



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**ANÁLISIS SOBRE DEL SÍNDROME DEL QUEMADO (BURNOUT) EN LOS
TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRÁMITE DE LA
GOBERNACIÓN DEL ESTADO SUCRE. AÑO 2017**

TUTOR ACADÉMICO:

Prof. ANSELMO MILLÁN

AUTORAS:

MORENO MAURA; CI: 21.095.875

PAREJO KARELIA; CI: 19.345.760

RIVERO MARVELYS; CI: 18.776.295

Trabajo de Grado, modalidad Curso Especial de Grado, presentado como
requisito parcial para Optar al Título de Licenciadas en Gerencia de Recursos
Humanos

Cumaná, Marzo 2017

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	5
DEDICATORIA	6
DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTOS.....	8
LISTA DE CUADROS	9
RESUMEN.....	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I.....	15
NATURALEZA DEL PROBLEMA	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	18
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPITULO II.....	21
MARCO TEÓRICO	21
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2 BASES TEÓRICAS	23
2.2.1 Origen del Burnout	23
2.2.2 Definición de Burnout	25
2.2.3 Causas del Burnout.....	27
2.2.4 Consecuencias del Burnout.....	28
2.2.5 Efectos sobre la salud	30
2.2.6 El Burnout como consecuencia del estrés ocupacional.....	30
2.2.7 Profesiones vulnerables de padecer el Síndrome del Burnout.....	34

2.2.8 Las cuatro etapas de este modelo progresivo según Edelwich y Brodsky (1980), son:	36
2.2.9 Prevención y superación del Burnout	36
2.2.9.1 Desde la perspectiva individual e interpersonal	37
2.2.9.2 Desde la perspectiva organizacional.....	38
2.3 MARCO INSTITUCIONAL	38
2.3.1 Descripción de la Institución	39
2.3.2 Reseña Histórica	39
2.3.3 Misión de la Institución	40
2.3.4 Visión de la Institución.....	41
2.3.5 Objetivo de la Institución	41
2.3.6 Descripción del Departamento de Trámite	41
2.3.7 Estructura Organizativa de la institución	41
2.3.8 Organigrama organizacional	44
2.4 BASES LEGALES	45
2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	47
CAPÍTULO III	50
MARCO METODOLÓGICO	50
3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	50
3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
3.3 POBLACIÓN.....	51
3.4 MUESTRA.....	51
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	52
3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	53
CAPÍTULO IV.....	54
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	54

4.1 CAUSAS QUE ORIGINAN EL SÍNDROME BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRÁMITE DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO SUCRE.....	54
4.2 EFECTOS DEL SÍNDROME BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRÁMITE DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO SUCRE.	70
4.3 MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR EL SÍNDROME BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEPARTAMENTO DE TRÁMITE DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO SUCRE.....	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES.....	86
BIBLIOGRAFÍA.....	89
ANEXOS.....	92
HOJAS DE METADATOS.....	102

DEDICATORIA

A DIOS por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis metas, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia, por ser las personas que más quiero

A mi abuela, por aconsejarme, enseñarme que no todo es fácil, pero siempre hay que luchar por lo que se quiere, por permitirme crecer y aprender a su lado. Te Adoro

A mi madre, por apoyarme, creer en mí y por ser lo más grande de este mundo. Te Amo

A mi padre, por ser más que mi padre mi amigo y apoyo incondicional. Te Amo

A mi hermano, porque logre alcanzar todo lo que se proponga y nos mantengamos siempre unidos. Te Adoro

A mis tíos padrinos, por su colaboración a lo largo de mi vida y especialmente en mi carrera universitaria. Los Adoro

A mis primos María, Rafael y Karelys porque tengan un futuro brillante. Los Quiero

A mi novio, por apoyarme y acompañarme, por compartir buenos y malos momentos, siempre serás alguien especial. Te Amo MORSHI

A la Virgen del Valle, por brindarme su protección, mantener viva mi fe y estar conmigo en cada paso que doy.

A mis compañeras de Alternativas de Grado: Marvelys y Maura. Y aquellos que no menciono pero saben que son importantes.

Karelia

DEDICATORIA

A mi madre por haberme inculcado valores y guiarme en la vida. Te extraño, Dios te tenga en su gloria†.

A mi hijos Román y Thiago, quienes son mis pilares fundamentales y mis fuentes de inspiración para alcanzar mis metas. Los Adoro.

A mi tía Belkys, por ser mi apoyo y segunda madre. Dios te bendiga.

A mi hermano Frank, por siempre estar a mi lado. Te amo hermano.

A mi esposo, por ser mi compañero de vida, amigo y apoyo incondicional, gracias por estar conmigo en las buenas y en las malas. Te amo muchísimo mipo.

A mis compañeras de Alternativas de Grado: Karelia y Maura por siempre contar con su amistad. Y aquellos que no menciono pero saben que son importantes.

Marvelys

DEDICATORIA

A mi madre por ser lo más grande, darme el don de la vida y convertirme en la mujer que soy hoy. Te llevo en mi corazón +.

A mi padre por su apoyo incondicional día a día e impulsarme a alcanzar mis metas. Te amo.

A mi hermano por ser ejemplo de hermano mayor y estar conmigo siempre. Espero que logres alcanzar todo lo que te propongas.

A mis tías por siempre confiar en mí, por cada consejo y ayuda cuando más lo he necesitado.

A mis amigas por estar siempre a mi lado y darme fuerzas para seguir adelante, que Dios nos mantenga unidas.

A mis compañeras de Alternativas de Grado: Marvelys y Karelia por siempre contar con su amistad. Y aquellos que no menciono pero saben que son importantes.

Maura

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos principalmente a Dios, por darnos la voluntad y la fuerza de seguir adelante en nuestros estudios y hacernos cada día mejores profesionales.

A nuestro tutor académico, Anselmo Millán, por brindarnos sus orientaciones, conocimientos cordialmente y de esta manera culminar este estudio.

A la Universidad de Oriente por ser nuestra casa de estudio, brindarnos sus espacios para adquirir las mejores experiencias y recibir la formación académica que nos ayudará alcanzar los títulos de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos.

A todos los profesores de la Universidad de Oriente, núcleo de Sucre, que día a día se esfuerzan para continuar preparando los mejores profesionales del país.

A todos nuestros compañeros de clases, con las cuales tuvimos experiencias maravillosas brindándonos confianza, consejos y amistad durante todos estos años de estudio.

Al Director del Departamento d Trámite de la Gobernación del Estado Sucre, por la ayuda prestada y por permitirnos llevar a cabo la investigación.

A los Trabajadores del Departamento de Trámite, por su gran apoyo y colaboración durante el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

LISTA DE CUADROS

CUADRO N° 1 Relación absoluta y porcentual de las edades de los trabajadores.....	54
CUADRO N° 2 Relación absoluta y porcentual de las profesiones de los trabajadores.....	55
CUADRO N° 3 Relación absoluta y porcentual de la posesión de postgrado de los trabajadores y de ser positiva la respuesta se indica el tipo de estudio	56
CUADRO N° 4 Relación absoluta y porcentual de los cargos que ocupan los trabajadores.....	57
CUADRO N° 5 Relación absoluta y porcentual de la antigüedad en el cargo de los trabajadores	58
CUADRO N° 6 y N° 7 Relación absoluta y porcentual de las situaciones contractuales y en caso de ser contratado que tiempo tiene en esta la condición.....	59
CUADRO N° 8 Relación absoluta y porcentual del tiempo laborando en la misma institución de los trabajadores.....	60
CUADRO N° 9 Relación absoluta y porcentual de: tienes que realizar labores de su trabajo en casa.....	61
CUADRO N° 10 Relación absoluta y porcentual del indicador: Me siento identificado con mi trabajo	61
CUADRO N° 11 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento que no puedo concentrarme en mi trabajo	62
CUADRO N° 12 Relación absoluta y porcentual del indicador: me siento indeciso al tomar decisiones en mi trabajo	63
CUADRO N° 13 Relación absoluta y porcentual del indicador: siento que tengo muchas responsabilidades a cargo de mi trabajo	64
CUADRO N° 14 Relación absoluta y porcentual del indicador: mi trabajo es repetitivo	65
CUADRO N° 15 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento inestabilidad laboral en mi puesto de trabajo.....	66
CUADRO N° 16 Relación absoluta y porcentual del indicador: me siento estresado en mi trabajo	67
CUADRO N° 17 Relación absoluta y porcentual del indicador: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.....	68

CUADRO N° 18 Relación absoluta y porcentual del indicador: me siento emocionalmente agotado.....	69
CUADRO N° 19 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento que mi trabajo me está desgastando.....	70
CUADRO N° 20 Relación absoluta y porcentual del indicador: cuanto termino mi jornada de trabajo me siento satisfecho.....	71
CUADRO N° 21 Relación absoluta y porcentual del indicador: me preocupa que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente.....	72
CUADRO N° 22 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento que le dedico más tiempo a mi trabajo	72
CUADRO N° 23 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me agota	73
CUADRO N° 24 Relación absoluta y porcentual del indicador: me siento estimado después de haber atendido como usuarios a mis compañeros de trabajo.....	74
CUADRO N° 25 Relación absoluta y porcentual del indicador: Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades.....	75
CUADRO N° 26 Relación absoluta y porcentual del indicador: creo que con mi trabajo estoy logrando cosas valiosas	76
CUADRO N° 27 Relación absoluta y porcentual del indicador: los problemas de mi trabajo hace que el rendimiento sea menor	77
CUADRO N° 28 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento que el trabajo que realizo repercute en mi salud.	78
CUADRO N° 29 Relación absoluta y porcentual del indicador: antes o después del trabajo realizo una rutina deportiva	79
CUADRO N° 30 Relación absoluta y porcentual del indicador: mientras que ejecuto mi trabajo me agrada escuchar música.....	80
CUADRO N° 31 Relación absoluta y porcentual del indicador: me gusta recibir motivación al realizar y culminar mis labores	81
CUADRO N° 32 Relación absoluta y porcentual del indicador: me siento menos agotado cuando no me sobrecargan de trabajo.....	82
CUADRO N° 33 Relación absoluta y porcentual del indicador: ¿Qué cree usted que serviría para aliviar los efectos que producen el síndrome del quemado (Burnout)?	83



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

**ANÁLISIS SOBRE EL SÍNDROME DEL QUEMADO (BURNOUT) EN
LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRÁMITE DE LA
GOBERNACIÓN DEL ESTADO SUCRE. AÑO 2017.**

TUTOR:AUTORAS:
ANSELMO MILLÁN

MORENO MAURA
PAREJO KARELIA
RIVERO MARVELYS

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla con el propósito de analizar el síndrome del quemado (Burnout) en los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del Estado Sucre, en donde se toma como referencia las teorías Maslach, Jackson, Gid-Monte y Bosquek para conocer las conceptualizaciones, las causas, consecuencias, dimensiones y modos preventivos del síndrome. Desde las perspectivas de las leyes estipuladas en el país principalmente la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Trabajo, Trabajador y Trabajadora, Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo la Norma Técnica para la declaración de enfermedades ocupacionales siendo las herramientas jurídicas que establecen las condiciones. Estableciendo como objetivos específicos, identificar las causas que originan el síndrome Burnout en los funcionarios de carrera de la División de Registro y Control departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre, determinar los efectos y establecer las medidas preventivas para evitar el síndrome Burnout. Bajo estas perspectivas, se desarrolló la presente investigación con un alcance y nivel descriptivo, mientras que el diseño fue de campo, contando con el universo y población de catorce 14 trabajadores del Departamento de Trámite a los cual se le aplicó el instrumento de cuestionario para coleccionar la información necesaria que posteriormente fue tabulada, organizada, analizada y representada en cuadros para su mejor interpretación. De los resultados obtenidos se extrajeron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Palabras claves: Estrés, crónico, cansancio, despersonalización, disminución, Burnout.

