 05 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

En concordancia con los resultados obtenidos, 54% considera que Siempre ha realizado muchas cosas que valen la pena en su trabajo y 24% Casi Siempre, evidenciando que la labor que hacen, por modesta que sea, contribuye al aumento de la eficacia del cumplimiento de sus metas,

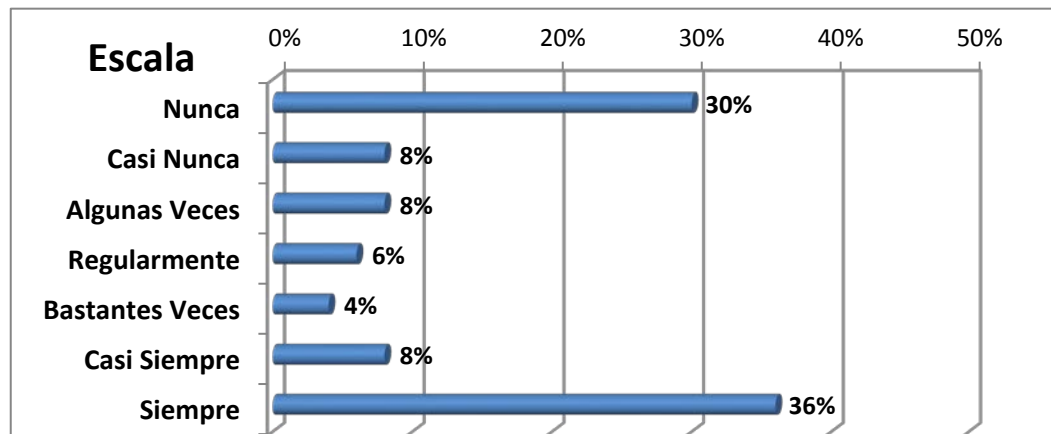
Tabla Nro. 6: Puntuaciones Ítem 06 MBI-GS.

Ítem 06: Me siento agotado, acabado al final de la jornada.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	15	30%	30%	BAJO
1	Casi Nunca	4	8%	38%	
2	Algunas Veces	4	8%	46%	MEDIO
3	Regularmente	3	6%	52%	
4	Bastantes Veces	2	4%	56%	ALTO
5	Casi Siempre	4	8%	64%	
6	Siempre	18	36%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 6: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 06 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

En concordancia con los resultados expresados se puede verificar que 30% manifiesta Nunca sentirse agotado al final de su jornada de trabajo, mientras que 36% afirma que Siempre sentirse agotado al final de esta, lo cual los ubica en el nivel alto de agotamiento físico de modo que las posibilidades de padecer el síndrome de Burnout son mayores para este grupo, puesto que esta es una de las variables que influye respectivamente en su aparición.

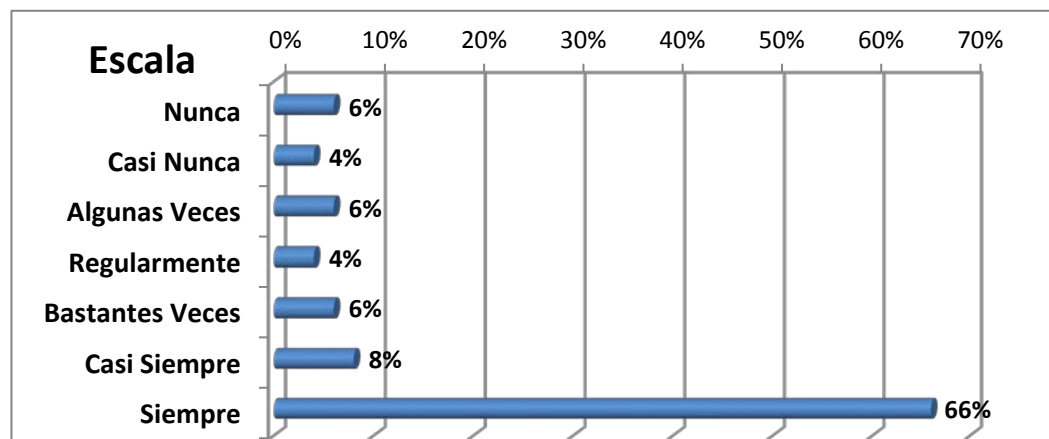
Tabla Nro. 7: Puntuaciones Ítem 07 MBI-GS.

Ítem 07: Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de la organización donde trabajo.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	3	6%	6%	BAJO
1	Casi Nunca	2	4%	10%	
2	Algunas Veces	3	6%	16%	MEDIO
3	Regularmente	2	4%	20%	
4	Bastantes Veces	3	6%	26%	ALTO
5	Casi Siempre	4	8%	34%	
6	Siempre	33	66%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 7: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 07 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Concerniente a los resultados expresados es notorio que 66% de los trabajadores encuestados se encuentra en el nivel Alto en cuanto a Realización Personal ya que Siempre perciben que su labor es valiosa, por lo que tiene menos posibilidades de padecer el síndrome de burnout.

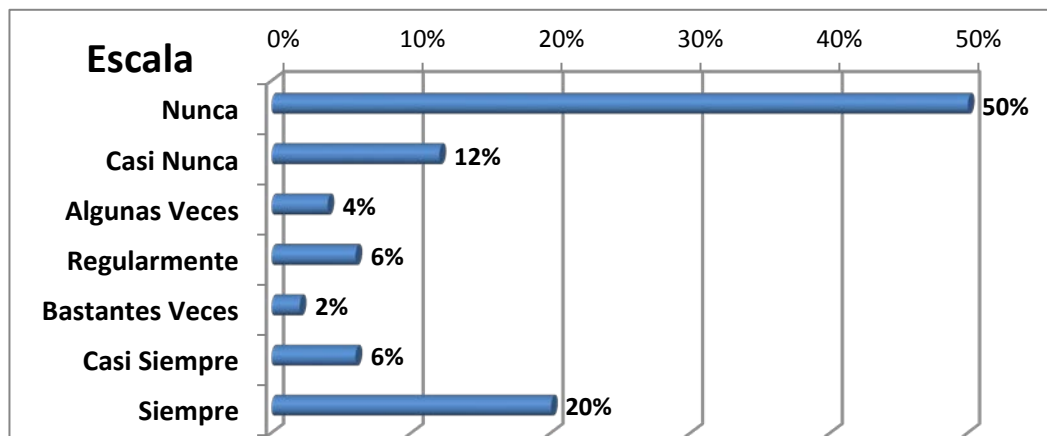
Tabla Nro. 8: Puntuaciones Ítem 08 MBI-GS.

Ítem 08: Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	25	50%	50%	BAJO
1	Casi Nunca	6	12%	62%	
2	Algunas Veces	2	4%	66%	MEDIO
3	Regularmente	3	6%	72%	
4	Bastantes Veces	1	2%	74%	ALTO
5	Casi Siempre	3	6%	80%	
6	Siempre	10	20%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 8: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 08 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

De acuerdo a la tabla y el grafico presentes se puede constatar que el 50% de los trabajadores encuestados Nunca siente agotamiento al despertarse para un nuevo día de trabajo, lo cual los ubica en un nivel Bajo de la escala, por su parte 20% Siempre siente fatiga cada nuevo día de trabajo, lo que indica que tienen una predisposición a desgastarse en el trabajo.

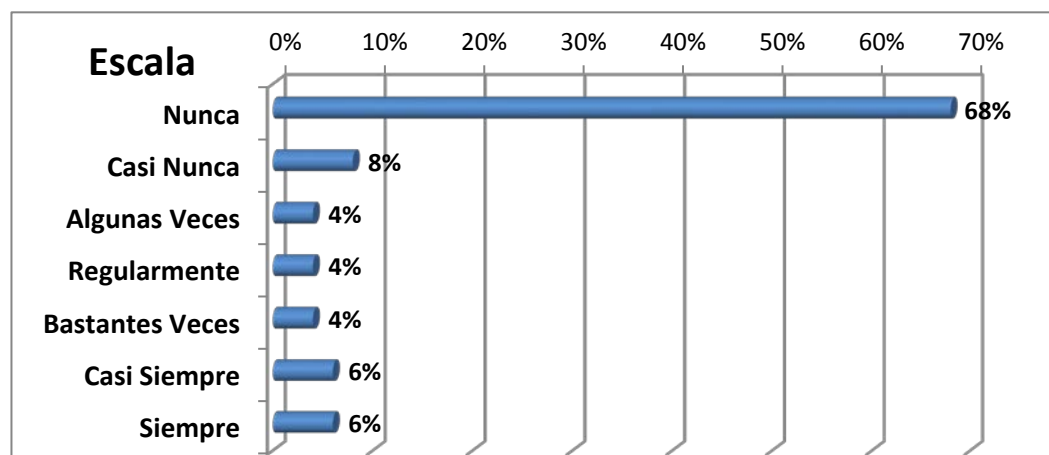
Tabla Nro. 9: Puntuaciones Ítem 09 MBI-GS.

Ítem 09: He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	34	68%	68%	BAJO
1	Casi Nunca	4	8%	76%	
2	Algunas Veces	2	4%	80%	MEDIO
3	Regularmente	2	4%	84%	
4	Bastantes Veces	2	4%	88%	ALTO
5	Casi Siempre	3	6%	94%	
6	Siempre	3	6%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 9: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 09 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Consecuente a la tabla y el grafico se tiene como resultado que 68% afirma que Nunca ha perdido el interés en su trabajo, lo cual los ubica en el nivel Bajo de la escala indicando que son personas entusiastas enfocadas en los aspectos positivos de su trabajo.

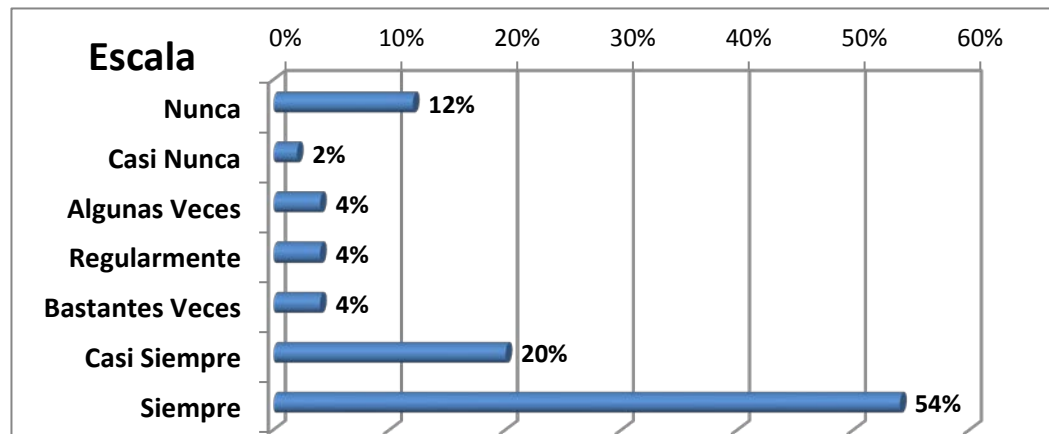
Tabla Nro. 10: Puntuaciones Ítem 10 MBI-GS.

Ítem 10: En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	6	12%	12%	BAJO
1	Casi Nunca	1	2%	14%	
2	Algunas Veces	2	4%	18%	MEDIO
3	Regularmente	2	4%	22%	
4	Bastantes Veces	2	4%	26%	ALTO
5	Casi Siempre	10	20%	46%	
6	Siempre	27	54%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 10: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 10 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

De acuerdo con la tabla y el gráfico de resultados presentes 54% Siempre (54%) se han apreciado a sí mismos como buenos en lo que hacen lo que revela a personas que tienen un alto concepto sus habilidades, aptitudes, destrezas, así como un alto nivel de Realización Personal, mientras que 20% Casi siempre.

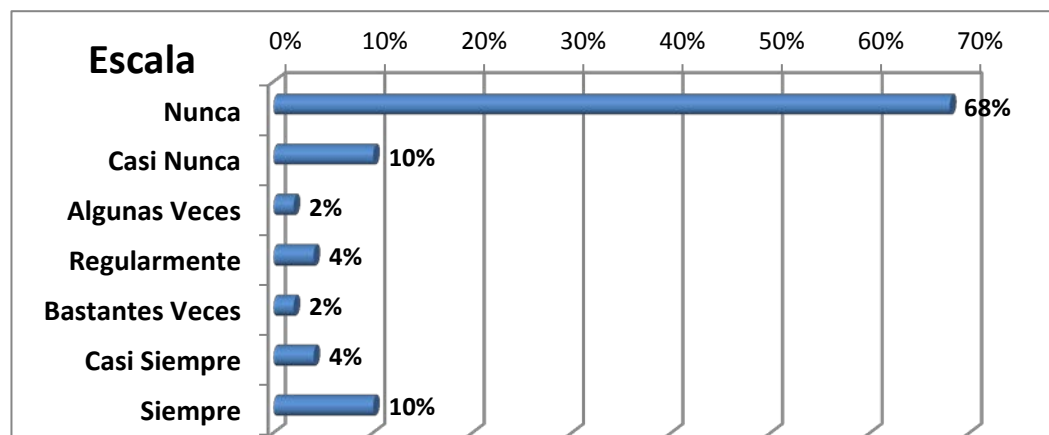
Tabla Nro. 11: Puntuaciones Ítem 11 MBI-GS.

