



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



SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN
SUPERIOR DEL ESTADO CARABOBO

Tutor(a):
Sujei Almao

Autor(es):
Almarza, Yessica
C.I.:24.293.086
Yalmarza3@gmail.com
0412-1304021

Medina, Isamar
C.I.:21.216.793
medinaisamar2024@gmail.com
0412-0470544

Bárbula, Abril 2024



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



**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN
SUPERIOR DEL ESTADO CARABOBO**

Línea de investigación:
Salud de los trabajadores

Autor(es):
Almarza, Yessica
C.I.:24.293.086

Medina, Isamar
C.I.:21.216.793

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

Bárbula, Abril 2024



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DEL ESTADO CARABOBO**

**Tutor (a): Sujei Almao
CI: 14.923.552**

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Sujei Almao
C.I. V-14.923.552



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
 ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
 VALENCIA, VENEZUELA



ACTA DE VEREDICTO DE TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

TEG N°

Periodo: 2-2024

Nosotros, miembros del Jurado designado por Consejo de Escuela para la evaluación del Trabajo de Grado cuyo expediente es el N° 01 y titulado:

Síndrome de Burnout en los trabajadores Administrativos de una institución de educación Superior del Estado Carabobo

El cual ha sido elaborado por:

Apellidos y Nombres:	Cédula de Identidad N°:	Firma:
<u>Almarza L. Yessica C.</u>	<u>24.293.086</u>	<u>Yessica Almarza</u>
<u>Medina C. Isamar</u>	<u>21.216.793</u>	<u>Isamar M.</u>

Estudiantes de la escuela de Relaciones Industriales.

Bajo la tutoría del Profesor(a): Sujé Almar Cédula N°: 14.923.552

Hacemos constar que reúne los requisitos exigidos y por tanto el Trabajo Especial de Grado ha sido calificado como: APROBADO.

COORDINADOR:	<u>Sujé Almar</u>	<u>14.923.552</u>	<u>Sujé Almar</u>
MIEMBRO:	<u>Omar Mendoza</u>	<u>12.761.400</u>	<u>Omar Mendoza</u>
MIEMBRO:	<u>Raul Nunez</u>	<u>7.127.157</u>	<u>Raul Nunez</u>
SUPLENTE:			

EN BARBULA A LOS 30 DÍAS DEL MES DE ABRIL DE 2024.

Edif. Uno. P.B. Campus Bárbula. Municipio Naguanagua. Edo. Carabobo.
 Telf.: 0241-6147994 / Campus La Morita – Edo. Aragua, Telf. 0243 – 2710606
www.faces.uc.edu.ve



#HaciaLaNuevaVisiónDeUniversidad



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



Valencia, 28 de Abril del 2024

Señores

Prof. Raúl Núñez Director-Presidente del Consejo de Escuela de Relaciones Industriales
Miembros del Comité Académico
Coordinación de Trabajo Especial de Grado FACES

CAMBIO DE TÍTULO

La presente tiene por finalidad solicitar su autorización para cambiar el título del Trabajo Especial de Grado con el cual las Bachilleres Almarza, Yessica 24.293.086 y Medina, Isamar 21.216.793 aspiran a obtener el título de Licenciadas en Relaciones Industriales; Las modificaciones que se proponen son las siguientes:

Título Anterior: SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE NÓMINA DIARIA DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO CARABOBO

Nuevo Título propuesto: SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO CARABOBO

Las razones que justifican los cambios anteriores se basan al ajuste de la población de estudio.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de Ustedes,

Sin más a que hacer referencia, se despide atentamente,

Tutor (a): Sujei Almar
C.I: 14.923.552

DEDICATORIA

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

A nuestros padres y demás familiares, mediante su esfuerzo y dedicación brindando apoyo y fortaleza en el desarrollo y transcurso de toda nuestra carrera universitaria.

A nuestras hijas, por ser el impulso para la realización de cada sueño, y ser un motivo de inspiración para lograr todo lo que nos propongamos en la vida.

A nuestros compañeros de estudio y a todas aquellas personas que de alguna u otra manera creyeron nosotras y facilitaron la llegada a la meta soñada.

A TODOS ustedes...

Gracias...

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la sabiduría y fortaleza para culminar esta etapa que nos deja grandes enseñanzas y expectativas para nuestro futuro.

A nuestros padres por estar siempre a nuestro lado y ser esas personas motivadoras en todo momento.

A nuestras familias por ser ese apoyo incondicional en cada uno de nuestros pasos.

A nuestros amigos por acompañarnos durante esta etapa.

A nuestra tutora Sujei Almao por todo el apoyo y enseñanza ofrecida durante el tiempo de desarrollo de nuestra investigación.

A los Profesores que formaron parte de nuestro proceso educativo por cada una de las enseñanzas a lo largo de nuestra carrera y por su apoyo para concluir nuestra investigación.

A la Universidad de Carabobo por ser nuestra alma mater donde nos desarrollamos y formamos personal y profesionalmente.

A la Universidad de Carabobo por ser la institución que nos recibió y nos dio apoyo para llevar a cabo nuestra investigación y cumplir con nuestros objetivos tanto académicos como investigativos.

Gracias...

Almarza Yessica y Medina Isamar



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



SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DEL ESTADO CARABOBO

”

Autoras: Almarza, Yessica
Medina, Isamar
Año: Abril, 2024

RESUMEN

La presente investigación pretende analizar el síndrome de burnout en los trabajadores de una institución de educación superior del estado Carabobo, con el fin de conocer sus características sociodemográficas, los factores organizacionales a la que se exponen los trabajadores, las dimensiones del síndrome de burnout compatibles, y sus efectos en el desempeño laboral. Por lo tanto, está orientada hacia una investigación de tipo descriptiva y de campo porque se obtuvo la información requerida directamente de los trabajadores de una institución de educación superior y apoyada con la revisión de documental para darle sustento teórico. Para la recolección de los datos se usó como instrumento un cuestionario, creado por Maslach Burnout Inventory (MBI) adaptado, que está compuesto por 22 ítems en forma de afirmaciones, más 15 preguntas adicionales para el alcance de todos los objetivos planteados; bajo la escala de Likert sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, su función analizar si las actitudes presente son compatibles al síndrome de burnout en ellos. Estos fueron aplicados a los 30 trabajadores administrativo en una Institución de educación superior en el estado Carabobo, los cuales conforman la muestra de la investigación. Luego de tabular y graficar los resultados de los instrumentos se realizó una interpretación y un análisis de los mismos, en lo que se pudo observar que, aun cuando los trabajadores no presentan el síndrome de Burnout, se evidencian niveles bajos de cansancio emocional y de despersonalización y niveles altos de realización personal.

Palabras Clave: síndrome de burnout, estrés crónico laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal,

Línea de Investigación: Salud de los trabajadores.



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



**“BURNOUT SYNDROME IN ADMINISTRATIVE WORKERS OF A
HIGHER EDUCATION INSTITUTION IN THE STATE OF CARABOBO”**

Authors: Almarza Yessica
Medina Isamar
Year: April, 2024

ABSTRACT

The present research aims to analyze the burnout syndrome in the workers of a higher education institution in the state of Carabobo, in order to know their sociodemographic characteristics, the organizational factors to which the workers are exposed, the compatible dimensions of the burnout syndrome, and its effects on job performance. Therefore, it is oriented towards a descriptive and field research because the required information was obtained directly from the workers of a higher education institution and supported by the review of documents to give it theoretical support. To collect the data, a questionnaire, created by the adapted Maslach Burnout Inventory (MBI), is used as an instrument, which is composed of 22 items in the form of statements, plus 15 additional questions to achieve all the stated objectives; Under the Likert scale on the feelings and attitudes of the professional in their work, its function is to analyze whether the present attitudes are compatible with the burnout syndrome in them. These were applied to the 30 administrative workers in a higher education institution in the state of Carabobo, who make up the research sample. After tabulating and graphing the results of the instruments, an interpretation and analysis of them was carried out, in which it was observed that, even when the workers do not present Burnout syndrome, low levels of emotional fatigue and depersonalization are evident and high levels of personal achievement.

Keywords: burnout syndrome, chronic work stress, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

Research Line: Workers' health

INDICE GENERAL

	Pág.
Constancia de Aceptación.....	iii
Cambio de título.....	iv
Acta de veredicto de trabajo especial de grado	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice de Cuadros.....	xi
Índice de Tablas y Gráficos.....	xii
Introducción.....	xv
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	1
Objetivos de Investigación.....	1
Objetivo General.....	7
Objetivo Especifico.....	7
Justificación de la Investigación.....	7
CAPÍTULO II	
MARCO TEÒRICO.....	
Antecedente s de la Investigación.....	10
Referente Teórico.....	10
Teoría de Winnubst.....	10
Bases Teóricas.....	13
Inicio del síndrome de burnout.....	13
Etapas del síndrome.....	15
Factores o estresores organizacionales.....	15
Facilitadores individuales y organizacionales.....	18
Efectos del estrés laboral crónico.....	20
CAPÍTULO III	22
MARCO METODOLÒGICO.....	24
Naturaleza de la investigación.....	
Muestra.....	27
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
Validez y confiabilidad del instrumento.....	27
Estrategia metodológica.....	27
CAPITULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	38
CAPITULO V.....	38
CONCLUSIONES.....	69
LISTA DE REFERENCIAS.....	72
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
1 Cuadro Técnico Metodológico del objetivos especifico N° 01	34
1 Cuadro Técnico Metodológico del objetivo específico N°02	35
1 Cuadro Técnico Metodológico del objetivo específico N°03	36
1 Cuadro Técnico Metodológico del objetivo específico N°04	37

INDICE DE TABLAS

Tabla N°		Pág
1	Confiabilidad del instrumento	40
2	Análisis de Ítem N°01 (Indicador información personal)	41
3	Análisis de Ítem N°02 (Indicador información personal)	42
4	Análisis de Ítem N°03 (Indicador información personal)	43
5	Análisis de Ítem N°04 (Indicador información personal)	44
6	Análisis de Ítem N°05(Indicador información personal)	45
7	Análisis de Ítem N°06(Indicador información personal)	46
8	Análisis de Ítem N°07(Indicador condiciones laborales)	47
9	Análisis de Ítem N°08(Indicador condiciones laborales)	48
10	Análisis de Ítem N°09(Indicador condiciones laborales)	49
11	Análisis de Ítem N°10(Indicador condiciones laborales)	50
12	Análisis de Ítem N°11(Indicador condiciones laborales)	51
13	Análisis de Ítem N°12(Indicador condiciones laborales)	52
14	Análisis de Ítems N° 13 (Indicador agotamiento emocional)	52
15	Análisis de Ítems N° 14 (Indicador despersonalización)	55
16	Análisis de Ítems N° 15 (Indicador realización personal)	58
17	Análisis de Ítems N° 16 (Indicador disminución de la satisfacción laboral)	61
18	Análisis de Ítems N° 17 (Indicador disminución de la satisfacción laboral)	62
19	Análisis de Ítems N° 18 (Indicador disminución de la satisfacción laboral)	63
20	Análisis de Ítems N° 19 (Indicador disminución de la satisfacción laboral)	64
21	Análisis de Ítems N° 20 (Indicador disminución de la satisfacción laboral)	65
22	Análisis de Ítems N° 21 (Indicador disminución de la satisfacción laboral)	66
23	Análisis de Ítems N° 22 (Indicador disminución de la satisfacción laboral)	67
24	Análisis de Ítems N° 23 (Indicador disminución de la satisfacción laboral)	68

INDICE DE GRÁFICOS

ráfica N°		Pág
1	Análisis de la gráfica N°01 (1er objetivo específico)	40
2	Análisis de la gráfica N°02 (1er objetivo específico)	41
3	Análisis de la gráfica N°03 (1er objetivo específico)	42
4	Análisis de la gráfica N°04 (1er objetivo específico)	43
5	Análisis de la gráfica N°05 (1er objetivo específico)	44
6	Análisis de la gráfica N°06 (1er objetivo específico)	45
7	Análisis de la gráfica N°07 (2do objetivo específico)	46
8	Análisis de la gráfica N°08 (2do objetivo específico)	47
9	Análisis de la gráfica N°09 (2do objetivo específico)	48
10	Análisis de la gráfica N°10 (2do objetivo específico)	49
11	Análisis de la gráfica N°11 (2do objetivo específico)	50
12	Análisis de la gráfica N°12 (2do objetivo específico)	51
13	Análisis de la gráfica N°13 (3er objetivo específico)	52
14	Análisis de la gráfica N°14 (3er objetivo específico)	53
15	Análisis de la gráfica N°15 (3er objetivo específico)	56
16	Análisis de la gráfica N°16 (4to objetivo específico)	61
17	Análisis de la gráfica N°17 (4to objetivo específico)	62
18	Análisis de la gráfica N°18 (4to objetivo específico)	63
19	Análisis de la gráfica N° 19 (4to objetivo específico)	64
20	Análisis de la gráfica N° 20 (4to objetivo específico)	65
21	Análisis de la gráfica N° 21 (4to objetivo específico)	66
22	Análisis de la gráfica N° 22 (4to objetivo específico)	67
23	Análisis de la gráfica N° 23 (4to objetivo específico)	68

INTRODUCCIÓN

Con la base de las teorías revisadas, se puede identificar que el síndrome de burnout no es algo nuevo, se describió por primera vez en los años 70 y lleva décadas afectando a los trabajadores en todas las partes del mundo adquiriendo incidencia cada vez mayor entre la población activa, sobre todo en aquellos sectores que exigen un trato continuo con el público, como la docencia, sanidad o el trabajo social. Sin embargo, a cualquier grupo ocupacional puede afectar, cuando su trabajo no le motiva y le supone un esfuerzo casi insostenible.

El afectado padece un estado de agotamiento físico, mental y emocional, a causa de factores estresores como exceso de trabajo, inestabilidad laboral y conflictos interpersonales. Impactando significativamente en la vida personal y profesional de las personas que lo padecen.

Es por ello que, desde su aparición, se ha convertido en fuente de motivación para diversos investigadores que se orientan a comprender de qué se trata y por qué sucede, inspirando también a los profesionales para encontrar manera de afrontarlo, prevenirlo o combatirlo; siendo reconocido por los profesionales y estudiosos del tema como “un problema social digno de atención y mejora”, reconocimiento que, más allá de sus orígenes en Norteamérica, se ha extendido a otros países, convirtiéndose en un fenómeno de destacada significancia global y frecuente en el mundo del trabajo.

Por lo tanto, esta investigación tiene por objetivo principal, analizar el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo, con el fin de conocer variables sociodemográficas, factores organizacionales que se exponen, las dimensiones del

síndrome de burnout que presentan y su efecto de las manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout en el desempeño de los trabajadores.

En tal sentido, el desarrollo de este trabajo abarco la conceptualización del síndrome de burnout, factores organizacionales y efectos conductuales mediante la aplicación del instrumento de Maslach Burnout Inventory-General (MBI-GS), donde las respuestas a cada ítem del instrumento aplicado, determinará la presencia del agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, además, la revisión de temas que reflejan los resultados de la investigación del burnout por parte de algunas organizaciones, tanto nacionales como internacionales presentado en el marco teórico y en antecedentes que han dado soporte a la investigación. El estudio es de tipo descriptivo y de campo, los datos recogidos aportaron a identificar si existe la presencia, variables sociodemográfica, los factores organizacionales a la que se exponen, así como también los efectos de las manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout que puede presentar los trabajadores.

El trabajo de investigación consta de cuatro capítulos estructurados de la siguiente forma:

En el **primer Capítulo**, denomina **El problema**, se desarrolla el planteamiento del problema que presenta la institución objeto de estudio, los objetivos de la investigación y la justificación, para lo cual se hizo una investigación previa sobre el tema del síndrome de burnout, dentro del entorno laboral.

De igual forma, en el **segundo Capítulo** titulado **Marco Teórico Referencial**, se estudiaron los aspectos como: antecedentes, estudios relacionados con la investigación, la teoría de Teoría de Winnubst (1993) y las bases teóricas donde se encuentran el respaldo teórico sobre las manifestaciones del síndrome de

burnout, factores organizacionales y variables sociodemográficas compatibles con el síndrome.

En el **tercer Capítulo**, denominado **Marco Metodológico**, se hizo la presentación del diseño metodológico y el tipo de investigación realizada, además de la población, muestra y el instrumento aplicado

En el **cuarto Capítulo**, el cual se denomina **Análisis e Interpretación de los Resultados**, se analizaron las opiniones por cada dimensión estudiada, representada en los ítems del instrumento expuestos en forma de gráficos. Culminando así, con las **Conclusiones** pertinentes producto de este estudio y las **Recomendaciones** que surgieron del mismo. Cerrando con las **Referencias Bibliográficas** que fueron el sustento del mismo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema.

