

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA.  
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO



ANÁLISIS DEL SINDROME BURNOUT EN EL MARCO DE LA LOPCYMAT EN  
RELACIÓN A LOS TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA  
DE LA EMPRESA FARMATODO.C.A (FARMACIA KAVAC)  
ANACO ESTADO ANZOÁTEGUI AÑO 2016.

Autores:

Sorelys Márquez CI: 14.155.533

José Jesús Rojas CI: 24.230.740

**Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito  
para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública**

Cantaura, Febrero del 2017

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO



ANÁLISIS DEL SINDROME BURNOUT EN EL MARCO DE LA LOPCYMAT EN  
RELACIÓN A LOS TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA  
DE LA EMPRESA FARMATODO.C.A (FARMACIA KAVAC)  
ANACO ESTADO ANZOATEGUI AÑO 2016.

Tutor Académico:  
Lcda. Mabel Ovalles

Bachiller(es):  
Sorelys Márquez CI: 14.155.533  
José Jesús Rojas CI: 24.230.740

---

**Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito  
para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública**

Cantaura, Febrero del 2017.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
COMISIÓN DE GRADO CONTADURÍA PÚBLICA**



**ANÁLISIS DEL SINDROME BURNOUT EN EL MARCO DE LA LOPCYMAT EN  
RELACIÓN A LOS TRABAJADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA  
DE LA EMPRESA FARMATODO.C.A (FARMACIA KAVAC)  
ANACO ESTADO ANZOATEGUI AÑO 2016.**

El jurado hace constar que ha asignado a esta tesis la calificación de:

**APROBADO**

Jurado Calificador:

---

**Lcda. Mabel Ovalles**  
Asesor Académico

---

**Lcda. Evelyn Pinto**  
**Jurado Principal**

---

**Lcda. Tairi Morffe**  
**Jurado Principal**

Cantaura, Febrero de 2017

## RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado:

*Los trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del consejo de núcleo quien lo participara al consejo universitario.*



## DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo de grado primeramente a Dios todo poderoso, el creador de todas la cosa, a mis padres, hermanas, sobrinos y demás familiares que fueron los que me brindaron su apoyo incondicional y me impulsaron a culminar con éxito mi carrera universitaria.

A la casa más alta Universidad de Oriente ,quien me abrió sus puertas durante estos cinco años , dándome la oportunidad de formarme como persona y profesional. Se lo dedico a mis más grandes amores y tesoro como son mis hijas y mi esposo ustedes estuvieron en los momentos más difíciles siempre brindándome su apoyo incondicional, cariño, confianza y comprensión en todo momento.

Y a todos lo que de una forma u otra fueron parte de este recorrido para poder lograr mis objetivos a cumplir a ustedes también se los dedico

“Eres capaz de mucho más de lo que estás pensando, imaginando o haciendo ahora.”

*Sorelys Márquez*

## DEDICATORIA

En todo el recorrido por la Universidad de Oriente, me topé con días buenos y otros que no quisiera recordar, pero están allí, haciendo parte de mi vida, como una anécdota más que contar, días de alegría, desvelos, tristeza, sabiendo siempre que en cada tropiezo, la consigna era y sigue siendo el levantarse, sacudirse y seguir avanzando aunado a esto un sinfín de obstáculos a los cuales tuve q hacer frente, pero con la ayuda y el apoyo moral, de mis seres queridos más cercanos, pude librar dichas batallas y al final erguirme victorioso.

La primera persona que siempre he tenido en mente desde que decidí emprender este recorrido es El, el Dios altísimo, ese a quien muchos en ocasiones olvidan, aquel cuya existencia pretende ser negada por aquellas mentes más poderosas, pero que una y otra vez la misma ciencia confirma su existencia, esa persona que sin aun yo conocer de ella, me amo, y constante mente cuida cada paso y cada proceder de mi vida y hoy me da la oportunidad de alegrarme y de acercarme cada día más a mi meta propuesta por tal motivo, todo lo que hago, lo hago por ti mi Dios.

Mi segundo personaje, y obviamente no podía faltar, es esa mujer valerosa que cada día de mi vida, durante estos 22 años, ha sido más que una mano amiga, ha sido mi maestra, mi consejera, mi compañera, que al inicio de cada día preguntaba qué materia vería ese día con la intención de indagar en si misma a ver si poseía conocimientos de las misma, con la simple intención de aportarme algo, y junto a mi soñó cada día, el alcance de cada uno de los objetivos que me propuse, y hoy en día doy gracias a Dios, por darme tan grande galardón, que me da aliento, y me levanta el ánimo y las fuerzas cuando estos no están, y con gran esfuerzo y dedicación, tuvo la osadía de ejercer el papel de madre y padre a la vez, aunque estas palabras no

alcanzan para retribuirte todo lo que has hecho por mí, desde lo más profundo de mi ser esto es por ti, Isbelia Candelaria Rojas García, este logro y todos los venideros.

*José Jesús Rojas*

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecerle primeramente a Dios por permitirme vivir esta etapa en mi vida que con mucho esfuerzo, dedicación y sacrificio pude culminar con bien lo que en un principio fue un poco difícil hoy puedo decir que querer es poder. Este trabajo de grado ha sido una gran bendición en todo sentido y se lo agradezco Dios por esta meta cumplida, gracias por estar presente en esta etapa tan importante en mi vida, buscando siempre lo mejor para mí.

Gracias a mis padres: Yovani Márquez e Irma Silva esto es para ustedes, ustedes son mi mayor ejemplo a seguir de lucha y de que cuando se quiere se puede, gracias por estar siempre allí apoyándome en todo momento los amo infinitamente. A mis hermanas, Vanessa Márquez, Yovana Márquez, Soylen Márquez, esto también es parte de la honra que un hijo le debe a sus padres y ustedes son ejemplo de ello, a mis sobrinos para ustedes también dedico este esfuerzo.

A personas muy especiales que aunque no estén con nosotros y pase el tiempo siempre estarán en nuestros recuerdos como no agradecerles, ustedes también forman parte de mi vida y mi historia gracias a mis abuelos: Saturnino Silva y Rosa Márquez.

A mis hijas Génesis y Genezareth Márquez ustedes son el motivo por el que lucho cada día por ser una mejor persona, en todos los ámbitos mis logros son sus logros y esta victoria es para ustedes y por ustedes, si yo pude ustedes también pueden lograr esto y mucho más.

A mi esposo Alexander Rodríguez, gracias por el apoyo incondicional, por las palabras de aliento cuando sentía decaer y abandonar, sin ti esto no hubiera sido posible.

A mis compañeros de clases: Isolina Aguirre, Rosa Maestre, Laionel Mitchell, Edgar Gragirena, Arlex Urbaez, Alexis Aquia, Luis David Ruiz, Fanny Ruiz, Katherine Gómez, con ustedes compartí momentos inolvidables e inigualables, entre risas, lágrimas y alegrías podemos decir que somos Udistas con mucho orgullo.

A mi compañero de tesis Jesús Rojas eres y serás el mejor compañero de todos, tu paciencia y compañerismo, te han convertido en parte de mi familia.

A la Universidad de Oriente por ser mi segunda casa durante estos 5 años de carrera y a los Profesores. Yovana Márquez, Evelyn Pinto, Belmarys Gonzales, Tahiry Morffé, Amilkar Tenias, de quienes tuve la dicha de recibir sus enseñanzas para poder lograr esta gran meta.

A nuestra tutora la Licenciada Mabel Ovalles quien sin importar sus compromisos tanto laborales como profesionales no dudo en creer en nosotros brindarnos su asesoría y su amistad de manera incondicional a usted profesora gracias.

A la Licenciada Yovana Márquez , gracias por sus asesoría y enseñanzas , tuve la dicha y la oportunidad de tener a mi hermana dentro de la casa de estudio UDO extensión Cantaura, agradecida con la vida por tan hermosa oportunidad, creo que nunca imaginamos ni en sueños que esto lo íbamos a vivir juntas gracias por tu apoyo incondicional.

*Sorelys Márquez*

## AGRADECIMIENTOS

La lista de aquellas personas que pasaron a formar parte importante de mi vida y el trayecto de la carrera Contaduría Pública en la Universidad de Oriente, es larga, y el temor me invade, solo por el simple hecho de no incluir a alguno de ellos en la misma.

Principalmente agradezco a un ser superior en todos los aspectos, que aun ni la luna, el sol, o la misma tierra, escapa de su supremo poder, a *Dios nuestro Señor*, al cual agradezco tanto las cosas malas y las buenas, y por las cosas que tengo y así mismo las que aún no poseo.

A *mi familia*, nuevamente mi madre, Isbelia Candelaria Rojas García, mis hermanos, Greisbell Marín Rojas, Fabio Gonzales, Sergio Gonzales y Gabriela Rodríguez, y a mis demás familiares que de una u otra manera dieron su apoyo.

A *mis Hermanos Espirituales*, por su constante apoyo, a los pastores, Daniel Ruiz y Rosa de Ruiz por sus consejos y enseñanzas.

A *mis amigos externos*, Nataniel Ruiz, Noé Ruiz, Nehemías Ruiz, Abraham Alvares, Jesús Castellar, Jesús Gabriel Gonzales, Lisbeth Díaz, Pedro Figuera, Robert Rangel, Dorielys Lossada.

A *mi excelente tutora*, Lcda. Mabel Ovalles, cuyo aporte y guía para este proyecto de investigación fue de gran utilidad, y e ningún momento negó sus conocimientos.

A mi profesora, Yovana Márquez, que así mismo también aportó su gran conocimiento para el desarrollo de este trabajo de grado, y en ningún momento cerró las puertas de su hogar, ni negó la posibilidad de extender su mano para ayudar.

*A todo el grupo de docentes* que con mucha ética profesional y calidad humana, supieron formar al contador que hoy presenta el proyecto, a ustedes Mabel Ovalles, Evelyn Pinto, Yovana Márquez, Carmen Martínez, Amilkar Tenias, Antonio Zamora, Maritza Betancourt, Tahirí Morffe, Alexandra Vilera, Anawis Torres, María Rondón, Luisa Acuña.

*A mis compañeros de clases*, Edgar Gragirena, Arlex Urbaz, Laionel Mitchell, Isolina Aguirre, Rosa Maestre, Jesús Brito, José García, Cecilia Rincón, Génesis Tablante, Luis David Ruiz, Katherine Gómez, Alexis Aquia, Andrea Molina, en especial a, Angeles Mendez, a quien aprecio con todo el corazón.

*A mi compañera de tesis*, Sorelys Márquez, por su ayuda, dedicación, paciencia y comprensión en los momentos difíciles.

*A la empresa*, Farmatodo C.A por brindar su apoyo para realizar este trabajo de investigación.

*A todo aquel que pude olvidar incluir, pero sin embargo, procuran mi bien y éxitos,  
Muchísimas Gracias!*

*José Jesús Rojas*



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**ANÁLISIS DEL SÍNDROME BURNOUT EN EL MARCO DE LA LOPCYMAT  
EN RELACIÓN A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA  
DE LA EMPRESA FARMATODO.C.A (FARMACIA KAVAC)  
ANACO ESTADO ANZOATEGUI AÑO 2016.**

**Cantaura, Febrero de 2017**

**Asesor (a) académico (a):  
Lcda. Mabel Ovalles**

**Realizado por:  
Rojas José Jesús Márquez Sorelys**

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo primordial, analizar el Síndrome Burnout en el marco de la LopcyMAT en relación a los trabajadores del área administrativa. Caso de estudio: empresa Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac). Explicando así, que el síndrome Burnout, es un estado crítico de cansancio y deterioro emocional, resultante por la sobrecarga del trabajo, quien padece este Síndrome, constantemente esta malhumorado, desanimado y en ocasiones agresivo, lo que trae como consecuencia que este se convierta en un mal trabajador, afectando su vida laboral, y otros ámbitos cotidianos como la familia, en otras palabras, se trata de un conjunto de conductas (como el deterioro del rendimiento, pérdida del sentido de responsabilidad, falta de motivación, entre otros) que afecta tanto el factor interno (valores individuales y sociales) como al externo (aspectos laborales e institucionales). Y teniendo como principales conclusiones que, este síndrome se manifiesta por tareas monótonas y repetitivas, y cuando la antigüedad de un cargo es muy prolongada, además de notar, que sus síntomas son más de carácter psicológico que físicos, afectando así, la normal consecución de las tareas del empleado.