Ítem 11: Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	34	68%	68%	BAJO
1	Casi Nunca	5	10%	78%	
2	Algunas Veces	1	2%	80%	MEDIO
3	Regularmente	2	4%	84%	
4	Bastantes Veces	1	2%	86%	ALTO
5	Casi Siempre	2	4%	90%	
6	Siempre	5	10%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 11: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 11 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

En correspondencia con la presente tabla y gráfico, 68% percibe que Nunca se ha vuelto inseguro respecto a si su trabajo sirve para algo, lo cual los coloca en un nivel Bajo en Despersonalización indicando que son personas seguras de que la importancia de su labor no radica solo en el contenido de su trabajo sino también en el hecho particular de que les permite satisfacer las necesidades de su familia.

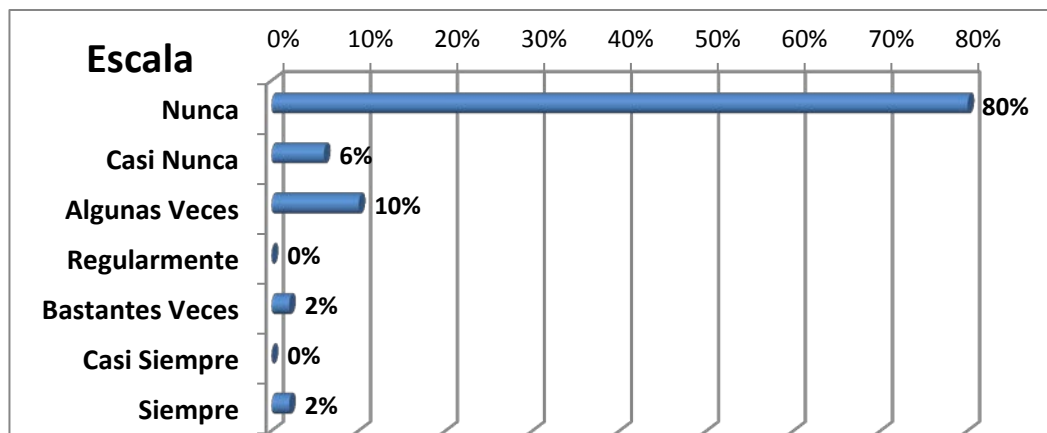
Tabla Nro. 12: Puntuaciones Ítem 12 MBI-GS.

Ítem 12: Me siento cansado(a), molesto(a) con mi trabajo.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	40	80%	80%	BAJO
1	Casi Nunca	3	6%	86%	
2	Algunas Veces	5	10%	96%	MEDIO
3	Regularmente	0	0%	96%	
4	Bastantes Veces	1	2%	98%	ALTO
5	Casi Siempre	0	0%	98%	
6	Siempre	1	2%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 12: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 12 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

De acuerdo a los porcentajes observados se puede notar que una proporción equivalente al 80% afirma que Nunca se siente cansado, molesto con su trabajo, lo cual los coloca en el nivel Bajo de la escala de modo que son individuos que reconocen que todo trabajo tiene aspectos agradables y desagradables pero resulta necesario verlo de manera proactiva en función de sus aspectos positivos y no de los negativos.

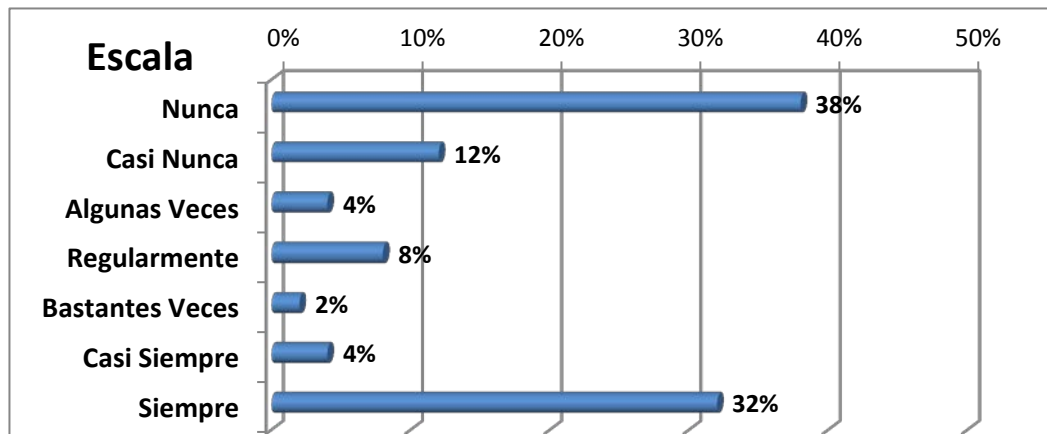
Tabla Nro. 13: Puntuaciones Ítem 13 MBI-GS.

Ítem 13: Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	19	38%	38%	BAJO
1	Casi Nunca	6	12%	50%	
2	Algunas Veces	2	4%	54%	MEDIO
3	Regularmente	4	8%	62%	
4	Bastantes Veces	1	2%	64%	ALTO
5	Casi Siempre	2	4 %	68%	
6	Siempre	16	32%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 13: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 13 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

De acuerdo a la tabla y el grafico se evidencia que 38% Nunca ha llegado a encontrarse ante la necesidad de aislarse de sus compañeros de trabajo y concentrarse en hacer lo suyo y que nadie lo moleste, mientras que 32% o Siempre tiene la tendencia a no relacionarse con los demás trabajadores, lo que los ubica en un nivel Alto de alerta en cuanto a padecimiento del síndrome de Burnout.

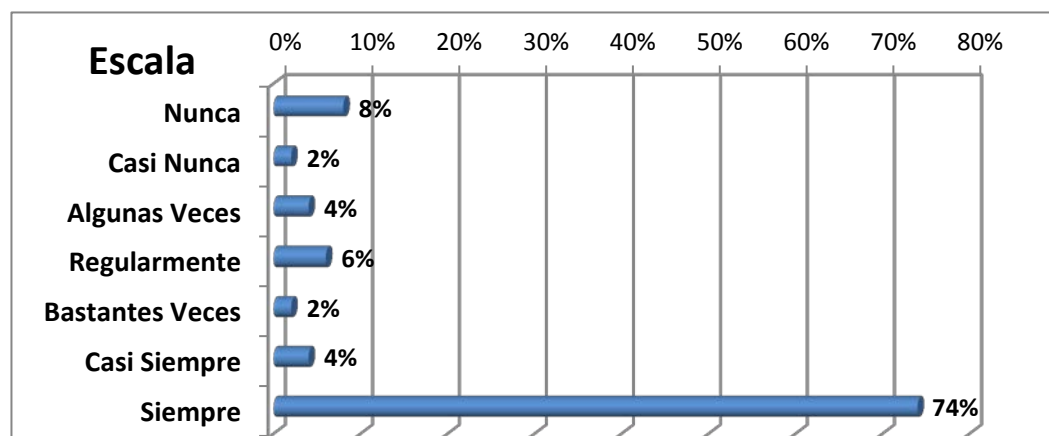
Tabla Nro. 14: Puntuaciones Ítem 14 MBI-GS.

Ítem 14: Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	4	8%	8%	BAJO
1	Casi Nunca	1	2%	10%	
2	Algunas Veces	2	4%	14%	MEDIO
3	Regularmente	3	6%	20%	
4	Bastantes Veces	1	2%	22%	ALTO
5	Casi Siempre	2	4%	26%	
6	Siempre	37	74%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 14: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 14 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

En relación a la tabla y el grafico 74% Siempre se siente realizado al cumplir cabalmente cualquier tarea en su puesto de trabajo, lo que a su vez resulta muy importante para efectos de la valoración que hace cada individuo de sí mismo, encunto a sus potencialidades y talentos ubicándose en un nivel Alto en la escala.

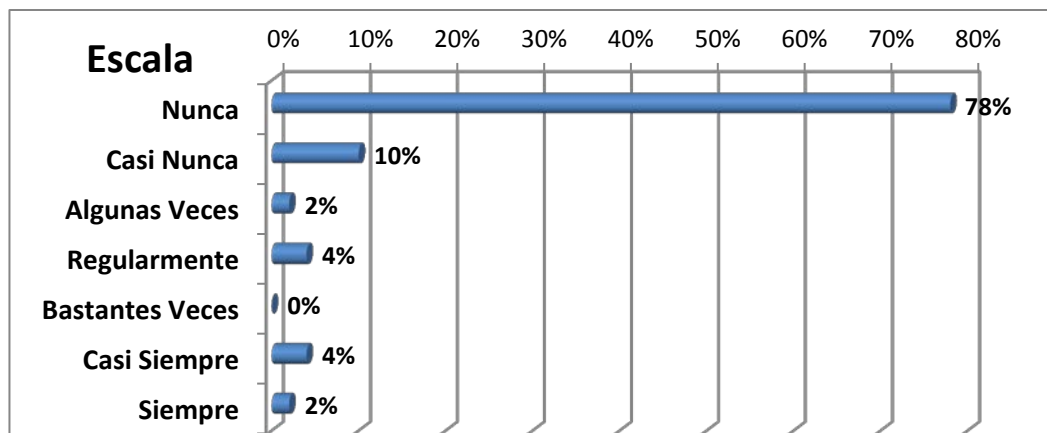
Tabla Nro. 15: Puntuaciones Ítem 15 MBI-GS.

Ítem 15: Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	39	78%	78%	BAJO
1	Casi Nunca	5	10%	88%	
2	Algunas Veces	1	2%	90%	MEDIO
3	Regularmente	2	4%	94%	
4	Bastantes Veces	0	0%	94%	ALTO
5	Casi Siempre	2	4%	98%	
6	Siempre	1	2%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 15: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 15 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Como lo evidencian los resultados 78% de los trabajadores encuestados manifiestan que Nunca experimentan sentimientos de duda respecto al valor que aporta su trabajo, lo que apunta a individuos seguros de la importancia que tiene el esfuerzo que realizan, que no dudan sobre el valor que tiene su trabajo ni se centran en los aspectos que les causa perjuicio disminuyendo las probabilidades de padecer del síndrome de Burnout.

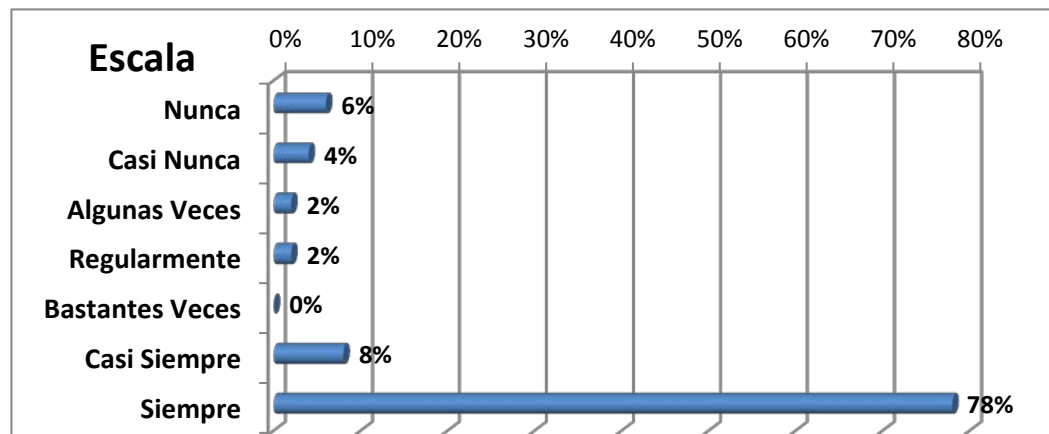
Tabla Nro. 16: Puntuaciones Ítem 16 MBI-GS.

Ítem 16: En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.