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

La globalización y las transformaciones radicales en el mundo del trabajo como lo son, los avances tecnológicos, innovaciones y digitalizaciones, nuevas formas de organización del trabajo y reestructuración, nuevos modelos de empleo y relaciones laborales, mayores exigencias y cargas de trabajo, cambios demográficos y envejecimiento de la fuerza de trabajo, falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal. La crisis económica mundial y la recesión (desempleo, inseguridad laboral y trabajo precario, desarrollo la aparición de nuevos factores de riesgos ocupacionales entre uno de ellos como lo fue la pandemia por Covid-19, provocaron cambios forzados en las dinámicas diarias, el cual, desestabilizó por completo los ritmos de trabajo que se daban por sentados hasta ese momento, afectando la salud de la sociedad, provocando un desgaste profesional o también llamado síndrome de burnout.

De la misma forma repercuten tanto en el mercado laboral como en las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones y en la forma en que los trabajadores realizan las actividades laborales. Así como lo expresa Murgas (2012:7), que establece “El gran reto actual de la dirección y gestión de los Recursos Humanos radica en crear herramientas útiles mediante las cuales el personal pueda llegar a

comprometerse con los objetivos organizacionales e integrarse en el proyecto de empresa”. Por lo tanto, los cambios profundos afectan tanto la estructura de las empresas, como el recurso humano que ésta posee.

En el mercado laboral, cada día se exponen a sobrecargas y exigencias adicionales que presentan para los trabajadores un ambiente laboral adverso lo que pudiera desencadenar tensiones físicas y emocionales, y a su vez afectan la relación entre cada una de las personas que conforman el equipo de trabajo en una organización, interpretando lo que dice Gándara, Cabrera, Fuertes y Plumed (1994:173) “el estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”.

Es por esta razón, que padecer de estrés crónico o síndrome de burnout supone un desafío no solo para la salud de los trabajadores sino también para las organizaciones. De hecho, la Organización Mundial de la Salud (OMS), a partir de enero del 2022, lo posiciono como una enfermedad profesional el cual se incluyó en la clasificación internacional de enfermedades (CIE-11). El síndrome conocido en inglés como burnout es un problema global, pues, estudios realizados demuestran que cada 10 trabajadores en Estados Unidos lo padecen, mientras que en México esta cifra se eleva a 8 de cada 10.

Es decir, hasta la fecha, la mayoría de los estudios sobre el agotamiento se han centrado en América del norte y Europa, pero los datos existentes de América Latina sugieren que el problema puede ser más grave en esa región. México era uno de los países con más fatiga por estrés laboral desde antes del covid-19, pues al menos el 75% de las personas trabajadoras sufría esta condición, según el Instituto Mexicano del Seguro Social IMSS, superaba los niveles de China (73%) o Estados Unidos (59%).

En Venezuela se vive un momento crítico para las condiciones de vida y trabajo de sus ciudadanos. La caída de los precios del petróleo (el principal producto de exportación del país) ha reducido los ingresos estatales, dejando el presupuesto estatal en una posición muy precaria durante los últimos 10 años. Agrandado por una hiperinflación que trae consigo la pérdida de poder adquisitivo de los sueldos que devengan, lo cual se refleja en el aumento exponencial de los bienes básicos, y un alto nivel de escasez de bienes básicos e indispensables. Un estudio realizado por el Instituto de Bioanálisis, ubicado en el centro de Maracay estado Aragua en el 2016, concluyó que en menos de la mitad de los casos los docentes no contaban con condiciones de infraestructura suficiente para realizar su labor, es decir, las condiciones laborales eran insuficientes para desempeñar funciones pedagógicas, y de la misma manera pudieron identificar estudios que muestran que el 16% de los docentes padece síndrome de burnout, principalmente agotamiento emocional moderado (53%), despersonalización (33%) y realización personal (55%). Reflejando la presencia del síndrome de burnout como enfermedad laboral crónica.

Asimismo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2001), reconoce que el entorno laboral puede ser agente capaz de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo. Cuando se dice que el profesional está “desgastado” es porque se han expuesto a agentes estresores y su capacidad individual para enfrentarlos, crea en la persona una percepción de amenaza, al no poseer los recursos para enfrentarlos. Así como lo comenta Neffa (2015):

Durante la actividad laboral, y en función de las condiciones y medio ambiente de trabajo, se establece una relación directa y permanente con la vida y la salud del trabajador. La esperanza de vida y el estado de salud dependen de muchos factores, pero en última instancia de las condiciones e intensidad con que se use la fuerza de trabajo. (p.17).

Es por esta razón la importancia de gestionar eficientemente la fuerza laboral y brindarle buenas condiciones de trabajo para que, de esta manera, tenga una relación positiva y directa con la satisfacción laboral lo que generará un mayor compromiso laboral.

Es importante resaltar que el ser humano diariamente está sometido a situaciones de presión que afecta especialmente los aspectos de la vida personal y laboral, sobre todo en los que realizan trabajos rutinarios, debido a que cotidianamente se someten a tareas mentales y además al ambiente de presión para la entrega oportuna de sus actividades, como es el caso de los trabajadores administrativos que está representado por aproximadamente 100 trabajadores en distintos departamentos.

Observándose que actualmente se exponen a ciertos factores organizacionales que pueden incidir en la aparición de estrés laboral crónico como lo es la falta de transporte, falta de comedor, equipos y mobiliarios discontinuados, salarios bajos, las carencias socioeconómicas, la falta de recursos, exigencias laborales, ausencia de personal y la realización de tareas que incluso no son pertinentes a su cargo por la carencia de personal. Todo esto ligado a la monotonía del trabajo y la constante supervisión, podría dar como resultado un personal con un alto grado de desmotivación laboral, situación que afectaría el rendimiento, la eficiencia y eficacia, con la que se cumplen todas las tareas allí desarrolladas, desmotivación hacia el quehacer diario, frialdad, disminución de la satisfacción laboral, un constante ausentismo laboral sumado a la pérdida de interés.

Así como la situación país y la sensación de inestabilidad en su trabajo conllevando al desgaste físico y psicológico.

En consecuencia, se creara gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés, a causa de los índices de ausentismo, accidentes profesionales y lo que es más importante la incidencia sobre la salud física y psicológica de las personas. Y en contexto organizacional impactará la productividad, la competitividad y la imagen pública del instituto.

Por esta razón, esta investigación centra su objeto de estudio en analizar el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo, bajo la concepción tridimensional del burnout propuesta por Maslach y sus colegas, la cual goza de gran aceptación en el campo de la investigación sobre el síndrome, definiendo los factores organizacionales a la que se exponen y su efecto conductual en la institución.

Dentro de esta perspectiva, nos limitamos a citar la definición más repetida y aceptada, planteada por Chistine Maslach y Susan Jackson (1981:31), estos autores lo definen como “síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención ayuda a personas”. Es este sentido en primer plano, cuando se presenta el agotamiento o cansancio emocional el o la profesional no puede dar más de sí en lo emocional y en lo afectivo, en segundo lugar cuando se presenta la despersonalización se desarrolla actitudes y sentimientos negativos hacia los usuarios por ultimo demuestra una baja realización personal en el trabajo presentando una autoevaluación negativa de la realización del propio trabajo, nada puede cambiarse o no vale la pena intentarlo.

De ahí la preocupación que a pesar del conocimiento de esto, cada vez existe más dificultad para atribuirlo al trabajo en lugar de a personas. Muchos investigadores que recién estudian este tema creen que el burnout proviene de un

problema de la personalidad o su causa está en el estilo de vida, la presión de la familia o porque los afectados no lo quisieron prevenir, pero la realidad es que reside sobre el entorno laboral debido a factores organizacional, condiciones de trabajo, relaciones laborales y factores individuales que se expande aceleradamente haciendo que los seres humanos se enfrenten a fuertes demandas donde se desenvuelve, creando un estilo de vida agitado e inconsciente, teniendo que hacer esfuerzos y sacrificios en el ámbito laboral, social y emocional. Generándose así, una serie de reacciones y actitudes tensas que hacen que provoquen efectos en su estado emocional, la salud y su comportamiento.

Es por esta razón que surgen las siguientes interrogantes:

¿Existen manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout en los trabajadores?

¿Cuáles son los factores organizacionales al que se exponen los trabajadores?

¿Hay dimensiones presentes del síndrome burnout en los trabajadores?

¿Cuáles son los efectos de las manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout en el desempeño laboral en los trabajadores?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Analizar las manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo

Objetivos específicos

- Caracterizar las variables sociodemográficas en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior.
- Mencionar los factores organizacionales a los que se exponen los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.
- Identificar las dimensiones del síndrome de burnout que pudieran estar presente en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.
- Describir los efectos de las manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout, sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.

Justificación de la investigación

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

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

La necesidad de analizar el síndrome de burnout es porque afecta el desempeño del trabajador, produciendo un deterioro general ya que repercute en el rendimiento y la salud de quien lo padece. Aunque la población tiende a presentar un alto índice de adaptación, algunas situaciones obligan al individuo a enfrentarse a exigencias para las cuales tal vez no esté preparado. Dicho tema nos permitirá brindar al trabajador, el conocimiento pleno de las posibles situaciones de riesgo que puedan afectar su salud.

Desde el punto de vista institucional e investigativo, la presente investigación servirá de antecedentes para futuros estudios en la Universidad de Carabobo, específicamente en la facultad de ciencias económicas y sociales (faces), sobre el síndrome de burnout, a su vez la innovación en la temática de estudio contribuirá a producir nuevas investigaciones que servirán de base para el desarrollo de estudios en este campo. Por tal motivo para la institución es vital conocer cuáles son los factores organizacionales a los cuales están expuestos los trabajadores, los

cuales podrían incidir en la salud y bienestar de las personas que allí laboran, forjando así una cultura de seguridad y prevención.

Es por ello que supone un valioso aporte para la línea de investigación ya que permite al departamento de recursos humanos, detectar cualquier señal de alarma que indique la posibilidad de la aparición del síndrome de burnout para valorar al capital humano como pieza fundamental en cualquier proceso productivo. La cual deberá enfrentar y controlar con el uso de estrategias adecuadas para la prevención o minimización de manifestaciones y/o enfermedades ocupacionales. Promover un entorno de trabajo seguro así como poseer los instrumentos que permitan la actuación oportuna y desarrollar tácticas preventivas.

La importancia de esta investigación también radica en la mejora del bienestar social de los trabajadores y de la sociedad, que viene influida por la calidad humana que se relaciona directamente con la calidad de servicio que presta la institución, brindándole a nuestra sociedad personas con una mejor salud mental y física. Dejando expuesto la senda que se ha transitado desde la profundidad de los trabajadores y el síndrome de burnout, brindando información valiosa, que sirva como guía y antecedentes sobre la línea de investigación planteada para futuros investigadores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la investigación

Parra, Carrión y Gallardo (2022) plantea el síndrome de burnout en el personal docente de la universidad técnica estatal de Quevedo (Ecuador), cuyo objeto de estudio era investigar la presencia y afectación del síndrome de burnout (SB) en los profesores titulares y contratados durante el año 2022, así como evaluar su incidencia y los efectos en las labores académicas y personales.

Fue una investigación documental, con enfoque inductivo-deductivo; a partir de una muestra poblacional de 141 profesores universitarios, utilizando la escala Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, en su cuestionario para educadores, manejando las sub escalas de agotamiento emocional y realización personal, modificado para efectos de esta tarea.

El estudio concluyó que es pertinente abordar procesos preventivos y de control, ante la aparición de brotes episódicos de estrés laboral, que pudieran surgir ocasionalmente en el ámbito institucional universitario.

El artículo es considerado pertinente ya que, compara los mecanismos de adaptación a los cambios y exigencias laborales, que describen condiciones de resiliencia, empoderamiento laboral, resolución de conflictos y condiciones favorables de satisfacción laboral.

Lovo (2020), realizó un artículo sobre el “Síndrome de burnout: Un problema moderno”. El autor señala que ser humano moderno se enfrenta a condiciones prolongadas de activación ante la lucha o huida, como es el caso del estrés generado por las condiciones laborales. Es en este contexto, que se ha descrito el llamado síndrome de burnout, que consiste en un asociado con el inadecuado afrontamiento a las demandas psicológicas del trabajo, que altera la calidad de vida de las personas. Este conjunto de manifestaciones clínicas ante un estresor crónico, como lo es el medio laboral, es el objeto de este trabajo.

Fue una investigación documental, donde se abordó definición del síndrome, factores de riesgo, las manifestaciones clínicas y diagnóstico, describiendo por ultimo las pautas de prevención y tratamiento, anexando las concepciones de los autores que han hecho aportes al tema.

Este autor concluye en su disertación, que el trabajo es una necesidad para la subsistencia, pero las condiciones para realizar las labores que se requieran deben ser imponderables, el clima organizacional debe ser amigable y armónico, los sistemas de promoción deben ser justos y las retribuciones económicas deben cubrir las necesidades primarias en la vida de los trabajadores.

La vinculación de la actual investigación deriva de la importancia en realizar acciones que detecten en los trabajadores de la institución, la presencia del síndrome y su sintomatología, para darle el soporte social que se requiere mediante acciones concretas, de modo que el síndrome de burnout se presente en una baja proporción.

Patiño y Rubio (2020), plantea como finalidad “Prevalencia del síndrome de burnout en médicos residentes venezolanos y su relación con el contexto de crisis sanitaria en Venezuela”. Su objetivo explora la relación entre la crisis del sistema sanitario y la salud laboral. Se buscó esclarecer la relación del desabastecimiento de insumos médicos básicos y fallas en el servicio eléctrico con las puntuaciones en burnout obtenidas.

Desde el punto de vista metodológico, se utilizó la versión MBI-HSS versión en español, con una muestra de 82 residentes de medicina interna a nivel nacional. Se realizó una prueba de correlación de persona entre las variables y una prueba de chi-cuadrado para determinar si existían diferencias en el grado de las dimensiones de burnout según el auto-reporte de desabastecimiento de medicinas y fallas en el servicio eléctrico.

Estos autores concluyeron que se hacen necesarios más estudios con muestras mayores, más representativas y de mayor experiencia para seguir estudiando los posibles impactos de la crisis sanitaria en Venezuela sobre los profesionales de la salud.

La vinculación con la actual investigación que se presenta deriva de la importancia de reconocer que existen factores organizacionales que desarrollan la presencia del síndrome como puede ser los impactos que ha dejado la crisis del país, que trasciende en el desarrollo de sus actividades, sin importar, el tipo que sean, de este modo se requiere que el síndrome de burnout se presente en muy baja proporción, ya que trasciende lo meramente individual, para convertirse en una de las necesidades más grande de la sociedad. La productividad y la economía en general, se sustentan en la productividad de la población laboral, que se ve seriamente afectada y reducida

cuando no se reconoce el burnout; ocurre de igual manera cuando se ignora su presencia y no se maneja de una forma efectiva.

Referentes Teóricos.

Teoría de Winnubst

Por otro lado Winnubst (1993) considera que el síndrome de *burnout* afecta a todo tipo de profesionales y no sólo a los de organizaciones de servicios de ayuda. Este modelo se centra en las relaciones entre la estructura organizacional, la cultura, el clima organizacional y el apoyo social en el trabajo como variables antecedentes del síndrome de *burnout*.

Este autor señala que los diferentes tipos de estructura dan lugar a culturas organizacionales diferentes. Por ejemplo, una burocracia mecánica, que se caracteriza por la estandarización del trabajo y la formalización, refuerza el perfeccionismo y la conformidad a las normas. Sin embargo, una burocracia profesionalizada, que se caracteriza por la estandarización de habilidades y la baja formalización, refuerza la creatividad y la autonomía. Los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y apoyo social.

En las burocracias mecánicas, el síndrome de *burnout* es causado por el agotamiento emocional diario consecuencia de la rutina, la monotonía y la falta de control derivada de la estructura. Pero, en las burocracias profesionalizadas, el síndrome está causado por la relativa laxitud de esa estructura que conlleva una confrontación continua con los demás miembros de la organización, y origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales.

Por otra parte, los sistemas de apoyo social están íntimamente relacionados con el tipo de estructura organizacional. En una burocracia mecánica, la jerarquía y la

autoridad juegan un papel importante, por lo que la mayoría de la comunicación es vertical. El apoyo social es en su mayor parte de tipo instrumental. Sin embargo, en las burocracias profesionalizadas el trabajo en equipo y la dirección son más importantes, y el flujo de comunicación horizontal es mayor que el de la comunicación vertical. El apoyo social en las burocracias profesionalizadas es, en mayor medida, de tipo emocional e informal. Por tanto, el apoyo social en el trabajo afecta de manera significativa la percepción que el trabajador tiene de la estructura organizacional.

Al hilo de lo señalado, Winnubst (1993) elabora su modelo sobre cuatro supuestos:

1. Todas las estructuras organizacionales tienen un sistema de apoyo social que se ajusta óptimamente a ese tipo de estructura.
2. Los sistemas de apoyo social surgen en interdependencia con el clima laboral por lo que pueden ser mantenidos y mejorados optimizando el clima.
3. Tanto la estructura organizacional como la cultura y el apoyo social se rigen por criterios éticos derivados de los valores sociales y culturales de la organización.
4. Estos criterios éticos hacen posible predecir en qué medida las organizaciones inducirán en sus miembros tensión y el síndrome de *burnout*.