**Palabras Claves:** Síndrome, Burnout, Estrés Laboral, LopcyMAT, Departamento, Administración.

## ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTOS .....	viii
RESUMEN.....	xii
ÍNDICE GENERAL.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvi
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	xviii
CAPITULO I.....	20
EL PROBLEMA .....	20
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.2 Objetivos de la Investigación .....	24
1.2.1. Objetivo General.....	24
1.2.2    Objetivos Específicos .....	24
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
1.4. SISTEMA DE VARIABLES .....	26
CAPITULO II .....	28
MARCO TEÓRICO.....	28
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	28
2.2 BASES TEÓRICAS .....	30
2.2.1 Síndrome de Burnout .....	31
2.2.2. Diversas Opiniones Acerca Del Burnout.....	33
2.2.3. Síntomas del Síndrome Burnout .....	35
2.2.4. Evolución Del Síndrome De Burnout .....	37
2.2.5. Causas del Síndrome Burnout.....	38
2.3. BASES LEGALES.....	40

2.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA GACETA OFICIAL NUMERO 5.453 EXTRAORDINARIO CARACAS (24 DE MARZO DE 2000).....	40
2.3.2. LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO (Nº 39.666 DEL 6 DE MAYO DE 2011).....	43
2.3.3. LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (LOPCYMAT).....	44
2.3.4. REGLAMENTO PARCIAL DE LA LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO. G.O. 38.596 DEL 3 ENERO DE 2007. DECRETO Nº 5.078 22 DE DICIEMBRE DE 2006 .....	58
CAPITULO III.....	61
MARCO METODOLÓGICO.....	61
3.2. Nivel de la Investigación:.....	62
3.3. Población y Muestra.....	63
3.3.1. Población.....	63
3.3.2. Muestra .....	63
3.4 Técnicas o instrumentos De Recolección De Datos.....	64
3.4.1. Entrevista Estructurada y Entrevista No Estructurada.....	64
3.4.2. Observación Directa.....	65
3.5. Técnicas de análisis y procesamiento de Datos.....	65
CAPITULO IV .....	67
Aspectos Organizacionales del caso de Estudio, Análisis y Presentación de los Resultados .....	67
4.1. Antecedentes de la Organización .....	67
4.1.1. Reseña Histórica de Farmatodo C.A (Farmacia Kavac).....	67
4.3. Visión de la Empresa.....	68
4.4. Principios o Valores de la Empresa.....	68
4.6. Análisis e interpretación de Resultados.....	70

4.6.1. Diagnosticar las causas psicosociales que generan el Síndrome Burnout en los trabajadores del área administrativa de la Farmacia Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac), ubicada en Anaco Edo Anzoátegui. ....	70
CAPITULO V .....	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
5.1. Conclusiones .....	79
5.2. Recomendaciones .....	81
BIBLIOGRAFÍA .....	83
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO.....	85

## ÍNDICE DE CUADROS.

Cuadro N° 1 Sistema de variables. ....	27
Cuadro N° 2. ¿Siente agotamiento una vez finalizada su jornada laboral? .....	70
Cuadro N° 3. Condiciones físicas, ambientales y de seguridad del entorno del trabajo .....	71
Cuadro N° 4. Desempeño y ritmo del Trabajo.....	72
Cuadro N° 5. Cantidad de actividades a realizar. ....	73
Cuadro N° 6. Síntomas Presentados en los trabajadores. ....	74
Cuadro N° 7. Estado de Animo del trabajador.....	75

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfica N° 1. Estructura Organizativa de la Empresa. ....	69
Gráfica N° 2. ¿Siente agotamiento una vez finalizada su jornada laboral?.....	70
Gráfica N° 3. Condiciones físicas, ambientales y de seguridad del entorno del trabajo .	71
Gráfica N° 4. Desempeño y ritmo de trabajo.....	72
Gráfica N° 5. Cantidad de actividades a realizar. ....	73
Gráfica N° 6. Síntomas presentados en los trabajadores. ....	75
Gráfica N° 7. Estado de Animo del trabajador. ....	76

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad los seres humanos se ven saturados y sometidos a muchas presiones, tanto dentro de su entorno familiar como en el social, dentro de la larga lista de Síndromes que afecta a la población mundial encontramos el Síndrome de Burnout, que es una patología relativamente reciente, la cual se encuentra relacionada con el ámbito laboral y el ritmo de vida que llevan los profesionales dedicados a atender a otras personas. Este trastorno es del tipo emocional y trae consigo graves consecuencias físicas y psicológicas. Las manifestaciones primarias son la ansiedad y la depresión, que dan pie a incidir en un bajo rendimiento dentro del desempeño laboral.

La definición más conocida Síndrome de Burnout es la propuesta por Maslach y Jackson (1986), donde se plantea que: “Es un Síndrome de agotamiento mental y físico que aparece en individuos que, de una manera u otra tienen que relacionarse con otras personas en su trabajo”. Es de vital importancia determinar las causas del síndrome, prevenir y corregir los efectos negativos con el fin de optimizar el ejercicio profesional. Los trabajadores de oficina sufren de estrés laboral y muchas veces se les hace notar con problemas psicológicos y físicos.

El síndrome de burnout es un padecimiento que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT), se refiere al cuidado y bienestar laboral de los trabajadores y trabajadoras cuya función es establecer las normas y lineamientos a las empresas a fin de garantizar a los trabajadores en general,

condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales. Esta Ley, promueve un trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño causado o producido, entre otros aspectos.

El siguiente trabajo de investigación se encargara de evaluar si la Empresa Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac), cumple con lo establecido el marco de la LOPCYMAT, ya que hoy en día es muy importante que los trabajadores y trabajadoras se sientan en un lugar acorde y en las condiciones adecuadas para su mejor desempeño y productividad en el sitio de trabajo, así evitar que sufran de enfermedades físicas y psicológicas, tal como lo es el síndrome de Burnout. La metodología utilizada, se describe como investigación de campo, esta investigación, está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I, El Problema: se describe de manera clara, objetiva y precisa el problema, interrogantes, objetivo general, así como también los objetivos específicos, con el motivo de generar soluciones en base a datos precisos y exactos, presentándose además la justificación y las operacionalización de las variables que entran dentro de la evaluación a realizar.

Capítulo II, Marco teórico: Se presentan los antecedentes, así como también las Bases Teóricas y Bases Legales

Capítulo III, Marco Metodológico: en él se establecen el tipo, diseño de la investigación, población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como también las técnicas de análisis y procesamiento de la información recopilada en la organización.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El término Burnout se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores. El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales.

Esta patología, fue descrita por primera vez en 1969 y al principio se denominó "StaffBurnout"; El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional. Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

A lo largo del siglo xx, el estrés se convirtió en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo asociado regularmente a las actividades laborales. En base a distintas encuestas sobre condiciones laborales se ha puesto de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés

generadas por las actividades laborales que suelen ir asociadas con consecuencias de carácter negativo.

En Suramérica países como Ecuador, Bolivia, Brasil y Argentina han implementado mecanismos de protección a los trabajadores, en búsqueda de ofrecerles mejores condiciones laborales las cuales les brindan a sus trabajadores un ambiente de trabajo seguro, protección social, horas de descanso dentro de la jornada laboral entre otros aspectos, en la búsqueda de minimizar cualquier tipo de enfermedades que se puedan presentar por causas de presión laboral.

Venezuela en la búsqueda de la mejora continua, en relación a la protección de los trabajadores, desde el marco de la Constitución De La República Bolivariana De Venezuela, pasando por la Ley Orgánica Del Trabajo Para Los Trabajadores y Trabajadoras (LOTTT) y finalizando por la Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente Del Trabajo (LOPCYMAT), las cuales en conjunto buscan que los trabajadores cuenten con un medio de trabajo adecuado que les brinde estabilidad y sea garante de su salud.

Lamentablemente en nuestro país producto de la inestabilidad económica que vivimos, es difícil, hacer cumplir con lo establecido en las leyes mencionadas anteriormente, puesto que por causa de problemas como el desabastecimiento, la escases de productos tanto alimenticios como de higiene personal, la carencia y la poca producción de los mismos, ha influido en la vida de los ciudadanos, viéndose el gobierno Nacional en la necesidad de implementar medidas económicas que le permiten mantener el control y la supervisión frecuentemente distintos comercios a través de las políticas y órganos creados, entre ellos tenemos la Superintendencia Nacional Para La Defensa de los Derechos Socio Económicos (SUNDDE), quien ha generado climas de zozobra e incertidumbre en muchas empresas del ramo comercial, debido a que dicho organismo realiza supervisiones de forma constante a

los comercios ocasionando altos niveles de estrés a los trabajadores de todos los comercios a nivel nacional, lo cual, se pone en manifiesto y es palpable en la atención que se le es brindada al público en general.

La situación antes mencionada, no es desconocida, para los empleados de la empresa “Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac)”, que se encuentra ubicada en la Avenida Miranda, Anaco, Estado Anzoátegui, este tipo de cadenas de farmacias a nivel nacional se encarga de la venta de artículos pertenecientes a la cesta básica entre alimentos y perfumería aparte, de su servicio de farmacia, lo que ha conllevado a que la misma no escape de las política implementadas por el estado , permitiendo la supervisión por parte del ente encargado de vigilar y cumplir con las ventas de dichos producto .

Estas inspecciones son frecuentes por parte de la Superintendencia Nacional para la Defensa de los Derechos Socio Económicos (SUNDDE) quienes, realizan una rutina de inspecciones en el momento de la venta de los productos regulados, afectando así tanto al área del piso de ventas de manera indirecta y de manera directa al área gerencial, entre otros trabajos administrativos como, declaraciones y cancelaciones de impuestos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Además de lo antes expuesto, el departamento de administración es el área más afectada dentro de estas supervisiones, ya que al momento de la venta de la mercancía ellos deben mostrar las facturas de despacho a los inspectores, para verificar que corresponda con lo recibido, lo que está en inventario y lo que saldrá para la venta al público, este tipo de inspecciones traen como consecuencia, alteraciones en la jornada laboral en el departamento de administración, en ocasiones deben dejar su trabajo administrativo por supervisar las colas, atender alguna queja o problema por parte de algún inspector del SUNDDE entre alguna otra eventualidad presente.

Las consecuencias se reflejan en el retraso del trabajo administrativo, la entrega de reportes, informes, facturas, lo que genera grandes niveles de presión al momento de rendir cuentas y enviar la información a la sede principal de esta red de farmacia. Los casos previamente mencionados, no solamente afectan al proceso laboral del ente, también tiene incidencias en la salud física y psicológica del trabajador, debido a que la presión mayormente recae sobre los empleados de mayor rango.

En este caso, el personal de gerencia, ya que al momento de realizarse la inspección por parte del SUNDDE, los mismos deben de estar al tanto de lo requieran los inspectores para la ejecución de su trabajo, y al mismo tiempo tener conocimiento de las actividades realizadas en el piso de ventas, y a nivel externo de la empresa, esta situación genera un ambiente tenso de trabajo y en muchas ocasiones se producen discusiones entre compañeros de trabajo, lo cual se refleja en la atención al público y no ignorando que muchas veces estos niveles de estrés crónico, mejor conocido como Síndrome Burnout son reflejados en el núcleo familiar.