	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado	Nivel de referencia
0	Nunca	3	6%	6%	BAJO
1	Casi Nunca	2	4%	10%	
2	Algunas Veces	1	2%	12%	MEDIO
3	Regularmente	1	2%	14%	
4	Bastantes Veces	0	0%	14%	ALTO
5	Casi Siempre	4	8%	22%	
6	Siempre	39	78%	100%	
	TOTAL	50	100%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 16: Disposición porcentual por frecuencia de respuesta Ítem 16 MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

La tabla de resultados con su respectivo grafico permiten dilucidar que 78% de los trabajadores encuestados Siempre se consideran a sí mismos eficaces al realizar las tareas que conforman su trabajo lo cual es importante puesto que los pensamientos, sentimientos y emociones, juegan un papel fundamental en el bienestar o el surgimiento del estrés de un individuo, que puede conducirlo a padecer Burnout.

Inventario de Burnout de Maslach. Encuesta General (MBI-GS) por dimensión

A continuación se presentan los análisis e interpretación por dimensión correspondientes a los resultados obtenidos a partir de la aplicación del Inventario de Burnout de Maslach, Encuesta General (MBI-GS). Cada dimensión comprende 3 niveles de medición: bajo, medio y alto.

Para el nivel bajo, corresponden los resultados correspondientes a las respuestas de las opciones:

0= Nunca / Ninguna vez.

1= Casi Nunca / Pocas Veces al Año o Menos.

Para el nivel medio, corresponden los resultados correspondientes a las respuestas de las opciones:

2= Algunas Veces / Una Vez al Mes o Menos.

3= Regularmente / Pocas Veces el Mes.

Para el nivel alto, corresponden los resultados correspondientes a las respuestas de las opciones:

4= Bastantes Veces / Una Vez Por Semana.

5= Casi Siempre / Pocas Veces Por Semana.

6= Siempre / Todos los Días.

Dimensión de Agotamiento Emocional

Para obtener el resultado se utiliza una tabla como base donde se encuentran las frecuencias de los ítems para esta dimensión.

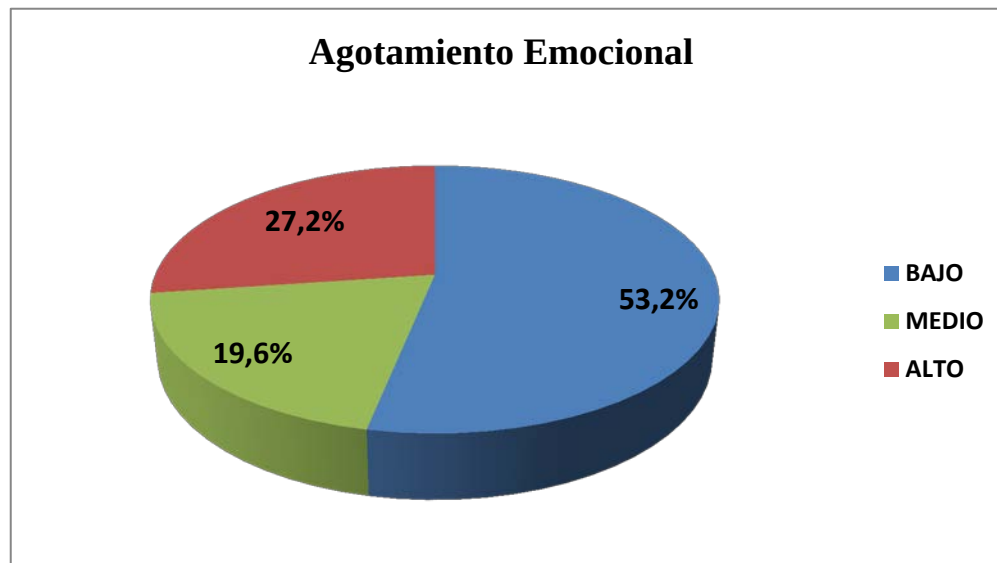
Los resultados se reflejan en la tabla siguiente:

Tabla Nro. 17: Dimensión de Agotamiento Emocional

	Agotamiento Emocional	BAJO		MEDIO		ALTO		
Nº	Ítems	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi Siempre	Siempre
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo	13	7	15	6	1	2	6
4	Trabajar todo el día es realmente estresante para mí.	16	4	5	6	3	4	12
6	Me siento agotado, acabado al final de la jornada.	15	4	4	3	2	4	18
8	Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	25	6	2	3	1	3	10
12	Me siento cansado(a), molesto(a) con mi trabajo.	40	3	5	0	1	0	1
	TOTAL	133		49		68		
	PORCENTAJES	53.2%		19.6%		27.2%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 17: Disposición porcentual por dimensión Agotamiento Emocional MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Tomando en cuenta tanto la tabla Nro. 17 como el gráfico de esta dimensión es importante destacar que el 53% de los trabajadores encuestados manifiestan un nivel bajo de agotamiento emocional, lo cual indica que se adaptan a las exigencias diarias de su día de trabajo con equilibrio y una actitud positiva ante las situaciones contingentes, adaptándose a ellas y generando mecanismos emocionales que les permiten tener separada su vida familiar de la laboral, sin que una influya en la otra consecuentemente. 19% se encuentran en un nivel medio de agotamiento emocional, de modo que han comenzado a experimentar emociones que podría desencadenar en ellos el padecimiento de síndrome de Burnout, mientras que 27% sin lugar a dudas están en una peligrosa zona alta, de modo que es necesario tomar medidas para estos individuos puedan disipar dichos sentimientos y separar su vida laboral de la familiar con el fin de minimizar el riesgo de padecer el síndrome de Burnout al que están abiertamente expuestos.

Dimensión Despersonalización

Para obtener el resultado se utiliza una tabla como base donde se encuentran las frecuencias de los ítems para esta dimensión.

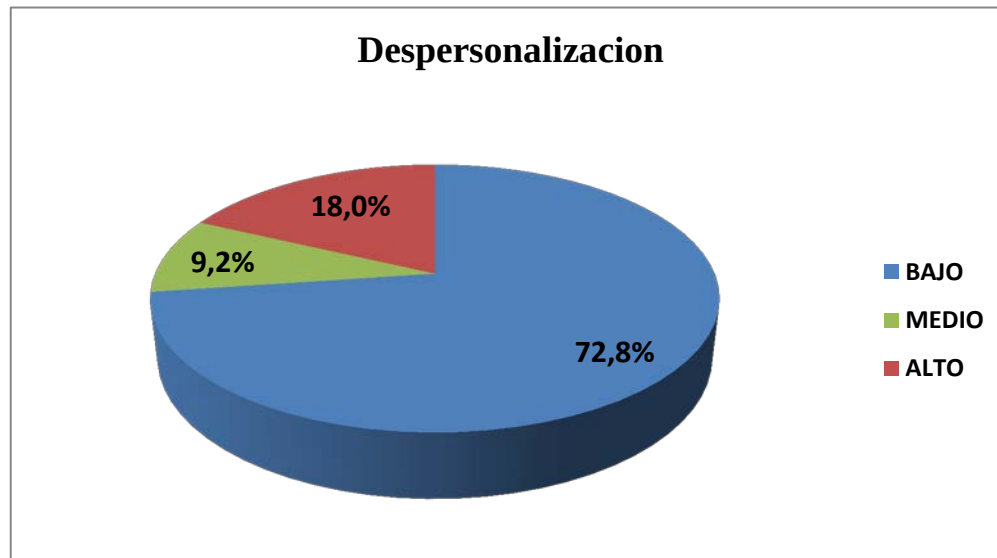
Los resultados se reflejan en la tabla siguiente:

Tabla Nro. 18: Dimensión Despersonalización

Despersonalización		BAJO		MEDIO		ALTO		
Nº	Ítems	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi Siempre	Siempre
3	Desde que comencé este trabajo he ido perdiendo el interés en él.	34	2	5	2	4	1	2
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	34	4	2	2	2	3	3
11	Me he vuelto más cínico, inseguro acerca de si mi trabajo sirve para algo.	34	5	1	2	1	2	5
13	Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten.	19	6	2	4	1	2	16
15	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.	39	5	1	2	0	2	1
TOTAL		182		23		45		
PORCENTAJES		72.8%		9.2%		18%		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 18: Disposición porcentual por dimensión Despersonalización MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

De acuerdo a la tabla Nro. 18y el grafico de resultados es notorio que 72% posee niveles bajos de Despersonalización de modo que no experimentan sensación de rechazo hacia su trabajo, compañeros de trabajo y actividades, así que no han desarrollado actitudes negativas de insensibilidad, ni exhiben respuestas cínicas hacia los receptores del servicio que prestan, 9.2% se ubican en el nivel medio debido a que han comenzado a experimentar este tipo de sentimientos negativos, inseguridad y cinismo hacia su trabajo; por su parte 18% están indiscutiblemente en el nivel alto en la dimensión de Despersonalización, así que reflejan de manera alarmante que de continuar albergando y experimentando dichos sentimientos negativos este porcentaje de trabajadores encuestados, junto a los que se encuentran en el nivel medio podrían terminar padeciendo el síndrome de Burnout al no implementar mecanismos emocionales que les permitan contrarrestar estos sentimientos, por lo que en ellos se ve la necesidad de reforzar la solidaridad y compañerismos con su entorno aun en situaciones adversas.

Dimensión Realización Personal en el Trabajo

Para obtener el resultado se utiliza una tabla como base donde se encuentran las frecuencias de los ítems para esta dimensión.

Los resultados se reflejan en la tabla siguiente:

Tabla Nro. 19: Dimensión de Realización Personal en el Trabajo

	Realización Personal en el Trabajo	BAJO		MEDIO		ALTO		
Nº	Ítems	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi Siempre	Siempre
2	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.	1	0	5	3	0	7	34
5	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	2	2	1	3	3	12	27
7	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de la organización donde trabajo	3	2	3	2	3	4	33
10	En mi opinión soy muy bueno en lo que hago.	6	1	2	2	2	10	27
14	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	4	1	2	3	1	2	37
16	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	3	2	1	1	0	4	39
	TOTAL	27		28		245		
	PORCENTAJES	9		9.33		81.67		

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 19: Disposición porcentual por dimensión Realización Personal en el Trabajo MBI-GS



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Consecuentemente con la tabla Nro. 19 y el gráfico de esta dimensión puede verse que 81.67% manifiestan un alto nivel de Realización Personal en el Trabajo, de manera que están seguros de que hacen un valioso aporte con su trabajo, confían en sus capacidades para realizar su trabajo, esto les da estabilidad y les permite mantener un enfoque apropiado frente al trabajo, de modo que una gran proporción de los trabajadores está lejos de que se desarrolle en ellos el síndrome de Burnout. El 9.33% están en el nivel medio de Realización Personal, de modo que en algún momento han experimentado sentimientos encontrados acerca de si su trabajo en realidad es valioso o no, mientras que 9% manifiesta un nivel bajo de Realización Personal en el Trabajo, de modo que no se sienten en la capacidad de ejecutar sus tareas con eficacia, así que no tienen confianza en sus habilidades propias sino que cuestionan constantemente si su trabajo en realidad es de utilidad.

Ahora bien, vale la pena recordar que altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización y bajas puntuaciones en realización personal se correlacionan con un mayor nivel de burnout y permiten diagnosticarlo operativamente, es por lo antes dicho, que al ser detectados 53,2% de los trabajadores estudiados con un nivel bajo de agotamiento emocional, un 72.8% con bajos niveles de despersonalización, y un 81.67% con puntuación alta en la dimensión denominada realización personal, esto permite señalar que operativamente hablando, los participantes del estudio no tienen la predisposición a padecer el Síndrome de Burnout, no obstante, en un 37,6% de los casos, cabe la posibilidad de que a mediano y largo plazo, se presenten los factores de riesgo que podrían favorecer el hecho de que la incidencia del síndrome se incremente.

.