Dado que a través del apoyo social es posible influir sobre las diversas disfunciones que se derivan de cualquier tipo de estructura organizacional, esta variable es considerada en el modelo una variable central de cara a su influencia sobre el síndrome. Esta teoría es importante para el desarrollo de la investigación ya que proporcionan las herramientas necesarias para identificar las estructuras donde posiblemente se pueda desarrollar la presencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una institución educativa del Estado Carabobo. Y de

esta manera evitar situaciones que puedan ocasionar cualquier problema de salud y mejorar la calidad de los trabajadores.

Bases teóricas

El estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora. El síndrome de desgaste profesional, también llamado síndrome de burnout, se considera como la fase avanzada del estrés laboral. Su diferenciación respecto al estrés es que, el estrés puede desaparecer tras un periodo de descanso adecuado y reposo, y el burnout no declina con vacaciones ni con otras formas de descanso. Es por esta razón, que se considera como la fase avanzada del estrés laboral, donde la persona afectada desarrolla actitudes, comportamientos y sentimientos negativos para ella misma, para la organización donde trabaja y para la sociedad. Es por ello que a continuación se realiza una breve descripción de sus inicios.

Inicios del Síndrome de burnout

La mayoría de los autores que han estudiado el tema del Burnout coinciden con el psicoanalista alemán residente de Norteamérica Herbert J. Freudenberger en 1974, lo definió por primera vez como un conjunto de síntomas médico - biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía. Y en concreto se refirió a los profesionales denominados de "ayuda" cuya actividad va dirigida hacia otras personas, con las que mantienen fuerte y sostenido contacto directo.

En el año (1981:16), Cristina Maslach y Susan E. Jackson describieron el Burnout como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja

realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas”, que además incluyendo manifestaciones mentales, físicas y conductuales.

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

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

En contexto general, el burnout se origina en el ámbito laboral, donde se desenvuelve el trabajador y donde vive la discrepancia entre las expectativas y las exigencias o la política de la organización, un horario muy exigente, una actividad equivocada, supervisores que no atienden razones o no reconocen los méritos.

Otros autores como Delgado y Colombet (2009) define al burnout como:

“El desgaste profesional es 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)” (pag.379)

La variabilidad de enfoques sobre el burnout, dependerá de cada autor y su estudio, sin embargo, no existe una definición de desgaste personal aceptada universalmente, pero hay un acuerdo que afecta a los trabajadores como estrés como una respuesta al estrés laboral crónico y se trata de un experiencia mediante la cual la persona afectada desarrolla actitudes, comportamientos, y sentimientos negativos para ella misma, para la organización y para la sociedad. Encontrándonos con dos

perspectivas: una perspectiva clínica caracterizada como un estado que alcanza la persona afectada, y una perspectiva psicosocial el cual se desarrolla por medio de la interacción en el entorno laboral y de las características personales.

Sin embargo, entre otras de las definiciones más estudiadas está la de Maslach y Jackson, el cual definen el síndrome de burnout con tres dimensiones que lo componen:

1. Agotamiento emocional: constituye el elemento central del síndrome y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo de no poder dar más de sí mismo desde el punto de vista profesional. Para protegerse de este sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando así una actitud impersonal, deshumanización de las relaciones hacia las personas y miembros del equipo, mostrándose distanciado, a veces cínico y usando etiquetas despectivas o bien en ocasiones tratando de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y disminuyendo su compromiso laboral. De esta forma intenta aliviar sus tensiones.

2. Despersonalización o Cinismo: se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de cariz pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del agotamiento.. Se refiere a una respuesta negativa, insensible, o excesivamente apática a diversos aspectos del trabajo.

Es así como Maslach (2009), señala que:

“los trabajadores con cinismo reducen la cantidad de tiempo que pasan en la oficina o lugar de trabajo y la cantidad de energía que dedican a su trabajo. Siguen desempeñándose, pero haciéndolo al mínimo, por lo tanto, la calidad de ese desempeño disminuye.”
(p.38)

3.- Baja realización personal, el sujeto puede sentir que las demandas laborales exceden su capacidad, se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales. Es un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se le requieren exceden de su capacidad para atenderlas debidamente.

Estos tres aspectos están ligados entre sí, y puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de manera paulatina, incluso con aumento. Tal como lo define en Delgado y Colombet (2009):

“El síndrome burnout o desgaste profesional se considera un proceso continuo y los aspectos indicados pueden estar presentes en mayor o menor grado, siendo su aparición no de forma súbita, sino que emerge de forma paulatina, larvada, incluso con aumento progresivo de la severidad. Es difícil prever cuándo se va a producir” (p.379).

Considerando el síndrome como un proceso continuo, es necesario acotar que se van presentando etapas a medida que se va manifestando el estrés crónico laboral, aunque su orden puede variar según la persona que lo padezca. Delgado y Colombet (2009), nos señala que el síndrome de burnout se desarrolla en cuatro etapas que a continuación se definen.

1° Etapa: Se percibe un desequilibrio entre demandas laborales y recursos materiales y humanos, de forma que los primeros exceden a los segundos, lo que provoca una situación de estrés agudo.

2° Etapa: El individuo realiza un sobreesfuerzo o aprieta el acelerador, para adaptarse a las demandas. Pero esto sólo funciona transitoriamente, empieza a perder el control de la situación y van apareciendo síntomas como: menor compromiso con el trabajo, alienación y reducción de las

metas laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.

3° Etapa: Aparece realmente el síndrome de desgaste profesional con los síntomas descritos a los que se añaden:

Síntomas Psicosomáticos: como cefaleas, dolores osteomusculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, obesidad, cansancio crónico, insomnio, hipertensión arterial y alteraciones menstruales.

Síntomas Conductuales: como ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales, familiares y conducta de alto riesgo como conducción temeraria.

Síntomas Emocionales: El rasgo más característico es el distanciamiento afectivo hacia las personas que ha de atender. Ansiedad que disminuye la concentración y el rendimiento, impaciencia, irritabilidad, actitudes recelosas e incluso paranoides hacia clientes, compañeros y jefes. Pueden volverse insensibles, crueles y cínicos.

Síntomas Defensivos: El individuo “desgastado” niega las emociones y conductas mencionadas y culpa a los clientes, compañeros y jefes, de su situación, no hace o no puede hacer nada para salir de ella.

4° Etapa: El individuo deteriorado psicofísicamente, hace que tenga bajas frecuentes, ausentismos laborales y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios” (pag..381)

El desgaste profesional se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico, el cual se produce en mayor medida en las profesiones relacionadas con la prestación de servicios a otras personas, cuyo objetivo es velar por los intereses o atender las necesidades de los usuarios de dichos servicios. Se caracterizan por el contacto directo entre las personas que prestan el servicio y las personas usuarias de dichos servicios. Son profesiones en las que inciden especialmente estresores como la escasez de personal, lo que implica una mayor carga de trabajo, trabajos por turnos lo cual repercute en el ritmo de vida, trato con usuarios problemáticos, en algunos

casos contacto con la enfermedad, falta de especificidad de las funciones y tareas a realizar lo que trae el conflicto y la ambigüedad de roles en el trabajo, falta de autonomía y autoridad en el trabajo en la toma de decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc. Todos estos estresores se han identificados factores que a continuación se describen.

Actualmente, el estudio del burnout ha abandonado los modelos exclusivamente reactivos, aproximándose desde modelos transaccionales que exponen la experiencia del desgaste profesional como consecuencia de la interacción de determinadas variables del entorno laboral y de las características de personalidad (Gil-Monte y Peiró, 1997),

Es decir, a pesar de que su aparición se inclina entorno organizacional las variables individuales varían de acuerdo a la persona afectada ejerciendo influencia indudable en este proceso. Es por esta razón que diferentes autores señalan que existen factores o estresores organizacionales, facilitadores individuales que repercuten en el desarrollo del síndrome de burnout, así como se muestra a continuación:

Factores o estresores laborales

Peiró (1992), citado por Delgado y Colombet (2009) clasifica a los estresores laborales en cuatro categorías:

1. Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuente de estrés laboral.

- Riesgos físicos: el ruido, iluminación, la temperatura, los agentes químicos, entre otros.
- Los turnos de trabajo, sobrecargas de trabajo
- Condiciones de trabajo: todo aquello que no cumpla con las normativas legales vigentes.

2. Estrés por desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.

- La ambigüedad de rol: dudas o confusión del trabajador en su puesto de trabajo.
- El conflicto de rol: generado por las diferentes expectativas
- Relaciones interpersonales: desarrolla la relación con compañeros, supervisores o usuario de forma negativa.
- Desarrollo de carreras y promoción de los profesionales.

3. Estresores relacionados por las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.

- Nuevas tecnologías
- Estructura organizacional (la centralización, la complejidad y la formación).
- Clima organizacional: si el trabajador es involucrado en la toma de decisiones o si tiene autonomía en el trabajo.

4. Fuentes extra organizacionales de estrés laboral: relaciones trabajo-familia.

- Se asocia a las actitudes y conductas de carácter negativo desarrollada por el trabajador: no verbaliza, cinismo, irritabilidad, agresividad, aislamiento, entre otros. (pág. 383)

De tal manera existen factores como el uso de transporte, de comedor, el salario, la falta de recursos como mobiliarios y equipos que marcan un factor detonante en la actitud de los trabajadores. Así como se afirma en el Reglamento Parcial de La Ley Orgánica de Prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo detalla las Condiciones de Trabajo, en su artículo 11, se expresa de la siguiente manera:

Artículo 11. Condiciones de Trabajo

Se entiende por condiciones de trabajo:

1. Las condiciones generales y especiales bajo las cuales se realiza la ejecución de las tareas.
2. Los aspectos organizativos y funcionales de las empresas, centro de trabajo, explotación, faena, establecimiento; así como de otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio en general; los métodos, sistemas o procedimientos empleados en la ejecución de las tareas; los

servicios sociales que éstos prestan a los trabajadores y las trabajadoras, y los factores externos al medio ambiente de trabajo que tienen influencia sobre éste.

Según lo citado en Delgado y Colombet (2009:388). “La presencia de facilitadores aumentará o disminuirá la cantidad de estrés laboral percibido y en consecuencia afectará de manera facilitadora o inhibitoria el desarrollo del desgaste profesional”.

Facilitadores individuales y organizacionales.

Dichos factores organizacionales o estresores, pueden verse influenciado por facilitadores personales (variables individuales), como lo es características demográficas (sexo, edad, estado civil, hijos, nivel educativo, antigüedad en la profesión y en el puesto de trabajo), que pueden acelerar o no la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores. Sin embargo resultados no concluyentes por estudios realizados indican en la variable de sexo que no hay una diferencia sustancial entre hombre y mujeres.

La variable edad tampoco tiene resultados concluyentes, no obstante algunos estudios indican que los trabajadores con mayor edad presentan menos desgaste profesional. Con relación al estado civil, se refiere a que los trabajadores casados presentan índices menores del síndrome que los trabajadores solteros, sin embargo en otros estudios los resultados no son concluyentes.

Entre los facilitadores organizacionales podemos encontrar:

- Cambios en las condiciones sociodemográficas: Con la globalización de los mercados y de los procesos productivos, los límites y fronteras de los estados

están desapareciendo, lo que trae como consecuencia procesos migratorios, originando aumentos acelerados en poblaciones, sin que estas poblaciones estén preparadas para dar los servicios necesarios como (hospitales, escuelas, viviendas, etc.) se traduce como una sobrecarga a los trabajadores de los servicios existentes. Otra sobrecarga vinculada a la escasez de recursos

- Cambios en la normativa y la legislación: Algunas profesiones como los docentes, policías, médicos, funcionarios de prisiones, etc., sienten que sus profesiones han perdido el reconocimiento social, económico, en algunos casos mayor carga laboral, debido a cambios en la normativa, ya que tienen que realizar mayor número de tareas, o atender mayor número de personas, o estar acosados por denuncias de su labor. Todas estas condiciones favorecen situaciones de estrés las cuales favorecen la aparición del síndrome del desgaste profesional.
- Cambios en la cultura de la población.
- Cambios en las condiciones tecnológicas. Las nuevas tecnologías son una fuente adicional de estrés para los trabajadores, originan en muchos casos una sobrecarga de trabajo cualitativa, debido a los rápidos cambios en la tecnología y al volumen de información que deben procesar para poder adaptarse a los cambios tecnológicos.
- Cambios en la concepción del trabajo; Cuando la experiencia emocional no coincide con la recogida en las normas organizacionales sobre las emociones que se deben expresar los trabajadores experimentan disonancia y tensión, la cual si no es debidamente manejada por el trabajador puede causarle agotamiento emocional, una de las dimensiones del desgaste profesional.

La exposición a diversos estresores, en este estudio tomando aspectos laborales y sociodemográficos en el individuo está fomentando el deterioro de la salud; teniendo alteraciones que son fruto de este síndrome lo siguiente para el propio profesional: Estas se asocian más intensamente con los sentimientos de agotamiento emocional. O para la organización: Vienen asociadas más intensamente a los componentes actitudinales del síndrome: baja realización personal en el trabajo y despersonalización y en menor medida a los sentimientos de agotamiento emocional.

Efectos del estrés laboral crónico

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

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

En el trabajador se produce un deterioro cognitivo consistente en la frustración y el desencanto profesional en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional y en una crisis existencial. El deterioro afectivo se caracteriza por el desgaste profesional y en algunos casos se acompaña por sentimientos de culpa. El deterioro actitudinal se asocia con actitudes de cinismo, indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización. (p. 116).

Las consecuencias del desgaste profesional son los efectos de carácter negativos que produce el síndrome y que afectan a los trabajadores y a las

organizaciones, las consecuencias para los trabajadores son los efectos que le producen un deterioro en su salud y en sus relaciones interpersonales. Estas consecuencias producen un deterioro de la salud de los trabajadores y de sus relaciones interpersonales fuera del ámbito laboral, con repercusiones en la vida privada del trabajador.

Las consecuencias del síndrome del desgaste profesional en las organizaciones, inciden directamente en los objetivos y metas de las mismas, disminuye la satisfacción laboral, aumenta el absentismo laboral, existe mayor predisposición al abandono del puesto de trabajo o de la organización, hay bajo compromiso e interés por las actividades laborales, baja la calidad de los servicios prestados por la organización, aumentan los conflictos con los compañeros, con los supervisores y con los usuarios de la organización, aumento en la rotación del personal no deseada, incremento de ocurrencia de errores en la organización, incremento en la ocurrencia de incidentes y accidentes laborales, disminuye la creatividad.

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

- Trastornos psicosomáticos: cansancio y malestar general, fatiga crónica y alteraciones en los sistemas del organismo. Síntomas como dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras, dolores musculares, hipertensión, entre otros.
- Trastornos de conducta: despersonalización con el cliente, absentismo laboral, falta de interés, desmotivación, incremento en la satisfacción, abuso de consumo de barbitúricos y otras sustancias estimulantes (café, tabaco, alcohol, entre otros.)

- Trastornos emocionales: distanciamiento afectivo, ansiedad, sentimiento de culpabilidad, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de soledad, impotencia, desubicación, entre otros.
- Trastornos de actitud: desconfianza, apatía, cinismo e ironía, hostilidad hacia los clientes, entre otros.
- Trastornos sociales y de relaciones interpersonales: actitudes negativas hacia la vida, disminución de la calidad de vida, aumento de problemas de parejas, familiares y sociales. (p. 117)

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

Así como, la insatisfacción laboral se considera una consecuencia actitudinal del estrés laboral. Es un indicador que se usa con mucha frecuencia cuando se quiere conocer la actitud general de los trabajadores con respecto a su vida laboral. La falta de interés también puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los trabajadores, además incide en el absentismo laboral, los retardos en el trabajo, la predisposición al abandono del puesto de trabajo y de la organización, baja el compromiso laboral, disminuye la calidad del trabajo, etc.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la investigación

La naturaleza de la presente investigación es descriptiva, debido a que describe de manera ordenada y sistematizada el fenómeno de estudio, otorgando una visión detallada del objetivo de la investigación. De acuerdo con Delgado (2008:249) este tipo de investigación “están dirigidas a reseñar las características primordiales de un fenómeno, siendo obligatoria una precisión en el momento de la medición de las dimensiones objeto de estudio”. En el caso particular, trata de una investigación sobre los factores organizacionales a la que se exponen, las dimensiones del síndrome de burnout y dar a conocer efectos en su desempeño laboral.

De igual forma, la presente investigación es de campo, puesto que se maneja información que es suministrada por los trabajadores que se relacionan directamente con la problemática estudiada, así como lo define Arias (2006:31) “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”.