INTRODUCCIÓN

El trabajo representa una actividad laboral que se ejecuta con el fin de adquirir recompensas de manera intrínseca y extrínsecamente, comprendiéndose que es un modo de ser adoptado por las personas con el fin de crear satisfactores como también significa una posibilidad de adolecer. Las personas pasan mucho tiempo de sus vidas dentro de un entorno laboral en donde invierten esfuerzos físicos y mentales que a futuro pueden generarles afecciones.

Estas pueden ser de carácter transitorio o permanente que se da como consecuencia directa con la clase de labores que se desempeña el trabajador, estas pueden generarse por muchos factores, entre ellos, la sobrecarga laboral, muchos años en el trabajo, condiciones inadecuadas para ejecutar el trabajo, malas relaciones interpersonales y laborales, alta competitividad, escasa motivación, inconformidad salarial, entre otras situaciones que afectan la salud del trabajador generando un conjunto de síntomas que disminuyen sus capacidades y rendimiento en el trabajo.

Estos factores surgen como parte del proceso de globalización, la competitividad aumentada, la búsqueda de mejores condiciones de vida y de acumulación de bienes, característica del sistema capitalista, igualmente llevan a los individuos a trabajar de modo excesivo. Los trabajadores, ante tales situaciones asociadas al ritmo y a la intensidad de la actividad laboral se encuentran expuestos a experimentar vivencias o acontecimientos que causan estrés laboral que pueden provenir de un sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener el puesto de

trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, mantener sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, entre otros.

La continua incidencia generadora de estrés haciéndolo es causante del síndrome del burnout, que no es más que una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo, de acuerdo a las definiciones consolidadas según Maslach y Jackson. Cabe resaltar, que son muchas las variables que intervienen en este proceso, aunque de forma más completa podemos entender el burnout como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, las interrelaciones personales y organizacionales.

Bajo estas premisas, se plantea a través de la presente investigación realizar un análisis sobre el síndrome del quemado (Burnout) en los trabajadores del Departamento de Trámite de la Gobernación del Estado Sucre, pretendiendo identificar las causas que lo originan, determinar los efectos y establecer las medidas preventivas del síndrome en los trabajadores. En este sentido, se estructura la investigación de la siguiente manera:

Capítulo I Situación del Problema: Planteamiento del problema, objetivos de la investigación de la investigación, general y específicos, justificación y delimitación.

Capítulo II Marco Teórico: Antecedentes de la investigación, bases teóricas, marco institucional, bases legales y definición de términos básicos.

Capítulo III Marco Metodológico: Nivel de la investigación, Diseño, población, muestra, Técnicas e instrumento para la recolección de la información, así como las técnicas para el procesamiento de la información de la investigación.

Capítulo IV Presentación y Análisis de los resultados y por último el Capítulo V conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

NATURALEZA DEL PROBLEMA

El capítulo primero contiene el planteamiento del problema, el objetivo general, los objetivos específicos y la justificación de la investigación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las organizaciones independientemente de sus características y objetivos se encuentran en la constante búsqueda de mejorar la calidad de sus recursos con el fin de aumentar la productividad de las mismas. Estos se determinan como recursos materiales, financieros y humanos. Siendo este último mencionado la clave fundamental que permite el desarrollo efectivo de toda organización.

A medida que estas van evolucionando en el mercado competitivo, nunca deben darse el lujo de no contar con un personal plenamente capacitado y comprometido con la misión y visión, de tal manera de realizar sus mejores esfuerzos en el cumplimiento de sus funciones. Pero para ello, es indispensable proporcionarles condiciones laborales que los mantengan motivados y estimulados a alcanzar la eficiencia en el proceso operativo.

En relación a ello, López (2013), realiza la siguiente referencia: “El principal desafío de las organizaciones es el mejoramiento continuo del personal que lo integra. La administración de los recursos humanos existe para mejorar la contribución de las personas a las organizaciones”. (p. 5). Es decir, los trabajadores deben representar el eje central del funcionamiento de las empresas y por ende el patrono está comprometido en cumplir con equipar y propiciar las mejores condiciones laborales que garanticen el alcance de los

objetivos organizacionales.

Para llevar a cabo, esta ardua tarea, se necesitan satisfacer objetivos múltiples que en ocasiones pueden ser conflictos tanto individuales como colectivos que pueden ser generados por diversos factores o elementos del entorno partiendo desde la interacción personal como la colectiva.

En el mismo orden de ideas, cabe resaltar que entre los problemas que hoy en día aborda al trabajador y afecta la fuerza laboral eficiente, es el síndrome de Burnout, el cual surge según Werder y Rothlin, por los:

Descontentos con su situación profesional, en que ellos se sienten frustrados siendo impedidos, por los mecanismos o los obstáculos institucionales como por su falta de actitud, de satisfacer su potencial (como usando sus habilidades, conocimiento, y capacidades de contribuir al desarrollo de su compañía) y/o de recibir el reconocimiento oficial por sus esfuerzos. (p, 24).

Tales situaciones mencionadas en la cita anteriormente expuesta, hacen efecto en los trabajadores cuando existe la ausencia de tareas significativas, más que la presencia de la tensión, convirtiéndose este en uno de los principales problemas. Este se puede observar cuando el trabajador muestra actitudes como aburrimiento, falta de reto, y carencia del interés, mostrando completa desmotivación. En este sentido, la desmotivación es una causa que afecta el cumplimiento de las tareas del trabajador.

Algunos jefes o patrones pasan por alto la magnitud de problemas relacionados con el Burnout, porque son pocas las veces que se reportan, ya que revelarlos expondría al trabajador al riesgo del estigma social y de efectos económicos adversos. De la misma manera, muchos administradores

y compañeros de trabajo consideran el nivel de estrés de un empleado en el lugar de trabajo como un indicativo del estado de ese empleado allí.

En concordancia con lo descrito en los párrafos anteriores, se orientan diversas técnicas para obtener información al respecto en el Departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre, en donde laboran catorce empleados, clasificados de la siguiente manera: 8 son funcionarios de carrera y 6 son contratados.

Allí, la mayoría de las responsabilidades importantes son asignadas al 50% de los funcionarios de carrera que tienen aproximadamente entre seis 6 y once 26 años de servicios, mientras que los de menor tiempo esperan que se les den orientaciones de las tareas a cumplir. Además que las actividades o tareas administrativas tienden a poseer cualidades sedentarias donde el empleado debe centrarse en acabar una tarea específica, como por ejemplo, el que realiza los cálculos de las prestaciones sociales solo se limita a ello.

Aunado, a que tienen alrededor de cinco años que no reciben ascenso, el Gobierno les tiene deudas de sus beneficios económicos y cuentan con sueldos completamente desajustados a las realidades económicas del país. En consideración a ello, las situaciones descritas, pueden resultar como razones que generan el síndrome de Burnout en los trabajadores del mencionado departamento.

Bajo este orden de ideas, la presente investigación se orienta hacia el análisis del síndrome Burnout en los trabajadores del Departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre. Con el propósito de conocer las causas y consecuencias que podría generar el mencionado síndrome en los trabajadores.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolla mediante el cumplimiento de los siguientes objetivos.

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar el síndrome del quemado (Burnout) en los trabajadores del Departamento de Tramite de la Gobernación del estado Sucre.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las causas que originan el síndrome Burnout en los trabajadores del Departamento de Tramite de la Gobernación del estado Sucre.
- Determinar los efectos del síndrome Burnout en los trabajadores del Departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.
- Establecer las medidas preventivas para evitar el síndrome Burnout en los trabajadores Departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de las organizaciones públicas se puede generar una diversidad de situaciones que pudieran generar angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación y otros síntomas de riesgos en los trabajadores conllevándolos a sufrir el síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de aniquilamiento. Este es considerado por la

organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de las personas. Resulta importante señalar que actualmente es identificado como el síndrome del quemado, ya que es generado por el agotamiento físico, psicológico de los trabajadores.

El cansancio emocional se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga,

Cabe resaltar, que los trabajadores representan la esencia en la operatividad efectiva de todas las organizaciones, por ello, es necesario que estos se desenvuelvan en un clima laboral donde se encuentren cómodos, contentos, saludables tanto física como mentalmente. Por lo tanto, el patrono debe garantizar un ambiente totalmente seguro, bajo un clima y condiciones laborales que genere armonía entre los trabajadores y la empresa.

De lo contrario, el trabajador se vería totalmente afectado, porque al verse involucrado en alguna experiencia que no le permita cubrir sus intereses, necesidades, se sienta totalmente presionado o incapaz de realizar sus deberes le podría generar estrés. Lo que seguramente disminuirá su rendimiento laboral y afecte de manera directa el funcionamiento eficaz y eficiente de la institución.

En este sentido, la presente investigación destaca su importancia, ya que la presencia de la mencionada enfermedad en los trabajadores es un riesgo eminente, para lo cual es necesario realizar un estudio de la influencia del síndrome Burnout en el rendimiento laboral de los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre, con el fin de determinar las causas y consecuencias que este genera para beneficiar de

manera directa a los trabajadores, porque se podrá concienciar en las situaciones laborales que afecta su rendimiento laboral. Además beneficiará al departamento porque se tendría una visión de algunas condiciones que posiblemente estuvieran causando el síndrome de Burnout en los trabajadores.

Por otra parte, en sentido práctico, esta investigación viene a representar una oportunidad de conocimiento importante para los jefes del departamento que deseen incorporar nuevas estrategias para evitar perturbar la salud de sus trabajadores. Otro aporte que se suministra, es lo significativo que representa para las investigadoras, debido a que es un requisito indispensable para optar al título de Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos. También a través de la presente se apoyaran a otros investigadores porque tendrán la oportunidad de tomarla como antecedente para futuros estudios.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se describe las referencias teóricas que dan sustento a la investigación del mismo modo, las leyes y normativas que acreditan el objeto de estudio mediante los antecedente, marco teórico y marco legal.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación se presentan algunas investigaciones previas que servirán de apoyo en la presente investigación debido.

Cabrera K y Rodríguez O (2015), desarrollaron un estudio de campo titulado, Presencia del Síndrome Burnout en el Personal Docente Adscrito al Programa de Gerencia de Recursos Humanos, Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Cumaná, estado Sucre. Año 2014. Mediante el cual aplicaron como instrumento el cuestionario dirigido a una población de veinticinco (25) profesores adscritos, obteniendo resultandos que permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

La desmotivación, la insatisfacción que puede generar la elección de una actividad laboral equivocada y la necesidad de trabajar en un sitio en el cual no se encuentra a gusto, va generando una situación nociva que se desencadenara con la aplicación de las conductas absentismo laboral, conductas violentas, comportamientos de alto riesgo, distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, baja autoestima, pesimismo, indecisión, inatención. (p. 61).

Los autores, resaltan algunos aspectos que podrían generar el síndrome de Burnout, el cual afecta a los trabajadores, es por ello, que es necesario

determinarlos para orientar algunas estrategias que puedan servir para transformar las conductas antes mencionadas. Bajo estas perspectivas, se evidencia la relación entre la citada y presente investigación.

Por otra parte, Cabrera, L (2012), se realizó un estudio exploratorio en una muestra accidental de 150 trabajadores administrativos de seis (6) empresas de la Zona Industrial de Cumaná, aplicando un cuestionario centrado en preguntas dicotómicas, ajustándose al criterio que con cuatro (4) o más respuestas positivas, lo que les permitió concluir que: “más del 50% de los trabajadores tienen al menos signos y síntomas precoces del Síndrome Burnout o está ya afectado por situaciones de acoso laboral, inestabilidad en el empleo y sobre carga laboral, ocasionando la desmotivación, la insatisfacción”. (p. 74). Este estudio, permite vislumbrar que los trabajadores de este sector laboral pueden ser afectados por el síndrome de Burnout debido a situaciones comunes que experimentan cotidianamente en el contexto laboral.