Sintomatología del Estrés

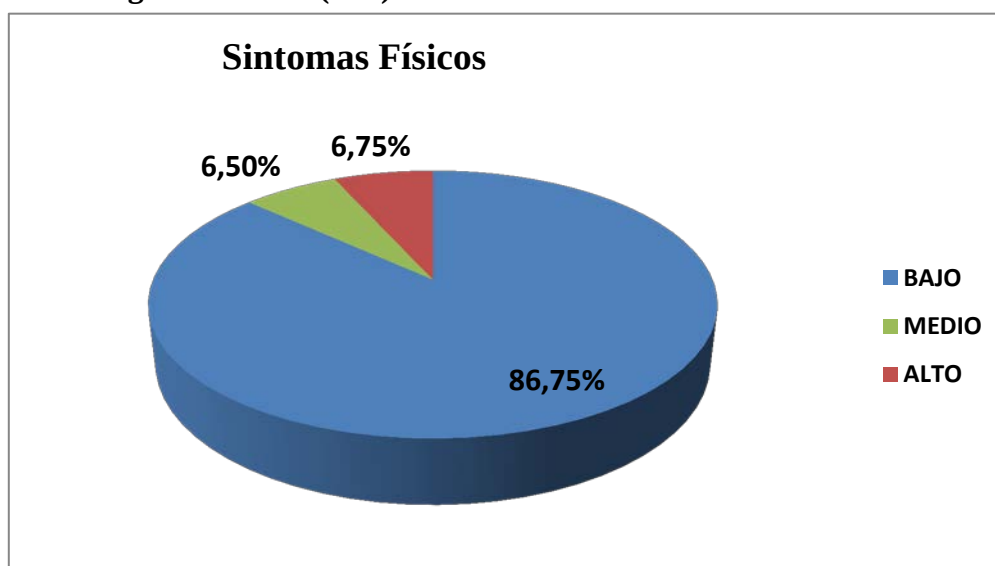
Referente al tercer objetivo específico de la investigación planteaba **“Determinar la sintomatología de estrés predominante en los trabajadores del sector informal estudiado”**. A continuación se presentan los resultados obtenidos:

Tabla Nro. 20: Porcentajes correspondientes a los niveles de referencia de los Síntomas Físicos del Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE)

Niveles de referencia de la escala	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
BAJO	86,75%	86,75%
MEDIO	6,5%	93,25%
ALTO	6,75%	100%
TOTALES	100%	

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 20: Disposición porcentual por Síntomas Físicos del Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE)



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Interpretación

En concordancia con la tabla Nro. 20y el gráfico 20 presentes correspondiente a los síntomas físicos asociados al estrés el 86.75% están en el nivel bajo de la escala, de modo que no es común que padezcan dificultades del sueño, sarpullidos o erupciones en la piel y problemas gastrointestinales, en su caso han encontrado la forma de que los agentes estresores no causen estragos en ellos, así no se ven afectados físicamente por los mismos.

A ello le sigue el 6.50% que corresponde al nivel medio de la escala de síntomas físicos asociados al estrés, así que estos trabajadores en algunas ocasiones manifiestan pequeñas infecciones, dificultad para dormir entre otros síntomas que son indicios, aunque sea poco frecuente, de que hay momentos en los que el individuo carece de las herramientas para enfrentarse a situaciones de estrés, y esa incapacidad a su vez se manifiesta en síntomas físicos, así que es necesario tomar medidas para frenar el avance del nivel de estrés que presentan.

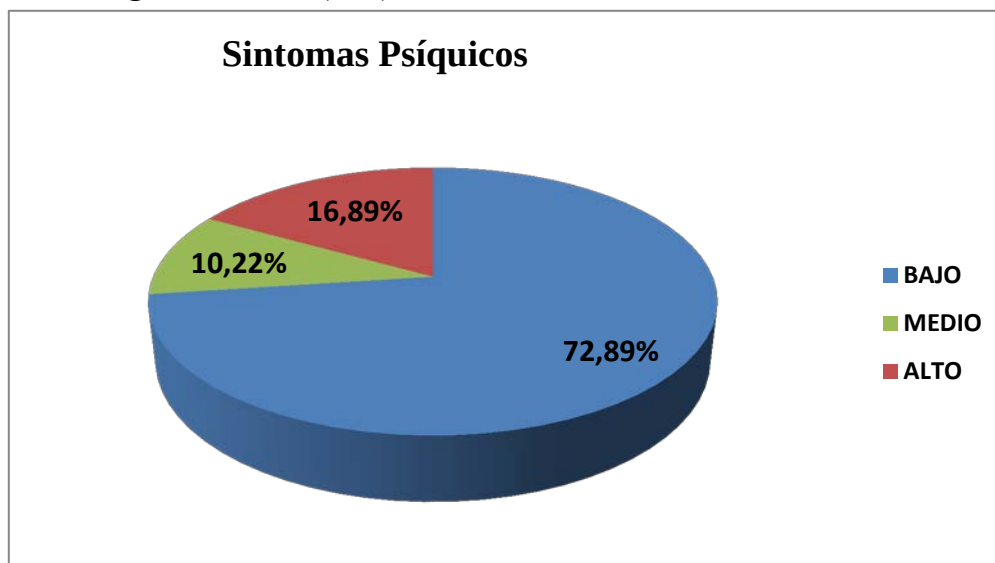
Ahora bien, 6.75% se encuentran alarmantemente en el nivel alto, por lo que son trabajadores que constantemente manifiestan los síntomas físicos asociados al estrés, incluyendo resfriados y gripes, problemas alérgicos, problemas en la voz, así como los demás síntomas mencionados en los niveles anteriores, todos ellos con altas intensidades. Es cierto que no es una proporción significativa, sin embargo de continuar así, los síntomas se podrían intensificar cada vez con mayor fuerza, y podría verse afectada permanentemente la salud de estos trabajadores, por lo que deben tomar las medidas para corregir la situación.

Tabla Nro. 21: Porcentajes correspondientes a los niveles de referencia de los Síntomas Psíquicos del Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE)

Niveles de referencia de la escala	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
BAJO	72,89%	72,89%
MEDIO	10,22%	83,11%
ALTO	16,89%	100%
TOTALES	100%	

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 21: Disposición porcentual por Síntomas Psíquicos del Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE)



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Interpretación

En correspondencia con la tabla Nro. 21y el grafico 20 alusivo a los síntomas psíquicos asociados al estrés, 72.89% se ubica en el nivel bajo de la escala, por lo que no experimentan cansancio emocional, ni altos grados de irritabilidad, además no manifiestan incremento en la ingesta de alcohol u otras sustancias similares, son individuos que están en la capacidad de afrontar de manera óptima las situaciones de tensión y estrés diario sin permitir que los absorba.

A su vez, 10,22% se encuentran en el nivel medio que manifiesta síntomas psíquicos asociados al estrés tales como dolor de cabeza, estado de apresuramiento continuo, y tiempo mínimo para sí mismos, lo cual pueden considerarse señales de alarma que podrían desencadenar a mediano plazo en padecimiento de estrés para los trabajadores, tanto dentro como fuera del trabajo.

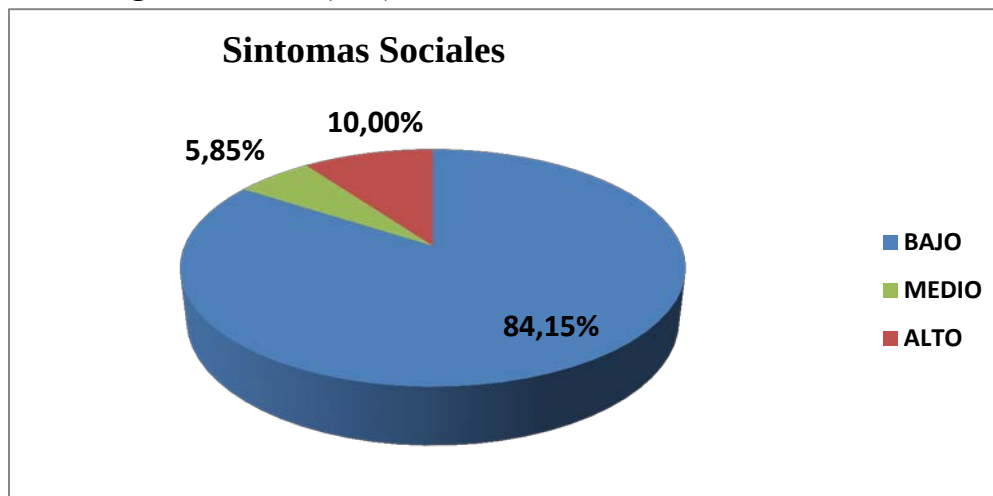
De la misma manera 16.89% están en el nivel alto de la escala, evidencia de que se hayan más expuestos que el resto a situaciones estresantes que los dejan sin recursos individuales para reponerse ante las mismas, y de continuar así concluiría con severos efectos a su autoestima, valoración de su trabajo y perdida de la estabilidad mental.

Tabla Nro. 22: Porcentajes correspondientes a los niveles de referencia de los Síntomas Sociales del Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE)

Niveles de referencia de la escala	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
BAJO	84,15%	84,15%
MEDIO	5,85%	90%
ALTO	10%	100%
TOTALES	100%	

Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Gráfico 22: Disposición porcentual por Síntomas Sociales del Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE)



Fuente: Camargo, Ochoa y Rodríguez (2013)

Interpretación

La tabla Nro. 22y gráfico 22 de resultados permiten observar que el 84.15% de los trabajadores encuestados manifiestan un nivel bajo de los síntomas sociales asociados al estrés, de modo que son individuos cuyas relaciones interpersonales son satisfactorias por lo que no experimentan la necesidad de aislarse de su entorno, además de que mantienen un buen sentido del humor, y esta actitud les permite enfrentar con éxito las distintas situaciones estresantes que se presentan diariamente.

Por su parte 5.85% están ubicados en el nivel medio de los síntomas sociales asociados al estrés, esto quiere decir que en algunas ocasiones han sentido la necesidad de aislarse del resto, concentrarse en su trabajo y en nada mas, insatisfacción en las relaciones sociales pero aun así procuran disipar los ocasionales pensamientos negativos y reemplazarlos por aquellos que les brinden la óptica adecuada para continuar con su trabajo.

Así mismo, 10% de los trabajadores encuestados se encuentran en el nivel Alto de los síntomas sociales asociados al estrés, de manera que manifiestas con mayor intensidad que el resto síntomas como escasas ganas de comunicarse, tendencia a aislarse pérdida del sentido del humor, falta de flexibilidad adaptativa, entre otros síntomas que de continuar presentándose en este porcentaje de trabajadores los expone cada vez más a sufrir el síndrome de Burnout

En fin, se puede destacar entonces de acuerdo a las tablas y gráficos anteriores que dentro de la dimensión física de la sintomatología del estrés, un 13,25 % de la población estudiada presenta niveles medios y altos de la misma, entre los síntomas que mayor presencia tienen se encuentran: dificultades con el sueño, resfriados y gripes, problemas en la voz y erupciones en la piel, los cuales pueden ser ocasionado debido al largo tiempo que permanecen los trabajadores expuestos a diversas

variaciones de temperatura y humedad a lo largo del año en esa región, donde las temperaturas no tienden a ser uniformes. El 27,11% de la muestra estudiada, manifestó niveles medios y altos de síntomas psíquicos, entre las cuales se destacan, dolores de espalda y cuello, tiempo mínimo para uno mismo, sentimiento de cansancio mental y estado de apresuramiento continuo. Mientras que en cuanto a la dimensión Social, el 15,85% de los trabajadores encuestados manifestó valores medios y altos en términos de sintomatología social del estrés, destacándose principalmente las escasas ganas de comunicarse, la falta de flexibilidad adaptativa, la pérdida del sentido del humor y la escasa satisfacción en las relaciones sociales, aunque es un porcentaje significativamente bajo, pueden dar lugar al aumento progresivo de los niveles de despersonalización, degenerando en falta de empatía hacia su entorno inmediato, lo que podría originar a mediano plazo el Síndrome de Burnout en dichos trabajadores.

CONCLUSIONES

Los demandantes cambios de la actualidad han impulsado vertiginosamente el aumento y mejora de las organizaciones a nivel de calidad bajo distintos enfoques dirigidos a la mejora continua, así se ha conseguido mejorar los sistemas de producción para garantizar la competitividad en el tiempo, no obstante al margen de dichos sistemas y organizaciones la informalidad laboral es un fenómeno latente y complejo desatendido por décadas, cuyos trabajadores no dejan de verse afectados por los distintos factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores formales, los cuales generan daños y perjuicios a la salud del individuo sin hacer diferenciación en cuanto a si este es un trabajador formal o informal, desencadenando patologías y síndromes a distintos niveles.

Uno de ellos, el Síndrome de Burnout ha sido reconocido a nivel mundial como una alteración de la salud física, emocional y psicosocial en los individuos que llegan a padecerlo, independientemente de las circunstancias o variables que se puedan combinar para provocar el desarrollo del mismo, surtiendo sus efectos tanto en las personas, como en quienes comparten su cotidianidad, a nivel de grupos y organizaciones. Fue definido en sus inicios, como un estrés crónico producido por el contacto de los trabajadores con los clientes que ocasionan extenuación y un distanciamiento emocional de estos, con los usuarios de los servicios que ellos prestan en el sitio de trabajo del cual forman parte en un momento determinado.

Las investigaciones realizadas en las últimas tres décadas, revelaron la existencia de este síndrome, inicialmente en el entorno de profesiones de carácter asistencial y con el transcurso de los años su estudio se ha venido extendiendo hacia las profesiones no asistenciales, puesto que los expertos tienden a coincidir en que es el resultado directo del estrés crónico, y este no es exclusivo de ningún tipo de profesión, sino que más bien está directamente relacionado con las condiciones en las cuales se produce el

trabajo, por lo que se va desarrollando a medida el trabajador interactúa dentro de su ámbito de trabajo.