Muestra

En la presente investigación la muestra estuvo representada por trabajadores administrativos, de quien se obtuvo la información necesaria para este estudio. Según Arias (2012:83) la “muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido”.

En tal sentido, se extrajo de una población de 100 trabajadores, un 30% de la población. Representada por 30 trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo, como la muestra, por ser los más vulnerables a exigencias laborales y constantes supervisiones.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Resulta importante, en toda investigación establecer y describir cuales sean las técnicas e instrumentos a utilizar para extraer los datos necesarios en la investigación, la recolección de datos hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de la recolección de la información necesaria para el estudio para la recolección de datos que dan respuesta a los objetivos planteados se utilizan las siguientes técnicas:

Encuesta

Se escogió la encuesta como técnica más eficaz para la presente investigación, la cual permite dar respuesta a los objetivos. Arias (2012:72) define la encuesta como “una técnicas que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de los mismo, o relación con el tema en particular”. Es una técnica de recolección de datos que permite obtener objetivamente datos relevantes acerca del síndrome de burnout, contribuyendo al logro de los objetivos planteados en la investigación.

El cuestionario, es el instrumento que se utilizó para la ejecución de la encuesta, según Arias (2012)

“Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita de mediante un instrumento o formato en papel contenido de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionarios auto

administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”. (p. 74)

Por lo tanto, se puede decir que el cuestionario es un conjunto de pregunta o interrogante condicionado a dar respuesta a los objetivos de la investigación, lo cual permite conocer y obtener mayor información posible acerca del tema de estudio que citado por Hidalgo y Serrano (2006), se valora de la siguiente manera: “Una puntuación alta en Cansancio emocional, y Despersonalización, unida a una puntuación baja en realización Personal reflejan un alto grado de Burnout moderado cuando las puntuaciones son medias en las tres sub-escalas. La presencia de bajas puntuaciones en Cansancio Emocional y Despersonalización, y Alta en Realización Personal es indicativa de un bajo grado de Burnout”.

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

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

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

Así mismo, este cuestionario de Maslach burnout inventory (MBI) adaptado está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional, constituido por 9 ítems sobre agotamiento y cansancio emocional, 5 ítems sobre despersonalización y 8 ítems sobre la realización personal y su función es conocer la presencia síndrome de burnout. El mismo está estandarizado al español de manera que pudiera ser aplicado a cualquier tipo de muestra, que será en este estudio el personal de una institución educativa superior.

En este sentido, se realizaron adicionalmente 14 afirmaciones más con la escala de Likert para el alcance de los otros objetivos específicos, los cuales serán elementos esenciales para la resolución de los objetivos de la investigación.

Validación y Confiabilidad del Instrumento.

En la presente investigación para verificar que los instrumentos midan los aspectos relativos a la variable se estima su validez. La cual se determina mediante el juicio de expertos vinculados con el tema de investigación. De acuerdo a Aroca (1999) consiste en:

...seleccionar un número impar (3 o 5) de jueces (personas expertas o muy conocedoras del problema o asunto que se investiga). Quienes tienen la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems y de que los mismos se adecuen directamente con cada uno de los objetivos de la investigación propuestos (p. 269)

Según Hernández; Fernández y Baptista (2002:58) este juicio de experto define “El grado en la calificación o resultado del instrumento debe realmente reflejar lo que está midiendo”. La validez del instrumento de recolección de datos se determina a través del proceso de validación del contenido a través de tres (3) Jueces, expertos en el tema. Estos jueces son profesionales en el área de Relaciones Industriales los cuales analizaron y apreciaron si los ítems conllevan al logro de los objetivos emitiendo su opinión para hacer efectivo este proceso.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, sobre lo que Palella y Martíns (2003) señalan:

La confiabilidad es definida como la ausencia de un error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Representa la influencia del azar en la medida, es decir, es el grado en que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales. Además la precisión de una medida es lo que asegura se rentabilidad (si se repite siempre da el mismo resultado). (p.150).

En la presente investigación, la confiabilidad se calculó aplicando el método de Alfa de Cronbach, por medio de la fórmula que se presenta de la siguiente manera:

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

TOTAL ITEMS = 37

El cuestionario, aplicado a trabajadores administrativos en una institución de educación superior, dio como resultado un 85% de confiabilidad a razón de las

respuestas dadas a dicho cuestionario (ver anexo c) demostrando la aplicación del Coeficiente de Cronbach.

Este resultado indica que el instrumento es de confiabilidad aceptada con un rango de “Muy alto” en un rango de 0.81-1, admitiendo que puede ser aplicado a la muestra del estudio para recopilar los datos necesarios y dar cumplimiento a los objetivos de la investigación, de acuerdo a los valores contemplados en la siguiente escala.

Tabla N°1. Criterios de decisión para la confiabilidad del instrumento

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Media
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Elaboración propia. Extraído de Palella y Martins (2003)

Estrategia metodológica

La investigación utiliza como estrategia el cuadro técnico metodológico, según Delgado (2008:261) “es una entre muchas vías para ordenar, planificar y ejecutar la investigación”. Permite plasmar de manera concisa lo que se va estudiar a partir de lo planteado en cada uno de los objetivos tanto general como específicos, detallando y organizando las variables a usar.

En el cuadro técnico metodológico se precisan también cuales son los instrumentos escogidos para llevar a cabo el rumbo de la investigación a través de la recolección de datos por medio de la cual se quiere dar respuesta a los objetivos específicos permitiendo obtener dimensiones, indicadores, e ítems, constituyendo los

elementos medibles que servirán de base a la elaboración de los instrumentos de investigación, tomando como fuente a los trabajadores administrativos que laboran en una institución de educación superior en el estado Carabobo.

A los fines de apreciar con mayor detalle lo mencionado con anterioridad, se puede visualizar el cuadro técnico metodológico que se presenta a continuación. (Ver cuadro1).

Cuadro 1
Cuadro técnico metodológico

Objetivo general: Analizar las manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.						
Objetivos específicos	Variable	Definiciones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Fuente
Caracterizar las variables sociodemográfica en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.	Variables sociodemográficas.	Son aquellos datos personales que permiten conocer características de cada trabajador.	Información personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sexo 2. Estado civil 3. Edad 4. Números de hijos 5. Años de Antigüedad 6. Nivel académico. 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	30 Trabajadores administrativos en una institución de educación superior en el estado Carabobo.

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Cuadro 2
Cuadro técnico metodológico

Objetivo general: Analizar las manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.						
Objetivos específicos	Variable	Definiciones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Fuente
Mencionar los factores organizacionales a lo que se exponen los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.	Factores organizacionales	Son aquellos elementos propios de la estructura, jerarquía y organización de la empresa que pueden influir en la aparición de riesgos, o bien mitigarlos	Condiciones laborales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me afecta el salario que percibo en la actualidad. 2. Tengo los equipos y mobiliarios necesarios para realizar mis actividades. 3. Los horarios actuales de las rutas de transporte me afecta para mí entrada o salida a la institución. 4. Me afecta las suspensiones del servicio del comedor. 5. Me siento desgastado por la cantidad de años de servicios. 6. La situación actual del país afecta mi permanencia dentro de la institución. 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	30 Trabajadores administrativos en una institución de educación superior en el estado Carabobo.

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Cuadro 3
Cuadro técnico metodológico

Objetivo general: Analizar las manifestaciones compatibles el síndrome de burnout, en los trabajadores administrativos en una institución de educación superior en el estado Carabobo						
Objetivos específicos	Variable	Definiciones	Indicadores	Ítems	Instrumentos	Fuente
Identificar las dimensiones del síndrome de burnout presente en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.	Dimensiones del síndrome de burnout	Es una respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja, y hacia el propio rol profesional. Se describe como un síndrome tridimensional ya que presenta cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal	Agotamiento emocional Robotización (cinismo) Baja realización personal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Me siento emocionalmente agotado, al trabajar 8 horas diaria 2. Me siento cansado al finalizar mi jornada de trabajo 3. Cuando me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado antes de iniciar con el trabajo. 6. Siento que trabajar todo el día realizando mis tareas supone un gran esfuerzo y me cansa. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. 13. Me siento frustrado cuando no me rinde el tiempo para cumplir con mis tareas. 14. Creo que trabajo demasiado como personal administrativo. 16. Las tareas administrativas me desconecta de mis familiares. 20. Me siento al límite de mis posibilidades 5. Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales. 10. Me he vuelto más insensible, frío y distante con las personas que me rodean. 11. Pienso que el trabajar en oficina, todo el día me está endureciendo emocionalmente. 15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros de trabajo. 22. Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas. 4. Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros. 7. Creo que trato con eficacia los problemas que se me presentan. 9. Creo que con mi trabajo influyo positivamente en mi equipo de trabajo. 12. Proyecto energía al realizar mis tareas. 17. El clima organizacional es agradable. 18. Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros 19. Creo que mi trabajo es valioso. 21. En mi trabajo trato los problemas con mucha calma 	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario (Test de Maslach Burnout Inventory- MBI 1981 – Adaptado)	30 Trabajadores administrativos en una institución de educación superior en el estado Carabobo.

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Cuadro 4
Cuadro técnico metodológico

Objetivo general: Analizar las manifestaciones compatibles el síndrome de burnout, en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo						
Objetivos específicos	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Describir los efectos de las manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout, sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.	Efectos en el desempeño	Son los cambios en el comportamiento del trabajador que lo sufre. Este adopta una actitud de indiferencia y desapego, reduciendo su compromiso hacia el trabajo.	Disminución de la satisfacción laboral Incremento del ausentismo laboral Pérdida de interés	1. Considero que cumplo con las exigencias de la institución, en metas y plazos de entrega. 2. Los errores persisten en el departamento. 3. Soy creativo en mi trabajo 4. Mi ausencia en el trabajo son 5. Me siento pesimista ante nuevos retos. 6. Muestro apatía al realizar mis actividades. 7. Mi lugar de trabajo es un caos y esta desorganizado.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	30 Trabajadores administrativos en una Institución de Educación Superior

Fuente: Almarza y Medina (2024)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se presenta con detalles el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumentos de recolección de datos, a través del cual se pretende dar respuesta al objetivo general que consiste en Analizar las manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo y a los objetivos específicos planteados en el estudio. Se tomó para la evaluación del instrumento un cuestionario con 37 preguntas estandarizadas y adaptadas, aplicados a 30 trabajadores administrativos representativos de la población de estudio.

En este mismo orden de ideas, considerando que la naturaleza es de tipo descriptiva cuya estrategia metodológica fue un cuadro técnico metodológico el cual es respondido a través de unas encuestas tipo cuestionario, conformado el primero por 37 afirmaciones (Ver Anexo A), derivados de los indicadores y asociados a las dimensiones extraídas de dicho cuadro, permitió la obtención de la información requerida por Ítems. Cabe destacar que, con los resultados obtenidos se pretende dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados al inicio de esta investigación, los cuales se destacan a continuación:

1. Caracterizar las variables sociodemográficas en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.
2. Mencionar los factores organizacionales a la que se exponen los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.

3. Identificar las dimensiones del síndrome de burnout presente en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo.
4. Describir los efectos compatibles con el síndrome de burnout en el desempeño laboral en los trabajadores administrativo de la institución de educación superior en el estado Carabobo.

A continuación, se presentan los resultados para el presente proceso de investigación, apoyados en los elementos teóricos, con el fin de argumentar adecuadamente cada uno de ellos, con su escala de tendencia.

Ítem N° 01. Sexo

Variable: sociodemográfica

Indicador: información personal

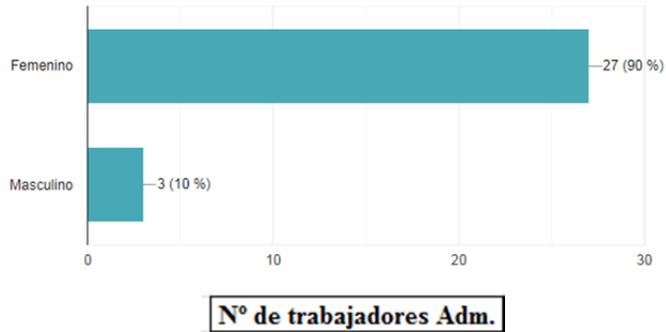
Tabla N°02.

Ítem	Femenino		masculino	
	n	%	n	%
01	27	90%	3	10%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°01

30 respuestas



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información gráfica: se observó que un 90% de la población de estudio son de género femenino, mientras que solo un 10% masculino.

Ítem N° 02. Estado civil

Variable: sociodemográfica

Indicador: información personal

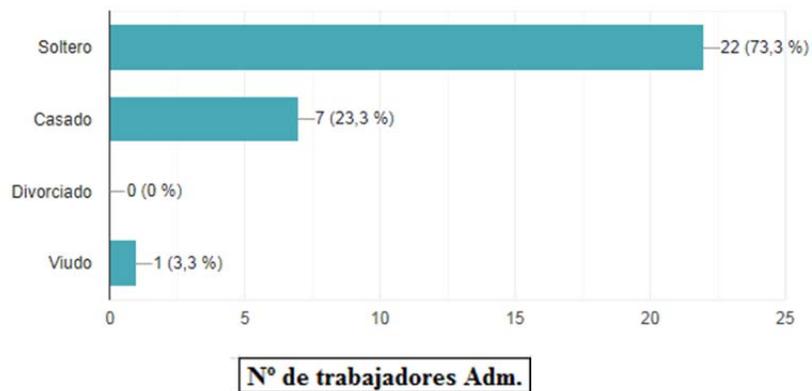
Tabla N°03.

Ítem	soltero		casado		divorciado		viudo	
	n	%	N	%	n	%	n	%
02	22	73.3%	7	23.3%	0	0%	1	3.3%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Grafico N°02

30 respuestas



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información gráfica: el 73.3% indicó que su estado civil es soltero, mientras que un 23.3% están casados.

Ítem N° 03. Edad

Variable: sociodemográfica.

Indicador: información personal

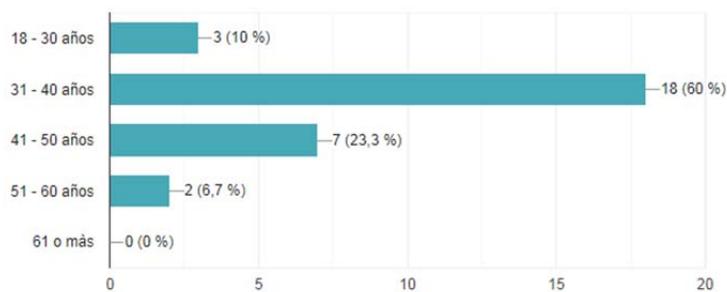
Tabla N°04.

Ítem	18-30 años		31-40 años		41-50 años		51-60 años		61 o más	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
03	3	10%	18	60%	7	23.3%	2	6.7%	0	0%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°03

30 respuestas



N° de trabajadores Adm.

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información gráfica: el 60% de los trabajadores administrativos tienen una edad comprendida entre 31-40 años, y un 23,3% con edades de 41-50 años.

Ítem N° 04. N° de hijos

Variable: sociodemográfica.

Indicador: información personal

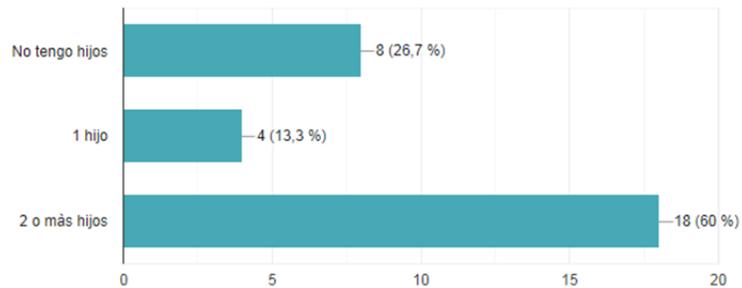
Tabla N°05.

Ítem	no tengo hijos		1 hijo		2 o más	
	n	%	n	%	n	%
04	8	26.7%	4	13.3%	18	60%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°04

30 respuestas



N° de trabajadores Adm.

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información gráfica: se observó que el 60% de los trabajadores administrativos tienen carga familiar con más 2 hijos. Y solo un 26.7% indicaron no tener hijos.