Por su parte Romero D, (2012), en su trabajo de investigación titulada Burnout y docencia universitaria. Caso Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad de Orientes, Cumaná, estado Sucre. Año 2011, como trabajo de grado para optar al título de magister en ciencias Administrativas, Mención Recursos Humanos. El estudio de carácter correlacional con un diseño de campo, transaccional contemporánea y multivariable, mediante el cual se obtuvo la siguiente conclusión:

El agotamiento emocional tiene una prevalencia de 12,1 % para niveles moderados y altos, con un índice de intensidad bajo 0,97 en una escala de cero al seis. Los indicadores que se experimentan con mayor intensidad son: la sensación de agotamiento por el trabajo 1,60 y la fatiga al levantarse.

2.2 BASES TEÓRICAS

En este apartado se describen las teorías y autores que dan sustento y validez a la presente investigación.

2.2.1 Origen del Burnout

A finales de la década de los años setenta, aparecieron en Norteamérica diversos trabajos que describían el fenómeno del Burnout como característico de las profesiones de ayuda y de aquellas actividades que tienen relación directa con el público. Desde entonces el interés por este síndrome ha aumentado vertiginosamente.

En un principio la atención se centró en las víctimas individuales, es decir, las personas que ejercían estas profesiones, principalmente psiquiatras, psicoterapeutas, profesores, trabajadores sociales y personal de enfermería. En estas ocupaciones, las grandes presiones a que están sometidos durante un largo período de tiempo, conducen al agotamiento o desgaste (Burnout) y esto hace que el organismo pierda su capacidad para afrontarlas. Pero las consecuencias podrían ser extremadamente graves para la empresa pues sus conductas inciden directamente en el funcionamiento de la organización.

El término Burnout, fue utilizado por primera vez en este sentido por Freudenberg, para referirse a los problemas de los servicios sociales, pero fue Maslach quien lo difundió en el congreso anual de la Asociación Psicológica Americana, para definir una situación cada vez más frecuente entre los trabajadores de los servicios humanos; y es el hecho de que, después de meses o años de dedicación estos trabajadores acaban quemándose.

En noviembre de 1981, se celebró en Philadelphia la primera Conferencia Nacional sobre el Burnout. Allí se señaló que la importancia de este síndrome se debe a tres factores fundamentales:

- La relevancia, cada vez mayor que los servicios humanos con el tiempo han adquirido como agentes del bienestar individual y colectivo
- La mayor exigencia que los usuarios hacen de los servicios sociales, educativos y sanitarios
- El conocimiento de los efectos perjudiciales del estrés, tanto en las personas como en los ambientes

Todo esto, dentro de la política actual de promoción de la salud que intenta abarcar los componentes biopsicosociales de la conducta, han llegado a la conclusión que son muchas las ocupaciones que afectan a la salud de las personas, aunque es difícil determinar si es la ocupación la que causa los problemas o si quienes eligen una determinada profesión son de antemano más vulnerables a padecerlos.

En cualquier caso, no cabe duda de que existen factores estresantes en relación con el trabajo, factores específicos tales como peligrosidad, sobrecarga, y otros relacionados con aspectos organizativos (roles ambiguos, promoción en el trabajo, seguridad, flexibilidad y participación en las decisiones); y por último, factores que dependen de las relaciones con el resto del personal. El síndrome de estar quemado, puede considerarse como una pérdida progresiva del idealismo, de objetivos y de energía entre quienes tienen como trabajo el servicio directo a personas, secundario a dificultades laborales.

2.2.2 Definición de Burnout

El síndrome de estar quemado por el trabajo, más comúnmente conocido como Burnout, es una problemática que por sus diversas características y manifestaciones externas resulta difícil de definir de una forma universal. Sus similitudes con otras problemáticas, son el principal obstáculo para delimitar las diferencias entre el Burnout o el simple estrés cotidiano en el trabajo. Además, sus indicios y posibles primeros síntomas, son generalmente confundidos o asociados a otras problemáticas, como el estrés, lo que dificulta que se identifique de forma precoz este síndrome. La clave está en la variable de la cronicidad, el Burnout es un estrés laboral crónico que se mantiene en el tiempo.

De este modo, y dada la complejidad conceptual de este síndrome, diversos autores han aportado su punto de vista y han reflexionado acerca del Burnout proporcionando diferentes definiciones. En primer lugar, nos encontramos con la definición de Maslach & Jackson (1981), cuyas aportaciones sobre el concepto del Burnout son las más consolidadas. Éstas consideran que este síndrome es “una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo”.

Esta autora, define de esta forma el síndrome como “una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se dan ocupaciones con contacto directo y constante con gente” (Maslach, 1981). Es decir, el trabajador al tener contacto con el público muestra síntomas de desgastes mostrando la reducción de sus capacidades laborales.

Por otra parte, Cherniss (1980), uno de los primeros autores que enfatizó la importancia del trabajo, como antecedente, en la aparición del Burnout y lo definió como: “cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas...”. Este es el resultado de muchos años de vivir y, sobre todo, trabajar bajo presión constante, cuando el cuerpo, mente y hasta el espíritu dicen basta. La persona que lo padece se siente como una braza quemada, que ya dio todo lo que tenía en su interior quedando de ella el solo cenizas y humo. Del mismo modo, Freudenberg (1986), elige la palabra Burnout y la define como: "Sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". De acuerdo a este punto de vista, se refiere al desgaste personal del trabajador ante el trabajo.

De hecho, Maslach y Jackson (1981), entienden que el Burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal: El Agotamiento emocional hace referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y la disminución o pérdida de recursos emocionales. La Despersonalización supone el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio prestado. Y la Baja Realización personal: es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa: los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima profesional.

Gil-Monte y Peiró (2000), desde la perspectiva psicosocial, consideran el síndrome de Burnout como un proceso en el que intervienen componentes cognitivo - aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), emocionales (agotamiento emocional) y aptitudinales (despersonalización). Definen el

síndrome como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional, la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja.

Entre otras definiciones al Burnout, se le asigna como la pérdida de interés y entusiasmo, fenómeno de despersonalización, bajos logros personales y agotamiento emocional. El cansancio emocional se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, entre otros. La despersonalización se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas en el campo laboral como a compañeros de trabajo, clientes, y otros. Además de la falta de interés con respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo.

2.2.3 Causas del Burnout

Cuando se dice que una persona padece de Burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta. En realidad, el padecimiento de Burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

Dada la amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han

encontrado algunos factores promotores del Burnout que merecen especial atención. A continuación se presentan los principales. Como un primer agente de riesgo, el síndrome de Burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes. Adicionalmente, suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos.

El síndrome puede presentarse normalmente cuando se dan condiciones tanto a nivel de la persona (referentes a su tolerancia al estrés y a la frustración, entre otros), como organizacionales (deficiencias en la definición del puesto, ambiente laboral, otros). En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar Burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo Albee (2000).

2.2.4 Consecuencias del Burnout

Aunque el Síndrome de Burnout es de aparición repentina, Guillén y Guil (2000), relacionan una serie de elementos que le pueden llegar a desencadenar, entre los que se encuentran:

- Inestabilidad en el empleo: Aquellas situaciones en las que el trabajador se encuentre en una situación de empleo inestable.

- Sobrecarga de trabajo: Aquella situación en la que el trabajador se encuentre saturado de tanta carga de trabajo.
- Elevada responsabilidad del puesto de trabajo: Aquellas situaciones en las que el trabajador se vea rendido porque su puesto ocupa una elevada responsabilidad y no se siente capacitado para llevarlo a cabo.
- Conflicto de rol: Aquella situación en la que un trabajador se encuentra confundido, o cree que ocupa un rol que no le pertenece.
- Pérdida de vocación: Puede ocurrir en profesiones que sean repetitivas en su tiempo, como la profesión de la enseñanza y la sanidad.
- Repetitividad de las mismas tareas: A todo trabajador le cansa estar realizando todos los días la misma tarea, y se llega a creer inútil para el cumplimiento de otras.

De acuerdo con Burnout Guillén y Guil (2000), el Burnout es considerado como una combinación de las circunstancias siguientes:

- Agotamiento emocional. Sensación de no poder dar más de sí.
- Despersonalización. Actitud impersonal y negativa hacia los usuarios.
- Falta de realización personal.

Sería entonces, un proceso continuo, que surge de manera paulatina y en el que existen una serie de síntomas asociados:

- Síntomas físicos; fatiga crónica, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares.
- Síntomas conductuales; absentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas, comportamientos de alto riesgo.
- Síntomas cognitivos afectivos; distanciamiento afectivo, irritabilidad,

recelos,

- incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo, indecisión, inatención.

En el ambiente laboral los signos de aparición de desgaste profesional son:

- Falta de energía y entusiasmo.
- Descenso del interés por los usuarios.
- Percepción de éstos como frustrantes, crónicos y desmotivados
- Alto absentismo y deseos de dejar el trabajo por otra ocupación.

2.2.5 Efectos sobre la salud

El Síndrome de Burnout puede llegar a provocar los siguientes efectos sobre la salud:

- Fatiga crónica y Envejecimiento.
- Problemas musculares.
- Trastornos cardiovasculares.
- Cefaleas y jaquecas.
- Perturbaciones gastrointestinales.

2.2.6 El Burnout como consecuencia del estrés ocupacional

En este enfoque se concibe el Burnout como una consecuencia del estrés, y por lo tanto, por lo tanto como algo diferente al estrés, fenómeno que lo procede y genera. En este punto de vista puede citarse a autores como Broock y Grady (2002:5), quienes señalan que “los individuos sometidos a un fuerte y prolongado estrés son candidatos a ser afectados por el Burnout”. El Burnout, en otras palabras, es generado por el exceso de estrés, por lo que

se diferencia del mismo.

El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del Burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante Chermis (1980). En este proceso se distinguen tres fases:

a- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.

b- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

c- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

No se cuenta a la fecha con un único modelo que explique el Burnout, pero sí se pueden considerar para interés de administradores, encargados de recursos humanos, psicólogos laborales y en general personal con trabajos de servicio que puedan presentar riesgos asociados al concepto, una serie de factores comunes o complementarios entre los modelos que brindan mayor detalle de posibles causas asociadas.

A nivel cognitivo, se pueden distinguir como variables las siguientes:

- Existencia de factores organizacionales que dificultan la realización de la labor del trabajador, como ausencia sostenida de recursos.
- Nivel de alineamiento entre los objetivos y valores del trabajador con los de la organización. Si sostenidamente no se logran los objetivos, por ejemplo por ser estos no realistas, se generan sentimientos de frustración en la persona que pueden ser el asidero para el desarrollo del síndrome.

Falsas expectativas del trabajador no cumplidas en la realidad de la labor. Esta situación puede llevar a aumentar niveles de estrés y frustración para la persona, haciéndolo candidato al síndrome en etapas posteriores. La frustración puede ser mayor, entre mayor sea el nivel de motivación e identificación inicial del trabajador con la labor dada.

Bajos niveles de desafío, autonomía, control y retroalimentación sobre resultados, así como apoyo social de compañeros que permitan finalmente desarrollar en el trabajador un sentimiento de éxito profesional y la noción de autoeficacia percibida. Discutido por Chermis (1993), los trabajadores con niveles positivos de los factores previos, especialmente el de autoeficacia, experimentan menos estrés y por tanto son menos propensos a desarrollar el Burnout, pero bajos niveles de autoeficacia más bien fomentan el desarrollo de la condición.

Desde el enfoque de relaciones, el foco de la explicación del síndrome se sitúa en las relaciones tanto con el cliente, como con los compañeros del trabajo. El agotamiento emocional puede surgir en la relación con los clientes, especialmente en situaciones de incertidumbre o sentimiento de falta de control; por ejemplo, mientras se ejecuta un proyecto dado o se trata de mantener una relación comercial difícil de forma sostenida.