En cuanto al nivel de cumplimiento de los objetivos fijados por la investigación, se pudieron establecer las siguientes precisiones:

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Identificar los elementos que caracterizan al sector informal de la economía como forma laboral en Venezuela.

A partir de 1999 la economía informal en Venezuela ha venido mostrando una leve tendencia a la baja, pasando de promediar una tasa de 52% para 1998 a un 40,3% aproximadamente para inicios del año 2013, es importante señalar que esta situación se derivó como consecuencia de la implementación de políticas económicas y sociales diseñadas por el Gobierno Nacional, entre las que destacan la generación de nuevas fuentes de empleos a través de la inversión en obras de infraestructura y diversas actividades económicas.

De igual forma, es importante destacar que los trabajadores informales representan dos quintas partes de la población venezolana económicamente activa, circunstancia que corrobora la significación que tiene este sector dentro de la economía nacional, que si bien no suelen cotizar de manera sistemática a la seguridad social y sus distintos subsistemas, a pesar de los avances legales en materia laboral, siguen para todos los efectos, totalmente desprotegidos. Las actividades que se desarrollan dentro de la economía informal en Venezuela funcionan, no sólo al margen de la legalidad sino en contraposición a la planificación del Estado, pero a través del cual se suelen producir, en la mayoría de los casos, ingresos para cubrir el sustento familiar.

En este sentido, para caracterizar en términos sociodemográficos al sector objeto de estudio, en la zona seleccionada para llevar a cabo la investigación, se aplicó un

cuestionario, con el fin de obtener información alusiva a los aspectos demográficos y socio laborales existentes en el grupo de trabajadores del sector informal objeto de estudio, ubicado en la Avenida Bolívar de Mariara, Estado Carabobo.

De esta manera se pudo conocer, en primera instancia, sobre los aspectos demográficos que el 44% de los trabajadores se encuentran solteros, que las edades que sobresalen del grupo de trabajadores se encuentran entre los 35 años y 44 años, con un 24% de incidencia; que el grado de instrucción que tienen 30% de los trabajadores es secundaria completa, en cuanto a la vivienda, el 46% de los encuestados posee casa propia, mientras que con respecto a las condiciones de la vivienda el 74% ocupa una casa que posee condiciones de salubridad apropiadas.

Asimismo, el 88% de las viviendas cuenta con un sistema de cloacas para las excretas y aguas servidas, de las cuales el 86% posee un suministro público de aguas blancas, el grado de satisfacción medio con la vivienda se ubica el 54% y un 78% considera que la zona en la que está ubicada su vivienda es segura. En cuanto a la disponibilidad de tecnología y equipos del hogar; el 64% posee en su hogar teléfono fijo por línea o enchufe, 56% tiene TV por cable o satélite y solo un 30% de las viviendas tiene acceso a internet. Además, un 56% posee al menos un acondicionador de aire. Sin embargo en cuanto a la disponibilidad de vehículo el 50% no cuenta con un medio de transporte propio.

Existen otros factores destacados, tales como el número de miembros del grupo familiar, el cual es de 2 a 4 miembros en un 42% de los casos, siendo un 70% de los encuestados el que ejerce la jefatura de su hogar, cifra en la cual se encuentran mayormente madres solteras; un 24% de los trabajadores estudiados tiene bajo su dependencia a cinco 5 o más miembros d la familia.

Ahora bien, con referencia a los aspectos socio laborales, se debe resaltar que 40% de los encuestados tiene más de 5 años laborando en el sector informal, por otra parte, el 40% de los trabajadores manifiesta que ha laborado en una organización formal durante más de 5 años, y un 20% de ellos, afirma no tener ningún tipo de experiencia laborando en el sector formal.

En cuanto a la actividad económica en dicha asociación del sector informal se puede observar una variedad de rubros que ofrecen al público, no obstante, el 76% prefiere ubicarse en comercio informal sin especificar el producto que venden, de los cuales el 64% declara ser buhonero de profesión, y ha asistido alguna vez a cursos, lo que corresponde a una formación complementaria para la realización de su trabajo en el sector.

Si de dependencia laboral se trata, 78% trabaja por cuenta propio, 50% cumple una jornada laboral de 8 horas diarias, y un 30% ha buscado empleo en el sector formal, adicionalmente, puede señalarse que el ingreso mensual en este sector no es estable, de ahí que 68% prefiere decir que su ingreso es de 1 salario mínimo al mes y 14% percibe aproximadamente 3 salarios mínimos al mes, dicho ingreso se distribuye de distintas maneras ya que 44% de los encuestados aporta más de la mitad de sus ingresos, a los gastos del hogar

Finalmente, el 64% de los encuestados percibe su ambiente de trabajo como agradable, y para el 42% de ellos su trabajo representa un sustento con el cual pueden satisfacer las necesidades propias y de su familia, por lo que no le asignan mayor importancia al tipo de trabajo o contenido del mismo, y un 26% afirma que les gusta su trabajo; sin embargo el 14% preferiría otro trabajo y 2% de los encuestados consideran el trabajo en el sector informal como algo provisional.

De modo que, de cierta forma, estos datos nos permiten tener un panorama diferente de la informalidad laboral, tanto de sus condiciones vida como laborales, pues estos trabajadores a pesar de encontrarse en medio de la informalidad, tienen una forma de organizarse e ingresos que les permiten compensar hasta cierto grado los aspectos negativos implícitos en dicha modalidad de trabajo.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Identificar los posibles factores de riesgo que pueden influir en la existencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal objeto de estudio.

Los factores de riesgo ocupacional constituyen los principales estresores de cualquier individuo, independientemente de la naturaleza de sus actividades, y del sector de la economía en el cual se desenvuelve, dado que se encuentran presentes en casi todas las esferas del quehacer laboral, y pueden ser tangibles o intangibles, lo que hace que su acción nociva tenga efecto sobre el cuerpo y la mente quienes resultan expuestos a ellos, lo que incide de manera negativa su estado de salud.

Por este motivo, el primer objetivo de la investigación estuvo orientado a determinar la presencia de los diversos factores de riesgo que pueden tener influencia en la aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores del sector informal objeto de estudio, en este orden de ideas, para efectos de la identificación de los mismos se procedió a la elaboración de una lista de chequeo, en la cual fueron agrupados los tipos más comunes de factores de riesgo, que inciden de manera significativa en el surgimiento y desarrollo del Síndrome de Burnout, y son, a saber:

Factores o Condiciones de Seguridad

Factores de origen Físico

Factores de origen Químico

Factores de origen Biológico

Factores derivados de las Características del Trabajo

Factores derivados de las Organización del Trabajo

En este sentido, los resultados obtenidos permitieron verificar la presencia de los siguientes riesgos en la muestra objeto de estudio: factores o condiciones de seguridad, dentro del cual se halló que no existen instalaciones sanitarias propias, existe un orden y limpieza deficiente, techos y mobiliarios en mal estado, por otro lado, las vías de acceso de local o sitio de trabajo, por lo general se encuentran congestionadas, y no cuentan con vías de escape, señalización de riesgos o sistema de extinción de incendios.

En cuanto a los factores de origen físico, se pudo observar que los trabajadores estudiados se hallan sometidos a altos niveles de exposición a los factores temperatura, ruido y radiaciones no ionizantes, durante el transcurso de la jornada de trabajo, mientras que por los factores de origen químico, se detectó que los trabajadores informales se hallan frente a elevados niveles de exposición a gases y humos, al igual que polvos. En cuanto a los factores de origen biológico, se encontró que entre los trabajadores estudiados existe exposición a parásitos, hongos y bacterias, presencia de basura y animales callejeros, lo que revela evidencias claras de las deficientes condiciones higiénico-sanitarias con las que cuentan en su área de trabajo.

En el tópico de los factores derivados de las características del trabajo, se pudo observar que la postura predominante durante la mayor parte de la jornada laboral es sentado; mientras que por otra parte, también existe levantamiento y traslado de las cargas, siendo la bipedestación la postura menos frecuente. Y por el lado de los factores derivados de la organización del trabajo, puede decirse que los trabajadores estudiados se ven sometidos a jornadas de trabajo extensas, variabilidad e

incertidumbre respecto al salario, monotonía de la labor, escasas posibilidades de promoción y dificultades en cuanto a comunicación y relaciones.

En este sentido, teniendo esto en cuenta, se puede decir finalmente que las condiciones y medio ambiente de estos trabajadores del sector informal son realmente precarias debido a que están expuestos los riesgos antes mencionados y no existe ningún tipo de control ni mecanismos para minimizar la exposición de los trabajadores a los mismos, lo cual podría desencadenar una serie de daños a la salud de los trabajadores disminuyendo su calidad de vida.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Identificar las dimensiones del Síndrome de Burnout presentes en los trabajadores del sector informal de Mariara, ubicado en la Avenida Bolívar, Estado Carabobo.

La salud laboral, no es algo que tienen que ver únicamente con las condiciones de trabajo en las cuales se desenvuelve una persona, sino que también abarca, lo intrínseco, implica como está esa persona consigo misma, en términos subjetivos, en cuanto a calidad de vida y estabilidad psíquica y emocional, en la comprensión de que somos seres bio-psicosociales, motivo por el cual, se procedió a la aplicación del MBI-GS a la muestra seleccionada para el presente estudio, a fin de poder realizar los análisis correspondientes al caso.

En este sentido, vale la pena recordar que altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización y bajas puntuaciones en logros personales se correlacionan con un mayor nivel de burnout y permiten diagnosticarlo operativamente, es por lo antes dicho, que vale la pena destacar las siguientes

precisiones estadísticas en el grupo objeto de estudio en tanto factores que podrían constituirse en predictores del síndrome, a saber:

En la dimensión Agotamiento Emocional, el 53,2% de los trabajadores encuestados manifestó niveles bajos en los ítems vinculados con la misma; mientras que un 72,8% de los participantes en la investigación, demuestra valores bajos en la dimensión Despersonalización, y un 81,67% de los participantes del estudio, arrojó niveles altos en la dimensión Realización Personal, lo que lleva a considerar que esta combinación de niveles, es difícil que pueda inducir a que al menos 53,2% de los trabajadores, a experimentar la aparición del síndrome en un grupo significativo de trabajadores a mediano plazo.

La proporción de la muestra estudiada, que manifestó niveles bajos en la dimensión Despersonalización, resultó significativamente mayor, que la población que reveló niveles bajos en la dimensión Agotamiento Emocional, esto indica que para un porcentaje de los trabajadores, al no sufrir de desgaste o cansancio emocional, no llegan ni de cerca al punto de tratar con cinismo a quienes le rodean en su trabajo, o interactúan con ellos, lo cual tiende a crear una imagen de empatía entre las personas que tienen contacto continuo con ellos, porque se conducen con sentimientos de amabilidad y simpatía en sus relaciones interpersonales, tanto dentro como fuera del trabajo.

En este sentido, los trabajadores que arrojaron niveles altos en la dimensión Realización Personal, se perciben a sí mismas como plenamente capacitadas en sus labores, por lo que impulsan innovaciones y alternativas de acción significativas para el alcance de sus metas de una manera sistemática, lo que les permite comprender el alto concepto que tienen de sí mismos, y la actitud positiva que asumen hacia su trabajo, hacia sus compañeros y las personas con quienes interactúan, lo cual genera una influencia positiva entre el ambiente dentro del cual se mueven.

En general, puede afirmarse que al menos en 53,2% de la muestra estudiada, no hay ni de cerca la presencia del síndrome de Burnout,.

OBJETIVO ESPECÍFICO 4: Determinar la sintomatología de estrés predominante en los trabajadores del sector informal estudiado.

Para el cumplimiento de este objetivo, dentro del estudio se hizo el abordaje de la sintomatología asociada al estrés dentro de la investigación, a través de la aplicación del Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE), el cual consta de treinta (30) ítems y está dividido en tres dimensiones, a saber:

Dimensión Física

Dimensión Psíquica

Dimensión Social

los resultados obtenidos permitieron deducir que: dentro de la dimensión física de la sintomatología del estrés, un 13,25% de la población estudiada presenta niveles medios y altos de la misma, entre los síntomas que mayor presencia tienen se encuentran: dificultades con el sueño, resfriados y gripes, problemas en la voz y erupciones en la piel, los cuales pueden ser ocasionado debido al largo tiempo que permanecen los trabajadores expuestos a diversas variaciones de temperatura y humedad a lo largo del año en esa región, donde las temperaturas no tienden a ser uniformes, además del hecho de verse sometidos a humos, gases y otras sustancias a lo largo de cada jornada laboral, lo cual termina por provocar las patologías antes mencionadas.