Ítem N° 05. Años de servicios

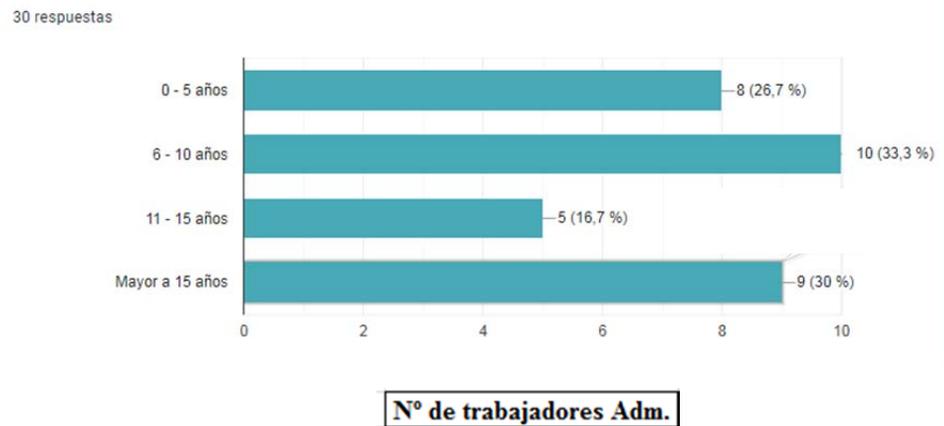
Variable: Sociodemográficas

Indicador: información personal

Tabla N°06.

Ítem	0-5 años		6-10 años		11-15 años		Mayor a 15 años	
	n	%	n	%	n	%	n	%
05	8	26.7%	10	33.3%	5	16,7%	9	30%

Gráfico N°05



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información gráfica: se observó que el 33.3% tienen de 6 a 10 años de antigüedad laboral, y un 26.7% de 0 a 5 años trabajando en la institución.

Ítem N° 06. Nivel académico

Variable: Sociodemográficas

Indicador: información personal

Tabla N°07.

Ítem	Básica incompleta		Media incompleta		Técnica universitaria incompleta		Básica completa		Media completa	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
06	0	0%	1	3.3%	3	10%	1	13.3%	4	13.3%
Ítem	Técnica universitaria completa		Universitario a nivel pregrado		otros					
	n	%	n	%	n	%				
06	8	26.7%	11	36.7%	3	10%				

Grafico N°06



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información gráfica: se observó 36.7% son profesionales con su pregrado completado, mientras que un 26.7% completaron la técnica universitaria.

Ítem N° 07. Me afecta el salario que percibo en la actualidad.

Variable: Factores organizacionales

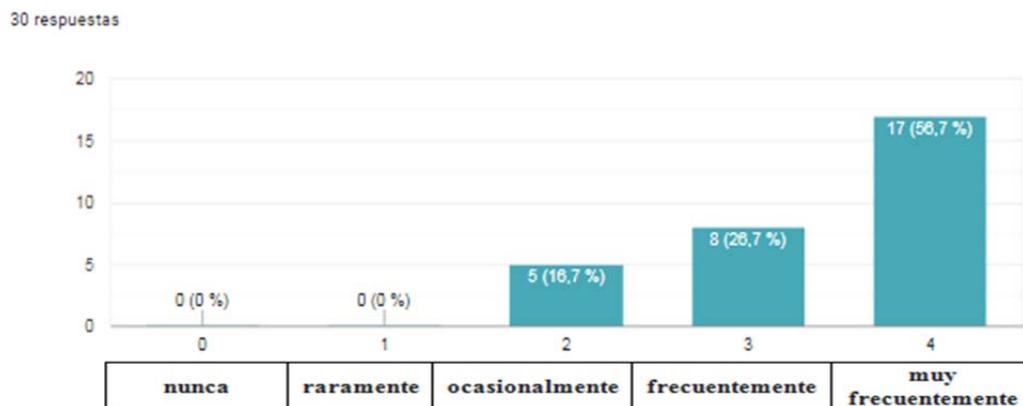
Indicador: Condiciones laborales.

Tabla N°08.

Ítem	nunca		Raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
07	0	0%	0	0%	5	16,7%	8	26,7%	17	56,7%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°07



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información gráfica: se observó que un 56,7% muy frecuentemente les afecta su salario actual, y un 26,7 frecuentemente. Lo que podemos considerar como un factor de riesgo.

Ítem N° 08. Tengo los equipos y mobiliarios necesarios para realizar mis actividades.

Variable: Factores organizacionales

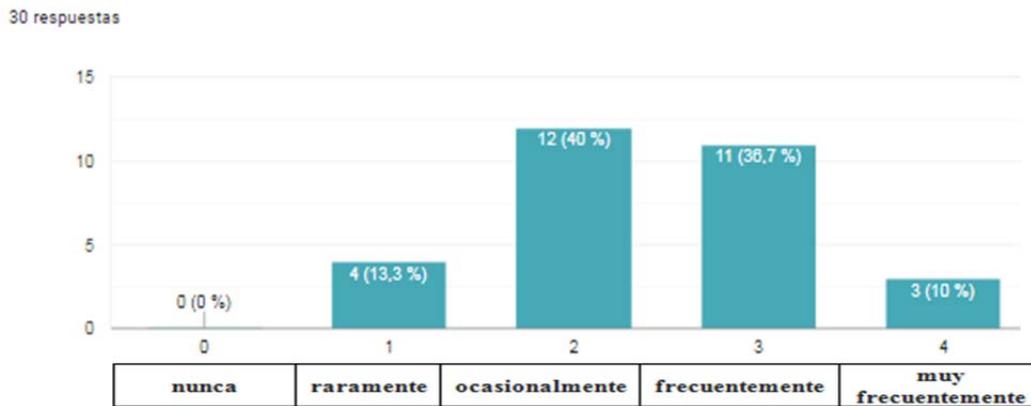
Indicador: Condiciones laborales.

Tabla N°09.

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
08	0	0%	4	13.3%	12	40%	11	36.7%	3	10%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°08



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: en la gráfica un 40% de los trabajadores administrativos, opinan que ocasionalmente cuentan con equipos y mobiliarios necesarios para la realización de sus actividades diarias.

Ítem N° 09. Los horarios actuales de las rutas de transporte me afectan para mí entrada o salida a la institución.

Variable: Factores organizacionales

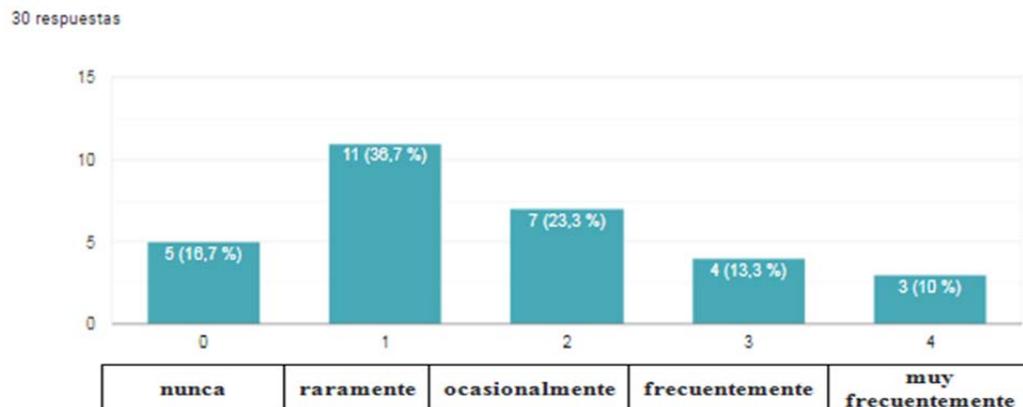
Indicador: Condiciones laborales.

Tabla N°10.

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
09	5	16.7%	11	36.7%	7	23.3%	4	13.3%	3	10%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°09



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: En la gráfica indica que ocasionalmente un 36,7% de los trabajadores administrativos le afecta los horarios que actualmente manejan las rutas de trabajo, tanto para la entrada como para su salida en la institución. Y un 23,3% frecuentemente si se ven afectados por sus horarios.

Gráfico N° 10. Me afectan las suspensiones del servicio del comedor.

Variable: Factores organizacionales

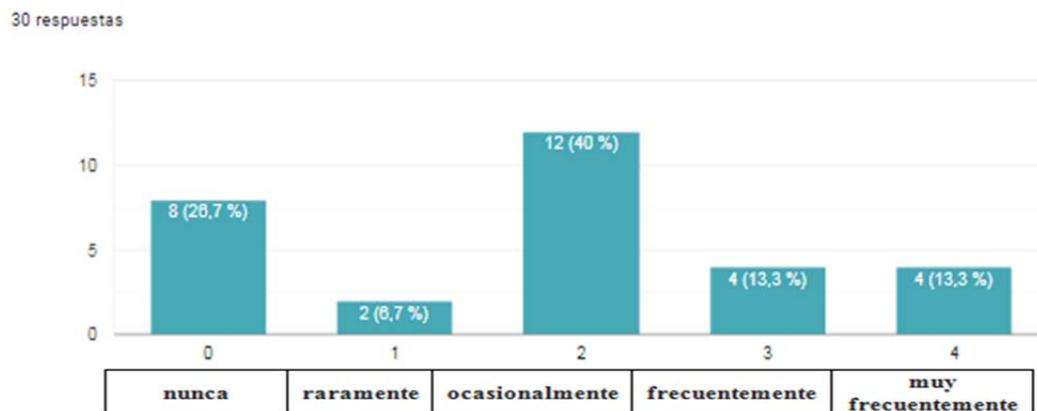
Indicador: Condiciones laborales.

Tabla N°11.

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
10	8	26.7%	2	6.7%	12	40%	4	13.3%	4	13.3%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°10



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: el 40% de los trabajadores administrativos, señalan que las suspensiones del servicio de comedor ocasionalmente les afecta, mientras que un 26,7% indica que nunca les ha afectado que el comedor se suspenda.

Ítem N° 11. Me siento desgastado por la cantidad de años de servicios.

Variable: Factores organizacionales

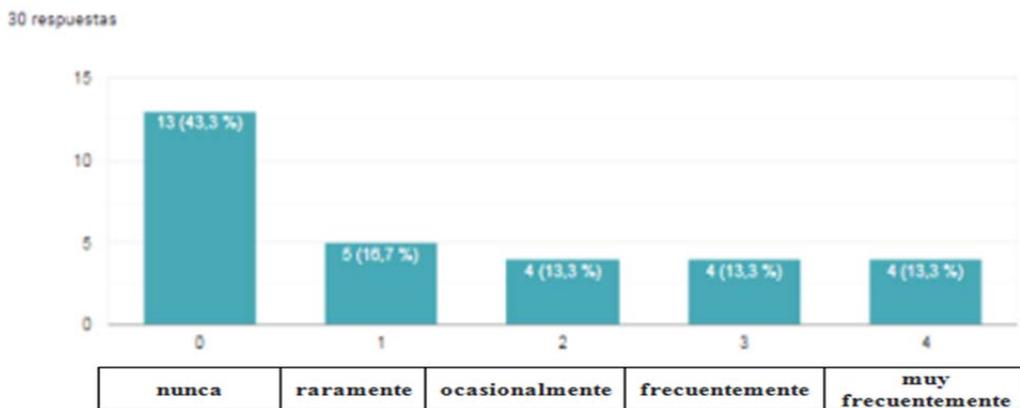
Indicador: Condiciones laborales.

Tabla N°12.

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
11	13	43.3%	5	16.7%	4	13.3%	4	13.3%	4	13.3%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°11



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: se observó que un 43,4% nunca se han sentido desgastado por los años de servicios prestados a la institución, mientras que un 16,7% indica que raramente han sentido sentimiento de desgaste por sus antigüedad.

Ítem N° 12. La situación actual del país afecta mi permanencia dentro de la institución.

Variable: Factores organizacionales

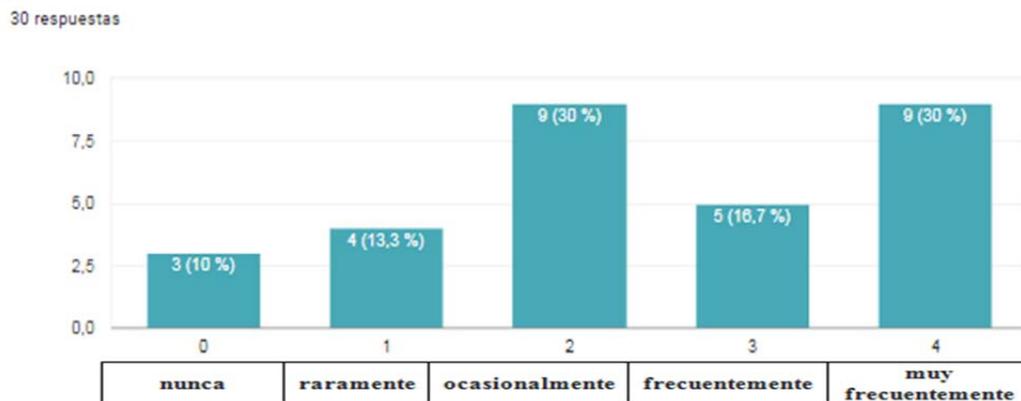
Indicador: Condiciones laborales.

Tabla N°13.

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
12	3	10%	4	13.3%	9	30%	5	16.7%	9	30%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°12



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: el gráfico señaló que la situación actual que se vive en el país un 30% opina que muy frecuentemente piensa que si le afecta su permanencia en la institución. Sin embargo otro 30% indican que ocasionalmente la situación de país afecta su permanencia dentro de la institución de estudio.

Distribución porcentual de los trabajadores según la dimensión Agotamiento Emocional.

Variable: Dimensiones del síndrome de burnout

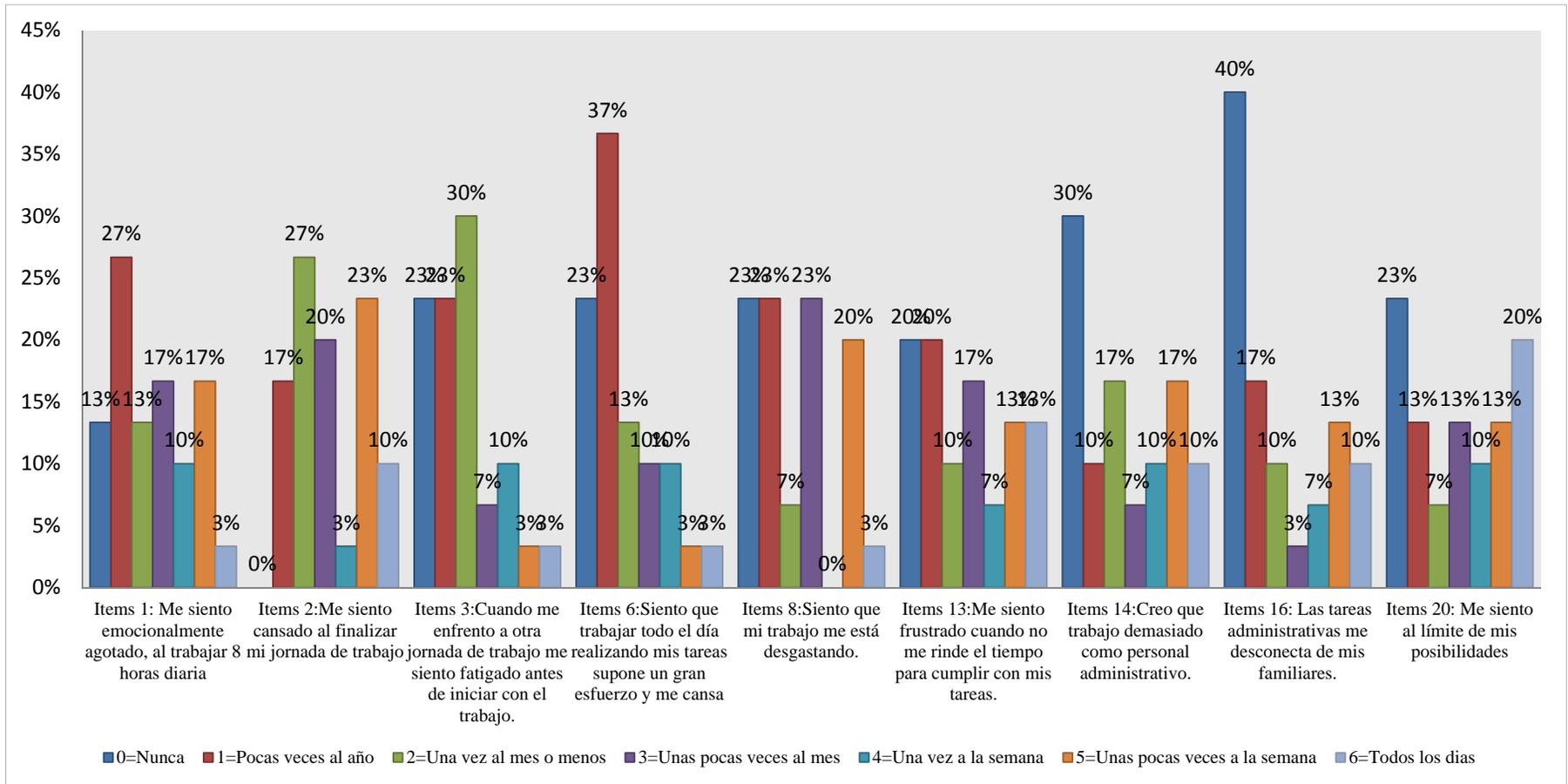
Indicador: Agotamiento emocional

Tabla N° 14

			0=Nunca		1=Pocas veces al año		2=Una vez al mes o menos		3=Unas pocas veces al mes		4=Una vez a la semana		5=Unas pocas veces a la semana		6=Todos los días		Total	
			P	%	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%
CANSANCIO EMOCIONAL	Items	Preguntas a evaluar																
	1	Me siento emocionalmente agotado, al trabajar 8 horas diaria	4	13%	8	27%	4	13%	5	17%	3	10%	5	17%	1	3%	30	100%
	2	Me siento cansado al finalizar mi jornada de trabajo	0	0%	5	17%	8	27%	6	20%	1	3%	7	23%	3	10%	30	100%
	3	Cuando me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado antes de iniciar con el trabajo.	7	23%	7	23%	9	30%	2	7%	3	10%	1	3%	1	3%	30	100%
	6	Siento que trabajar todo el día realizando mis tareas supone un gran esfuerzo y me cansa	7	23%	11	37%	4	13%	3	10%	3	10%	1	3%	1	3%	30	100%
	8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	7	23%	7	23%	2	7%	7	23%	0	0%	6	20%	1	3%	30	100%
	13	Me siento frustrado cuando no me rinde el tiempo para cumplir con mis tareas.	6	20%	6	20%	3	10%	5	17%	2	7%	4	13%	4	13%	30	100%
	14	Creo que trabajo demasiado como personal administrativo.	9	30%	3	10%	5	17%	2	7%	3	10%	5	17%	3	10%	30	100%
	16	Las tareas administrativas me desconecta de mis familiares.	12	40%	5	17%	3	10%	1	3%	2	7%	4	13%	3	10%	30	100%
20	Me siento al límite de mis posibilidades	7	23%	4	13%	2	7%	4	13%	3	10%	4	13%	6	20%	30	100%	

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfica N° 13. DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: se observó que los resultados arrojaron que los trabajadores no presentaron puntajes altos en los ítems de agotamiento, el 40% señaló que las tareas administrativas nunca lo desconectan de su contacto con familiares. Sin embargo; 37% afirman que realizar sus actividades supone un gran esfuerzo y cansa, y algunas veces al mes, un 30% de los trabajadores se han sentido fatigado antes de iniciar con su trabajo y tener que enfrentarse a ese nuevo día. Así mismo, un 25% señaló no sentirse “desgastado” por su trabajo, lo que confirma que sienten que aún pueden aportar más en él y que no les da cansancio realizar sus actividades

Distribución porcentual de los trabajadores según la dimensión de Despersonalización.