La comparación con compañeros, la ausencia de apoyo de estos en situaciones de estrés o incluso el miedo a la crítica o a ser tratados como incompetentes por parte de estos ante la búsqueda de su apoyo por problemas de trabajo, lleva a que las personas no pidan dicha ayuda, con lo cual aumenta el sentido de despersonalización y baja autorrealización, que en conjunto con el agotamiento emocional llevan a padecer el síndrome.

Desde la teoría organizacional, se comprende que las personas llegan al Burnout como consecuencia de las condiciones de estrés laboral y las tensiones que este genera. El estrés normalmente se da por demandas excesivas de trabajo así como por la falta de revalorización del puesto, y sus consecuencias incluyen pérdida de autonomía, ansiedad, pérdida de control, baja autoestima, irritabilidad, cansancio, desgaste, confusión y fatiga.

Ante estas situaciones, el trabajador finalmente se distancia del trabajo o rol que le genera estrés, llegando a la despersonalización, al cinismo, a la pérdida de empatía tanto con el cliente como con los compañeros. La frustración aflora y el ciclo se vuelve vicioso al buscar refugio en el trabajo. Lo anterior es apoyado por la estructura organizacional, el clima laboral o la falta de apoyo social.

Al respecto, Winnubst (1993) considera que el exceso de estandarización de métodos de trabajo y conformidad con normas muy rígidas genera un ambiente más propenso al Burnout que aquel en el cual aunque haya burocracia, se estandarizan las habilidades, y se fomenta la creatividad y la autonomía. También señala que entornos que propician la rutina por su estructura y sistemas de procedimientos, la monotonía y la falta de control pueden igualmente llevar al Burnout, aunque aquellos más libres enfocados en la estandarización de habilidades también pueden ocasionarlo en situaciones en las cuales se den ambigüedades de rol, conflictos personales o falta de una estructura realmente operativa que defina nortes para la actuación.

En cualquier estructura, el apoyo social entre compañeros es muy relevante para el Burnout, pero la falta de este contribuye al síndrome. Como proceso evolutivo, hay mayor acuerdo entre los estudiosos del tema. Leiter y Maslach

(1988) describen una secuencia de factores, que parten desde el desarrollo de sentimientos de agotamiento emocional en el trabajador que llevan a que este genere una actitud despersonalizada hacia las personas que atiende, y que finalmente lo llevan a perder el compromiso personal y a disminuir la realización personal en el trabajo. Estos factores son retomados por diferentes autores, aunque no necesariamente en el mismo orden.

Estos pueden llevar a sentimientos de remordimiento y culpa por los desajustes que el síndrome ocasiona, fomentando a veces el refugio en el mismo trabajo como se decía, conduciendo el Burnout a niveles más peligrosos.

2.2.7 Profesiones vulnerables de padecer el Síndrome del Burnout

En términos generales se ha expuesto que las profesiones asistenciales son las que más alto riesgo presentan de padecer Burnout (Maslach y Jackson, 1981). Maslach (1982), explica que cuanto más intensas son las relaciones interpersonales con los usuarios de los servicios mayor es el riesgo de padecer el síndrome. Para Maslach (1982), este síndrome se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda, como entre los sanitarios y los educadores que prestan servicio al público. Sin embargo, para Brill (1984) el desarrollo de Burnout puede tener lugar en cualquier trabajo, y no sólo en los que existe un trato directo con el usuario receptor de los servicios laborales.

Es importante destacar que el Burnout puede afectar a cualquier tipo de profesional, al menos una vez en su vida laboral. Sin embargo, aquellos como ingenieros, arquitectos, periodistas y educadores pueden sufrirlo con mayor facilidad si sus trabajos no les brindan la oportunidad de desplegar toda su iniciativa y creatividad. Igualmente, pueden sufrir este síndrome los

guardias de seguridad, taquilleros y aquellos que poseen tareas repetitivas.

No obstante, García (1991) en sus estudios, mantiene que el Burnout es característico de profesiones de servicios humanos. También Oliver, et al. (1990), lo igualan al estrés laboral asistencial, centrándose en profesiones con determinadas interacciones humanas. Moreno, Oliver y Aragoneses (1991), lo definen como un tipo de estrés laboral que se da principalmente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficiarios del propio trabajo.

Del mismo modo, Heifetz y Bersani (1983), advierten que el sujeto para "quemarse" ha de estar previamente encendido, siendo esta experiencia frecuente entre los individuos trabajan en profesiones de ayuda a los demás. Y para Edelwich y Brodsky (1980), mencionan que es un proceso de progresiva desilusión, con pérdida de idealismo y de motivación experimentado por las personas que trabajan en profesiones de ayuda, como consecuencia de las condiciones de trabajo, cuando se producen demasiadas dificultades y restricción es a la actividad profesional.

De manera general, la mayoría de los autores antes mencionados concuerdan con la idea que el Burnout puede afectar a los profesionales que laboran al servicio del público, como los que prestan ayuda a otras personas, lo cual le generan mucho estrés, desgaste físico y psicológico haciéndolos más vulnerables a sufrir el mencionado síndrome.

Sin embargo para Pines y Aronson (1988), las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en el comercio, en la política o en puestos directivos. Asimismo, Walker (1986), señala que se

caracteriza por la existencia de determinadas respuestas a un prolongado y excesivo estrés en situaciones de trabajo, dejando abierta la posibilidad de que el síndrome pueda ser experimentado por cualquier trabajador, independientemente de su contexto laboral específico.

2.2.8 Las cuatro etapas de este modelo progresivo según Edelwichy Brodsky (1980), son:

- Primera: el trabajador idealista posee una serie de expectativas imposibles de llevar a cabo.
- Segunda: se producen una pérdida del entusiasmo inicial al comprobar la irrealidad de las expectativas.
- Tercera: el Burnout se manifiesta con toda su sintomatología.
- Cuarta: aparecen sentimientos de desprecio, de frialdad emocional y de distanciamiento.

Cabe resaltar que este modelo es cíclico, de modo que puede repetirse varias veces en el tiempo o suceder nuevamente con los campos de trabajo.

2.2.9 Prevención y superación del Burnout

Los efectos negativos que genera el Burnout para el individuo, para la organización donde éste trabaja y para las personas que reciben sus servicios, ha motivado el interés por desarrollar estrategias de que permitan prevenirlo o superarlo. Bosqued (2008, 77 ss), presenta una lista calificada y detallada de tales estrategias, a continuación se presenta un resumen de ella.

2.2.9.1 Desde la perspectiva individual e interpersonal

a) Desarrollar ciertos hábitos frente al problema:

- Evitar la negación del problema y asumirlo responsablemente.
- Huir del aislamiento, reforzando los vínculos sociales.
- Identificar claramente el problema para abordar su solución.
- Desarrollar costumbres saludables en relación con la alimentación, el sueño, la actividad física y la adecuación del ambiente.

b) Cambiar de las actitudes personales ante la profesión y el trabajo:

- Racionalizar el nivel de autoexigencia.
- Liberarse del miedo a equivocarse y fracasar.
- Aprender a manejar las emociones.
- Mantener una elevada autoestima.
- Distribuir adecuadamente el tiempo y los intereses.
- Mantener un elevado sentido del humor.
- Analizar críticamente la propia concepción sobre la profesión y el trabajo.
- Liberarse de los pensamientos negativos y autocrítica.
- Mejorar el autoconcepto o forma de visualizarse.
- Administrar inteligentemente los recuerdos sobre el desempeño profesional.
- Evitar generalizaciones y absolutismos.
- Racionalizar las predicciones y expectativas sobre el futuro profesional.
- Liberarse de los imperativos rígidos sobre lo que se debe o no se debe hacer.

- Elevar la autoeficiencia personal o sensación de capacidad para abordar el trabajo.
 - Flexibilizar las actitudes ante el cambio.
 - Compartir los problemas con el cambio inmediato.
 - Desarrollar la empatía sin llegar a involucrarse en las situaciones ajenas.
- c) Familiarizarse con las técnicas de relajación.
- d) Mejorar las habilidades para las relaciones interpersonales mediante el desarrollo de la asertividad.
- e) Gestionar adecuadamente el tiempo.

2.2.9.2 Desde la perspectiva organizacional.

- a) Clarificar los papeles profesionales para evitar la identificación de roles.
- b) Adecuar la carga laboral a la capacidad del empleado.
- c) Incrementar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones que los afecten.
- d) Fomentar el apoyo social.
- e) Mejorar los canales de comunicación.
- f) Desarrollar programas de reconocimiento profesional.
- g) Incrementar el nivel de autodirección y autocontrol de los empleados.
- h) Flexibilizar el estilo de dirección imperante de la organización.
- i) Contemplar la posibilidad de periodos sabáticos.
- j) Desarrollar programas para mejorar la formación de los trabajadores.

2.3 MARCO INSTITUCIONAL

En este apartado se hará referencia a la Institución objeto de estudio. Se desarrollarán aspectos como la descripción de la misma, ubicación

geográfica, reseña histórica, misión, visión, objetivos, estructura organizativa y el organigrama de la institucional.

2.3.1 Descripción de la Institución

La dirección de personal de la gobernación del Estado Sucre es un ente de carácter público la cual se encarga de llevar a cabo las normas y procedimientos administrativos aplicables al recurso humano para lograr la operatividad de los distintos procedimientos requeridos para dar cumplimiento con los fines dispuestos en las leyes y políticas de Estado.

2.3.2 Reseña Histórica

Como un hermoso homenaje al Padre de la Patria en el Centenario de su muerte, se erigió el Palacio de Gobierno del Estado Sucre el 17 de Diciembre de 1930. La obra arquitectónica fue iniciada el mismo día del Decreto N° 15 con fecha 3 de Febrero del mismo año, firmado por el Presidente del Estado, Doctor Antonio Álamo.

La obra estuvo bajo la dirección de la Oficina Técnica de Construcción de J. Martín Pascual e Hijos, con un perímetro de 3500 M2; también fueron construidos el Parque Bolívar y la Estatua del Libertador. El 17 de Diciembre de ese mismo año, fue inaugurado el complejo arquitectónico, bajo un riguroso ceremonial que incluyó la lectura de los Decretos de Obras, la entonación del Himno Nacional, el revelamiento de la estatua y finalizando con un discurso del Gobernador del Estado Sucre.

Al transcurrir el tiempo, el Poder Ejecutivo del Estado Sucre ha sufrido diversas modalidades a consecuencia de las transformaciones o cambios políticos, económicos y sociales, ocurridos en Venezuela.

En su origen, el Poder Ejecutivo de la Provincia de Cumaná y luego Estado Federal de Cumaná, estaba constituido por un secretario, el cual tenía bajo su responsabilidad el Gobierno y la Administración de la Provincia. A medida que el Gobierno y la Administración de la región se fueron haciendo cada vez más complejos, fue necesario cambiar la estructura organizativa del Poder Ejecutivo. Es así como en la actualidad, este Poder lo ejerce el Gobernador y un Secretario General de Gobierno para darle cumplimiento a las funciones que se llevan a cabo a través de ocho (8) Direcciones, cinco (5) de las cuales dependen del Secretario General de Gobierno; estas son: Administración, Educación, Obras Públicas Estadales, Cultura y Turismo.

Por su parte, la Dirección de Personal, Planificación y Presupuesto e Información y Relaciones Públicas, dependen directamente del Gobernador. La Dirección de Personal es la encargada de atender los lineamientos de la Oficina Central de Personal y Coordinar sus aplicaciones.

2.3.3 Misión de la Institución

Según la normativa de la Dirección de Personal la misión de la institución es: “Garantizar la aplicación de las normas y procedimientos administrativos para lograr los niveles de productividad del Recurso Humano con eficiencia, transparencia y rapidez, bajo un ambiente armonioso que conlleven al fortalecimiento social y a la economía del Estado”.