En cuanto a la dimensión Psíquica, el 27,11% de la muestra estudiada, manifestó niveles medios y altos de síntomas psíquicos, entre las cuales se destacan, dolores de espalda y cuello, tiempo mínimo para uno mismo, sentimiento de cansancio mental y estado de apresuramiento continuo.

Por otra parte, en cuanto a la dimensión Social, el 15,85% de los trabajadores encuestados manifestó valores medios y altos en términos de sintomatología social del estrés, destacándose principalmente las escasas ganas de comunicarse, la falta de flexibilidad adaptativa, la pérdida del sentido del humor y la escasa satisfacción en las relaciones sociales, aunque es un porcentaje significativamente bajo, pueden dar lugar al aumento progresivo de los niveles de despersonalización, degenerando en falta de empatía hacia su entorno inmediato, lo que podría originar a mediano plazo el Síndrome de Burnout en dichos trabajadores.

Finalmente, mediante esta investigación, se pudo constatar, que es posible determinar que los trabajadores del sector informal, perciben la importancia del trabajo que realizan, con todos los inconvenientes que implica, y procuran contribuir con sus actividades al desarrollo de la región, si bien no se hallan insertos en el sector formal de la economía, por lo cual, se muestran capaces de enfrentar los esfuerzos y exigencias que tienen durante sus labores, con lo cual se reducen sus niveles de estrés, que de no ser controlados de alguna manera, podrían llegar a niveles crónicos y conducir al desarrollo del síndrome de Burnout.

RECOMENDACIONES

En función de los objetivos planteados en la investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

Para combatir los síntomas relacionados con el estrés, y reducir el grado de incidencia de los diversos factores que conducen a la aparición del Síndrome de Burnout, resulta necesaria una articulación entre la ejecución de medidas organizativas dirigidas por la junta directiva de la asociación TRAIMAR S.A., orientadas a grupos de trabajadores que manifiesten semejanzas en cuanto al padecimiento de estrés laboral crónico se refiere. En este sentido, se pueden ofrecer las siguientes recomendaciones:

1. Tomar medida, por parte de la junta directiva de la asociación TRAIMAR S.A., que se orienten a la reducción progresiva y/o minimización de los factores de riesgo que se encuentren directamente relacionados con la incidencia de estrés laboral crónico, realizando un seguimiento de la evolución de la sintomatología asociada al mismo, y de este modo evitar el surgimiento del Síndrome de Burnout.
2. Impulsar desde las instituciones públicas con competencias directas o indirectas sobre el sector informal de la economía, la aplicación de estrategias de intervención que le permitan a los trabajadores informales individualmente percibidos, desarrollar dotes de liderazgo, comunicación, resolución de problemas y conflictos, así como la administración del tiempo y el dinero, estrategias para el manejo eficiente de sus emociones y sentimientos, lo cual redundará en el fortalecimiento de sus relaciones sociales, y su capacidad de interactuar dentro y fuera del trabajo, así como en su estilo de vida.
3. Implementar planes de acción desde la junta directiva de la asociación TRAIMAR S.A., que impulsen la generación de un ambiente de trabajo que privilegie la

superación personal, la autoeficacia, la capacidad de organización, donde los trabajadores informales se sientan en plena libertad de adoptar buenas prácticas que les motiven a desarrollarse y crecer como personas.

4. Que la junta directiva de la asociación TRAIMAR S.A., así como las instituciones públicas pertinentes tomen en cuenta la opinión de los trabajadores y trabajadoras informales, en cuanto a la implementación de medidas y procesos que pretendan contribuir a mejorar las condiciones en las cuales se ejecuta el trabajo, así como en la toma de decisiones fundamentales para brindarle una formalización primaria al sector, o introducir cambios relevantes en sus condiciones sociolaborales, por ser quienes conocen mejor las realidades en torno a las cuales transcurre su quehacer laboral.

5. Fomentar desde las instituciones públicas en conjunta participación con la junta directiva de la asociación el desarrollo y posterior consolidación de una cultura que favorezca la adopción de principios básicos de seguridad y salud laboral, a fin de afrontar con éxito la incidencia de enfermedades de origen ocupacional cuya aparición puede ser rastreada a partir de factores de riesgo de tipo extra-organizacional, e individual, dado que son resultado de la ejecución de trabajo bajo condiciones deficientes.

6. Promover desde la junta directiva mecanismos de monitoreo de las condiciones y medio ambiente de trabajo, a fin de lograr un mejor seguimiento de los factores de riesgo presentes en el trabajo, y mantener un control eficiente, efectivo y eficaz de los principales factores de riesgo que contribuyen a la aparición del Síndrome de Burnout.

7. Estimular iniciativas, desde las instituciones públicas y autoridades pertinentes, a fin de que los trabajadores valoren la importancia que tiene el descanso para el

cuerpo, como mecanismo de reposición de las energías perdidas, de tal modo que se le posibilite la continuidad de sus labores, logrando al mismo tiempo la obtención de un estado óptimo de salud.

8. Como recomendación metodológica, que se aborde el trabajo informal desde una perspectiva cualitativa, y se ponga énfasis en la búsqueda de conocimiento de este tema, sin duda tan delicado, desde lo que siente y padece cada una de las personas que hace este tipo de labores, sus experiencias, emociones y sentimientos, lo que constituye un continente de saber que aún no se conoce, y que vale la pena que sea explorado en detalle.

LISTA DE REFERENCIAS

- Antón, Antonio. (2006). **Precariedad laboral e identidades juveniles**. Fundación Sindical de Estudios, Madrid.
- Añez, Carmen y Useche, María (2008) **Flexibilización de las Relaciones de Trabajo y su Incidencia en la Fuerza Laboral**. [Artículo en Línea] Disponible: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/a12n23/12-23-1.pdf> [Consulta: 2012; Junio 23]
- Apiquían, Rogelio y Nicolini, Humberto (2007) **Evaluación de la Psicopatología. Escalas en español**. Editorial Edilaser. México.
- Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Quinta Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas.
- Aroca, África (1999). **Proceso de elaboración de instrumentos de recolección de datos**. S. L.: UPEL/IMPM. Caracas.
- Barattini, Mariana (2009). **El trabajo precario en la era de la globalización** [Artículo en línea] Disponible: <http://polis.revues.org/1071> [Consulta: 2012; Junio 29]
- Barraza, Arturo; Carrasco, Raymundo y Arreola, Mirta (2007) **Síndrome de burnout: un estudio comparativo entre profesores y médicos de la ciudad de Durango**. [Artículo en línea] Disponible: <http://www.upd.edu.mx/librospub/inv/sinburnout.pdf> [Consulta: 2012; Junio 30]
- Benavides, Ana, Moreno-Jiménez, Bernardo, Garrosa, Eva y González, José (2002). **La evaluación específica del síndrome de Burnout en psicólogos: el “inventario de Burnout de psicólogos”**. [Artículo en línea] Disponible: <http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/evaluacion-especifica-burnout-psicologos.pdf> [Consulta: 2013; Enero 30]
- Bernal, Cesar (2000). **Metodología de la investigación para Administración y Economía**. Pearson Educación. Santa Fe de Bogotá.

Borrego, Neiza y Rivas, Frank (2004). **La precariedad laboral y su incidencia en las políticas sociales de la v república: una mirada especial a las misiones.** [Artículo en línea] Disponible en: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25064/2/articulo6.pdf> [Consulta: 2012; Junio 28]

Chaverra, Edgard (2009) **Conceptos básicos en salud ocupacional y Sistema General de Riesgos profesionales en Colombia.** [Documento en línea]. Disponible: <http://tesissaludocupacional.blogspot.com/2009/02/modulo-salud-ocupacional.html> [Consulta: 2013; Febrero 12]

Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS). **Informe sobre la Seguridad Social en América 2005.** México, D.F.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.453.

Cortes, José (2007) **Técnicas de prevención de riesgos laborales.** Editorial Tébar S.L. Madrid, España

Delgado, Berfrie y Giménez, Eduel (2005). **Presencia del Síndrome de Burnout en una institución educativa Ciclo Básico – Diversificado ubicada en Los Guayos - Estado Carabobo.** Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia - Venezuela. No publicado.

Delgado, Yamile; Colombo, Leida y Orfila, Rosmel (2002). **Manual de Trabajo de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** 1ª Edición. Caracas Venezuela. Editorial Comala. Com

Delgado de Smith, Yamile (2008). **La investigación social en proceso. Ejercicios y repuestas.** Ediciones de la Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Valencia-Venezuela.

- Díaz, William y Corredor, Melvy (2008) **Evolución de la economía informal en Venezuela.** [Documento en línea]. Disponible: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ve/> [Consulta: Enero 30, 2013]
- Fletcher, Robert; Fletcher, Suzanne, y Wagner, Edward (2003) **Epidemiología clínica.Aspectos fundamentales.** Editorial Elsevier. Madrid, España
- Gil, Pedro; García, Juan y Caro, Marcos (2008). **Influencia de la Sobrecarga Laboral y la Autoeficacia sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en Profesionales de Enfermería.** [Documento en línea] Disponible: <http://www.redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=28442112> [Consulta: 2012; Julio 3]
- Gil, Pedro y Peiró, José (1999).**Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo**[Documento en línea] Disponible: http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF[Consulta: 2012; Julio 3]
- Grimán, Danny y Fernández, Mary (2009). **Síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral del personal a destajo de una empresa de transporte de carga pesada.** Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia-Venezuela. No publicado.
- Gil, Pedro (2005). **El síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar.** Editorial Pirámide. Madrid.
- Guerrero, Eloísa y Castro, Florencio (1999) **Síndrome de Burnout o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado.** Trabajo de Grado presentado ante la Facultad de Educación para optar al Título de Doctor. Universidad de Extremadura. Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE). Madrid. Publicado.

Hernández, Zoraida y Caro, Carmen (2004). **La realidad sociolaboral del sector no estructurado ubicado en el Mercado Santa Rosa del Municipio Valencia, estado Carabobo**. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. No publicado.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la investigación**. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. México, DF.

Hurtado de Barrera, Jacqueline (2007). **Metodología de la investigación holística**. Editorial Fundación Sypal. Caracas.

Instituto Nacional de Estadística (INE) (2011) **Encuesta de Hogares Por Muestreo. Situación en la Fuerza de Trabajo Venezuela**. [Artículo en Línea] Disponible: <http://www.ine.gov.ve/documentos/Social/FuerzadeTrabajo/pdf/Informetrimestral.pdf>[Consulta: 2012; Junio 3]

Instituto Nacional de Estadísticas (2011). **Informe trimestral. Cuarto Trimestre 2011.Octubre-Diciembre**. Ministerio del Poder Popular del Despacho de la Presidencia. Caracas

Längle, Alfred (2003). **El Burnout (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención**. [Artículo en línea] Disponible: <http://www.laingle.com/downloads/Burnout%20Caprio%202005.pdf> [Consulta: 2012; Junio 29]

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6076.

López, Katiúska (2009). **La precarización laboral en Venezuela en el contexto de la globalización**. Trabajo de Grado para optar al Título de Magíster en Derecho Del Trabajo. Universidad de Carabobo. Valencia - Venezuela. No publicado.

- Mainieri, Roberto (2009) **Estrés**. [Artículo en línea]. Disponible: <http://healthclub.fortunecity.com/hockey/91/estres.html> [Consulta: 2013, Enero 21].
- Mansilla, Fernando (2010) **Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml> [Consulta: 2012; Junio 26]
- Mantik, Sharon (2004) **Enfermería médico-quirúrgica**. Editorial Elsevier. Madrid.
- Martínez, Dilcia; Naveda, Yosmar y Mujica, Xiohalys (2008). **Prevalencia del síndrome de Burnout como condición de riesgo laboral en el personal administrativo de una empresa pública de transporte terrestre masivo**. Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciados en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia-Venezuela. Publicado.
- Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y la Seguridad Social (2008) **Resolución 6227 sobre condiciones inseguras e insalubres en el trabajo**. Caracas
- Mira, Katherine; Salazar, Valentina y Urán, Kelly (2005). **Aproximaciones teóricas y hallazgos empíricos sobre el síndrome de burnout. Estado de arte**. Trabajo de Grado para optar al Título de Psicóloga. Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín. No Publicado.
- Moreno, Bernardo; Benavides, Ana; Garrosa, Eva y González, José (2002). **Inventario de sintomatología del Estrés (ISE)**. Editorial Paidós. Barcelona-España.
- Morett, Nelson. (2005). **El Desgaste Profesional y el Estrés Traumático Secundario en una muestra de Bomberos**. Trabajo de Grado para optar al título de Doctor en Psicología mención Riesgos Psicosociales, Universidad Autónoma de Madrid. Madrid-España. Publicado.