Variable: Dimensiones del síndrome de burnout

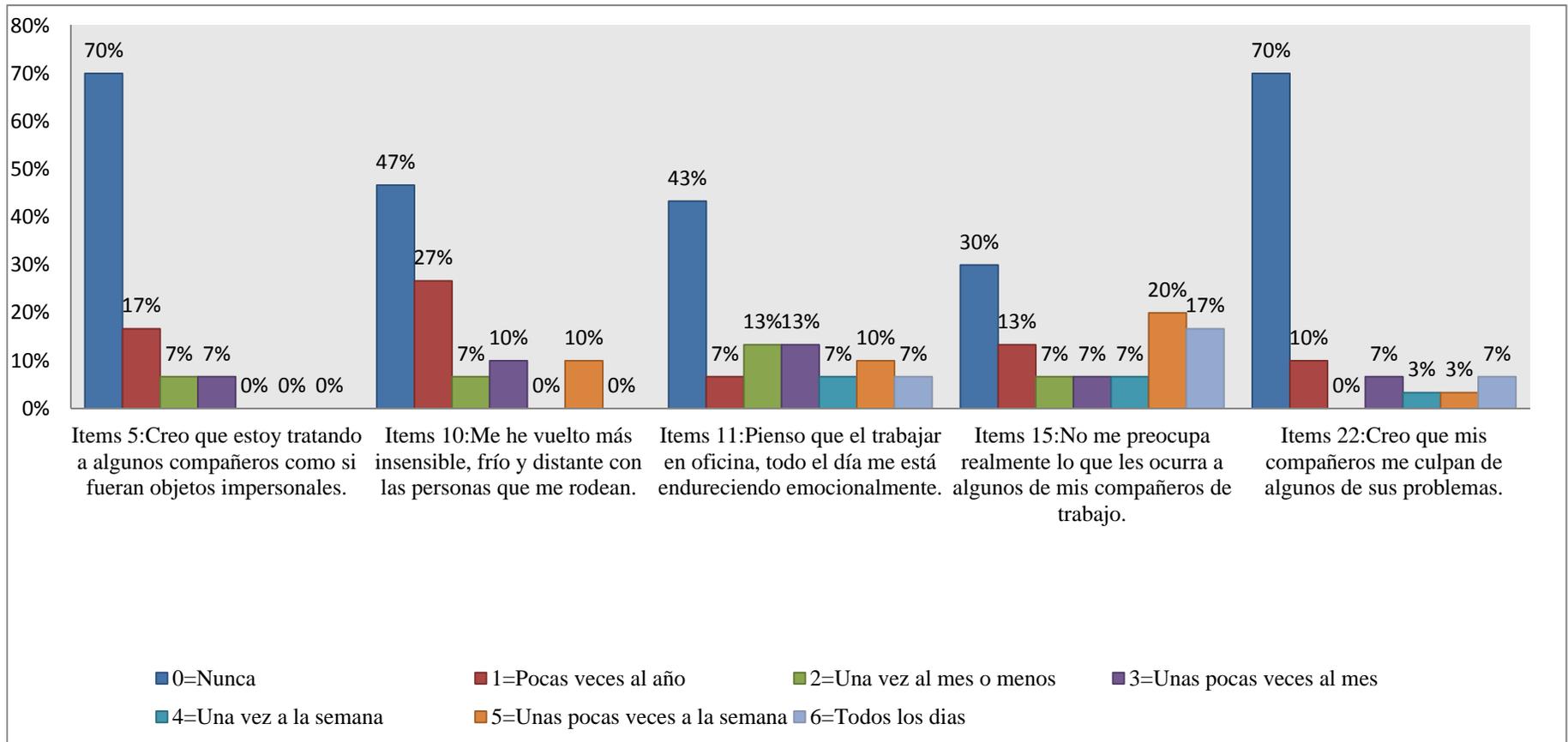
Indicador: Despersonalización.

Tabla N° 15

	Items	Preguntas a evaluar	0=Nunca		1=Pocas veces al año		2=Una vez al mes o menos		3=Unas pocas veces al mes		4=Una vez a la semana		5=Unas pocas veces a la semana		6=Todos los días		Total	
			P	%	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%
	5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.	21	70%	5	17%	2	7%	2	7%	0	0%	0	0%	0	0%	30	100%
	10	Me he vuelto más insensible, frío y distante con las personas que me rodean.	14	47%	8	27%	2	7%	3	10%	0	0%	3	10%	0	0%	30	100%
	11	Pienso que el trabajar en oficina, todo el día me está endureciendo emocionalmente.	13	43%	2	7%	4	13%	4	13%	2	7%	3	10%	2	7%	30	100%
	15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros de trabajo.	9	30%	4	13%	2	7%	2	7%	2	7%	6	20%	5	17%	30	100%
	22	Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	21	70%	3	10%	0	0%	2	7%	1	3%	1	3%	2	7%	30	100%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

GRÁFICA N°14. DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: valora el porcentaje que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, donde se observa que un 70% de los trabajadores no han presentado problemas interpersonales con sus compañeros de trabajo. Así mismo un 43% señala que trabajar en oficina todo el día no lo ha endurecido emocionalmente. Sin embargo, el 27% de los trabajadores señala que pocas veces al año se han sentido fríos y distantes con sus compañeros. Y un 20% pocas veces a la semana se han preocupado por lo que ocurra a sus compañeros de trabajo.

Distribución porcentual de los trabajadores según la dimensión Realización personal.

Variable: Dimensiones del síndrome de burnout

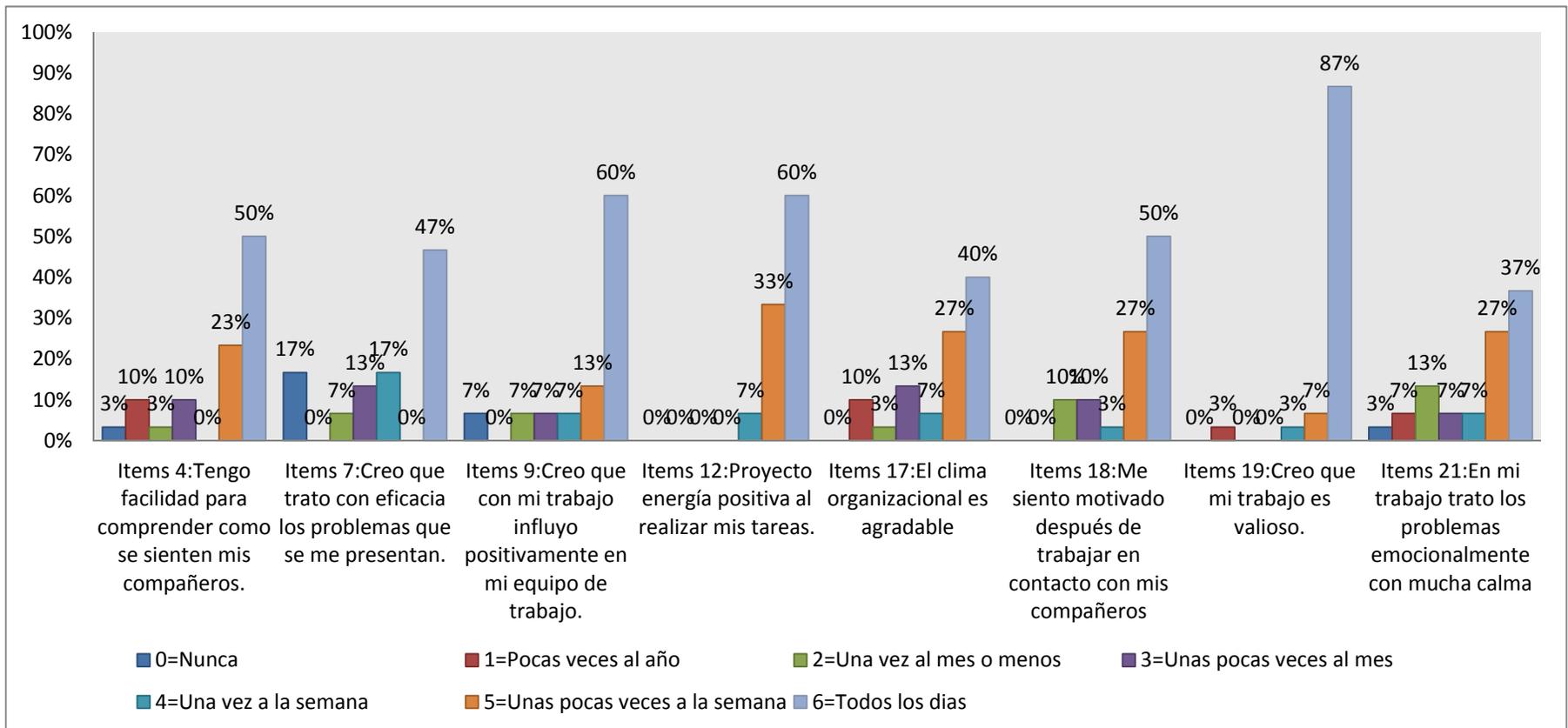
Indicador: Realización personal

Tabla N° 16

			0=Nunca		1=Pocas veces al año		2=Una vez al mes o menos		3=Unas pocas veces al mes		4=Una vez a la semana		5=Unas pocas veces a la semana		6=Todos los días		Total	
			P	%	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%
REALIZACIÓN PERSONAL	Items	Preguntas a evaluar																
	4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros.	1	3%	3	10%	1	3%	3	10%	0	0%	7	23%	15	50%	30	100%
	7	Creo que trato con eficacia los problemas que se me presentan.	5	17%	0	0%	2	7%	4	13%	5	17%	0	0%	14	47%	30	100%
	9	Creo que con mi trabajo influyo positivamente en mi equipo de trabajo.	2	7%	0	0%	2	7%	2	7%	2	7%	4	13%	18	60%	30	100%
	12	Proyecto energía positiva al realizar mis tareas.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	7%	10	33%	18	60%	30	100%
	17	El clima organizacional es agradable	0	0%	3	10%	1	3%	4	13%	2	7%	8	27%	12	40%	30	100%
	18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros	0	0%	0	0%	3	10%	3	10%	1	3%	8	27%	15	50%	30	100%
	19	Creo que mi trabajo es valioso.	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	1	3%	2	7%	26	87%	30	100%
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	1	3%	2	7%	4	13%	2	7%	2	7%	8	27%	11	37%	30	100%	

Fuente: Almarza y Medina (2024)

GRÁFICA N° 15. DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: se evaluó los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. El 87% de los trabajadores está seguro de que en su trabajo es muy valioso, y un 60% consideran que influyen positivamente y proyectan energía positiva al realizar sus actividades, y según su opinión son buenos haciendo su trabajo todos los días, igualmente el 50% se siente realizado y motivados cuando lleva a cabo su trabajo diariamente. Así como un 47% señala que tratan con eficacia todos los días los problemas que se les presentan.

Ítem N° 16. Considero que cumpla con las exigencias de la institución, en metas y plazos de entrega.

Variable: Efectos en el desempeño laboral

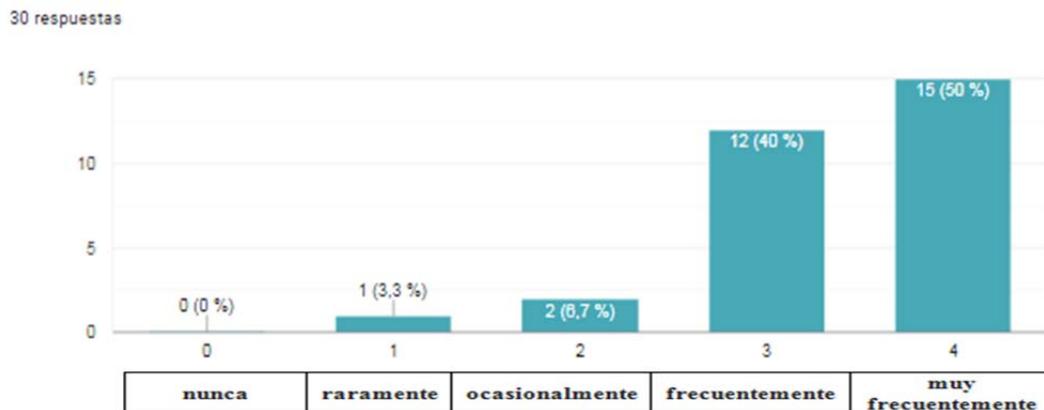
Indicador: Disminución de la satisfacción laboral

Tabla N°17

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
16	0	0%	1	3.3%	2	6.7%	12	40%	15	50%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°16



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: La grafica N° 17, señala un 50% de los trabajadores muy frecuentemente cumplen con la entrega y los plazos establecidos, así mismo un 40% indica que frecuentemente.

Ítem N° 17. Los errores persisten en el departamento.

Variable: Efectos en el desempeño laboral

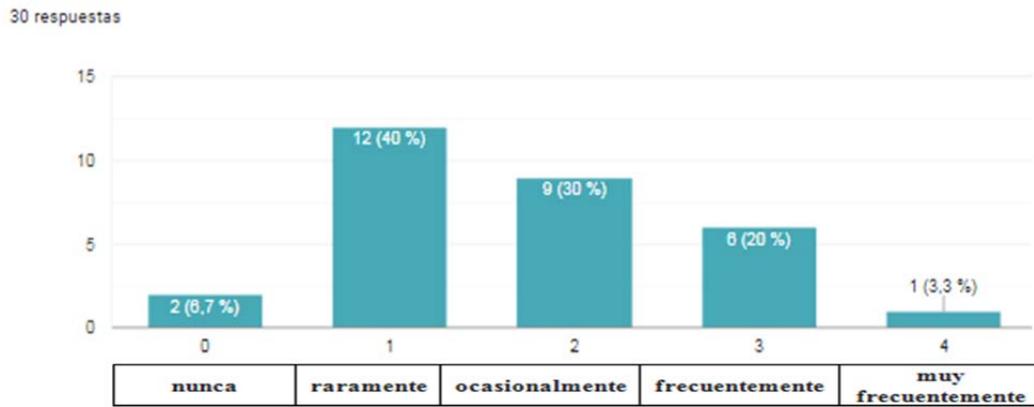
Indicador: Disminución de la satisfacción laboral

Tabla N°18

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
17	2	6.7%	12	40%	9	30%	6	20%	1	3.3%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°17



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: En la grafica opinan que raramente se ha presentado errores que persistan en su lugar de trabajo, mientras que un 30% indica que ocasionalmente si lo observa.