2.3.4 Visión de la Institución

Según la normativa de la Dirección de Personal la visión de la institución es:

Ser una Dirección altamente comprometida a brindar una eficiente atención profesional al talento humano, a través de un personal calificado, competitivo, con sensibilidad humana, con vocación de servicio, discreto y ético, respaldado con una tecnología especializada, mostrando una imagen sólida de credibilidad, interactuando nuestro entorno social, para servir de guía en la promoción fortalecimiento intelectual de todo el Capital Humano, adscrito al Ejecutivo Regional del Estado Sucre, orientada hacia la excelencia con proyección nacional.

2.3.5 Objetivo de la Institución

Garantizar los mecanismos gerenciales, las políticas administrativas y una buena planificación que permita una gestión eficiente y efectiva en lo relativo a: Asesoría Legal, Registro y Control, Contratación Colectiva, Supervisión de personal, Atención Social, Servicio Social, Reclutamiento y Selección, Adiestramiento, Clasificación, Remuneración y Calificación de Servicios de las Dependencias que conforman el Poder del Ejecutivo del Estado Sucre.

2.3.6 Descripción del Departamento de Trámite

El departamento de trámite de la dirección de personal de la Gobernación del Estado Sucre se encarga de realizar los procedimientos administrativos en lo que se refiere a cálculos de vacaciones y prestaciones sociales para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la legislación laboral.

2.3.7 Estructura Organizativa de la institución

Se cuenta con una estructura organizativa lineal-funcional formalmente constituida, la cual se ha diseñado para facilitar el cumplimiento de su misión. Los lineamientos son de forma ascendente a descendente comenzando por el despacho del Gobernador que es el ente inmediato del Poder Ejecutivo Nacional en el Estado Sucre, y en tal carácter, cumplirá y hará cumplir los decretos, resoluciones y reglamentos que dicte el Poder Nacional.

La estructura lineal está conformada por las siguientes Direcciones:

- * Dirección de Administración: Le corresponde todo lo referente a la administración de bienes, títulos y dinero.
- * Dirección de Educación: Tiene como función la creación y administración de títulos educacionales dependiente del Estado Sucre.
- * Dirección de Cultura: Esta se crea para promover, desarrollar, incentivar, estimular y orientar toda la política cultural del Gobierno Regional.
- * Dirección de Turismo: Esta vela por la realización de los proyectos turísticos que están incluido dentro del presupuesto ordinario y el presupuesto coordinado.
- * Dirección de Obras Públicas: Este es el organismo de la ornamentación del estado.

De acuerdo a la estructura estas Direcciones dependen Funcionalmente de las siguientes Dependencias:

- * Dirección de Personal: Se encarga de atender los lineamientos de la oficina central de personal y coordina su aplicación
- * Dirección de Planificación y Presupuesto: Actual como oficina Estatal de presupuestos, estudia las posibilidades de desarrollo económico y social
- * Dirección de Información y Relaciones Publicas: Se encarga de establecer los mecanismos de procedimientos apropiados para mantener debidamente

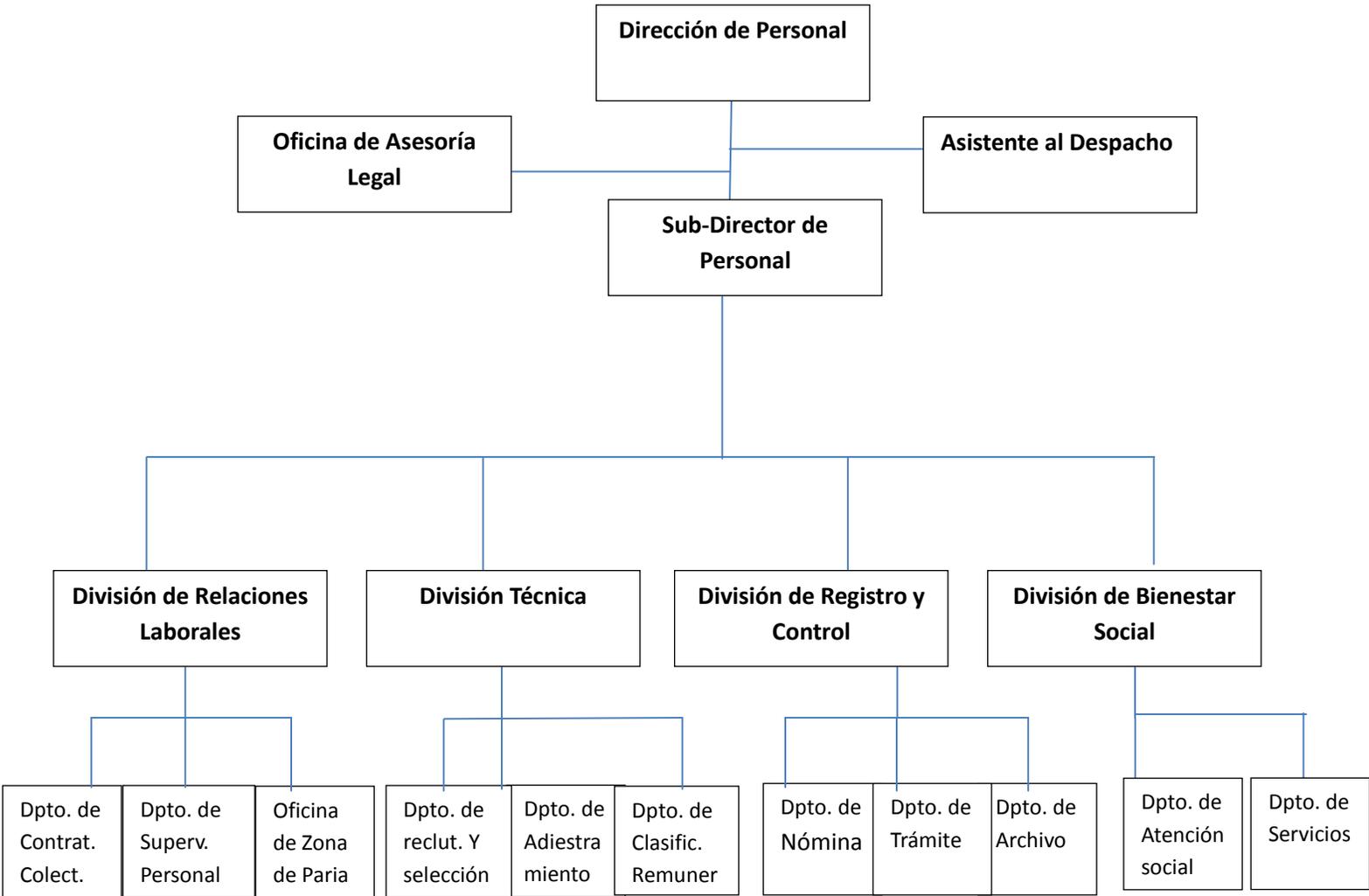
informada a la ciudadanía sobre las políticas la acción y proyecto del Ejecutivo Nacional y Regional

* COPRES: Es el Comité de Organización para la Reforma del Estado. Adicionalmente se encuentran oficinas independientes como lo son:

* Oficina de Consultoría Jurídica: Trata de la supervisión y seguridad del proceso de privatización de bienes y servicios del sector público. Se encarga de la fiscalización, evaluación y control de todas las empresas pertenecientes al estado, las cuales han sido privatizadas por el proceso de descentralización.

* Oficina de evaluación y seguimientos: Como su nombre lo indica, se encarga del seguimiento y evaluación de todas las obras ejecutadas que se realizan en el estado.

2.3.8 Organigrama organizacional



Fuente: División de Personal, Gobernación del estado Sucre.

2.4 BASES LEGALES

En las bases legales se sustenta la presente investigación, esta se apoya en la revisión de las diferentes leyes y disposiciones, que definen la Política del régimen del contexto laboral.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 87, establece que:

Toda persona tiene el 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.

Artículo 89, establece que:

Esta ley, describe el trabajo como un derecho constitucional de las personas, así como de igual forma como un hecho social, y por ello, poseen el derecho de desarrollarse en un ambiente laboral que le proporcione el desarrollo de sus funciones de manera digna.

En los citados artículos se concuerda que es el Estado quien garantizará las medidas necesarias para proporcionar un ambiente laboral adecuado donde el trabajador pueda desarrollar sus funciones de manera digna.

Ley Orgánica del trabajo, Los trabajadores y Las trabajadoras (2012)

Artículo 156, establece que:

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

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

Del mencionado artículo se interpreta que el trabajo se llevara en condiciones dignas y seguras además de que el ambiente sea saludable para proteger la vida, la salud y la seguridad laboral de los trabajadores.

Ley Orgánica de Prevención, condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

Artículo 1, establece que:

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...

Artículo 70, establece que:

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 los 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...

Los artículos antes reseñados, tienen que ver con la responsabilidad del estado en prevenir las enfermedades ocupacionales mediante la creación de condiciones que reduzcan los riesgos laborales, entre los que se incluyen los riesgos psicosociales que conducen al Burnout.

Norma Técnica para la Declaración de enfermedad Ocupacional (NT-02-2008)

Como anexo a esta norma se encuentra el listado de enfermedades ocupacionales (revisión 2007), entre las cuales se menciona el síndrome Burnout (código 070-03).

Esta norma reconoce claramente dos aspectos importantes para el desarrollo de esta investigación: el carácter de Burnout como enfermedad ocupacional y el estrés como originador del Burnout.

2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Autonomía: *Oportunidad al trabajador de organizarse aspectos como su ritmo de trabajo o sus pausas, sin ser interferido mientras el trabajo siga la línea de los objetivos marcados. (Rodríguez Martín. Técnica del Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral 2011).*

Baja realización profesional: *Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. (Rodríguez Martín. Técnica del Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral 2011).*

Burnout: *Enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos. (Organización Mundial de la Salud 2010).*

Cansancio emocional: *Pérdida o desgaste de recursos emocionales. Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento, la fatiga, y que se manifiestan en términos físicos, psíquicos o como una combinación de ambos. (Rodríguez Martín. Técnica del Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral 2011).*

Estrés: *Experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados ni saber muy bien como hacerlo. (Rodríguez Martín. Técnica del Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral 2011).*

Despersonalización: *Desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los clientes, pacientes, usuarios, compañeros, entre otros. (ApiquianGuitart Coordinadora de Psicología Laboral 2007).*

Formación: *Falta de entrenamiento previo al desempeño de una tarea . (Rodríguez Martín. Técnica del Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral 2011).*

Frustración: *Sentimiento de tristeza, decepción y desilusión que esta imposibilidad provoca un sentimiento prolongado de frustración puede llevar a la depresión; airados y desilusionados con el sistema, buscaron refugio en el rock para llenar su vacío espiritual y descargar su frustración y su ira.*

Inseguridad en el trabajo: *Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo.(ApiquianGuitart Coordinadora de Psicología Laboral 2007).*

Repetitividad: *No existe una gran variedad de tareas a realizar, suelen ser monótonas y son repetidas en ciclos de muy poco tiempo. (ApiquianGuitart Coordinadora de Psicología Laboral 2007).*

Síntomas conductuales: *Conjunto de habilidades y comportamientos para el afrontamiento de las situaciones laborales. (ApiquianGuitart Coordinadora de Psicología Laboral 2007).*

Sobrecarga laboral: *Volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea. (ApiquianGuitart Coordinadora de Psicología Laboral 2007).*

Variables demográficas: *Aspectos de los trabajadores relacionados con la edad, sexo biológico, orientación sexual, tamaño de la familia, ciclo de vida familiar, ingresos familiares, profesión, nivel educativo, estatus socio-económico, religión, nacionalidad, culturas, raza, generación.*

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La metodología del proyecto incluye el diseño, tipo de investigación, población, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y las técnicas que serán utilizadas para el procesamiento y análisis de datos.