Núñez, Sandra y Rodríguez, Maria (2009)**Factores de riesgo psicosociales en el personal de enfermería de una institución hospitalaria oncológica.**Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia-Venezuela. No publicado.

Oficina Internacional Del Trabajo (OIT). **Informalidad y Seguridad Social en América Latina, 2000-2001. Informe Preliminar.** Lima: Publicaciones de la OIT.

OIT –Organización Internacional del Trabajo- (2008).
Palella y Martins (2003). **Metodología De La Investigacion Cuantitativa.**
Fondo Editorial de la UPEL: Caracas. Venezuela

Pando, Manuel; Bermúdez, Darío; Aranda, Carolina;Pérez, Jesús; Flores, Eduardoy Arellano, Gilberto (2006). **Prevalencia de estrés y burnout en los trabajadores de la salud en un hospital ambulatorio.** [Documento en línea] Disponible: http://www.uv.mx/psicysalud/psicysalud%2013_1/numero_13_1/estress.html
[Consulta: 2012; Julio 3]

Parra, Lilimar (2007). **Estudio de la situación sociolaboral de los trabajadores que se desempeñan en el Sector No Estructurado de la Avenida Universidad del Municipio Naguanagua- Edo. Carabobo.** Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad de Carabobo. Valencia-Venezuela. No publicado.

Ramírez, Desireé y Velázquez, Adriana (2006). **Características de la buhonería en el sector informal de la economía. Caso: Sabana Grande-Area Metropolitana de Caracas.** Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas. No publicado.

Rey, Francisco (2008). **Factores de riesgo.** [Documento en línea]. Disponible: http://www.pacorey.net/prevencion/factores_de_riesgo.htm[Consulta: Febrero 19, 2013]

Ríos, Moisés y Williams, Billy (2006) **Prevalencia y factores asociados en profesionales serums de la Red de servicios de salud Huamanga.** [Artículo en línea] Disponible: <http://www.bibliomaster.com/pdf/4347.pdf> [Consulta: 2012; Junio 30]

Rojas, Edgar (2010) **Antecedentes, Bases Teóricas y Definición de Términos.** [Artículo en línea] Disponible: <http://metodologia2unefa.blogspot.com/2010/12/antecedentes-bases-teoricas-y.html> [Consulta: Junio 28, 2012].

Rojas, Esther (2009). **Evaluación de los riesgos ocupacionales presentes en el área de producción de carbonato de calcio en la ciudad de Cumaná, Estado Sucre.** Trabajo de Grado para optar al Título de Ingeniero Industrial. Universidad de Oriente. Barcelona. No publicado.

Rubio, Juan (2003). **Fuentes de estrés, Síndrome de Burnout y Actitudes Disfuncionales en Orientadores de Instituto de Enseñanza Secundaria.** Trabajo de Grado para optar al Título de Doctor en Psicología. Universidad de Extremadura. Badajoz. Publicado.

Ruiz, Carlos; García, Ana; Delclos, Jordi y Benavides, Fernando (2007) **Salud laboral: Conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales.** Editorial Elsevier. Madrid, España

Ruiz, Cristina y Ríos, Francisca (2003) **El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas.** [Artículo en línea] Disponible: http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-100.pdf [Consulta: 2012; Junio 28]

Solaberrieta, Ángeles (2006) **Reseña evolutiva del concepto “Burnout”.** [Documento en línea]. Disponible: http://www.ancba.org.ar/cont_cien/burnout.doc [Consulta: 2012; Junio 30]

Sabino (1986). Procesos de Investigación. Editorial HVMANTITAS

Sabino, Carlos (2000). **El proceso de investigación**. Editorial Panapo. Caracas.

Torres, Miguel y Zorrilla, Arena (2001). **Guía para elaborar la tesis**. Editorial McGraw Hill Interamericana. México, DF.

Velázquez, Reynaldo (2001). **La satisfacción con las condiciones de trabajo. Una propuesta para su medición**. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/25/seghso.htm>[Consulta: 2013, Enero 15].

ANEXO A



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



CUESTIONARIO

Aspectos Demográficos y Sociolaborales en la Economía Informal

Estimado Trabajador (a):

El siguiente cuestionario tiene como finalidad la recopilación de información relativa a las condiciones y medio ambiente de trabajo. Dicha información servirá como base para la elaboración del Trabajo de Grado titulado **SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DEL SECTOR INFORMAL**. El cual servirá es un requisito para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales.

La información que usted suministre tendrá un tratamiento estrictamente confidencial y formara parte del Trabajo de Grado propuesto por Camargo, Rosiris; Ochoa, Migrelis y Rodríguez Quínee.

Instrucciones

Lea atentamente cada ítem. Marque la opción elegida con una equis (X).

Debe seleccionar solo una (1) alternativa.

Se le recomienda responder las preguntas por orden.

No hay respuestas correctas o incorrectas.

No hay límite de tiempo para responder el cuestionario; tómese el tiempo que considere necesario para ello.

Si tiene una inquietud por favor consulte con el encuestador.

¡Gracias por su Colaboración!

Estado Civil

Soltero _____
 Casado _____
 Concubino _____
 Viudo _____
 Otro _____

Edad

15 a 24 años _____
 25 a 34 años _____
 35 a 44 años _____
 45 a 54 años _____
 55 a 64 años _____
 65 años o mas _____

Sexo

Masculino _____
 Femenino _____

Grado de Instrucción

Básica incompleta _____
 Básica _____
 Secundaria incompleta _____
 Secundaria _____
 Técnico Medio _____
 Técnico Superior _____
 Universitario _____

Propiedad de la Vivienda

Propia _____
 Alquilada _____
 De un familiar _____
 Cedida _____
 Heredada _____

Tipo de Vivienda

Quinta o casa quinta _____
 Casa _____
 Apartamento _____
 Rancho _____
 Refugio _____
 Casa de vecindad _____

Disponibilidad de Tecnología en la vivienda

Telefonía fija por línea/enchufe _____
 TV por cable o satélite _____
 Computadora _____
 Acceso a Internet _____

Disponibilidad de Equipamiento

Cocina _____
 Televisor _____
 Nevera _____
 Radio _____
 Lavadora _____
 Aire Acondicionado _____
 Secadora _____
 Calentador de agua _____

Excretas y Aguas Servidas

Cloaca _____
 p. séptico _____
 sumidero _____

Suministro de Aguas Blancas:

Público _____
 Privado _____

Disponibilidad de Vehículo

Carro _____
 Bicicleta _____
 Moto _____

Ubicación de la Vivienda

Segura _____
 Insegura _____

En términos generales, ¿cuál es su grado de satisfacción con la vivienda?

Alto _____
 Medio _____
 Bajo _____

Número de miembros del

Grupo familiar

Único miembro _____
2 a 4 miembros _____
5 a 7 miembros _____
8 o mas _____

Ejerce la Jefatura del Hogar

Si _____
No _____

N° de miembros bajo su dependencia

1 _____
2 _____
3 _____
4 _____
5 o mas _____

Experiencia Laboral

En el Sector Formal

(Tiempo que laboro en el sector formal)

1 año o menos _____
2 a 4 años _____
5 años o mas _____

En el Sector Informal

(Tiempo que laboro en el sector informal)

1 año o menos _____
2 a 4 años _____
5 años o mas _____

Actividad Económica

Oficio/Profesional

Formación Complementaria

Cursos _____
Talleres _____
Charlas _____
Seminarios _____

Dependencia Laboral

Subordinado _____
Por cuenta propia _____

Jornada de Trabajo Actual

4 horas diarias _____
6 horas diarias _____
8 horas diarias _____
10 horas diarias _____
Más de 10 horas diarias _____

**Durante el último año,
¿Usted ha buscado un empleo formal?**

Si _____
No _____

Características del Ingreso Mensual

1 salario mínimo al mes _____
2 salarios mínimos al mes _____
3 salarios mínimos al mes _____
4 salarios mínimos o más al mes _____

**Aporte mensual destinado a los gastos
Básicos del hogar**

10% o menos _____
De 20% a 40% _____
50% o mas _____

Considera que su ambiente de trabajo es

Agradable _____
Ni agradable ni desagradable _____
Desagradable _____

¿Cuál es la valoración que usted tiene de su trabajo?

ANEXO B



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



Validación de Instrumento de Recolección de Datos

Por medio de la presente, yo, EDGAR ROLANDO Smith Ibarra,

C.I. N° 3.998.375, especialista en el área de conocimiento Relaciones Laborales.

Hago constar que he revisado y validado el presente instrumento perteneciente a la investigación de las Bses. Camargo, Rosiris C.I N° 15.037.834. Ochoa, Migrelis C.I N° 19.468.639 y Rodríguez, Quinee C.I. N° 21.269.589, titulada: "*Síndrome de Burnout en Trabajadores del Sector Informal*", y que dicho instrumento está apto para ser aplicado y cumplir su propósito dentro de la investigación, una vez realizadas las correcciones sugeridas.

En Valencia, a los 22 días del mes de Enero de 2013.

Firma del Experto



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BARBULA



Validación de Instrumento de Recolección de Datos

Por medio de la presente, yo, María C. Rodríguez Pérez,
C.I. N° 6404526, especialista en el área de conocimiento de Sociología.

Hago constar que he revisado y validado el presente instrumento perteneciente a la investigación de las Bses. Camargo, Rosiris C.I N° 15.037.834. Ochoa, Migrelis C.I N° 19.468.639 y Rodríguez, Quínee C.I. N° 21.269.589, titulada: "*Síndrome de Burnout en Trabajadores del Sector Informal*", y que dicho instrumento está apto para ser aplicado y cumplir su propósito dentro de la investigación, una vez realizadas las correcciones sugeridas.

En Valencia, a los 22 días del mes de Enero de 2013.

Firma del Experto

ANEXO C

Confiabilidad. Método Test Retest por porcentaje de coincidencia

Se asignó un porcentaje a cada ítem del instrumento efectuando una división de 100% entre el número de ítems (27). De modo que cada ítems tiene un valor de 3.70%. En función de esto se calcula los porcentajes de coincidencia para cada sujeto a quien se le aplico el cuestionario por segunda vez, de acuerdo al método correspondiente. Los resultados son:

Ítems Sujeto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Total
3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	88.8%
19	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	92.5%
13	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	X	✓	✓	X	✓	✓	81.4%
7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	92.5%
21	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	88.8%
																											$\bar{X}$	88.8%

El porcentaje de coincidencia es de 88.8% de modo que el instrumento es Confiable por ser mayor a 60%.

ANEXO D

Tabla base de Aspectos demográficos y socio laborales en el sector informal

	Ítems	Alternativa	Frecuencia	%
1	Estado Civil	Soltero	22	44%
		Casado	15	30%
		Concubino	10	20%
		Viudo	2	4%
		Otro	1	2%
		TOTAL	50	100%
2	Edad	15 a 24 años	7	14%
		25 a 34 años	11	22%
		35 a 44 años	12	24%
		45 a 54 años	8	16%
		55 a 64 años	8	16%
		65 años o mas	4	8%
		TOTAL	50	100%
3	Sexo	Masculino	17	34%
		Femenino	33	66%
		TOTAL	50	100%
4	Grado de Instrucción	Básica incompleta	5	10%
		Básica	6	12%
		Secundaria incompleta	13	26%
		Secundaria	15	30%
		Técnico Medio	3	6%
		Técnico Superior	4	8%
		Universitario	4	8%
		TOTAL	50	100%
5	Propiedad de la Vivienda	Propia	23	46%
		Alquilada	12	24%
		De un familiar	12	24%
		Cedida	2	4%
		Heredada	1	2%
		TOTAL	50	100%
6	Tipo de Vivienda	Quinta o casa quinta	2	4%
		Casa	37	74%
		Apartamento	4	8%
		Rancho	5	10%
		Refugio	0	0%
		Casa de vecindad	2	4%
		TOTAL	50	100%