Ítem N° 18. Soy creativo en mi trabajo.

Variable: Efectos en el desempeño laboral

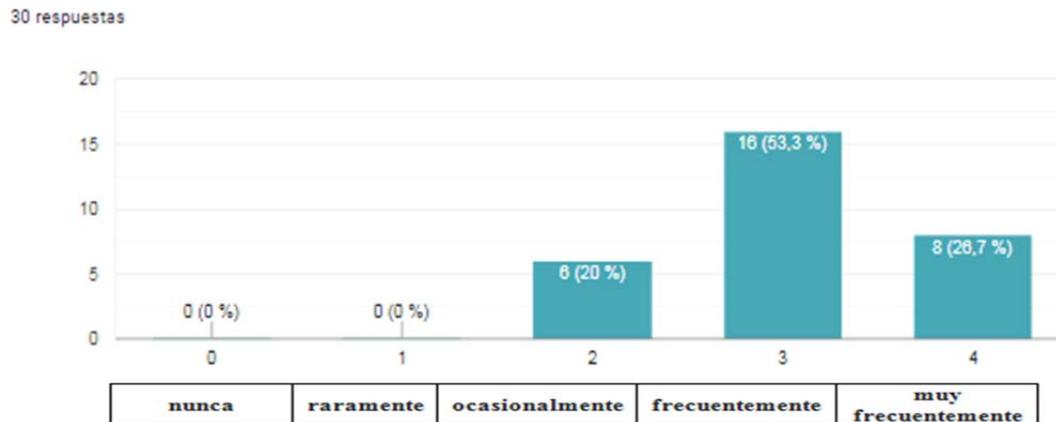
Indicador: Disminución de la satisfacción laboral

Tabla N°19

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%
18	0	0%	0	0%	6	20%	16	53.3%	8	26.7%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Grafico N°18.



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: En la grafica N°19, frecuentemente los trabajadores se sienten creativos en su lugar de trabajo con un 53,3%, representado por 16 personas con dicha opinion, asi mismo un 26,7% indican que la creatividad es la demuestra muy frecuentemente.

Ítem N° 19. Me siento irritado ante algunas solicitudes extras.

Variable: Efectos en el desempeño laboral

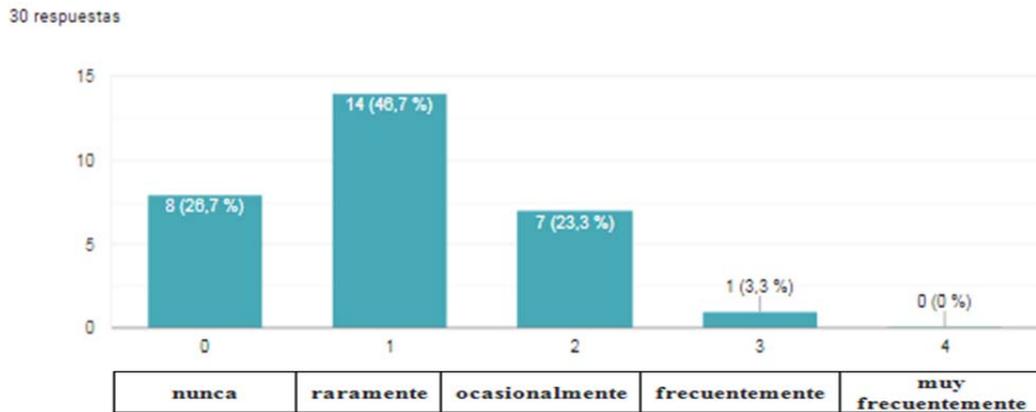
Indicador: Perdida de interés

Tabla N°20

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
19	8	26.7%	14	46.7%	7	23.3%	1	3.3%	0	0%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°19



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: En la grafica N°19, 14 trabajadores indican que raramente se sienten irritado ante alguna solicitud extra en su trabajo, representado con un 46,7%, el 26,7% indicaron nunca sentirse irritado.

Ítem N° 20. Mi ausencia en el trabajo son

Variable: Efectos en el desempeño laboral

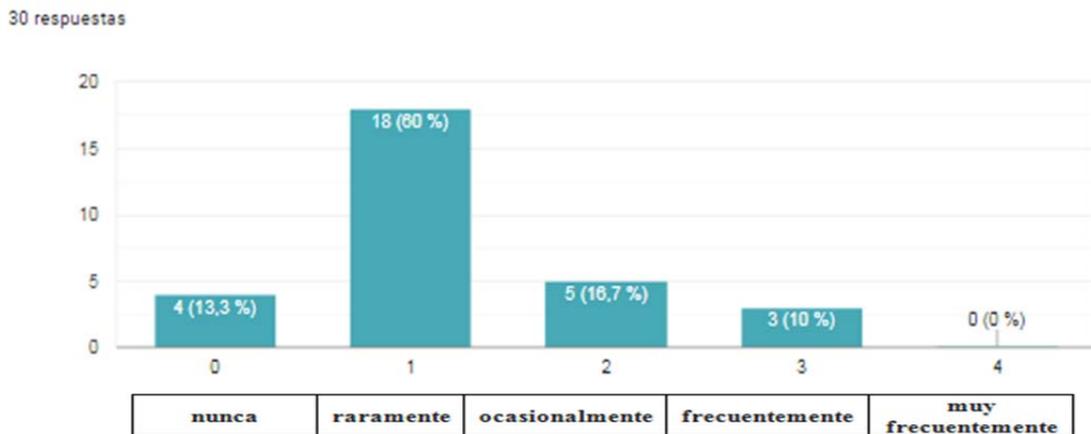
Indicador: Incremento de ausentismo

Tabla N°21

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
20	4	13.3%	18	80%	5	16.7%	3	10%	0	0%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°20



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: En la grafica N°20, raramente un 60% de los trabajadores administrativo faltan según su opinion propia, mientras que un 16,7% en ocasiones presentan ausencia en sus trabajos.

Ítem N° 21. Me siento pesimista ante nuevos retos.

Variable: Efectos en el desempeño laboral

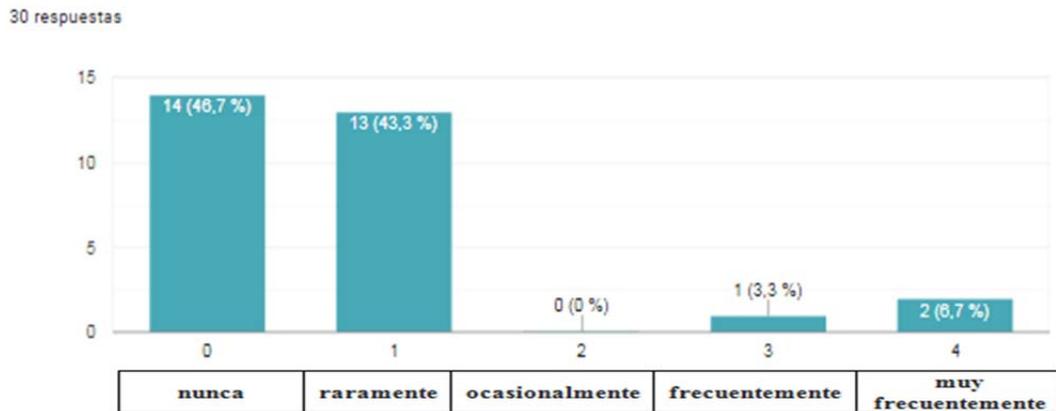
Indicador: perdida de interés

Tabla N°22

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
21	14	46.7%	13	43.3%	0	0%	1	3.3%	2	6.7%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Grafico N°21



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: En la grafica N°21, un 46,7% nunca y un 43,3% raramente, los trabajadores se han mostrado pesimista ante los nuevos retos que la institución haya presentado.

Ítem N° 22. Muestro apatía al realizar mis actividades

Variable: Efectos en el desempeño laboral

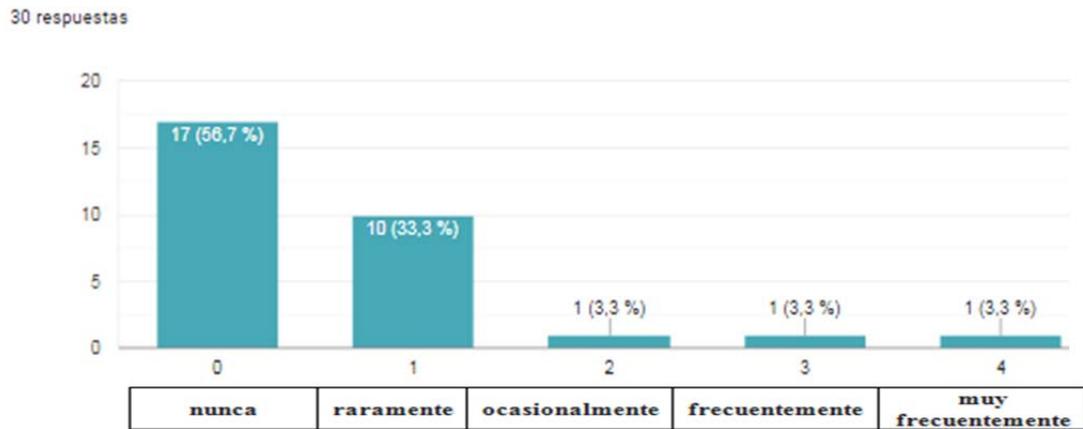
Indicador: perdida de interés.

Tabla N°23

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
22	17	56.7%	10	33.3%	1	3.3%	1	3.3%	1	3.3%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°22



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: En la grafica N°16, los trabajadores administrativos indicaron que al realizar sus actividades nunca han mostrado apatía, el cual es representado por un 56,7%, y un 33,3% indicaron que raramente muestran apatía ante sus tareas diarias.

Ítem N° 23. Mi lugar de trabajo es un caos y esta desorganizado.

Variable: Efectos en el desempeño laboral

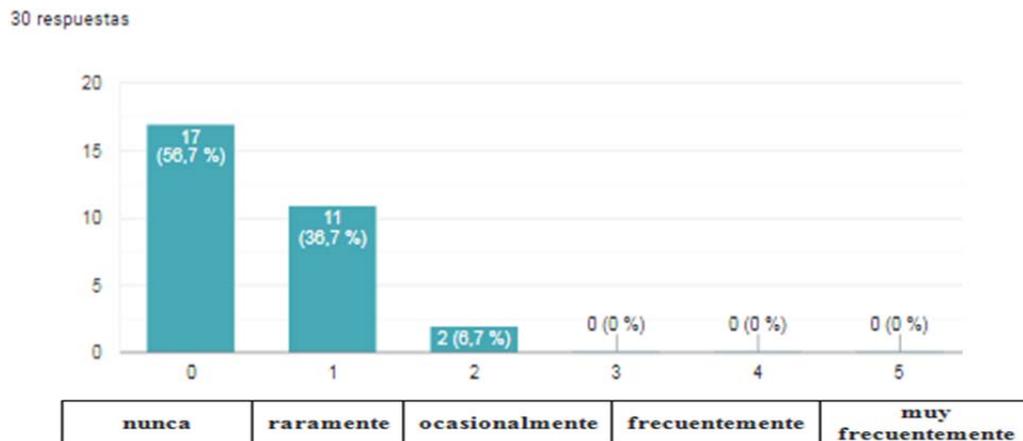
Indicador: perdida de interés

Tabla N°23

Ítem	nunca		raramente		ocasionalmente		frecuentemente		Muy frecuentemente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
23	17	56.7%	11	36.7%	2	6.7%	0	0%	0	0%

Fuente: Almarza y Medina (2024)

Gráfico N°24



Fuente: Almarza y Medina (2024)

Interpretación de la información: En la grafica N° 23, un 56,7% expresa que nunca su lugar de trabajo se ha visto en caos o desorganizado, mientras que un 36,7% indica que raramente pasa dicha eventualidad.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

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

La muestra de estudio estuvo comprendida por un 90% de personas femeninas, solo un 10% de personal fue masculino.

Al conocer dichas variables como el sexo, la edad, el estado civil, los hijos, el nivel educativo, la antigüedad, nivel de profesión, se comprueba con algunos estudios realizados que los trabajadores con mayor edad presentan menos desgaste profesional, y los trabajadores casados presentan índices menores de manifestación relacionadas con el síndrome en los trabajadores solteros, sin embargo en otros estudios y en el presente estudio los resultados no son concluyentes. Sin embargo, lo tomaremos como referencia para interpretación de los resultados.

En el primer objetivo que fue caracterizar a los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo, mediante el cuestionario con una escala de Likert, El cual el 73,3% se encontraba soltero, y un 23,3% casados, con una edad comprendida entre los 31-40 años representaba el 60% de la muestra. Donde el 60% de los trabajadores indica tener 2 o más hijos. Mientras que sus años de servicio, señala que son personal con más de 10 años dentro de la institución. Y solo el 36,7% de los trabajadores encuestados ha cursado carrera universitaria a nivel pregrado. Es decir, la muestra de estudio la mayoría de los resultados indico ser mujeres, solteras, en edades comprendidas de 31 a 40 años, con responsabilidades familiares y con más de 10 años de servicio en la institución y profesionales.

En el segundo objetivo específico se observó que los factores organizacionales a los que se exponen los trabajadores administrativos, pueden llegar a desarrollar manifestaciones de síndrome de burnout, donde un 56,7% de los trabajadores indicaron que el salario que perciben actualmente muy frecuentemente les afecta para su bienestar en la organización, así mismo indican que ocasionalmente cuentan con los equipos y mobiliarios que requieren para ejercer sus labores diarias; como también ocasionalmente se han visto afectados por la suspensión del servicio del comedor, y que raramente les afecta los horarios actuales establecidos por las rutas, tanto para sus entradas como salidas. Adicionalmente indicaron que sus años de servicios nunca les ha afectado en su salud, representado por un 43,3%. Sin embargo, la situación del país ocasionalmente y muy frecuentemente afecta su permanencia en la institución de estudio con un 30% de afirmación.

En relación con el tercer objetivo específico donde se identifican las dimensiones del síndrome de burnout que pudieran estar presente en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo, los resultados evidencian niveles bajos de cansancio emocional y despersonalización, los cuales no son valores significativos y a este nivel no afectan la salud de los trabajadores. Así mismo, se identifican altos niveles de despersonalización, indicando que un 70% nunca han llegado a malestares con sus compañeros. Así mismo, un 47% nunca muestran ser insensible, frío y distantes con las personas que le rodean, sin embargo, solo un 20% señala que pocas veces a la semana se preocupan por sus compañeros.

En cuanto a la dimensión de realización personal la mayoría señaló haber mantenido el interés por su trabajo; es una contribución valiosa y su influencia por parte de los trabajadores a la institución de estudio es de manera positiva; así mismo, un 40% de los trabajadores afirman estar en un clima organizacional agradable; y solo

un 10% expresan que pocas veces al año tienen facilidad para comprender como se sienten sus compañeros.

Con respecto al cuarto objetivo específico que se refiere a describir los efectos de las manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout, sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo, los resultados demuestran que existe efectos de estrés a nivel bajo indicando que nunca han mostrado pesimismo, apatía, caos o desorden en su trabajo, y que raramente persisten errores o se muestran irritados por tareas extras, así como también, un 80% indicaron que raramente presenta ausentismo y un 50% señala ser muy creativos y cumplidores con las exigencias laborales.

Finalmente, en respuesta al objetivo general de esta investigación, la cual buscaba analizar las manifestaciones compatibles con el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una institución de educación superior en el estado Carabobo, se concluye que no existen manifestaciones compatibles con el Síndrome de Burnout evidenciando muy bajo riesgo para los trabajadores administrativos de la organización objeto de estudio, de sufrir dicho Síndrome.

LISTA DE REFERENCIAS

Arias, Fideas (2006). **El proyecto de investigación**. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme. Caracas

Arias, Fideas (2012). **El proyecto de investigación. Guía para su elaboración**. 6° Edición. Episteme.

Aroca, África (1999). **Proceso de Elaboración de Instrumentos de Recolección de datos**. UPEL-IMP. M.

Delgado, Yamile (2008). **La investigación social en proceso**. Editorial Lainet, Venezuela

Delgado, Yamile y Colombet, Cristian (2009). **XVIII desgaste profesional: Relaciones industriales: reflexiones teóricas y prácticas (377-396)** editorial Lainet, Venezuela

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

Freudenberg, Herbert (1974). **Agotamiento del personal**. Revista de Asuntos Sociales, 30, (9-165)

Gándara Jesús, Cabrera Forneiro, Fuertes José, Plumed Calixto (1994). **Enfermería legal**. Universidad pontificia comillas, editorial libro del año s.l. libro en línea disponible en :
<http://books.google.co.ve/books?id=QCrTVGT000YC&pg=PA176&dq=el+estres+de+gandara+cabrera+fuertes+y+plumed&hl=es&sa=X&ei=7WWIUcvoL42w8QSF1>

4CwAg&sqi=2&ved=0CC0Q6AEwAA#v=onepage&q=el%20estres%20de%20gand
ara%20%2C%20cabrera%20fuertes%20y%20plumed&f=false

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Lucio (2002). **Metodología de la investigación**. Editorial Mc Graw Hill 2° Edición.