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Arias (2006), la investigación de campo consiste en “La recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. (p. 31). Es decir, recolectar la información directamente de la realidad objeto de estudio, sin alterar de forma alguna los datos existentes, debido a que estos son esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

En concordancia con lo descrito por el autor antes mencionado, el presente trabajo de investigación se realizó bajo un diseño de campo, puesto que la información fue colectada directamente de la realidad objeto de estudio, bajo la responsabilidad de las investigadoras, concretamente en el Departamento de Trámites de la Gobernación del estado Sucre.

3.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio. Al respecto Sabino (2000), señala que: “Las investigaciones descriptivas son aquellas que se proponen conocer

grupos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemático que permiten poner de manifiesto estructura y comportamiento". (p. 83).

En cuanto a ello, el nivel de la investigación se determinó como descriptiva, ya que, la misma tuvo como objeto detallar los aspectos más resaltantes relacionados con el síndrome de Burnout en los trabajadores del Departamento de Trámites de la Gobernación del estado Sucre con el fin de extraer la información necesaria que permitió el desarrollo de la misma.

3.3 POBLACIÓN

La población o universo, según Morlés (1994), "Se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación". (p. 17). En el caso objeto de estudio, la población estuvo constituida por los catorce (14) trabajadores del Departamento de Trámites de la Gobernación del estado Sucre.

3.4 MUESTRA

Se entiende por muestra según Arias (2006), el "Subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible". (p. 83). Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. Por su parte Hernández citado en Castro (2003), expresa que "Si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra". (p. 69). De tal manera, que para efecto de la investigación la muestra es igual al total de población.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Arias (2006), menciona que: “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información”. (p. 53). Es decir, son las distintas maneras que utiliza el investigador para hallar la información útil. En tal sentido, se utilizó la encuesta con el fin de coleccionar la información necesaria que posteriormente será tabulada y analizada.

Al respecto, Mayntz (citado por Díaz de Rada (2001), describen a la encuesta como: “La búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”. (p. 31). Dentro del marco de esta idea, será el medio estructurado y organizado que se implementó para recaudar la información a través de fuentes primarias, cuyos resultados serán de gran utilidad para hallar las conclusiones de la investigación.

Por otra parte, el instrumento para recolectar la información de la investigación, fue identificado como cuestionario, que según Arias (2006), es: “Cualquier recurso, dispositivo o formato en (papel o digital) que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. (p. 69). En cuanto a ello, Gómez, (2006), sustenta que: “El cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir”. (p. 127). En torno a ello, el instrumento de la investigación estuvo contenido por preguntas cerradas que incluye respuestas alternativas para señalado la relación con las variables de la investigación. Este se aplicó a la población seleccionada, es decir los trabajadores del Departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Posteriormente al aplicar el instrumento y se obtuvo la información necesaria, que permitió la aplicación de técnicas de procesamiento y análisis de los datos, en relación, Arias (2006), sustenta que: "En este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y coordinación si fuere el caso". (p. 53). Para la interpretación de los datos recolectados se utilizará la técnica del análisis de datos cuantitativo a través de la aplicación de la estadística descriptiva, la cual permitirá que los datos sean agrupados y ordenados en cuadros, así como en forma gráfica, utilizando el programa Excel de Microsoft Office, ideal para este tipo de técnica. Refiriéndose al análisis de datos cuantitativos Sabino (2000), señala que:

Este tipo de operación se efectúa naturalmente, en toda la información numérica resultante de la investigación. Esta luego, del procedimiento sufrido, se nos presentara como un conjunto de cuadros, tablas o medidas a las cuales se le han calculado sus porcentaje y presentado convenientemente. (p.190).

Es decir, se interpretan los resultados obtenidos dándoles un sentido numérico, para calcular y comparar, de esta manera extraer las conclusiones resultantes de ellos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo está dedicado a analizar los resultados obtenidos a partir del procesamiento de la información obtenida directamente de los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre mediante el cuestionario aplicado que aparece en el anexo, el cual estuvo estructurado en dos partes, la primera donde se recaba información relacionada con aspectos personales y laborales, mientras que la segunda se relaciona con el síndrome del Burnout y afecciones en los trabajadores. En este sentido, se presentan los resultados a través de los siguientes cuadros:

4.1 CAUSAS QUE ORIGINAN EL SÍNDROME BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRÁMITE DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO SUCRE.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en relación a las causas que originan el síndrome Burnout en los trabajadores del Departamento de Trámite de la Gobernación del Estado Sucre.

CUADRO N° 1 Relación absoluta y porcentual de las edades de los trabajadores

ALTERNATIVA	FA	FR
Entre 18 y 23 años	1	7%
Entre 24 y 29 años	2	14%
Entre 30 y 35 años	6	43%
Entre 36 y 41 años	2	14%
Entre 42 y 47 años	2	14%
Entre 48 y 52 años	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

En el cuadro N° 1 se observa que el 43 % de los trabajadores del departamento presentan edades comprendidas entre 30 y 35 años de edad, un 14% entre 24 y 29 años, otro 14% 36 y 41 años, seguido del mismo porcentaje entre 42 y 47 años, con 7% entre 18 y 23 y finalmente un 7% con edades comprendidas entre 48 y 52 años. Es preciso mencionar que el personal de menor edad están en condición laboral de contratado, lo cual puede generar presiones debido a que se enfrentan constantemente a nuevas experiencias laborales por tal motivo están expuestos a padecer del Burnout.

CUADRO N° 2 Relación absoluta y porcentual de las profesiones de los trabajadores

ALTERNATIVA	FA	FR
T.S.U en administración Industrial	3	22%
T.S.U en relaciones industriales	1	7%
LCDO. En GGRRHH	2	14%
LCDO. Educación Técnica Mercantil	1	7%
LCDO. En Administración	3	22%
LCDO. En Contaduría Pública	1	7%
Técnico medio en Administración	1	7%
Técnico medio en secretariado computarizado	1	7%
Ninguna	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

Este en este cuadro, se evidencia que el 22% del personal encuestado son T.S.U en Administración Industrial, otro 22 % es Lcdo. en Administración, mientras que los profesionales que tienen los títulos de Lcdo. en GGRRHH,

T.S.U en relaciones industriales, Lcdo. en Contaduría Pública, Técnico medio en Administración y Técnico medio en secretariado computarizado representan un 7% cada uno. No obstante, se obtuvo que otro 7% no posee ninguna. Es importante señalar, que como era de esperarse la mayoría del personal que labora en el departamento poseen profesiones relacionados con el área administrativa lo que corresponde de acuerdo a los cargo y funciones que desempeñan, con sus excepciones de una minoría que carece de preparación profesional aun cuando cumple funciones administrativas, lo que puede ocasionar muchas dificultades y la misma estrés laboral, por lo que requiere de hacer un mayor esfuerzo para evitar incurrir en errores, además podría recibir mayor presión por parte de los jefes que conocen su nivel de instrucción. Según Robbins y Jude (2009), definen que el estrés es: “Una condición dinámica en la que individuo se ve confrontado con una oportunidad, demanda o recurso relacionado con algo que el individuo desea y cuyo resultado se percibe como incierto e importante”. (p. 537). Es decir, es un proceso dinámico en donde las personas se ven involucradas ya que lo desea y su alcance se ve limitado.

CUADRO N° 3 Relación absoluta y porcentual de la posesión de postgrado de los trabajadores y de ser positiva la respuesta se indica el tipo de estudio

ALTERNATIVA	FA	FR
NO	14	100%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

Mediante el cuadro N° 3 se muestra que el 100% de los trabajadores encuestados carecen de estudios de postgrado, por cuanto se puede decir, que su grado de preparación es básica, lo que podría en algunos casos

afectar sus labores administrativas, ya que al enfrentarse con algún cambio extraordinario los limita alcanzar retos en trabajo dado a la falta de conocimientos actualizados que podrían brindarles los estudios de postgrado, esta situación pueden ser causante de estrés, siendo un causante que los conllevarían a incidir en el síndrome de Burnout. En relación a esto, autores como Maslach (1976), coincide que la falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Se experimentan sentimientos de fracaso personal por la falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos, carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada.

CUADRO N° 4 Relación absoluta y porcentual de los cargos que ocupan los trabajadores

ALTERNATIVA	FA	FR
Analista	12	86%
Secretaria	1	7%
Jefe del Dpto. de Trámite	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

En el cuadro se observa que el 86% de los encuestados son analistas, mientras que un 7% son secretarias, y un último 7% es el jefe del departamento. Como puede notarse doce de catorce trabajadores del departamento trabajan realizando constantemente análisis de cálculos, cuyas funciones son de vital importancia, de mucha concentración y tiempo de dedicación. De acuerdo con la teoría del Burnout los trabajadores que ejecutan con mayor presión y de suma responsabilidad están expuesto a incidir en el síndrome del Burnout, ya que la sobrecarga de trabajo es aquella situación en la que el trabajador se encuentre saturado de tanta carga de trabajo, en cuanto a la elevada responsabilidad del puesto de trabajo lo

afecta de igual manera ya que, se ve rendido porque su puesto ocupa una elevada responsabilidad que no puede ser ejecutada por otra persona y esto genera la presión que puede afectar la salud física y emocional del trabajador.

CUADRO N° 5 Relación absoluta y porcentual de la antigüedad en el cargo de los trabajadores

ALTERNATIVA	FA	FR
Entre 2 y 7 años	7	50%
Entre 8 y 13 años	1	7%
Entre 14 y 19 años	2	14%
Entre 20 y 25 años	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente cuadro se nota que el 50% de los trabajadores encuestados un tiempo de antigüedad entre 2 y 5 años, mientras que un 7% tiene en el cargo entre 8 y 13 años, un 14% entre 14 y 19 años un 14% poseen entre 20 y 25 años. Estos resultados permiten analizar que la mayoría de los trabajadores poseen menos antigüedad en el trabajo, en relación a ello los autores Almendros y De Pablos (2001), indican que los más nuevos en el cargo tienden a experimentar mayores niveles de Burnout. En relación a ello, la antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome. Aunado a ello, Ortega y López (2003), entre otras variables incluyen la antigüedad, indicando que al

parecer los más nuevos por su idealismo que se frustran y los más antiguos por el contacto prolongado cumpliendo sus actividades laborales tienden a desarrollar el síndrome.

CUADRO N° 6 y N° 7 Relación absoluta y porcentual de las situaciones contractuales y en caso de ser contratado que tiempo tiene en esta la condición

ALTERNATIVA	FA	FR
Fijo	9	64%
Contratado	5	36%
TOTAL	14	100%

ALTERNATIVA	FA	FR
2 años	3	60%
4 años	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

Mediante el cuadro N° 6, se evidencia que el 64 % del personal encuestado poseen una condición laboral de en la nómina de cargo fijo, mientras que el 36% indican ser contratados. En el cuadro N° 7 se muestra que de los trabajadores en condición de contratado un 60% indico tener 2 años de servicio mientras que el 40% señalo tener 4 años de servicio bajo la misma condición. En tal sentido, es el menor porcentaje que representa a los trabajadores que carecen de una estabilidad laboral dado, a su condición en la relación con el patrono en este caso con la Gobernación del estado Sucre, no están protegidos legalmente por la III convención colectiva de los trabajadores, lo que no les aplica la cláusula 27, donde se establece que la estabilidad de los beneficiarios en sus cargos. Esta situación puede generar

que los trabajadores en condición de contratado sienta ansiedad por la incertidumbre más aún en los periodos de cambios políticos. Por lo tanto, son vulnerables en padecer el síndrome del Burnout.