	Ítems	Alternativa	Frecuencia	%
7	Disponibilidad de Tecnología en la vivienda	Telefonía fija por línea/enchufe	32	64%
		TV por cable o satélite	28	56%
		Computadora	18	36%
		Acceso a Internet	15	30%
		No contesto	9	18%
8	Disponibilidad de Equipamiento	Cocina	50	100%
		Televisor	47	94%
		Nevera	46	92%
		Radio	45	90%
		Lavadora	46	92%
		Aire Acondicionado	28	56%
		Secadora	26	52%
		Calentador de agua	8	16%
9	Excretas y Aguas Servidas	Cloaca	44	88%
		p. séptico	17	34%
		sumidero	12	24%
10	Suministro de Aguas Blancas	Público	43	86%
		Privado	7	14%
		TOTAL	50	100%
11	Disponibilidad de Vehículo	Carro	10	20%
		Bicicleta	10	20%
		Moto	9	18%
		No contesto	25	50%
12	Ubicación de la Vivienda	Segura	36	72%
		Insegura	14	28%
		TOTAL	50	100%
13	satisfacción con la vivienda	Alto	20	40%
		Medio	27	54%
		Bajo	3	6%
		TOTAL	50	100%
14	Número de miembros del grupo familiar	Único miembro	2	4%
		2 a 4 miembros	21	42%
		5 a 7 miembros	19	38%
		8 o mas	8	16%

		TOTAL	50	100%
	Ítems	Alternativa	Frecuencia	%
15	Ejerce la Jefatura del Hogar	Si	35	70%
		No	15	30%
		TOTAL	50	100%
16	N° de miembros bajo su dependencia	No contesto	5	10%
		1	3	6%
		2	12	24%
		3	9	18%
		4	9	18%
		5 o más	12	24%
		TOTAL	50	100%
17	Experiencia Laboral En el Sector Formal	No contesto	10	20%
		1 año o menos	7	14%
		2 a 4 años	13	26%
		5 años o mas	20	40%
		Total	50	100%
	En el Sector Informal	1 año o menos	16	32%
		2 a 4 años	14	28%
		5 años o mas	20	40%
		Total	50	100%
18	Actividad Económica	Comercio informal	38	76%
		Venta de ropa y calzado	8	16%
		Venta de comida	4	8%
		TOTAL	50	100%
19	Oficio/Profesión	Buhonero	32	64%
		Profesional universitario	3	6%
		Peluquero	2	4%
		Electricista	3	6%
		Herrero	3	6%
		Plomero	1	2%
		Ama de casa	2	4%
		Operador de maquina	4	8%
		TOTAL	50	100%
20	Formación Complementaria	No contesto	12	24%
		Cursos	32	64%
		Talleres	17	34%
		Charlas	15	30%
		Seminarios	5	10%

	Ítems	Alternativa	Frecuencia	%
21	Dependencia Laboral	Subordinado	11	22%
		Por cuenta propia	39	78%
		TOTAL	50	100%
22	Jornada de Trabajo Actual	4 horas diarias	5	10%
		6 horas diarias	3	6%
		8 horas diarias	25	50%
		10 horas diarias	5	10%
		Más de 10 horas diarias	12	24%
		TOTAL	50	100%
23	Búsqueda de empleo formal	Si	15	30%
		No	35	70%
		TOTAL	50	100%
24	Ingreso mensual	1 salario mínimo al mes	34	68%
		2 salarios mínimos al mes	4	8%
		3 salarios mínimos al mes	7	14%
		4 salarios mínimos o más al mes	5	10%
		TOTAL	50	100%
25	Aporte mensual destinado a los gastos del hogar	10% o menos	6	12%
		De 20% a 40%	22	44%
		50% o mas	22	44%
		TOTAL	50	100%
26	Considera que su ambiente de trabajo es	Agradable	32	64%
		Ni agradable ni desagradable	18	36%
		Desagradable	0	0%
		TOTAL	50	100%
27	Cuál es la valoración de su trabajo	Representa un sustento	21	42%
		Preferiría otro trabajo	7	14%
		Es de su gusto y agrado	13	26%
		No conforme con la ubicación	1	2%
		Es provisional	1	2%
		Está expuesto a mucha inseguridad	1	2%
		No contesto	6	12%
		TOTAL	50	100%

ANEXO E

**BASE DE DATOS SINTOMAS SOCIALES DEL INVENTARIO
DESINTOMATOLOGIA DEL ESTRÉS (ISE)**

Ítems	0	1	2	3	4	Total
28	37	10	2	0	1	50
20	34	8	2	2	4	50
24	33	9	4	4	0	50
16	36	9	1	3	1	50
29	30	7	10	1	2	50
11	43	2	1	2	2	50
18	31	12	2	2	3	50
26	43	4	1	0	2	50
8	36	7	2	1	4	50
22	35	3	3	4	5	50
17	43	7	0	0	0	50
12	15	9	6	6	14	50
6	33	11	4	2	0	50
Totales	547		38	65		
Porcentajes	84.15%		5.85%	10%		

**BASE DE DATOS SINTOMAS FISICOS DEL INVENTARIO
DESINTOMATOLOGIA DEL ESTRÉS (ISE)**

Ítems	0	1	2	3	4	Total
13	42	6	0	0	2	50
21	38	3	2	3	4	50
23	34	7	5	1	3	50
19	34	8	2	2	4	50
15	35	12	1	0	2	50
7	39	4	3	2	2	50
27	40	8	2	0	0	50
25	20	17	11	1	1	50
Totales	347		26	27		
Porcentajes	86.75%		6.5%	6.75%		

**BASE DE DATOS SINTOMAS PSIQUICOS DEL INVENTARIO
DESINTOMATOLOGIA DEL ESTRÉS (ISE)**

Ítems	0	1	2	3	4	Total
5	17	17	8	3	5	50
1	10	15	8	6	11	50
14	29	6	7	6	2	50
10	28	9	5	2	6	50
9	31	11	2	3	3	50
3	31	7	6	4	2	50
2	29	5	5	4	7	50
4	25	15	4	4	2	50
30	31	12	1	2	4	50
Totales	328		46	76		
Porcentajes	72.89%		10.22%	16.89%		

LISTA DE CHEQUEO 1/3														
FACTORES DE RIESGO LABORAL		SUBESTACIÓN:							NUNCA	RARAS VECES	MODERADAMENTE	FRECUENTEMENTE	ASIDUAMENTE	
		FECHA:												
		EXISTE		SUFICIENTE		BUENO	REGULAR	MALO						
		SI	NO	SI	NO									
1	AGENTES DE RIESGOS FÍSICOS								0	1	2	3	4	
1.1	ILUMINACIÓN								0	1	2	3	4	
1.2	TEMPERATURA								0	1	2	3	4	
1.3	VENTILACIÓN								0	1	2	3	4	
1.4	RUIDOS								0	1	2	3	4	
1.5	HUMEDAD								0	1	2	3	4	
1.6	PRESION BAROMETRICA								0	1	2	3	4	
1.7	RADIACIONES IONIZANTES								0	1	2	3	4	
1.8	RADIACIONES NO IONIZANTES								0	1	2	3	4	
2	AGENTES DE RIESGOS QUIMICOS								0	1	2	3	4	
2.1	VAPORES								0	1	2	3	4	
2.2	HUMOS								0	1	2	3	4	
2.3	POLVOS								0	1	2	3	4	
2.4	PASTAS								0	1	2	3	4	
2.5	GASES								0	1	2	3	4	
2.6	AEROSOLEs								0	1	2	3	4	
2.7	LIQUIDOS								0	1	2	3	4	
3	AGENTES DE RIESGOS BIOLOGICOS								0	1	2	3	4	
3.1	HONGOS								0	1	2	3	4	
3.2	PARASITOS								0	1	2	3	4	
3.3	BACTERIAS								0	1	2	3	4	

Fuente: Contreras Joan (2010)

LISTA DE CHEQUEO 2/3													
FACTORES DE RIESGO LABORAL		SUBESTACIÓN:							NUNCA	Raras veces	MODERADAMENTE	FRECUENTEMENTE	ASIDUAMENTE
		FECHA:											
		EXISTE		SUFICIENTE		BUENO	REGULAR	MALO					
		SI	NO	SI	NO								
4	SANEAMIENTO BÁSICO ORDEN Y LIMPIEZA								0	1	2	3	4
4.1	CONTROL QUIMICO DE MALEZA								0	1	2	3	4
4.2	CONTROL DE ANIMALES								0	1	2	3	4
4.3	SERVICIO DE ASEO								0	1	2	3	4
4.4	TRATAMIENTO AGUAS SERVIDAS								0	1	2	3	4
4.5	ENFRIADOR DE AGUA								0	1	2	3	4
4.6	DOTACION DE ASEO PERSONAL								0	1	2	3	4
4.7	ORDEN Y LIMPIEZA								0	1	2	3	4
4.8	INSTALACIONES SANITARIAS								0	1	2	3	4
4.9	SERVICIO DE AGUA POTABLE								0	1	2	3	4
4.10	PRUEBAS FISICO QUIMICAS AL AGUA								0	1	2	3	4
5	INSTALACIONES								0	1	2	3	4
5.1	ACCESOS A LA INSTALACION								0	1	2	3	4
5.2	COCINA								0	1	2	3	4
5.3	COMEDOR								0	1	2	3	4
5.4	ESTADO PISOS								0	1	2	3	4
5.5	ESTADO PAREDES								0	1	2	3	4
5.6	ESTADO TECHOS								0	1	2	3	4
5.7	MOBILIARIO								0	1	2	3	4
5.8	VIAS DE ESCAPE								0	1	2	3	4
5.9	BOTIQUIN PRIMEROS AUXILIOS								0	1	2	3	4
5.10	SISTEMA DE EXTINCIÓN DE INCENDIO								0	1	2	3	4
5.11	SEÑALIZACIÓN DE RIESGOS								0	1	2	3	4
LISTA DE CHEQUEO 3/3													

FACTORES DE RIESGO LABORAL		SUBESTACIÓN:							NUNCA	RARAS VECES	MODERADAMENTE	FRECUENTEMENTE	ASIDUAMENTE
		FECHA:											
		EXISTE		SUFICIENTE		BUENO	REGULAR	MALO					
		SI	NO	SI	NO								
6	CONDICIONES DISERGONOMICAS								0	1	2	3	4
6.1	BIPEDESTADO								0	1	2	3	4
6.2	SENTADO								0	1	2	3	4
6.3	ENCUNCLILLA								0	1	2	3	4
6.4	ARRODILLADO								0	1	2	3	4
6.5	ACOSTADO								0	1	2	3	4
6.6	BRAZOS POR ENCIMA DEL HOMBRO								0	1	2	3	4
6.7	BRAZOS EXTENDIDOS AL FRENTE								0	1	2	3	4
6.8	FLEXIONES DEL TRONCO								0	1	2	3	4
6.9	GIROS DEL TRONCO								0	1	2	3	4
6.10	HIPEREXTENSIÓN DEL CUELLO								0	1	2	3	4
7	FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES								0	1	2	3	4
7.1	JORNADA DE TRABAJO EXTENSA (24 HRS)								0	1	2	3	4
7.2	DIFICULTAD PARA EL DESPLAZAMIENTO								0	1	2	3	4
7.3	DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN								0	1	2	3	4
7.4	SUPERVISION ESTRICTA								0	1	2	3	4
7.5	POCO CONTROL DE TRABAJO								0	1	2	3	4
7.6	TRABAJO REPETITIVO (MONÓTONO)								0	1	2	3	4
7.7	RITMO DE TRABAJO ELEVADO								0	1	2	3	4
7.8	PAUSAS EXISTENTES O INADECUADAS								0	1	2	3	4
7.9	PELIGROSIDAD DEL TRABAJO								0	1	2	3	4
7.10	EL SALARIO ES SUFICIENTE PARA VIVIR BIEN								0	1	2	3	4

INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

ENCUESTA GENERAL (MBI – GS) (Maslach, Jackson y Leiter, 1996)

Marque con un “X” en la casilla que corresponda, según la siguiente escala:

0	1	2	3	4	5	6
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/ Pocas veces por semana	Siempre/ Todos los días

No.	Ítems	0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2.	Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.							
3.	Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él.							
4.	Trabajar todo el día es realmente estresante para mí.							
5.	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
6.	Me siento agotado, acabado al final de la jornada.							
7.	Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de la organización donde trabajo.							
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.	Sólo quiero hacer lo mío 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.							

ISE – INVENTARIO DE SINTOMATOLOGÍA DE ESTRÉS
(Moreno Jiménez y Benavides Pereira, 2002)

Alternativas de Respuesta

0 Nunca	1 Raras veces	2 Moderadamente	3 Frecuentemente	4 Asiduamente
--------------------------	--------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------

Señale con una “X” la frecuencia con que ha sentido los siguientes síntomas en los últimos seis meses:		0	1	2	3	4
Síntomas						
1.	Dolores de espalda o cuello					
2.	Irritabilidad fácil					
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 y 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 (afonías, carraspera, etc.)					
28.	Escasa satisfacción en las relaciones sociales					
29.	Dificultad de controlar la agresividad					
30.	Cansancio rápido de todas las cosas.					