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

Monte Gil y Pereiró José (1997). **Desgaste psíquico en el trabajo**. Pirámide, España
Monte, Pedro y Peiró José (1999). **El síndrome de Quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar**. Pirámide. España

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

Neffa, Julio César (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio. Libro en línea. Disponible en: <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/neffa-riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

Lovo, Javier (2020). **Síndrome de Burnout: Un problema moderno**. Artículo científico posgrado universidad de el Salvador. Documento disponible en: www.semanticscholar.org. Consulta :2023, Julio 16.

Maslach Christina (1993). **Burnout: Una perspectiva multidimensional**. Documento online disponible en: APA PsycNet. Consulta: 2023, Julio 16.

Maslach, Christina. y Jackson, Susan (1977). **Burnout out: Human Behaviour**. New York: Tealh.

Maslach, Christina y Jackson, Susan (1996). **Inventario “burnout” de Maslach**. New York: Tealh.

Maslach, Christina. y Jackson Susan (1981). **The measurement of experienced burnout**. (pp 99-113) **Revisit J Organ Behav**

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

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

Palella, Stracuzzi y Martins, Feliberto (2003). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. FEDEUPEL. Disponible: [www. Gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/mancaravila.html](http://www.Gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/mancaravila.html)

Parra Silva, Carrión Auria, y Gallardo, K. (2022). **Síndrome de Burnout en el personal docente de la universidad técnica estatal de quevedo**. Documento online disponible en: (PDF) [síndrome de burnout en el personal docente de la universidad técnica estatal de quevedo](#). Ecuador

Patiño D. y Rubio, S. (2020). **Prevalencia del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes Venezolanos y su Relación con el Contexto de Crisis Sanitaria en Venezuela.** Revista Medicina Interna, Educación Médica y Comunidad. Documento en línea. Disponible en: [Portada Volumen 36 N°2A SVMI \(bvsalud.org\)](http://bvsalud.org).

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

ANEXO A - CUESTIONARIO

CUESTIONARIO ANÓNIMO - CON FIN ACADÉMICO

Edad: _____ Estado Civil: _____ Nivel Académico _____
 Sexo: _____ N° de hijos: _____ Amiguedad: _____
 Señale el número según su opinión en las siguientes enunciados:

	0-Nunca	1-Raramente	2-Ocasionalmente	3-Frecuentemente	4-Muy Frecuentemente	5-Muy Frecuentemente
Me afecta el salario que percibo en la actualidad.						
Tengo los equipos y mobiliarios necesarios para realizar mis actividades.						
Los horarios actuales de las rutas de transporte me afecta para su entrada o salida a la institución.						
Me afectan las suspensiones del servicio del comedor.						
Me siento desgastado por la cantidad de años de servicios.						
La situación actual del país afecta mi permanencia dentro de la institución						

	0-Nunca	1-Pocas veces al año	2-Pocas veces al año	3-Una vez al mes o menos	4-Una vez al mes	5-Una vez a la semana	6-Una vez a la semana	7-Todos los días
Me siento emocionalmente agotado, al trabajar 8 horas diaria								
Me siento cansado al finalizar mi jornada de trabajo								
Cuando me enfrento a una jornada de trabajo me siento fatigado antes de iniciar con el trabajo.								
Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros								
Creo que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.								
Siento que trabajar todo el día realizando mis tareas supone un gran esfuerzo y me cansa.								
Creo que trato con eficacia los problemas que se me presentan.								
Siento que mi trabajo me está desgastando								
Creo que con mi trabajo influyo positivamente en mi equipo de trabajo.								
Me he vuelto más insensible, frío y distante con las personas que me rodean.								
Pienso que el trabajar en oficina, todo el día me está endureciendo emocionalmente.								
Proyecto energía al realizar mis tareas.								
Me siento frustrado cuando no me rinde el tiempo para cumplir con mis tareas								
Creo que trabajo demasiado como personal administrativo								
No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros de trabajo.								
Las tareas administrativas me desconectan de mis familiares								
El clima organizacional es agradable.								
Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis compañeros								
Creo que mi trabajo es valioso.								
Me siento al límite de mis posibilidades								
En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma								
Creo que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.								

	0-Nunca	1-Raramente	2-Ocasionalmente	3-Frecuentemente	4-Muy Frecuentemente
Considero que cumplo con las exigencias de la institución, en metas y plazos de entrega.					
Los errores persisten en el departamento					
Soy creativo en mi trabajo					
Mi ausencia en el trabajo son					
Me siento irritado ante algunas solicitudes extras					
Me siento pesimista ante nuevos retos.					
Muestro apatía al realizar mis actividades.					
Mi lugar de trabajo es un caos y está desorganizado.					

ANEXOS B - CONSTANCIAS

CONSTANCIA DE DESIGNACIÓN DE TUTOR

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CONSEJO DE ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
VALENCIA, VENEZUELA



Nº 1

Valencia, 08 de Diciembre de 2023.

Ciudadana Profesora:
Prof. Sujei Almao

Cumplo con informarle que el Consejo de Escuela de Relaciones Industriales en su sesión ordinaria No. 701, celebrada el día 08/12/2023, acordó designarla como Tutora del Proyecto de Trabajo de Grado titulado: **SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE NÓMINA DIARIA EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO CARABOBO** con el cual el (los) Br(es). **Almarza, Yessica y Medina, Isamar**, portadores de la cédula Nº 24.293.086 y 21.216.793 respectivamente, quien(es) aspira(n) obtener el título de Licenciado en Relaciones Industriales. (Bárbula)

Atentamente,


Prof. Raúl Núñez
Director – Presidente del Consejo de Escuela de Relaciones Industriales



NOTA: Favor entregar una fotocopia de este oficio al (los) bachiller(es), en virtud de que éste es uno de los requisitos obligatorios para anexar escaneado en el Cd.

Realizado por María Luisa M. E.
Secretaría de Escuela de R.I.

Edif. Uno. P.B. Campus Bárbula. Municipio Naguanagua. Edo. Carabobo.
Telf.: 0241-6147994 / Campus La Morita – Edo. Aragua, Telf. 0243 – 2710606
www.faces.uc.edu.ve

#HaciaLaNuevaVisiónDeUniversidad

SOLICITUD DE CAMBIO DE TITULO



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



Valencia, 18 de Marzo del 2024

Señores
Prof. Raúl Núñez Director-Presidente del Consejo de Escuela de Relaciones Industriales
Miembros del Comité Académico
Coordinación de Trabajo Especial de Grado FACES

CAMBIO DE TÍTULO

La presente tiene por finalidad solicitar su autorización para cambiar el título del Trabajo Especial de Grado con el cual las Bachilleres Almarza, Yessica 24.293.086 y Medina, Isamar 21.216.793 aspiran a obtener el título de Licenciadas en Relaciones Industriales; Las modificaciones que se proponen son las siguientes:

Título Anterior: SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE NÓMINA DIARIA EN UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO CARABOBO

Nuevo Título propuesto: SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO CARABOBO

Las razones que justifican los cambios anteriores se basan al ajuste de la población de estudio.

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de Ustedes,

Sin más a que hacer referencia, se despide atentamente,

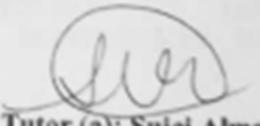
Tutor (a): Sujei Almarza
C.I: 14.923.552

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

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

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEL ESTADO CARABOBO


Tutor (a): Sujei Almao
CI: 14.923.552

Acceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales
Por: Sujei Almao
C.I. V-14.923.552

Bárbula, Marzo 2024

**ANEXOS C
VALIDACIÓN DE EXPERTOS.**



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



JUICIO DE EXPERTO

Yo, Bruno M. Valera H., titular de la Cédula de Identidad No. 7.575.154, de Profesión Ldo. En Relaciones Industriales, por medio de la presente hago constar que **he validado** el Trabajo de Grado cuyo título es: **"SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR DEL ESTADO CARABOBO"** realizado por: Almarza L. Yessica C., titular de la cédula de Identidad: 24.293.086, Medina C. Isamar M., titular de la cédula de Identidad: 21.216.793, y considero que el presente instrumento es apto para ser aplicado, ya que permite responder a los objetivos planteados.

Bruno M. Valera H. V7575154
Experto
Bruno Valera C.I.
Experto en Estadística
V7575154



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



JUICIO DE EXPERTO

Yo, Omar W. Mendoza Q., titular de la Cédula de Identidad No. 12.761.400, de Profesión Lcdo. En Relaciones Industriales, por medio de la presente hago constar que **he validado** el Trabajo de Grado cuyo título es: "**SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR DEL ESTADO CARABOBO**" realizado por: Almarza L. Yessica C., titular de la cédula de Identidad: 24.293.086, Medina C. Isamar M., titular de la cédula de Identidad: 21.216.793, y considero que el presente instrumento es apto para ser aplicado, ya que permite responder a los objetivos planteados.

Experto

C.I. 12761400

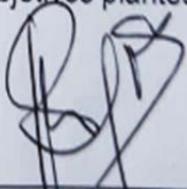


UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



JUICIO DE EXPERTO

Yo, Belkis C. Rojas de Rossodivita, titular de la Cédula de Identidad No. 4.872.471, de Profesión Docente y Especialista en Salud Ocupacional, por medio de la presente hago constar que **he validado** el Trabajo de Grado cuyo título es: **"SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR DEL ESTADO CARABOBO"** realizado por: Almarza L. Yessica C., titular de la cédula de Identidad: 24.293.086, Medina C. Isamar M., titular de la cédula de Identidad: 21.216.793, y considero que el presente instrumento es apto para ser aplicado, ya que permite responder a los objetivos planteados.



Experto
C.I. 4872471

COEFICIENTE ALFA CRONBACH

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	TOTAL PUNTAJE	
1	4	2	2	2	1	3	1	2	2	3	0	1	4	1	4	3	2	4	4	0	1	1	4	5	6	0	2	0	3	2	3	3	2	1	1	1	1	81	
2	4	3	4	4	0	1	0	5	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	3	3	3	1	0	0	0	118	
3	4	1	3	2	3	4	5	5	3	6	0	6	6	6	5	0	3	6	6	5	6	5	6	6	6	3	6	0	4	3	4	4	3	2	0	1	1	139	
4	4	2	4	2	0	2	2	2	2	2	0	0	6	2	6	1	0	6	1	1	1	1	3	6	6	0	1	0	4	1	4	4	1	3	1	0	0	81	
5	3	3	1	2	0	0	0	3	2	5	3	3	1	0	6	1	5	6	1	1	0	0	6	6	6	4	3	0	1	2	2	2	0	1	0	1	0	80	
6	4	3	1	2	0	3	3	3	1	5	0	1	6	1	6	0	0	5	3	1	1	0	5	6	6	1	6	0	3	1	2	2	0	1	0	0	82		
7	4	2	0	3	4	4	4	6	2	6	1	5	6	5	3	0	0	6	2	5	0	0	1	5	6	5	5	0	4	1	3	3	2	2	1	0	1	107	
8	2	3	1	1	0	1	3	5	2	5	0	2	6	2	6	1	4	6	4	0	0	1	6	6	6	1	2	0	4	1	4	4	1	1	0	0	0	91	
9	4	1	0	4	0	4	1	2	0	6	2	0	6	0	6	5	6	5	6	5	4	4	3	3	5	6	5	4	3	3	3	2	0	0	3	4	0	115	
10	3	2	1	0	1	2	4	3	4	6	1	1	5	3	5	2	2	4	5	2	0	2	3	5	6	5	5	0	4	0	2	1	1	1	0	0	0	91	
11	3	3	1	0	0	3	5	5	3	0	0	4	6	1	6	1	1	6	2	4	5	6	5	6	6	1	3	0	4	1	4	4	1	1	1	0	1	103	
12	4	3	4	4	3	4	3	5	1	6	0	1	6	5	5	1	0	5	0	5	5	0	6	3	6	0	6	0	3	2	2	2	0	1	0	0	0	101	
13	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	0	2	5	1	1	0	3	6	3	2	3	0	6	6	6	6	5	0	3	2	4	4	2	1	1	0	0	102	
14	2	3	0	2	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	5	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	0	3	0	2	2	4	4
15	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	1	4	3	6	3	3	6	3	4	5	4	5	6	6	2	6	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	113	
16	4	1	1	4	1	2	0	1	0	5	0	1	6	0	6	0	0	6	1	0	0	6	0	0	6	6	6	1	0	4	1	3	3	0	1	0	1	0	77
17	4	2	2	0	0	4	0	1	1	6	0	0	6	1	6	0	0	6	0	0	0	0	3	3	6	0	6	0	4	3	3	3	1	1	0	0	1	73	
18	4	3	2	1	1	2	2	1	1	5	1	1	5	3	6	0	0	6	1	3	0	1	1	5	6	5	5	1	4	3	3	3	1	1	1	1	1	90	
19	4	2	2	2	4	4	6	6	6	6	0	4	4	5	6	1	5	5	6	5	6	5	6	6	6	4	6	1	4	2	4	4	1	0	1	1	0	140	
20	3	4	0	0	4	1	5	6	2	6	0	3	6	5	6	1	3	6	3	4	0	2	6	4	5	3	6	0	4	1	3	3	1	1	1	1	0	109	
21	2	4	0	0	0	0	1	1	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	1	0	5	0	6	6	6	0	6	0	3	1	3	3	1	2	0	0	0	75	
22	4	2	3	3	4	4	5	5	4	6	0	4	5	5	5	5	5	5	3	6	5	5	5	6	5	5	5	3	3	2	3	3	2	3	1	3	2	144	
23	4	3	1	0	3	4	5	5	2	5	1	2	3	3	4	2	4	5	2	2	2	0	5	2	4	3	2	0	2	1	2	2	2	2	1	1	1	92	
24	3	4	1	0	1	1	1	3	0	6	0	1	5	5	6	1	2	5	3	6	5	6	5	6	6	4	5	0	3	2	4	4	1	1	1	0	1	108	
25	4	3	2	2	0	4	1	2	5	6	0	1	6	3	6	0	0	6	0	2	0	0	5	6	6	1	6	0	3	1	3	3	1	1	0	0	1	90	
26	4	1	1	0	0	3	1	2	1	5	0	2	4	3	6	0	1	5	5	0	1	1	1	6	6	0	0	1	3	3	3	1	1	0	0	1	75		
27	2	2	1	3	2	2	4	3	1	1	0	0	1	3	3	3	2	5	0	2	3	3	6	5	6	6	4	0	4	1	3	3	0	0	1	1	0	86	
28	2	2	2	2	3	2	2	2	2	6	3	3	3	0	6	5	6	6	1	6	4	0	4	2	6	3	4	6	4	4	4	0	2	4	0	0	115		
29	4	4	2	2	2	3	2	1	1	6	1	1	6	1	6	3	0	6	2	1	6	5	6	6	6	3	5	1	4	2	4	4	1	1	0	0	1	109	
30	1	2	3	0	1	2	2	1	5	5	3	2	3	4	3	1	4	6	2	6	3	1	2	3	3	4	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	1	91	
SUMA	101	74	51	51	42	74	75	94	59	143	18	52	143	71	152	40	61	166	78	81	80	61	134	147	169	89	126	28	102	54	92	90	29	37	21	20	17	2322	
PROMEDIO	3,4	2,5	1,7	1,7	1,4	2,5	2,5	3,1	2,0	4,8	0,6	1,7	4,8	2,4	5,1	1,3	2,0	5,5	2,6	2,7	2,7	2,0	4,5	4,9	5,6	3,0	4,2	0,9	3,4	1,8	3,1	3,0	1,0	1,2	0,7	0,7	0,6	97,40	
DESVIACION	0,9	0,9	1,2	1,4	1,5	1,3	1,8	1,8	1,7	1,8	1,0	1,6	1,6	2,0	1,6	1,6	2,1	0,6	2,0	2,2	2,4	2,2	1,7	1,4	1,0	2,2	1,9	1,7	0,8	0,9	0,7	0,8	0,8	0,8	0,9	1,0	0,6	21,88	
VARIANZA	0,8	0,8	1,5	1,9	2,2	1,8	3,2	3,1	2,7	3,2	1,0	2,6	2,7	3,8	2,5	2,6	4,3	0,4	4,1	4,8	5,6	4,9	3,0	2,0	0,9	4,7	3,5	3,0	0,6	0,9	0,5	0,7	0,6	0,7	0,8	0,9	0,4	478,59	
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																																							83,92

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0,8476$$

Este Instrumento es de Muy Alta Confiabilidad

TOTAL ITEMS = 37

Rangos	Coefficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
BRUNO M. VALERA H.
C.I. V-7.575.154
ESPECIALISTA EN ESTADISTICA