Es por ello que nos planteamos las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las causas psicosociales que generan el Síndrome Burnout en los trabajadores del Área Administrativa de la Farmacia FARMATODO, ubicada en Anaco Edo Anzoátegui?
- ¿Cree usted que los síntomas del síndrome burnout se evidencian al momento de las fiscalizaciones del SUNDDE, en el rendimiento de los trabajadores personal administrativo?
- ¿Qué debe hacer la empresa Farmatodo ubicada en Anaco para que los trabajadores del área administrativa puedan controlar el Síndrome Burnout en el ambiente de trabajo?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Analizar el Síndrome Burnout en los trabajadores del área administrativa de la empresa Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac) Anaco Estado Anzoátegui.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las causas psicosociales que generan el Síndrome Burnout en los trabajadores del área administrativa de la Farmacia Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac), ubicada en Anaco Edo Anzoátegui.
- Determinar que los síntomas del Síndrome Burnout se evidencian al momento de las fiscalizaciones del SUNDDE, en el rendimiento de los trabajadores personal administrativo de la Farmacia Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac) ubicada en Anaco Edo Anzoátegui.
- Establecer mecanismos de control para que la empresa Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac), ubicada en Anaco Edo. Anzoátegui, pueda hacer que los trabajadores del área administrativa minimicen las consecuencias del Síndrome Burnout en el ambiente de trabajo.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El motivo de dicha investigación, es analizar cuáles son las causas que han generado la aparición del Síndrome Burnout en los trabajadores del departamento de administración de la empresa, Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac) Anaco, y a su vez verificar si la misma posee un ambiente de trabajo, apegado, a lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).

Al mismo tiempo, la presente investigación, genera información útil y confiable para el personal administrativo de la empresa Farmatodo. C.A (Farmacia Kavac). Dado que es esencial saber identificar los síntomas de del Síndrome de Burnout, a la hora de compararlo con el estrés, ya que ambos poseen ciertas características que los diferencian, es por esto que es importante identificar cuáles son los factores de riesgo, síntomas y consecuencias del mismo, así mismo aporta información acerca de las leyes que protegen y guardan la estabilidad y salud laboral, esto será muy importante para la ejecución de sus funciones de trabajo administrativos.

En cuanto al aporte a nivel académico, se presentan diversas teorías y opiniones, provenientes de distintas fuentes, acerca del tema, con la intención de facilitar al lector, la comprensión del mismo, y así incentivar, a las realizaciones de futuros trabajos de grado, de igual características o semejantes.

#### **1.4. SISTEMA DE VARIABLES**

El sistema de variables puede ser desarrollado a través de un cuadro, en el cual se encuentran las variables estudiadas, las cuales provienen de los objetivos específicos, también se describen sus dimensiones e indicadores, y su nivel de medición. Todo esto se lleva a cabo con la intención de conocer el alcance de cada variable utilizada dentro de la investigación y el uso que el investigador le dará a la misma para culminar su propósito.

Según Arias F, (2006), establece que: “Es una característica o cualidad, que puede sufrir cambios y que es objeto de análisis, y control dentro de una investigación” (p.37). Por esta razón, se presentan a continuación el grupo de variables:

**Cuadro N° 1 Sistema de variables.**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Fuente</b>
Identificar las causas psicosociales que generan el Síndrome Burnout en los trabajadores del área administrativa de la Farmacia Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac), ubicada en Anaco Edo Anzoátegui.	Las causas psicosociales que generan el Síndrome Burnout en los trabajadores del área administrativa de la Farmacia Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac), ubicada en Anaco Edo Anzoátegui.	Está representado por factores, que se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuo, y que con el transcurrir del tiempo, causan agotamiento en el personal de administración.	Legal Laboral Administrativo	Condiciones ambientales actuales de la empresa Conocimiento de la ley Inspecciones no esperadas	Electrónica
Determinar que los síntomas del Síndrome Burnout se evidencian al momento de las fiscalizaciones del SUNDDE, en el rendimiento de los trabajadores personal administrativo	Síntomas del Síndrome Burnout que se evidencian al momento de las fiscalizaciones del SUNDDE, en el rendimiento de los trabajadores personal administrativo	Está compuesto por las distintas sintomatologías, tanto físicas como psicológicas, que afectan directamente al trabajador.	Laboral Informativo Psicológico Social	Experiencias y personalidad del Trabajador Impotencia a la hora de realizar su trabajo Trastornos en la vida personal	Electrónica
Establecer mecanismos de control para que la empresa Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac) ubicada en Anaco Edo. Anzoátegui, pueda hacer que los trabajadores del área administrativa puedan evitarlas manifestaciones del Síndrome Burnout en el ambiente de trabajo.	Mecanismos de control para que la empresa Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac), ubicada en Anaco Edo. Anzoátegui, pueda hacer que los trabajadores del área administrativa puedan minimizar las consecuencias del Síndrome Burnout en el ambiente de trabajo.	Implica las acciones que deben de realizarse de manera coordinada, para así prevenir la manifestación de este síndrome	Estratégico Informativo Motivacional	Respetar el descanso de los trabajadores del departamento de administración Correcta rotación del personal Buena valoración moral y monetaria	Electrónica

(Fuente: Rojas y Márquez 2016).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Contar con un conocimiento previamente construido que describa claramente el objeto de estudio que aquí se pretende abordar, sugiere tomar en consideración investigaciones anteriores, que en gran medida, poseen objetivos y finalidades similares y que contribuyen a orientar la consecución de dicha investigación.

Ruiz Wilson y Pérez Alianth (2014). “Análisis del síndrome de burnout en el marco de la LOPCYMAT en relación a las personas que laboran en el departamento de administración del instituto universitario de tecnología de administración industrial sede nacional (IUTA) anaco-edo. Anzoátegui”. Para obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad de Oriente, extensión Cantaura. Con la finalidad determinar si el instituto universitario de tecnología de administración industrial (IUTA) anaco cumple con lo establecido en la ley orgánica de prevención, condición y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT) debido a que se ha observado el estrés laboral que viven los trabajadores del departamento de administración del IUTA, Anaco que confrontan diversos factores personales que van a imponer o aumentar su desgaste. Dentro de sus principales conclusiones se tiene la continua exposición a diversos estresores por parte del trabajador, constituye una de las causas, que originan la aparición de este síndrome en algunos individuos

Morese Jesús y Ramírez Diana (2011), realizaron una investigación titulada “Análisis Del Síndrome de Burnout en el Marco de la LOPCYMAT con Respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudio. Caso: Universidad De Oriente Núcleo De Anzoátegui” Para obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui, Con la finalidad de analizar el Síndrome de Burnout en el Marco de la LOPCYMAT con Respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudio. Caso: Universidad De Oriente Núcleo De Anzoátegui. A través de la metodología de investigación descriptiva y de campo. Dentro de las principales conclusiones se tiene que este síndrome se presenta en tareas repetitivas y cuando la antigüedad en el cargo es muy avanzada, además que tiene síntomas psicológicos más que físicos.

Lichuck, J. y Chacín, L. (2010) “Estrés laboral y desempeño ocupacional, en trabajadores de la empresa SOUMAR MOTORS C.A, Estado Anzoátegui”. Trabajo de grado presentado en el Instituto Universitario De Tecnología Industrial Rodolfo Loero Arismendi Extensión Barcelona. Para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración cuyo objetivo general fue analizar el Estrés laboral y desempeño ocupacional, en trabajadores de la empresa SOUMAR MOTORS C.A, Estado Anzoátegui. Concluyendo que las organizaciones, han dirigido sus esfuerzos hacia la prevención de riesgos laborales y la salud de los trabajadores, su identificación permite la implementación de medidas destinadas a la prevención y control de la enfermedad más representativa de los últimos tiempos: el estrés laboral.

Martínez, y Pérez (2006) “Evaluación del Síndrome Burnout a los empleados del departamento de recursos humanos de la petrolera AMERIVENS.A Lechería Estado Anzoátegui”. Trabajo de grado presentado en el Instituto Universitario De Tecnología Industrial Rodolfo Loero Arismendi Extensión Barcelona. Para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración. Las principales conclusiones a las que se llegaron fueron la identificación de las causas que ocasionan, como se puede

prevenir en el ámbito general, desde un enfoque psicosocial el fenómeno ha sido conceptualizado como un síndrome de baja relación personal en el trabajo, el agotamiento emocional y la variable actitudinal (despersonalización).

Se ha escogido como aérea de estudio el departamento de recursos humanos de la empresa AMERIVEN, tomando como muestra a diez (10) empleados del departamento antes mencionado, con el fin de aplicarles unas encuestas y así obtener los resultado y aplicar el análisis que se necesita. La metodología utilizada es de campo ya que se realizó a través de los datos proporcionados por los empleados del departamento de Recursos Humanos y posteriormente se procede a realizar el análisis de acuerdo a los resultados obtenidos por interacción entre dificultades psicológicas emocionales y físicas.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

En este contexto se presenta una breve descripción de los elementos teóricos que sustentan el estudio y en este sentido se hace un análisis del conocimiento, seguidamente nos vemos en la necesidad de definir ciertos términos relacionados con el tema. La definición dada por la organización Mundial de la Salud en su carta Magna desde 1946, donde salud “no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, sino un estado completo bienestar físico, mental y social (Organización Mundial de la Salud, 2001. p.3)

Retomando la definición anterior, la estabilidad y bienestar mental aparecen como un componente fundamental en el equilibrio de todas las personas tanto a nivel individual como a nivel social, familiar y laboral. Entre las fuentes de estrés comunes a la mayoría de las actividades se encuentran las siguientes, según lo ha establecido la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004): las inherentes al puesto de trabajo (por ejemplo, malas condiciones físicas, presiones de tiempo); las relativas a las funciones en la organización ( por ejemplo, ambigüedad en las funciones, falta de

seguridad en el empleo); las relativas a las funciones personales en el trabajo (por ejemplo, malas relaciones con jefes, subordinados y compañeros).

### **2.2.1 Síndrome de Burnout**

El Síndrome de Burnout es un síndrome clínico descrito en 1974 por el psiquiatra Herbert Freudenberger, quién observó al comenzar a trabajar en un proyecto con pacientes toxicómanos, que la mayoría sufría gradual pérdida de energía, hasta llegar al agotamiento, así como desmotivación para el trabajo, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión. Freudenberger describió cómo estas personas se volvían menos sensibles, poco comprensivas e incluso agresivas en relación con los pacientes, con un trato distanciado y cínico, con tendencia a culpar al paciente de los problemas que padecían.

El mismo autor sostiene que el síndrome consiste en una “sensación de fracaso” y una existencia agotada por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador, que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el Burnout en el contexto laboral. Dicho autor afirma que el Burnout es un síndrome que ocasiona la “adicción al trabajo”, que provocaba un desequilibrio productivo y, como consecuencia la pérdida de motivación.

El síndrome de Burnout se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos modales" hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros, como docentes, personal sanitario o personas que trabajan en atención al cliente y puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

En resumen, el Burnout se describe como un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente.

Según Brill (1984), propuso una definición del Burnout menos conocida, pero más precisa: es un estado disfuncional relacionado con el trabajo, en una persona que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el que antes había funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. (p 72).

De todo lo expuesto, se observa que el Síndrome Burnout incluye cuatro factores característicos comunes a todas las definiciones:

- Destacan las alteraciones de conducta (conducta anormal del modelo asistencia o despersonalización de la relación con los demás).
- Se suelen dar síntomas físicos de estrés psicofisiológico, como cansancio hasta el agotamiento, malestar general, junto con técnicas reductoras de la ansiedad secundaria, como son las conductas adictivas, que, a su vez, median en deterioro de la calidad de vida.

- Se trata de un síndrome clínico laboral que se produce por una inadecuada adaptación al trabajo, aunque se dé en individuos considerados presuntamente “normales”.
- Se manifiesta por un menor rendimiento laboral, y por vivencias de baja realización personal, de insuficiencia e ineficacia laboral, desmotivación y retirada organizacional.

### 2.2.2. Diversas Opiniones Acerca Del Burnout

Para **Freudenberger (1974)**, es como “un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo” Es decir, los seres humanos no siempre logran los objetivos que se trazan, a pesar del esfuerzo; los reconocimientos muchas veces, cuando llegan, si llegan, no son oportunos y esto provoca situaciones de tristeza, de agotamiento, sobre todo cuando se tiene la convicción de haber dado lo mejor de sí. (p. 45).