CUADRO N° 8 Relación absoluta y porcentual del tiempo laborando en la misma institución de los trabajadores

ALTERNATIVA	FA	FR
Menos de 5 años	5	35%
Entre 5 a 10 años	5	35%
Entre 11 a 15 años	1	7%
Entre 16 a 20 años	2	14%
Entre 21 años y mas	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

El cuadro presenta los resultados obtenidos del indicador el tiempo que tienen los trabajadores laborando en el departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre, en donde el 35% de ellos indicaron tener menos de 5 años, otro 35 % tienen entre 5 a 10 años, un 7% indicaron tener entre 11 y 15 años, un 14% entre 16 a 20 años y el otro 7% entre 21 y más en el mismo sitio de trabajo. En este caso, se evidencia que la mayoría del personal tiene menor tiempo en el cargo de acuerdo a lo expuesto por Almendro y De Pablos (2001), expresan que los más nuevos en los cargos tienden a mostrar síntomas de Burnout. Esta situación puede ser generada por su condición laboral de contratado, ya que no se garantiza su estabilidad en el cargo que ocupa dentro de este departamento y en algún momento podría ser removido o destituido del mismo. Este es un factor que se ha estudiado como variable de desarrollo del síndrome, ya que, puede generar

un ambiente de hostilidad aún más cuando los trabajadores poseen más de 45 años de edad y mucho laborando en esas condiciones.

CUADRO N° 9 Relación absoluta y porcentual de: tienes que realizar labores de su trabajo en casa.

ALTERNATIVA	FA	FR
No	14	100%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

Mediante el cuadro se observa que el 100% del personal no se llevan las actividades del trabajo para sus casas. Esto permite analizar que concretan sus obligaciones laborales dentro del departamento, es decir, las actividades administrativas que ejecutan debe hacerlo durante la jornada laboral, por lo tanto, deben esforzarse para que esto se cumpla de tal manera que esta situación podría ser un agente generador de estrés y por ende los trabajadores se expongan a duplicar los esfuerzos lo que generar agotamiento en ellos. Aunque no existe una definición unánimemente aceptada sobre Burnout, parece haber consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización y generalmente se produce principalmente en el marco laboral.

CUADRO N° 10 Relación absoluta y porcentual del indicador: Me siento identificado con mi trabajo

ALTERNATIVA	FA	FR
SIEMPRE	9	64%
FRECUENTEMENTE	1	7%
ALGUNAS VECES	4	29%

TOTAL	14	100%
-------	----	------

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

Los resultados del presente cuadro indican que el 64% del personal dijeron que siempre se sienten identificado con su trabajo, un 29% manifestaron que algunas veces y un 7% expresaron que frecuentemente. En este sentido, se logra analizar que la mayoría de los trabajadores del departamento siente sentido de pertenencia de las labores que cumplen, no obstante, existe una parte muy representativa que muestra despersonalización al sentirse identificado con su trabajo algunas veces, lo que quizás puedan estar afectado por alguna situación personal o laboral lo que podría mostrarse cínicamente y poco positivo culpando a otros por su bajo rendimiento dentro del contexto trabajo. Cabe resaltar, que este factor incide en la salud del trabajador poniéndolo en riesgo de padecer el síndrome del Burnout. Para Maslach (1976) la despersonalización está relacionada con que el trabajador desarrolla actitudes y sentimientos negativos hacia los beneficiarios de su servicio. De tal manera, que estos se muestran negativos ante cualquiera situación que se genera dentro del contexto laboral.

CUADRO N° 11 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento que no puedo concentrarme en mi trabajo

ALTERNATIVA	FA	FR
FRECUENTEMENTE	1	7%
ALGUNAS VECES	6	43%
NUNCA	7	50%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

Mediante el cuadro N° 11 se observa que el 50% del personal encuestado indicaron que nunca han sentido que no pueden concentrarse, mientras que un 43 % señalaron que algunas veces lo han sentido y un 7 % dijeron que frecuentemente. En este caso la mínima representación de porcentaje de trabajadores quizás estén experimentado a un síntoma del Burnout, referida al sentimiento de bajo logro causado por su agotamiento mental que surge cuando se verifica que las demandas que se le hace exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitando las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso al darle sentido a la actividad laboral. Maslach (1976), indica que los síntomas del Burnout pueden ser de distintos tipos, entre ellos se encuentran los cognitivos en función de ellos puede aparecer poca concentración.

CUADRO N° 12 Relación absoluta y porcentual del indicador: me siento indeciso al tomar decisiones en mi trabajo

ALTERNATIVA	FA	FR
FRECUENTEMENTE	1	7%
ALGUNAS VECES	6	43%
NUNCA	7	50%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

En cuanto a los resultados mostrados en este cuadro se evidencia que el 50% de los trabajadores nunca se han sentido indeciso a la hora de tomar decisiones en el trabajo, mientras que el 43 % lo han sentido algunas veces, este sentimiento se puede considerar dentro de los parámetros normales

porque no siempre se siente seguridad de lo que se hace. Por otra parte un 7% dice sentirse frecuentemente inseguro de las tomas de decisiones. Esta debilidad emocional afecta directamente sus labores, ya que se siente incapaz de asumir responsabilidades por el temor de cometer errores. Entre tanto, se da la impuntualidad, evitar el trabajo y el ausentismo, siendo causas habituales y típicos del Burnout. En este sentido, este porcentaje de trabajadores posee poca autonomía, ya que pocas veces buscan ocupaciones laborales que sean más significativas y que a su vez les permita expresar su creatividad, su iniciativa e ideas conformándose con el trabajo y prefiere no tomar ningún tipo de decisiones. Para Gelabert (2010), la autonomía, se entiende como el anhelo que posee el trabajador de actuar como si él fuera su propio jefe, sintiéndose impulsado por lo general hacia el logro de los objetivos y competencias.

CUADRO N° 13 Relación absoluta y porcentual del indicador: siento que tengo muchas responsabilidades a cargo de mi trabajo

ALTERNATIVA	FA	FR
SIEMPRE	1	7%
FRECUENTEMENTE	2	14%
ALGUNAS VECES	5	36%
NUNCA	6	43%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

A la interrogante planteada en el cuestionario, siento que tengo muchas responsabilidades a cargo en mi trabajo, un 43 % de los encuestados dijeron que nunca, un 36% algunas veces, un 14% frecuentemente y un 7% siempre. Tener una sobre carga laboral puede afectar la salud emocional y física del trabajador, esto sucede cuando el trabajador posee un mayor nivel jerárquico, de tal manera que cuanto mayor sean los requerimientos de

formalización laboral, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout. Según Faber (1993) uno de los factores laborales causante de esta enfermedad es la sobrecarga de labores, estas son físicas y mentales. En cuanto a ello, a la sobre carga mental Nogareda (2010), refiere que, implica un mayor esfuerzo intelectual de "carga mental" está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe tratarse en un puesto de trabajo. Dicho de otro modo, un trabajo intelectual implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta, lo que supone una actividad. Por lo tanto, el trabajador está recibiendo información sobre pasando sus límites y capacidades, lo que genera cansancio y ser un candidato del síndrome del Burnout.

CUADRO N° 14 Relación absoluta y porcentual del indicador: mi trabajo es repetitivo

ALTERNATIVA	FA	FR
SIEMPRE	5	36%
FRECUENTEMENTE	3	21%
ALGUNAS VECES	4	29%
NUNCA	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

El cuadro n° 14 permite observar que el 36% del personal encuestado indicaron que su trabajo es repetitivo, mientras que un 29% dicen que algunas veces, otro 21% frecuentemente y un 14% confirman que nunca. La repetición de las actividades laborales puede ocasionar aburrimiento y desmotivación en los trabajadores causando agotamiento emocional porque al no encontrar elementos que los estimulen a la ejecución del trabajo, el personal prefiere evadir la responsabilidad y mostrando actitudes negativas

hacia el trabajo, por lo tanto, la mayoría de ellos están expuestos a ser afectados por el síndrome del Burnout dado a que sus actividades laborales se tornan repetitivas. Estas situaciones, bajo el entendido de la autonomía laboral, está estrechamente relacionado, ya que tener una mayor libertad de acción y por lo consiguiente, mayor capacidad de toma de decisiones, ayuda a sentirse menos frustrado en el trabajo, por lo que evita la aparición de este síndrome.(Rubio, 2003) (Gil-Monte &Peiró, 1999). Cabe resaltar, que los trabajadores tienen pocas oportunidades de tomar decisiones como para emplear nuevos métodos que pudieran mejorar la ejecución y resultados de las actividades laborales, es por ello, que generalmente su trabajo se hace muy repetitivo.

CUADRO N° 15 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento inestabilidad laboral en mi puesto de trabajo

ALTERNATIVA	FA	FR
SIEMPRE	3	21%
ALGUNAS VECES	7	50%
NUNCA	4	29%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

El cuadro N° 15 presenta que el 50% del personal encuestado indicaron que algunas veces sienten inestabilidad laboral, mientras que un 29 % que nunca y un 21% siempre lo sienten. El hecho de no estar seguro en un puesto de trabajo afecta directamente la salud mental de los trabajadores al permanecer esa duda en sus mentes hace que genere estrés y algunas veces poco ánimo para ejecutar sus labores, dado a que piensan que por más que se esfuercen escasamente reconocerán sus esfuerzos causando temores y enfado por su situación. Maslach (1976) explica que entre los

síntomas generados por el Burnout es el tipo emocional relacionado con el miedo o temores. Desde el punto de vista de Gelabert (2010), la inestabilidad laboral, es aquella generada por el empleo, creando a su vez una inestabilidad que produce en el trabajador un bajo rendimiento, alta presión, además de producir un bajo interés por los trabajos, en especial por aquellos proyectos que fructifican a largo plazo. Esta situación puede estar generada por la condición de contratación de los trabajadores, como también por el bajo rendimiento e incumplimiento de los deberes laborales.

CUADRO N° 16 Relación absoluta y porcentual del indicador: me siento estresado en mi trabajo

ALTERNATIVA	FA	FR
ALGUNAS VECES	11	78%
NUNCA	3	22%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

En relación a los resultados obtenidos de la interrogante me siento estresado en mi trabajo, en el presente cuadro se observa que un 78% de los trabajadores encuestados del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre contestaron que algunas veces, mientras que el resto representado por un 22% expresaron que nunca se han estresado por causa del trabajo. De acuerdo con Rodríguez (2010), el estrés es un problema que se da en el individuo debido a diferentes causas relacionadas con distintas facetas de su vida. Una de estas facetas es el trabajo. El hecho de que gran parte de las condiciones en las que el individuo desarrolla su actividad laboral pueden convertirse en fuentes de estrés hace que merezca especial atención este ámbito. Es de suma importancia entender que el origen del

Burnout se basa en cómo estos individuos interpretan y mantienen sus propios estados profesionales ante situaciones de crisis. Es considerado una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Así pues; el síndrome de estar quemado constituye una respuesta emocional que sitúa a los factores laborales e institucionales como condicionantes y antecedentes al comparar esta premisa con los resultados se llega al análisis que estos son favorables tanto para el trabajador como para institución porque de una forma u otra poseen el control y dominios de sus responsabilidades laborales.

CUADRO N° 17 Relación absoluta y porcentual del indicador: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

ALTERNATIVA	FA	FR
ALGUNAS VECES	9	64%
NUNCA	5	36%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

El cuadro muestra que el 64 % del personal encuestado algunas veces se sienten fatigado al levantarse por la mañana y al enfrentarse a otra jornada de trabajo, mientras que el 37 % dijeron que nunca se han sentido de ese modo. De acuerdo a Maslach (1976), el agotamiento o fatiga crónica es un síntoma psicossomático consecuencia del estrés laboral asociado al síndrome del Burnout en este sentido y relacionando lo antes expuesto con los resultados el personal encuestado no padece de este síntoma lo que los libera de padecer del síndrome, ya que, un menor porcentaje siente fatiga

algunas veces lo que permite determinar que no es crónico. Es oportuno añadir que uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirven como señal de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico. En realidad, el padecimiento de Burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, que se genera por la sobre carga de información y a nivel físico, que se relaciona con el exceso de dolores musculares, lo que le da su connotación de síndrome.