Bajo esa perspectiva, **McGrath (1970)**, en una de las más clásicas definiciones del término, señala: “El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)” (p 70).

Es lógico suponer que los triunfos generan alegría, no así los fracasos; en tal sentido, no todas las personas reaccionan de la misma manera ante una u otra circunstancia. La euforia o la depresión, dependen en muchos casos de la formación de cada individuo. Por ello, cada cual reacciona de manera diferente.

Maslach (1976), psicóloga social que estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesionales de ayuda a personas, eligió el mismo término que utilizaban de forma coloquial los abogados californianos para describir el proceso gradual de

pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Decidió emplear esta misma expresión por su gran aceptación social: los afectados se sentían fácilmente identificados con este feliz término descriptivo.

Cherniss (1980), fue el primero en proponer que se trata de un desarrollo continuo y fluctuante en el tiempo: “es un proceso en el que las actitudes y las conductas de los profesionales cambian de forma negativa en respuesta al estrés laboral” (p. 114). Para Cox y Mackay (1981), este concepto se diferencia principalmente en relación a si es conceptualizado como un estímulo, una respuesta, una percepción o una transacción.

Según **Brill (1984)**, propuso una definición del Burnout menos conocida, pero más precisa: es un estado disfuncional relacionado con el trabajo, en una persona que no padece alteración mental mayor, más que un puesto de trabajo en el que antes había funcionado bien, tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa, o por un cambio laboral. En consecuencia, es el malestar relacionado con un salario insuficiente, con las dificultades físicas, con la incompetencia por falta de conocimientos, o con cualquier otro trastorno existente (p. 72).

Existen múltiples razones para que una persona se altere de tal modo, que olvide momentáneamente los buenos modales y la necesidad de establecer relaciones armónicas con quienes le rodean, en cualquier contexto y sobre todo en el laboral, cuando las responsabilidades obligan a permanecer muchas horas en compañía de personas ajenas al entorno familiar.

Tal como indica **Leiter (1992)** el Burnout como “una crisis de auto eficacia”, distanciándolo del estrés laboral. En tal sentido, es conveniente acotar que en todos los campos del quehacer humano, existen personas autosuficientes, a quienes no les agrada delegar funciones; es probable que al asumir toda la responsabilidad de trabajo, sin la necesaria capacidad de compartir el esfuerzo con otros, vayan asumiendo demasiada carga emocional y por supuesto, estrés. (p. 527)

Según Nagy y Nagy (1992) señalan que el concepto Burnout se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral, señalando que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo. Moreno y Oliver (1993) retoman la relevancia del afrontamiento e indican que el Burnout sería la consecuencia de un afrontamiento incorrecto del trabajo de asistencia y de las preocupaciones ligadas a él. (p. 59)

### **2.2.3. Síntomas del Síndrome Burnout**

Se ha determinado que los síntomas del burnout pueden ir intensificándose, si no es detectado en el individuo a tiempo, podemos encontrar:

#### **2.2.3.1. Síntomas a nivel emocional:**

##### **2.2.3.1.1. Cambios en el estado de ánimo**

Se trata de uno de los síntomas principales del Síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros.

#### **2.2.3.1.2. Desmotivación.**

El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.

#### **2.2.3.1.3. Agotamiento mental.**

El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.

#### **2.2.3.1.4. Falta de energía y menor rendimiento.**

Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

#### **2.2.3.2. Síntomas a nivel físico.**

El Síndrome de Burnout no afecta sólo a nivel psíquico, entre los síntomas a nivel físico que produce, podemos encontrar:

#### **2.2.3.2.1. Afecciones del sistema locomotor:**

Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.

#### **2.2.3.6.2. Otras alteraciones psicósomáticas:**

Como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

#### **2.2.4. Evolución Del Síndrome De Burnout**

El Síndrome de Burnout puede evolucionar a lo largo de 5 etapas, definidas por Jerry Edelwich y Archie Brodsky en 1980, hasta darse un caso claro de sentirse quemado por el trabajo. Citado por Fidalgo Vega y Manuel, 2008.

El Síndrome de Burnout provoca frustración y apatía. El primer estado es el del entusiasmo. En esta etapa acudimos al empleo con mucha fuerza y grandes expectativas preconcebidas. Generalmente, esto deriva en una implicación excesiva, lo que lleva a soportar mucha carga de trabajo voluntario.

La segunda etapa es la del estancamiento. En esta fase es cuando se volatilizan todas nuestras expectativas al chocar con la realidad laboral. La desilusión nos embarga y nos obliga a comenzar a plantearnos la posibilidad de dar cambios en nuestra vida laboral.

El tercer escalón es el de frustración. El Síndrome de Burnout llega a un punto en el que el trabajo carece de sentido. Se comienza a sufrir otras manifestaciones emocionales como la ansiedad o un aumento de la agresividad.

En cuarto lugar está la fase de apatía. En esta etapa es cuando ponemos el freno a nuestro trabajo. Trabajamos sensiblemente por debajo de nuestra capacidad un mostramos una palpable falta de interés por la empresa. Desarrollamos un sentimiento de frustración que nos obliga a huir de nuestro problema, es decir, de nuestro trabajo. Enfriamos las relaciones con los compañeros y el interés por mejorar en nuestro ámbito.

La quinta etapa es la de distanciamiento. Nos sentimos como una olla sin agua en el fuego, totalmente vacíos. Pasamos a eludir la mayor cantidad de responsabilidad posible y evitamos cualquier iniciativa. Nuestra autoestima se ve mermada. Pese a todas las contrariedades hacemos lo suficiente para conservar el puesto laboral debido a que nuestro bajo esfuerzo ya se ve compensado por la retribución laboral.

### **2.2.5. Causas del Síndrome Burnout**

Cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuo:

#### **2.2.5.1 Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios.**

Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Esto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su

conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.

#### **2.2.5.2. Elevado nivel de responsabilidad.**

Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.

#### **2.2.5.3. Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos.**

Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.

#### **2.2.5.4 Trabajos muy monótonos.**

Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés.

## **2.3. BASES LEGALES**

### **2.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA GACETA OFICIAL NUMERO 5.453 EXTRAORDINARIO CARACAS (24 DE MARZO DE 2000)**

#### **TÍTULO III**

#### **DE LOS DERECHOS HUMANOS Y GARANTÍAS, Y DE LOS DEBERES**

#### **Capítulo I**

#### **Disposiciones Generales**

**Artículo 21.** Todas las personas son iguales ante la ley; en consecuencia:

1. No se permitirán discriminaciones fundadas en la raza, el sexo, el credo, la condición social o aquellas que, en general, tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.
2. La ley garantizara las condiciones jurídicas y administrativas para que la igualdad ante la ley sea real y efectiva; adoptara medidas positivas a favor de personas o grupos que puedan ser discriminados, marginados o vulnerables; protegerá especialmente a aquellas personas que por alguna de las condiciones antes especificadas, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionara los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
3. Solo se dará el trato oficial de ciudadano o ciudadana, salvo las fórmulas diplomáticas.

4. No se reconocen títulos nobiliarios ni distinciones hereditarias.

### **Capítulo III**

#### **De los Derechos Civiles**

**Artículo 46.** Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral; en consecuencia:

1. Ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Toda víctima de tortura o trato cruel, inhumano o degradante o tolerado por parte de agentes del estado, tiene derecho a la rehabilitación.
2. Toda persona privada de libertad será tratada con el respecto debido a la dignidad inherente al ser humano.
3. Ninguna persona será sometida sin su libre consentimiento a experimentos científicos, o a exámenes médicos o de laboratorio, excepto cuando se encontrare en peligro su vida o por otras circunstancias que determine la ley.
4. Todo funcionario público o funcionaria pública que, en razón de su cargo, infiera maltratos o sufrimientos físicos o mentales a cualquier persona, o que instigue o tolere este tipo de tratos, será sancionado o sancionada de acuerdo con la ley.

### **Capítulo V**

#### **De los Derechos Sociales y de las Familias**

**Artículo 87.** Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca.

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

**Análisis:** En los artículos mencionados de esta ley, los cuales hablan de los derechos humanos, garantías y los deberes de los ciudadanos, en donde se prohíben como política pública la discriminación por raza, credo, sexo, condición social, o aquellas acciones que busquen perjudicar los derechos y libertades de todos los venezolanos, garantizará además condiciones jurídicas y administrativas, así como la protección de los grupos o personas que en un momento determinado puedan ser discriminados, y sancionará los abusos o maltratos que en este sentido se cometan. Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar, a la seguridad social como servicio público que garantice la salud asegurando protección como: enfermedades, invalidez, maternidad, entre otros.

### **2.3.2. LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO (N° 39.666 DEL 6 DE MAYO DE 2011)**

#### **Capítulo II**

#### **Del Deber de Trabajar y del Derecho al Trabajo**

**Artículo 26.** Se prohíbe toda discriminación en las condiciones de trabajo basada en edad, sexo, raza, estado civil, credo religioso, filiación política o condición social. Los infractores serán penados de conformidad con las leyes. No se consideraran discriminatorias las disposiciones especiales dictadas para proteger la maternidad y la familia, ni las encaminadas a la protección de menores, ancianos y minusválidos.

Parágrafo primero: en las ofertas de trabajo no se podrán incluir menciones que contraríen lo dispuesto en este artículo.

Parágrafo segundo: nadie podrá ser objeto de discriminación en su derecho al trabajo por sus antecedentes penales. El estado procurara establecer servicios que propendan a la rehabilitación del ex recluso.

**Análisis:** Los artículos mencionados se relacionan con el presente trabajo por varias razones. En primer lugar busca que se permita a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal, por lo tanto no sólo es importante el salario, sino el conjunto de beneficios sociales que van junto al salario, brindando al trabajador la posibilidad de sentirse cómodo con su ambiente de trabajo, que aprenderá a valorar en su justa medida, toda vez que constituye una buena fuente de ingresos para él y sus familiares

**TÍTULO IV**  
**DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO**  
**Capítulo I**  
**Disposiciones Generales**

**Artículo 185.** El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

1. Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal.
2. Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita.
3. Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes.
4. Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

**2.3.3. LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (LOPCYMAT)**

**TÍTULO I DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**  
**CAPÍTULO I**

**Artículo 1.** El objeto de la presente Ley es:

1. Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del

trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

2. Regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
3. Desarrollar lo dispuesto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo establecido en la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
4. Establecer las sanciones por el incumplimiento de la normativa.
5. Normar las prestaciones derivadas de la subrogación por el Sistema de Seguridad Social de la responsabilidad material y objetiva de los empleadores y empleadoras ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional.
6. Regular la responsabilidad del empleador y de la empleadora, y sus representantes ante la ocurrencia de un accidente de trabajo o enfermedad ocupacional cuando existiere dolo o negligencia de su parte.

## CAPÍTULO V

### De los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo Funciones

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

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.
3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.
4. Asesorar tanto a los empleadores o empleadoras, como a los trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.
5. Vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con el trabajo.
6. Suministrar oportunamente a los trabajadores y las trabajadoras los informes, exámenes, análisis clínicos y para clínicos, que sean practicados por ellos.

7. Asegurar el cumplimiento de las vacaciones por parte de los trabajadores y trabajadoras y el descanso de la faena diaria.
8. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
9. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia de la utilización del tiempo libre, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
10. Reportar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, de conformidad con el Reglamento de la presente Ley.
11. Desarrollar programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
12. Promover planes para la construcción, dotación, mantenimiento y protección de infraestructura destinadas a los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
13. Organizar los sistemas de atención de primeros auxilios, transporte de lesionados, atención médica de emergencia y respuestas y planes de contingencia.
14. Investigar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales a los solos fines de explicar lo sucedido y adoptar los correctivos necesarios, sin que esta actuación interfiera con las competencias de las autoridades públicas.

15. Evaluar y conocer las condiciones de las nuevas instalaciones antes de dar inicio a su funcionamiento.
16. Elaborar la propuesta de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, y someterlo a la consideración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, a los fines de ser presentada al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales para su aprobación y registro.
17. Aprobar los proyectos de nuevos medios y puestos de trabajo o la remodelación de los mismos en relación a su componente de seguridad y salud en el trabajo.
18. Participar en la elaboración de los planes y actividades de formación de los trabajadores y trabajadoras.
19. Las demás que señalen el Reglamento de la presente Ley.

## **Título IV de los derechos y deberes**

### **Capítulo I**

#### **Derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras**

**Artículo 53.** Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas. En el ejercicio del mismo tendrán derecho a:

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias

tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.

2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.
3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.
4. No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo o mediante protecciones colectivas. Cuando lo anterior no sea posible, a ser provisto de los implementos y equipos de protección personal adecuados a las condiciones de trabajo presentes en su puesto de

trabajo y a las labores desempeñadas de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, su Reglamento y las convenciones colectivas.

5. Rehusarse a trabajar, a alejarse de una condición insegura o a interrumpir una tarea o actividad de trabajo cuando, basándose en su formación y experiencia, tenga motivos razonables para creer que existe un peligro inminente para su salud o para su vida sin que esto pueda ser considerado como abandono de trabajo. El trabajador o trabajadora comunicará al delegado o delegada de prevención y al supervisor inmediato de la situación planteada. Se reanudará la actividad cuando el Comité de Seguridad y Salud Laboral lo determine. En estos casos no se suspenderá la relación de trabajo y el empleador o empleadora continuará cancelando el salario correspondiente y computará el tiempo que dure la interrupción a la antigüedad del trabajador o de la trabajadora.
6. Denunciar las condiciones inseguras o insalubres de trabajo ante el supervisor inmediato, el empleador o empleadora, el sindicato, el Comité de Seguridad y Salud Laboral, y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales; y a recibir oportuna respuesta.
7. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o cuando el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas; así como cualquier incumplimiento en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y en la construcción y mantenimiento de infraestructura para su desarrollo.

8. Acompañar a los funcionarios o funcionarias de inspección cuando éstos realicen su labor inspectora en las empresas, establecimientos o explotaciones.
9. Ser reubicados de sus puestos de trabajo o a la adecuación de sus tareas por razones de salud, rehabilitación o reinserción laboral.
10. Que se le realicen periódicamente exámenes de salud preventivos, y al completo acceso a la información contenida en los mismos, así como a la confidencialidad de sus resultados frente a terceros.
11. La confidencialidad de los datos personales de salud. En tales casos, éstos sólo podrán comunicarse previa autorización del trabajador o de la trabajadora, debidamente informados; limitado dicho conocimiento al personal médico y a las autoridades sanitarias correspondientes.
12. Participar activamente en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
13. Expresar libremente sus ideas y opiniones, y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo.
14. Ser protegidos del despido o cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta Ley y demás normas que regulen la materia.
15. La defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.

16. La privacidad de su correspondencia y comunicaciones y al libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona.
17. Recibir oportunamente las prestaciones e indemnizaciones contempladas en esta Ley.
18. Ser afiliados o afiliadas por sus empleadores o empleadoras al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo creado por la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
19. Exigir a sus empleadores o empleadoras el pago oportuno de las cotizaciones al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
20. Denunciar ante la Tesorería de Seguridad Social la no afiliación al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y de los retardos en el pago de las cotizaciones que debe efectuar el empleador o la empleadora y de los cuales el trabajador o la trabajadora tengan conocimiento.

## **CAPÍTULO II**

### **DERECHOS Y DEBERES DE LOS EMPLEADORES Y EMPLEADORA**

#### **Deberes de los empleadores y las empleadoras**

**Artículo 56.** Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la República, en las disposiciones legales y

reglamentarias que se establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas. A tales efectos deberán:

1. Organizar el trabajo de conformidad con los avances tecnológicos que permitan su ejecución en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores y trabajadoras, a sus hábitos y creencias culturales y a su dignidad como personas humanas.
2. Consultar a los trabajadores y trabajadoras y a sus organizaciones, y al Comité de Seguridad y Salud Laboral, antes de que se ejecuten, las medidas que prevean cambios en la organización del trabajo que puedan afectar a un grupo o la totalidad de los trabajadores y trabajadoras o decisiones importantes de seguridad e higiene y medio ambiente de trabajo.
3. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de las condiciones inseguras o insalubres, tanto al ingresar al trabajo como al producirse un cambio en el proceso laboral o una modificación del puesto de trabajo e instruirlos y capacitarlos respecto a la promoción de la salud y la seguridad, la prevención de accidentes y enfermedades profesionales así como también en lo que se refiere a uso de dispositivos personales de seguridad y protección.
4. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al Comité de Seguridad y Salud Laboral de las condiciones inseguras a las que están expuestos los primeros, por la acción de agentes físicos, químicos, biológicos, meteorológicos o a condiciones disergonómicas o psicosociales que puedan causar daño a la salud, de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.

5. Abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor.
6. Informar por escrito al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y al Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores de los programas desarrollados para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, del estado de la infraestructura para la ejecución de los mismos, del impacto en la calidad de vida, salud y productividad, así como las dificultades en la incorporación y participación activa de los trabajadores y trabajadoras en ellos.
7. Elaborar, con la participación de los trabajadores y trabajadoras, el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, las políticas y compromisos y los reglamentos internos relacionados con la materia así como planificar y organizar la producción de acuerdo a esos programas, políticas, compromisos y reglamentos.
8. Tomar las medidas adecuadas para evitar cualquier forma de acoso sexual y establecer una política destinada a erradicar el mismo de los lugares de trabajo.

9. Abstenerse de toda discriminación contra los aspirantes a obtener trabajo o contra los trabajadores y trabajadoras y, dentro de los requerimientos de la actividad productiva, respetar la libertad de conciencia y expresión de los trabajadores y trabajadoras.
10. Tomar todas las medidas adecuadas para asegurar la privacidad de la correspondencia y comunicaciones de los trabajadores y trabajadoras y el libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona.
11. Notificar al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, con carácter obligatorio, las enfermedades ocupacionales, los accidentes de trabajo y cualesquiera otras condiciones patológicas que ocurrieren dentro del ámbito laboral previsto por esta Ley y su Reglamento y llevar un registro de los mismos.
12. Llevar un registro actualizado de las condiciones de prevención, seguridad y salud laborales, así como de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social de acuerdo a los criterios establecidos por los sistemas de información del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.
13. En caso de actividades que por su peligrosidad sean consideradas por el Reglamento como susceptibles de controles especiales por los daños que pudiera causar a los trabajadores y trabajadoras o al ambiente, informar por escrito al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales las condiciones inseguras y las medidas desarrolladas para controlarlas de acuerdo a los criterios que éste establezca.

14. Documentar las políticas y principios adoptados en materia de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y en la normativa que lo desarrolle.
15. Organizar y mantener los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo previstos en esta Ley.

## **TÍTULO V**

### **DE LA HIGIENE, LA SEGURIDAD Y LA ERGONOMÍA**

#### **Condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo**

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

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.

4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
5. Impida cualquier tipo de discriminación.
6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionada o enfermo.
7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

## **TÍTULO VI**

### **ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES**

#### **Capítulo I**

##### **Definición De Accidentes De Trabajo Y Enfermedades Ocupacionales**

**Artículo 70.** Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes. Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente

Ley, y las que en lo sucesivo se añadieren en revisiones periódicas realizadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de salud.

**Análisis:** Esta Ley tiene como objeto principal, establecer, e instruir a las instituciones y organismos competentes, los principios, normas y lineamientos de las políticas que permitan afianzar y garantizar a los trabajadores y trabajadoras, las condiciones de seguridad, salud y bienestar en el lugar y entorno de trabajo para que estos dispongan y disfruten de un adecuado ambiente laboral y hagan uso del ejercicio libre de sus facultades físicas y mentales, con el fin de prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, ya que indica, todos los deberes, derechos de los trabajadores y trabajadoras, así como, los de las empleadoras y empleadores, con el objeto de brindar la protección de los mismos en cuanto a las condiciones de higiene, seguridad y ergonómicas, donde debe desarrollarse el trabajo y de esta manera no poner en riesgo el bienestar físico, psíquico de los trabajadores

**2.3.4. REGLAMENTO PARCIAL DE LA LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO. G.O. 38.596 DEL 3 ENERO DE 2007. DECRETO N° 5.078 22 DE DICIEMBRE DE 2006**

**TITULO I**

**DISPOSICIONES FUNDAMENTALES**

**Artículo 1.** Objeto.

El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar las normas de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo dirigidas a:

1. Promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y las trabajadoras en todas las ocupaciones.
2. Prevenir toda causa que pueda ocasionar daño a la salud de los trabajadores y las trabajadoras, por las condiciones de trabajo.
3. Proteger a los trabajadores y las trabajadoras asociados y asociadas en sus ocupaciones, de los riesgos y procesos peligrosos resultantes de agentes nocivos.
4. Procurar al trabajador y trabajadora un trabajo digno, adecuado a sus aptitudes y capacidades.
5. Garantizar y proteger los derechos y deberes de los trabajadores y las trabajadoras, y de los patronos y las patronas, en relación con la seguridad, salud, condiciones y medio ambiente de trabajo, descanso, utilización del tiempo libre, recreación y el turismo social.

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

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

**TÍTULO V**  
**DE LA DECLARACIÓN DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y**  
**ENFERMEDADES OCUPACIONALES**

**Artículo 84.** De la declaración formal de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, el patrono, patrona, cooperativa u otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicios, debe realizar la declaración formal de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales por ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y al sindicato, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia del accidente o del diagnóstico de la enfermedad. A tal efecto, deberán efectuar la declaración en los formatos elaborados por el Instituto. Se entenderá como no realizada la declaración formal que no cumpla con los requisitos previstos en el formato.

**Análisis:** Finalmente consideramos que la protección del trabajador previsto en esta normativa de prevención, permitirá disponer de una nómina más saludable; disminución del ausentismo laboral, reducción de costos y pérdidas, eficiente uso de los recursos de la empresa, mayor motivación del trabajador en actividades de descanso, todo lo cual permite crear condiciones propicias para una mayor y mejor productividad para el empleador y en general para la organización. En consecuencia, las autoridades de INPSASEL en el ejercicio de sus funciones, tendrán acceso a esta información y a los datos personales de Salud de los Trabajadores y las Trabajadoras, lo cual, se afianza en lo establecido en el presente reglamento que conjuntamente con la Ley busca promover el bienestar físico, mental y social del trabajador a través de la prevención de toda causa que pueda ocasionar daños y repercutir en la salud de los mismos, con el propósito de proporcionar un ambiente de trabajo digno y adecuado

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se presenta la metodología que fue usada para alcanzar los objetivos planteados en dicha investigación. Resaltando en primer lugar el nivel que esta posee, seguidamente el tipo y el diseño de la investigación; luego se describen la población y muestra, igualmente las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de las mismas, así como los métodos de procesamiento ,las acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, mediante los procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizó el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos en dicha investigación. Así mismo Arias (2006) explica que el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16).

Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema. La metodología es la actividad primordial dentro de la investigación, la misma permite el desarrollo de una propuesta orientada a la aplicación inmediata del conocimiento permitiendo dar solución a la problemática detectada en la empresa Famotodo, C.A (Farmacia Kavac), ANACO.

### **3.1 Tipo y Diseño de Investigación.**

El tipo de investigación que se utilizó es una investigación explicativa, que consiste en establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Es explicativa, ya que el Burnout es un síndrome que se desarrolla en los trabajadores de oficina y por ende estudiaremos los síntomas que se desarrollan en plena acción de trabajo.

El diseño de la investigación que se ejecutó es de campo. Según Arias, (2012), define: “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna. La investigación de campo, al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo” (p31).

### **3.2. Nivel de la Investigación:**

Según Palella y Martins (2006). “El nivel de investigación, tal como lo plantea Arias (1997), se refiere “al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno” (p.47). El tipo de investigación a realizar determina los niveles que es preciso desarrollar” (p.101). Así pues, el nivel de investigación establece hasta qué punto se llevará a cabo el estudio del tema o problema planteado. Tomando en cuenta el tipo de investigación, se conocerá el nivel en el cual se basa todo el estudio. También el nivel permite saber qué factores tienen que intervenir para el desarrollo de toda la investigación.

En el nivel de esta investigación se define la base fundamental de toda investigación debido a que se estructura de manera lógica y secuencial cada uno de los pasos a seguir para el cumplimiento de las metas, esta investigación se enfoca como cuantitativa, dado que los resultados serán expresados en número y cifras,

además es cualitativa debido a que la recolección de la información se manejó en base a la realización de encuesta y preguntas , de ello se muestra un elevado interés por la información expresada a través de indicadores cuantificables y medibles para así comprender con mayor precisión los datos que luego conformaran los resultados.

### **3.3. Población y Muestra.**

Basado en Hernández y otros (2003), población “es definir nuestra unidad de análisis, organizaciones, personas, periódicos, entre otros.”(p.303), en otras palabras, la población se considera como el conjunto completo de individuos, objetos o medidas que poseen alguna característica común observable.

La muestra definida por Hurtado, J (2000) como: “subconjunto de una población o grupo de sujetos que forman parte de la misma población” (p.33).

#### **3.3.1. Población.**

En este caso la población de la empresa Farmatodo. C.A, (Kavac) que se encuentra ubicada en anaco, estado Anzoátegui y la misma tiene una población de veinticinco empleados (25), veinte en el piso de venta (20) y cinco en el área administrativa (5).

#### **3.3.2. Muestra**

Según Hernández Castro (2003), expresa que “si la población es menor a 50 individuos (50), la población es igual a la muestra”. En este caso la muestra será los 25 empleados de la empresa aun cuando el número de empleados que labora en el área administrativa son cinco (5).En resumen los trabajadores entrevistados fueron cinco (5) del área administrativa, incluyendo así uno (1) del área de ventas.

### **3.4 Técnicas o instrumentos De Recolección De Datos.**

La investigación al ser de Campo se apoyó en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, encuestas y observaciones. Esta investigación se sustenta para la recolección de datos en el uso de entrevistas a los involucrados en el estudio. Adicionalmente se consultaron fuentes documentales como apoyo a la misma. En virtud de lo anterior hacemos énfasis en la siguiente técnica:

#### **3.4.1. Entrevista Estructurada y Entrevista No Estructurada.**

##### **Entrevista No Estructurada**

Según Arias (2006) afirma que: “En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista. Es por eso que el investigador debe poseer una gran habilidad para formular las interrogantes sin perder la coherencia”. (p.73).

##### **Entrevista Estructurada**

El investigador lleva a cabo una planificación previa de todas las preguntas que quiere formular. Prepara por tanto una gran batería de preguntas que irán coordinadas por un guión realizado de forma secuenciada y dirigida, No se podrá llevar o realizar ningún tipo de comentarios, ni realizar apreciaciones. Las preguntas serán de tipo cerrado y sólo se podrá afirmar, negar o responder una respuesta concreta y exacta sobre lo que se le pregunta.

Esta técnica fue aplicada a los empleados del Departamento de Administración de la empresa Farmatodo C.A (Farmacia kavac), ubicada en Anaco, con esto podemos

analizar si se cumple con lo establecido en la LOPCYMAT y corroborar si se presenta los síntomas de dicha patología.

La información fue recolectada a través de entrevistas y encuestas a los cinco(5) trabajadores del área administrativa, decidiendo así, incorporar a la entrevista un (1) empleado del área de ventas, con un máximo de 10 preguntas de selección simple las cuales fueron sumamente fáciles de responder, con una duración de 5 minutos, con el fin de obtener buena fuente de información verídica, que es de mucha importancia para verificar si en el departamento de administración de FARMATODO C.A Anaco, los trabajadores cumplen con lo establecido en la LOPCYMAT o se produce el síndrome de Burnout.

#### **3.4.2. Observación Directa.**

Además se aplicó la observación directa. Según Sierra y Bravo (1984), la define como: “la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas o hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente”

#### **3.5. Técnicas de análisis y procesamiento de Datos.**

Hernández (2003), expresa que “los métodos de procesamiento de información consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como fin generar resultado (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación realizada”. En este sentido los métodos de procesamientos se ven reflejados a través de las entrevistas y encuestas, tablas, gráficos, entre otros. Todo esto con el fin de facilitar los resultados obtenidos en la realización y búsqueda de información del objeto en estudio.

En esta investigación se realizaron una serie de pasos para el análisis y procesamiento de datos los cuales son:

- Revisión de estudios y trabajos anteriores referentes al tema.
- Se elaboró en el estudio de campo el cuestionario que fue aplicado a la muestra seleccionada.

Los resultados del cuestionario fueron graficados y tabulados, con la finalidad de ordenar los datos para un mejor entendimiento.

## **CAPÍTULO IV**

### **Aspectos Organizacionales del caso de Estudio, Análisis y Presentación de los Resultados**

#### **4.1. Antecedentes de la Organización**

##### **4.1.1. Reseña Histórica de Farmatodo C.A (Farmacia Kavac)**

Farmatodo es la cadena pionera en la implantación y desarrollo del concepto de farmacias autoservicio en Venezuela, una empresa 100% venezolana, dedicada a la comercialización directa de medicamentos, artículos de cuidado personal, uso diario en el hogar, belleza y alimentos. Desde sus inicios en 1918, como Droguería Lara, su cultura se basa en principios de accesibilidad, proximidad, transparencia, ética y compromiso con los clientes, colaboradores y la comunidad a la que servimos. Cada día trabaja por brindar bienestar a la familia venezolana, ofreciendo el mejor servicio en cada una de sus farmacias, ubicadas a lo largo y ancho del país.

Sus objetivos estratégicos están fundamentados en el compromiso de crecer en Venezuela, manteniendo la excelencia operativa en cada una de nuestras farmacias e innovando en la atención a los clientes y a las comunidades, consolidándose como la red de farmacia líder en Responsabilidad Social; nuestra vocación se hace posible gracias a que estamos comprometidos con contribuir al bienestar de sus colaboradores, familiares y las comunidades en donde están presente, convirtiéndose así, en la preferencia del sector de farmacias, a través del mejor servicio las 24 horas,

los 365 días del año; conducido por más de ocho mil trabajadores lo largo del territorio nacional.

#### **4.2. Misión de la Empresa**

Ofrecer al Cliente servicios de calidad bajo el concepto de Farmacias de Autoservicio.

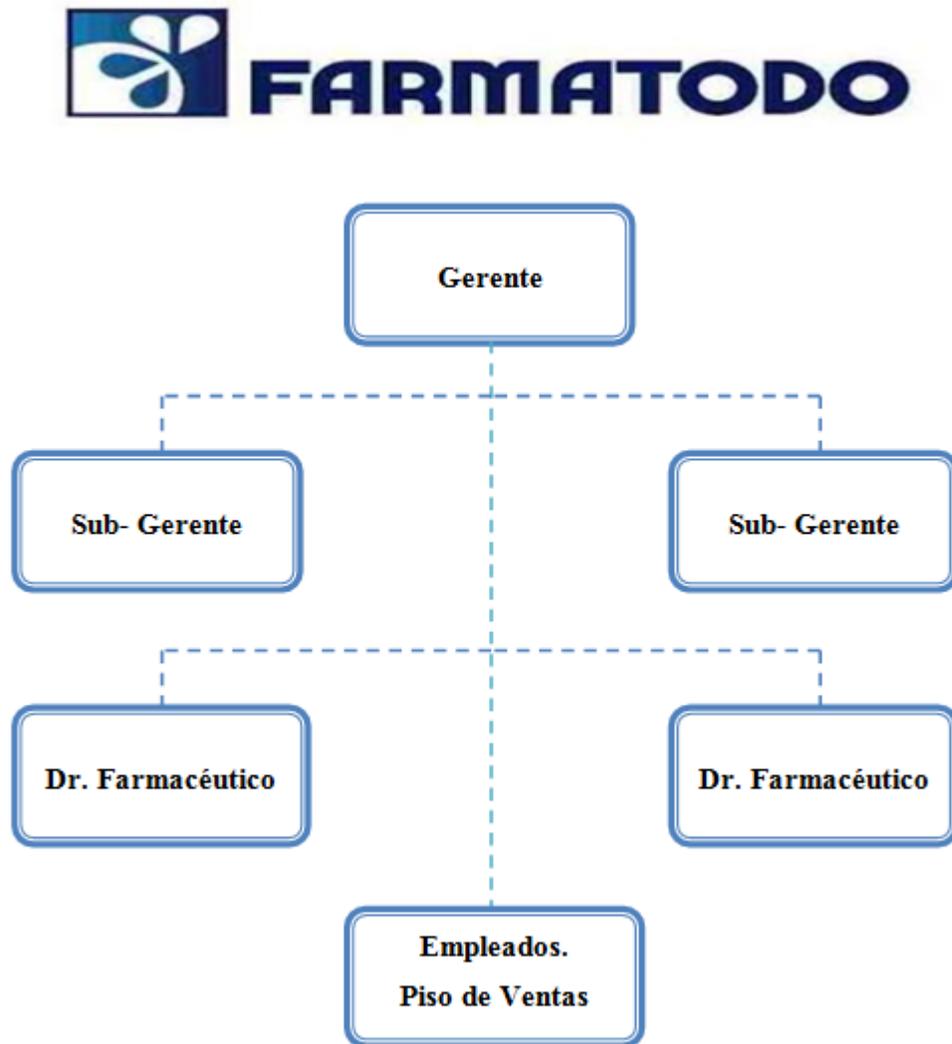
#### **4.3. Visión de la Empresa**

La visión de una Organización diseña y orienta el futuro de la misma, es el estado deseado, al que se aspira llegar. En tal caso la Visión de Farmatodo C.A es consolidarse como la cadena farmacéutica de autoservicios No. 1 en América Latina.

#### **4.4. Principios o Valores de la Empresa**

- Servicio Desmedido: Sorprender a mi cliente con amabilidad agotando todos mis esfuerzos y recursos técnicos.
- Confianza: Tener la seguridad del correcto desempeño de colaboradores y de mi empresa.
- Respeto: Aceptar la diversidad de personas e ideas, dentro de un marco de normas establecido.
- Honestidad: Ser sincero en mí pensar y actuar bajo el marco de normas establecida

4.5 Gráfica N° 1. Estructura Organizativa de la Empresa.



**Fuente:** Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac). Anaco Estado Anzoátegui (2016)

#### 4.6. Análisis e interpretación de Resultados

##### 4.6.1. Identificar las causas psicosociales que generan el Síndrome Burnout en los trabajadores del área administrativa de la Farmacia Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac), ubicada en Anaco Edo Anzoátegui.

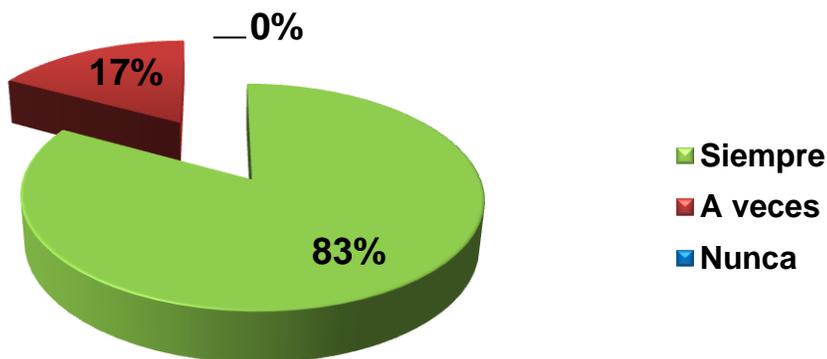
Para el correcto desarrollo del primer objetivo, se tomaron como base y referencia, las preguntas hechas al personal del departamento de administración de la empresa Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac), las cuales son presentadas a continuación:

#### Cuadro N° 2. ¿Siente agotamiento una vez finalizada su jornada laboral?

¿Siente agotamiento una vez finalizada su jornada laboral?	
Opciones	Resultados
Siempre	5
A veces	1
Nunca	0
Total	6

Fuente: Rojas y Márquez 2016

#### Gráfica N° 2. ¿Siente agotamiento una vez finalizada su jornada laboral?



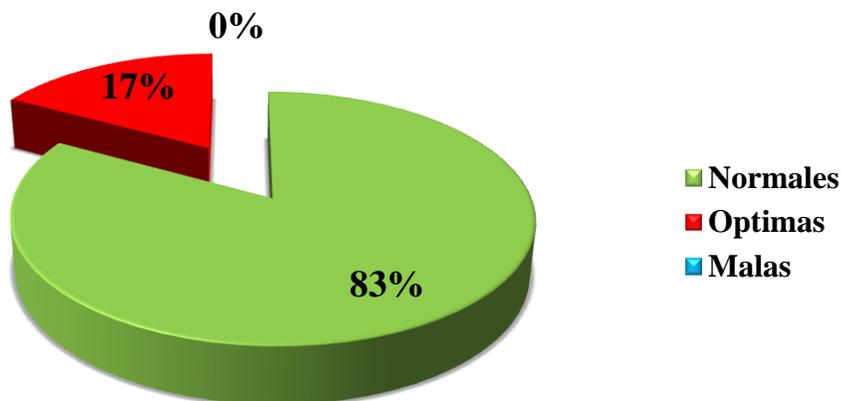
De acuerdo con las respuestas obtenidas, y la gráfica que se presenta, un porcentaje total de 83% representado por cinco (5) trabajadores, afirma sentir agotamiento excesivo una vez finalizada su jornada laboral, mientras que por otra parte, un 17% representado por un (1) trabajador expresa que solo en algunas ocasiones, siente agotamiento físico.

**Cuadro N° 3. Condiciones físicas, ambientales y de seguridad del entorno del trabajo**

<b>Las condiciones físicas, ambientales, de seguridad y salud para realizar sus deberes son:</b>	
<b>Opciones</b>	<b>Resultados</b>
Optimas	5
Normales	1
Malas	0
Total	6

Fuente: Rojas y Márquez 2016

**Gráfica N° 3. Condiciones físicas, ambientales y de seguridad del entorno del trabajo**



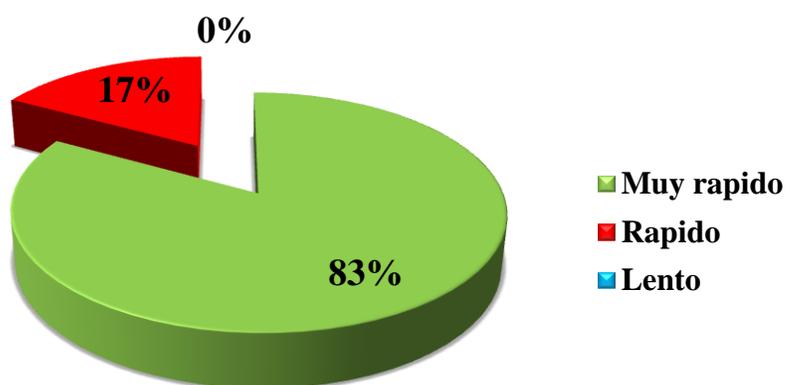
Según lo observado en la representación gráfica, el 83% representado por un (5) trabajadores, describen las condiciones laborales como normales, señalando en dicha respuesta, unos pocos defectos, mientras que la población restante 17% con un (1) empleado, se siente conforme con su entorno laboral.

#### Cuadro N° 4. Desempeño y ritmo del Trabajo.

Su puesto de trabajo requiere un desempeño a un ritmo:	
Opciones	Resultados
Muy Rápido	5
Rápido	1
Lento	0
Total	6

Fuente: Rojas y Márquez 2016

#### Gráfica N° 4. Desempeño y ritmo de trabajo.



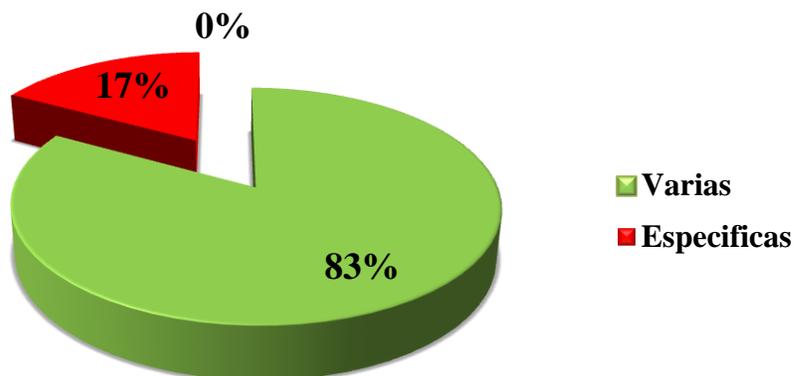
Como se puede observar, nuevamente un 83% de los trabajadores concordó que su ritmo o desempeño de trabajo, tiene que ser muy rápido, debido a que los mismos desempeñan varios cargos dentro del ente, otro 17% acotó que su ritmo de trabajo no es tan acelerado, debido a que cumplen solo funciones específicas que no requieren demasiada atención, y todo esto dependiendo del flujo de clientela que la empresa reciba diariamente.

**Cuadro N° 5. Cantidad de actividades a realizar.**

Usted fue contratado para una actividad específica o para desempeñarse en varias?	
Opciones	Resultados
Específicas	1
Varias	5
Total	6

Fuente: Rojas y Márquez 2016

**Gráfica N° 5. Cantidad de actividades a realizar.**



Basados en los resultados mostrados, el 17% de los empleados representado por (1) trabajador, de Farmatodo C.A dice que solamente fue contratado para realizar una actividad específica, mientras que el personal restante englobado dentro de un 83% realizan diversas actividades las cuales están especificadas dentro de su contrato y a su vez tareas que no están previstas en dicha cláusula y aun así cumplir horas de trabajo, fuera de las establecidas legalmente.

**4.6.2. Determinar cuáles son los síntomas del Síndrome Burnout que se evidencian al momento de las fiscalizaciones del SUNDDE, en el rendimiento de los trabajadores personal administrativo de la Farmacia Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac) ubicada en Anaco Edo Anzoátegui.**

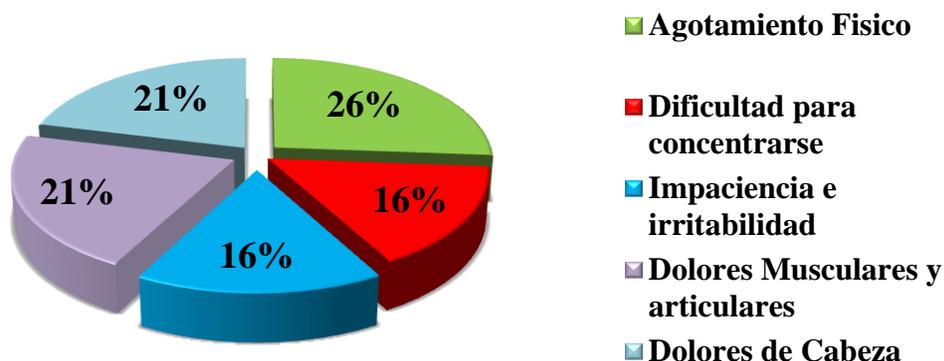
Para dar lugar a la consecución de nuestro segundo objetivo, nos basamos en la siguiente información recolectada:

**Cuadro N° 6. Síntomas Presentados en los trabajadores.**

<b>¿Cómo trabajador de la empresa Farmatodo, ha presentado con frecuencia algunos de los síntomas presentados a continuación?:</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Agotamiento físico	5	1
Dificultad para concentrarse	3	3
Impaciencia e irritabilidad.	3	3
Dolores musculares y articulares	4	2
Dolores de Cabeza	4	2

Fuente: Rojas y Márquez 2016

**Gráfica N° 6. Síntomas presentados en los trabajadores.**



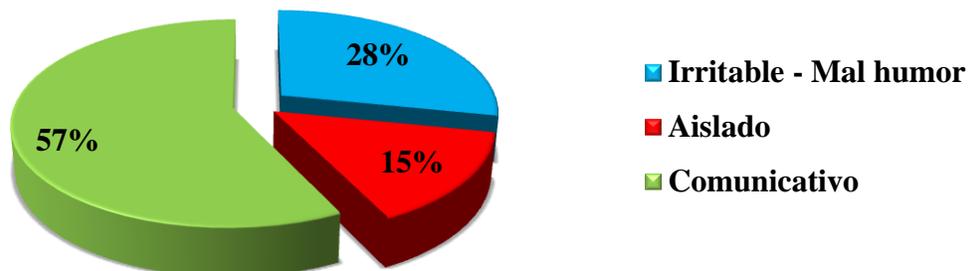
Según los resultados de los análisis correspondidos, aquellos trabajadores que presentan síntomas como el agotamiento físico, están representados por un 26% dentro del 100% que engloba a todos los síntomas, por otra parte los que dicen tener dificultad para concentrarse abarcan el 16% porcentaje similar a los que presentan irritabilidad, sin olvidar el 21% de la población que padecen de dolores musculares, misma cifra que abarcan aquellos que sufren dolores de cabeza.

**Cuadro N° 7. Estado de Animo del trabajador.**

<b>Su estado de ánimo al llegar al hogar es:</b>		
<b>Opciones</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Irritable – mal humor	2	4
Aislado	1	5
Comunicativo	4	2

Fuente: Rojas y Márquez 2016

**Gráfica N° 7. Estado de Animo del trabajador.**



Dados los resultados que se observan en el cuadro anterior, notamos que un ligero porcentaje de los empleados, muestran desarrollar síntomas negativos, englobando todo dentro de un porcentaje del 100% notamos, que un 28% representado por dos (2) trabajadores, tienden a adoptar un mal carácter finalizada su jornada laboral, mientras que el resto 72% con (4) empleados afirma no tener problemas con esto, por otra parte un 15% o un (1) trabajador manifestó adoptar una actitud aislada, mientras que el resto de las personas concordaron en no adoptar este tipo de comportamiento, aún más notable decir que la mayoría de los trabajadores, dice adoptar una actitud comunicativa, amistosa y amorosa, al reunirse con su entorno familiar luego del trabajo, los cuales se ven representados por el 57%.

Finalizado así el proceso de recolección, procesamiento y análisis de datos, se pudo observar, que en la empresa Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac), presentan ciertas irregularidades mínimas, que de un momento a otro pueden afectar el trabajo de los empleados del área administrativa, teniendo como una de las principales causas de los problemas presentados en los análisis previos, las continuas inspecciones del SUNDDE, que tienden a retrasar u obstruir el flujo normal de las operaciones de la empresa y los empleados de la misma, causando así cierto desequilibrio tanto en los

horarios de trabajo, y la salud del trabajador, esto puede ser corregido a tiempo para optimizar sus labores, así mismo, dicho personal, necesita cierto adiestramiento en cuanto a temas relacionados con el estrés laboral se refiere. Las recomendaciones para mejorar el trabajo diario, se presentaran, en el próximo capítulo desarrollado.

#### **4.6.3 Establecer mecanismos de control para que la empresa Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac), ubicada en Anaco Edo. Anzoátegui, pueda hacer que los trabajadores del área administrativa minimicen las consecuencias del Síndrome Burnout en el ambiente de trabajo.**

El desarrollo del objetivo mencionado con anterioridad, se fundamentó en lo dispuesto en la LOPCYMAT, específicamente en el Capítulo V, artículo 59, el cual hace mención acerca de la higiene, la seguridad y la ergonomía, Condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo, donde se recomienda lo siguiente:

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

- Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
- Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.

- Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
- Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
- Impida cualquier tipo de discriminación.
- Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionada o enfermo.
- Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Una vez desarrollados todos los objetivos en el capítulo V del referente trabajo de grado, los que así mismo, fueron ya mencionados en el capítulo I, y analizados tanto el aspecto teórico así como la realidad que vive la fuerza laboral de la empresa que se menciona en nuestro caso de estudio, sin dejar atrás los datos obtenidos directamente de la muestra, podemos señalar, que una vez recopilada y organizada dicha información, encontramos la presencia de los factores que generan el Síndrome Burnout en el área de trabajo.

Dicho esto, y en base a los datos recolectados, nos encontramos en condiciones de transmitir el análisis de dicha información, en primera instancia notamos que la mayoría de la causas que tienden a generar el Síndrome de Burnout (Agentes Estresores) están presentes en el área social y laboral de los trabajadores, pero a un nivel moderado, es decir, los factores generadores están presentes, pero a niveles mínimos, notando así que las mujeres las cuales son (2) del área administrativa y (1) del área de ventas, que laboran en el correspondido ente a diferencia de los hombres (comprendido por (3) del área de administración, y que manifestaron tener poca tolerancia a dichos síntomas), canalizan mejor estos agentes y por ende, no afectan su vida social, ni mucho menos sus actividades durante el trabajo.

Tomando en cuenta que la mayoría de los trabajadores del área administrativa concordaron en que el trabajo para el cual fueron contratados demanda un grado de atención sumamente elevado, afirmando también que la mayoría de las veces tienen

que desprenderse de su área laboral, para suplir otras que quedan vacantes durante el día, lo cual genera un consumo de tiempo innecesario y que pueden aprovechar en sus labores correspondidas, y por tal motivo algunos empleados del área administrativa se ven en la obligación de cumplir horas adicionales a las señaladas en la ley. Aunado a esto, están las inspecciones del SUNDDE a la hora de la venta de productos regulados, lo cual ocasiona un retraso considerable en las obligaciones administrativas, y por consiguiente, se generan las consecuencias ya mencionadas.

Basados en las investigaciones realizadas, para comprender a fondo todo lo relacionado al Síndrome Burnout, notamos que existen fundamentos que indican que un menor o moderado grado de estrés, estimula el organismo y la capacidad de reacción. Es decir, que las personas organizadas que estén bajo una situación moderada de estrés y poca presión laboral, tienen mejor rendimiento en sus actividades, por el contrario, si hay demasiada presión, y demandas inalcanzables de trabajo, se obtiene un menor rendimiento. Sin embargo, es necesario mencionar que grados moderados de estrés a largo plazo, tienen una influencia negativa, puesto que este vaya puede ir intensificándose con el tiempo, y consumiendo la salud de individuo.

Por otra parte, analizando las condiciones físicas y ambientales del sitio de trabajo, observamos que la mayoría de los trabajadores señalaron que eran normales, puesto que un 83% de la muestra así lo considera, los cuales señalaron algunos defectos mínimos de las instalaciones que pueden mejorarse, y así aumentar el rendimiento del empleado, mientras que desde otra perspectiva, solo el 17% señalaron las condiciones como óptimas. En base a esta información, y a lo que pudimos observar, notamos que no hay ningún factor de riesgo o peligro que afecte la salud o integridad del trabajador, salvo pequeño detalles de poca importancia, pero los mismos empleados afirman que no interrumpen el ciclo laboral.

Finalmente, la mayor parte de los empleados alega, que siempre sienten cansancio finalizada su jornada laboral debido al ritmo que requiere su trabajo, y otros solo en ocasiones, pero cabe resaltar, que algunos dicen saber manejar dicha situación y que no afecta su estado psicosocial, mientras que otros, por el contrario, dicen desarrollar la mayoría de los agentes estresores, y tienden a manifestarlo tanto en el trabajo, como en su hogar.

En conclusión, la función del presente instrumento, fue permitir analizar los factores externos, presente en el ambiente de trabajo, mayormente llamados estresores laborales, los cuales forman parte de la evolución del Síndrome Burnout, esto se debe mayormente a que día a día, no solamente en el ámbito laboral, también en la sociedad, tienden a aparecer fenómenos nuevos, que afectan a el mundo laboral, entre estos resaltan las quejas de aquellas personas que quieren acceder a un servicio, las cuales exigen, a veces, cosas imposibles, que en ocasiones los trabajadores se ven imposibilitados en poder complacer o atender, lo que resulta frustrante para los clientes, responsabilizando directamente al empleado de su necesidad no solventada.

Aunado a esto las constantes inspecciones por parte del SUNDDE, que de alguna u otra forma, obstaculiza, la buena atención que estos empleados puedan brindar a sus clientes, y por tal razón, se producen las consecuencias mencionadas anteriormente. Así mismo el trato, carácter sea bueno o malo, o el modo en que estos inspectores, se dirijan a los trabajadores, incide considerablemente en la estabilidad temperamental de los empleados.

## **5.2. Recomendaciones**

- División del trabajo, es decir, que el personal realice diferentes trabajos de vez en cuando, aún en el mismo sector, esto cambia el hábito y rompe la rutina.

- Tomar ciertos periodos de descanso luego de un determinado tiempo de trabajo.
- Reconocimiento y mérito del trabajo realizado por los trabajadores por parte de sus superiores.
- Suministro de información al personal que labora en la institución sobre la normativa de la LOPCYMAT.
- Incentivar a los trabajadores a la participación de los comités de seguridad y salud laboral.
- Efectuar talleres de motivación y liderazgo.
- Habilitar áreas de esparcimiento, con el fin de que el trabajador, despeje su mentalidad, de las actividades que realiza diariamente y que para el mismo, se hayan vuelto monótonas y aburridas.
- Conservar los documentos o comprobantes relacionados a la compra de ítems para el inventario, en perfecto orden y alojarlos en un lugar seguro, de manera que sea más fácil disponer del mismo, en caso de que uno de estos sea solicitado por el inspector del SUNDDE.
- Conservar una conducta ejemplar delante de dichos funcionarios, ya que al manifestar síntomas negativos delante de los mismos, puede afectar al otro individuo, y viceversa, creando un incómodo ambiente de tensión.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**Arias F (2003)** Introducción a la Metodología Científica. El proyecto de investigación 5ta Edición.

**Balestrini, M. (2001).**Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. Servicio Editorial BL, Caracas.

**Baron A. (1996) Psicología,** Prentice-hall tercera edición.

**Brill, J. (1984).**Síndrome de Burnout en el ámbito laboral. Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** Gaceta oficial numero 5.453 extraordinario caracas (24 de marzo de 2000)

**Claret A. (2009).** Como hacer y defender una tesis 4ta edición.

**Freudenberger, H. (1974).** Burnout: Cómo combatirlo. Editorial Bantam.

**Hernández, (2003).** Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

**Hurtado J (2003).**Metodología de la Investigación. 4ta Edición. Editorial Quirón.

**Lichuck, J. y Chacín, L. (2010)** “Estrés laboral y desempeño ocupacional, en trabajadores de la empresa SOUMAR MOTORS C.A, Estado Anzoátegui”.

**Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras.** Decreto N° 8.938 (30 de Abril de 2012).

**Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo** (lopcymat). Gaceta Oficial N° 38.236. (26 de Julio del 2005).

**Maxilis, (2001)** El Estrés Laboral.

**Morese, J y Ramírez D.** “Análisis Del Síndrome de Burnout en el Marco de la LOCYMAT con Respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudio. Caso: Universidad De Oriente Núcleo De Anzoátegui “

**Martínez, M y Pérez O. (2006)** “Evaluación del Síndrome Burnout a los empleados del departamento de recursos humanos de la petrolera AMERIVENS.A Lechería Estado Anzoátegui“

**Nagy, S. y Nagy, M.C. (1992).** Análisis del Burnout. Reportes de Psicología. Editorial McGraw Hill.

**Reglamento parcial de la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.**Gaceta.Oficial. 38.596 del 3 enero de 2007. Decreto n° 5.078 22 de diciembre de 2006

**Ruiz, W y Pérez, A. (2014).** “Análisis del Síndrome de Burnout en el marco de la LOPCYMAT en relación a las personas que laboran en el departamento de administración del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA), sede nacional Anaco-Edo. Anzoátegui.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO**

<b>TÍTULO</b>	Análisis del Síndrome Burnout en el marco de la Lopcymat en relación a los trabajadores del área administrativa de la empresa Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac) Anaco Estado Anzoátegui año 2016.
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CVLAC / E MAIL</b>
<b>Rojas José Jesús</b>	<b>CVLAC: 24.230.740</b> <b>E MAIL: jesusxp_12@hotmail.com</b>
<b>Márquez Silva Sorelys Vestalia</b>	<b>CVLAC: 14.155.533</b> <b>E MAIL: doblegigi@hotmail.com</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>
	<b>CVLAC:</b> <b>E MAIL:</b>

**PALABRAS O FRASES CLAVES:**

Síndrome

Burnout

Estrés Laboral

Lopcymat

Departamento

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

<b>ÁREA</b>	<b>SUB ÁREA</b>
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

**RESUMEN (ABSTRACT):**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo primordial, analizar el síndrome Burnout en el marco de la Lopcymat en relación a los trabajadores del área administrativa. Caso de estudio: empresa Farmatodo.C.A (Farmacia Kavac). Explicando así, que el síndrome Burnout, es un estado crítico de cansancio y deterioro emocional, resultante por la sobrecarga del trabajo, quien padece este Síndrome, constantemente esta malhumorado, desanimado y en ocasiones agresivo, lo que trae como consecuencia que este se convierta en un mal trabajador, afectando su vida laboral, y otros ámbitos cotidianos como la familia, en otras palabras, se trata de un conjunto de conductas (como el deterioro del rendimiento, pérdida del sentido de responsabilidad, falta de motivación, entre otros) que afecta tanto el factor interno (valores individuales y sociales) como al externo (aspectos laborales e institucionales). Y teniendo como principales conclusiones que, este síndrome se manifiesta por tareas monótonas y repetitivas, y cuando la antigüedad de un cargo es muy prolongada, además de notar, que sus síntomas son más de carácter psicológico que físicos, afectando así, la normal consecución de las tareas del empleado.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**CONTRIBUIDORES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b>				
<b>Ovalles Garrido, Mabel C.</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS (X)</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>	<b>9.819.983</b>			
	<b>E_MAIL</b>	<b>ovallesmabel@hotmail.com</b>			
	<b>E_MAIL</b>				
<b>Pinto Prado, Evelyn</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU (X)</b>
	<b>CVLAC:</b>	<b>12.075.654</b>			
	<b>E_MAIL</b>	<b>Evepinto44@hotmail.com</b>			
	<b>E_MAIL</b>				
<b>Morffe Salazar, Tairi Rosana</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU (X)</b>
	<b>CVLAC:</b>	<b>8.809.904</b>			
	<b>E_MAIL</b>	<b>Tairimor@hotmail.com</b>			
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU (X)</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

<b>2017</b>	<b>03</b>	<b>03</b>
<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>

**LENGUAJE. SPA**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
Análisis del Síndrome Burnout en el marco de la Lopcymat en relación a los trabajadores del área administrativa de la empresa Farmatodo.c.a (Farmacia kavac) Anaco Estado Anzoátegui año 2016. doc	Aplicación/msword

**CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS:** A B C D E F G H I J K L  
M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z. 0 1 2 3 4 5  
6 7 8 9.

**ALCANCE**

**ESPACIAL:** (OPCIONAL).

**TEMPORAL:** (OPCIONAL)

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

PREGRADO

**ÁREA DE ESTUDIO:**

DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA

**INSTITUCIÓN:**

UNIVERSIDAD DE ORIENTE / NÚCLEO ANZOÁTEGUI / EXTENSIÓN  
CANTAURA.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR Mazley  
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,

*Juan A. Bolaños Cunele*  
JUAN A. BOLAÑOS CUNELE  
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Telemática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**DERECHOS**

De acuerdo al Artículo 41 del Reglamento de trabajos de grado:

“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo”

---

**Rojas, José Jesús.**

---

**Márquez, Sorelys V.**

**AUTOR(ES)**

---

**Ovalles., Mabel**

**TUTOR**

---

**Pinto, Evelyn**

**JURADO**

---

**Morffe, Tairi**

**JURADO**

---

**POR LA COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**