CUADRO N° 18 Relación absoluta y porcentual del indicador: me siento emocionalmente agotado

ALTERNATIVA	FA	FR
FRECUENTEMENTE	1	7%
ALGUNAS VECES	7	50%
NUNCA	6	43%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

A través del cuadro se evidencia que el 50% del personal encuestado indica que algunas veces se sienten agotamiento emocional, entre tanto un 43 % nunca lo han sentido y un 7% manifestaron sentirlo frecuentemente. De los resultados obtenidos se puede determinar que el menor porcentaje de los trabajadores representados en el presente cuadro están expuestos a padecer el síndrome del Burnout. De este modo, Rubio & Gil-Monte, argumentaron la existencia de una serie de variables que favorecían la aparición del síndrome, así pues, según sus ideas, se podrían considerar variables facilitadoras entre ellas, las individuales que suceden cuando una persona altamente comprometida y con unos niveles altos de exigencia hacia sí mismo, enfoca su trabajo hacia el logro y está muy implicado con su

trabajo, estas tienen más tendencia a sufrir desgaste y agotamiento emocional, ya que tienen unas expectativas muy amplias en torno a los resultados esperados.

CUADRO N° 19 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento que mi trabajo me está desgastando

ALTERNATIVA	FA	FR
ALGUNAS VECES	7	50%
NUNCA	7	50%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

El cuadro N° 19, muestra que el 50% del personal encuestado indican que nunca han sentido que el trabajo lo ha desgastado, mientras que el otro 50% dijeron que algunas veces lo han sentido. Sentirse desgastado es una sintomatología de Burnout, cuando un trabajador posee esta perspectiva de sí mismo, se siente incapacitado para alcanzar buenos resultados a través de su rendimiento laboral por lo que sienten por lo general desmotivación. En cuanto a ello, Maslach (1976) alude que en situaciones laborales estresantes pueden generar diferentes síntomas que afecten a la persona, no sólo en el ámbito laboral, sino también en su vida cotidiana. Además este desgaste se siente de manera continua, es decir, no se recupera con algunos días de descanso, el agotamiento se siente de manera permanente.

4.2 EFECTOS DEL SÍNDROME BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRÁMITE DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO SUCRE.

Seguidamente se muestran los resultados en lo que se refiere a los efectos

del Síndrome Burnout en los trabajadores del Departamento de Trámite de la Gobernación del Estado Sucre.

CUADRO N° 20 Relación absoluta y porcentual del indicador: cuanto termino mi jornada de trabajo me siento satisfecho

ALTERNATIVA	FA	FR
ALGUNAS VECES	4	29%
NUNCA	10	71%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

En el cuadro N° 20, se evidencia que el 71% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca han sentido insatisfacción al terminar la jornada laboral, en cuanto al otros 29% reflejan que algunas veces. La insatisfacción laboral es la principal causa de problemas, bajo rendimiento y bajas laborales. Muchos trabajadores no se encuentran cómodos en sus lugares de trabajo y esto repercute en su forma de trabajar. Robbins (1998), define la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general, las cuales podrían presentarse factores que afecten la relación entre el trabajador con su trabajo y de esta manera se propiciar la

insatisfacción que lo conllevaría a ser candidato a padecer el síndrome del Burnout.

CUADRO N° 21 Relación absoluta y porcentual del indicador: me preocupa que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente

ALTERNATIVA	FA	FR
ALGUNAS VECES	3	21%
NUNCA	11	79%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

En el cuadro N° 21, se evidencia que el 79% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca han sentido que su trabajo lo está endureciendo emocionalmente, en cuanto al otros 21% reflejaron que algunas veces. Para Maslach el Burnout, es una respuesta emocional que presentan aquellos trabajadores, caracterizado por un sentimiento que tienen mermados sus recursos emocionales, que no les permiten ofrecer apoyo o ayuda a los demás, pues han ido perdiendo su energía en el trabajo cotidiano, bajo esta conceptualización teórica y comparándolo con los resultados, se logra analizar que los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre, no están expuestos a ser candidatos al síndrome del Burnout, ya que, el sentimiento de endurecimiento emocional carece de presencia en sus vidas laborales.

CUADRO N° 22 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento que le dedico más tiempo a mi trabajo

ALTERNATIVA	FA	FR
ALGUNAS VECES	3	21%
NUNCA	11	79%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

A través del cuadro N° 22, se observa que el 79% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca han sentido que dedican mucho tiempo a su trabajo y el otro 21% indicaron que algunas veces. El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del Burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante (Chermis, 1980). En este proceso se distinguen tres fases, la de estrés, en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador. Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga y Fase de agotamiento defensivo, en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, otras muchas de carácter nocivo. En este sentido, el agotamiento puede ser generado por los turnos laborales y el horario de trabajo, para algunos autores, la sobre carga de dedicación al trabajo así como el horario nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina. Bajo estos parámetros y de acuerdo de los resultados obtenidos, trabajadores no se exponen al síndrome, dado a que cumplen su jornada laboral sin excederse de la misma.

CUADRO N° 23 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me agota

ALTERNATIVA	FA	FR
ALGUNAS VECES	7	50%
NUNCA	7	50%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

De acuerdo a los resultados obtenidos, a través del presente cuadro se observa que un 50% de los trabajadores encuestados dicen que nunca has sentido que trabajar en contacto con la gente lo agota, no obstante el otro 50 % indicaron que algunas veces lo han sentido. Para analizar estos resultados, es importante conocer que el síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. Cuando se dice que una persona padece de Burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta. Por cuanto al respecto, los trabajadores encuestados del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre por no ser de forma constante o permanente su agotamiento se libran de padecer el síndrome en estudio.

CUADRO N° 24 Relación absoluta y porcentual del indicador: me siento estimado después de haber atendido como usuarios a mis compañeros de trabajo

ALTERNATIVA	FA	FR
SIEMPRE	6	44%
FRECUENTEMENTE	1	7%
ALGUNAS VECES	5	35%
NUNCA	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

En el cuadro N° 24, se muestran los resultados obtenidos del indicador relacionado con, me siento estimado después de haber atendido a mis compañeros de trabajo como a usuarios, en donde se evidencia que el 44% respondió que siempre, un 35% algunas veces, un 7% frecuentemente, otro 14% nunca. Desde el punto de vista de la afectividad, el ser humano establece relaciones personales con los demás, se enriquece desde el punto de vista afectivo gracias a la compañía de otros compañeros en este caso de trabajo, por consiguiente el cariño y el afecto que una persona siente hacia otra, que puede ser la base de una relación interpersonal ya que a mayor grado de estima entre dos personas, existe una mayor receptividad hacia ese vínculo. Por el contrario, cuando se produce algún tipo de antipatía, existe una distancia emocional. Por tanto, en cuanto a los resultados presentados se logra identificar que la mayoría de los trabajadores sienten agrado por las personas que comparten sus actividades laborales y aquellas que solicitan su servicio, esta armonía tiende a separarlos de los síntomas que causan el Burnout, sin embargo, se evidenció que la menoría que indico que nunca sienten este sentimiento de agrado, está expuesto a ello.

CUADRO N° 25 Relación absoluta y porcentual del indicador: Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades

ALTERNATIVA	FA	FR
ALGUNAS VECES	1	7%
NUNCA	13	93%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

Los resultados muestra que el 93% de los trabajadores encuestados respondieron que nunca se sienten como si estuviera al límite de sus posibilidades y un 7% indicaron que algunas veces lo han sentido. Esta afección emocional puede afectar el rendimiento laboral y de una forma u otra a la salud tanto física como emocional, ya que, es síntoma de agotamiento laboral, tras una exposición larga y continuada a factores estresantes, la energía de adaptación se agota, por lo que el organismo no es capaz de mantener un equilibrio y de resistir la situación. El individuo entra entonces en un estado que puede desembocar en alteraciones graves, entre ellas el síndrome del Burnout. Es importante resaltar, que está relacionado con una problemática que tras su aparición empieza a manifestarse de forma interna y externa, de esta forma, surgen los primeros síntomas que pueden dar pistas de que algo no va bien, de que esa persona está sufriendo algunos cambios negativos que necesitan atención. Entonces se puede determinar que este proceso negativo no está presente en los trabajadores encuestados del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

CUADRO N° 26 Relación absoluta y porcentual del indicador: creo que con mi trabajo estoy logrando cosas valiosas

ALTERNATIVA	FA	FR
SIEMPRE	10	72%
FRECUENTEMENTE	2	14%
ALGUNAS VECES	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

De acuerdo a los resultados mostrados, el 72% de los encuestados respondieron que siempre a la alternativa, creo que con mi trabajo estoy

logrando cosas valiosas, un 14% dijo que frecuentemente y el otro 14% optó por algunas veces. La satisfacción laboral, son los sentimientos, actitudes y sensaciones que tiene una persona en torno a su actividad laboral, de este modo, si ésta concibe su situación en el entorno de la organización como positiva, tendrá menos probabilidades de padecer este síndrome. Los aspectos que pueden contribuir a una satisfacción laboral por parte de los profesionales son, las posibilidades de ascenso, un buen clima laboral, la satisfacción con las tareas que realiza o con la consideración que tienen sobre él y su trabajo.

CUADRO N° 27 Relación absoluta y porcentual del indicador: los problemas de mi trabajo hace que el rendimiento sea menor

ALTERNATIVA	FA	FR
ALGUNAS VECES	5	35%
NUNCA	9	65%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

Mediante los presentes resultados en el cuadro N° 27, se nota que el 65% de los encuestados indican que nunca los problemas de su trabajo hacen que su rendimiento sea menor, mientras que un 35% expresó que algunas veces. El indicador está relacionado con el clima laboral, en cuanto a ello, es el ambiente de trabajo que hay en una organización, éste tiene que ver con el trato entre compañeros, las circunstancias de trabajo, la distribución y asignación de los roles, las diferentes tensiones existentes, entre otros. Según Sandoval (1980), cuando el clima laboral es negativo y presente tensiones puede aumentar la probabilidad de que se produzca una despersonalización, una dimensión clave del Burnout. La despersonalización, está relacionada con un elemento caracterizado por la falta de iniciativa e

implicación en el trabajo, en el que suelen producirse ausencias laborales, fallos en el desarrollo de la actividad profesional, actitudes negativas hacia usuarios o el aislamiento de las personas que lo sufren. De acuerdo a los resultados, el hecho de los problemas laborales afecta su rendimiento no es una constante, por lo tanto se liberan de esta causa generadora del Burnout.

CUADRO N° 28 Relación absoluta y porcentual del indicador: Siento que el trabajo que realizo repercute en mi salud.

ALTERNATIVA	FA	FR
SIEMPRE	1	7%
ALGUNAS VECES	4	29%
NUNCA	5	35%
NO RESPONDIÓ	4	29%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

En cuanto a los resultados presentado se logra observar que el 35% del personal encuestado expresaron sentir que el trabajo que realiza repercute en su salud, un 29% dijeron que algunas veces, otro 29% algunas veces y un 7% siempre. Estos resultados conllevan a que el Burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre. Actualmente, se identifica como una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, y en cuanto a Venezuela según la Norma Técnica para la Declaración de enfermedad Ocupacional (NT-02-2008) menciona el Síndrome Burnout (código 070-03) como enfermedad ocupacional, por tales motivos es fundamental conocer que un

primer agente de riesgo, está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Aun cuando, esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores. Por lo tanto, si existen trabajadores que siempre sienten que el trabajo está afectando su salud, lo más probable es esté padeciendo algún síntoma del Burnout.

4.3 MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EVITAR EL SÍNDROME BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEPARTAMENTO DE TRÁMITE DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO SUCRE.

Finalmente se muestran los resultados obtenidos con respecto a las medidas preventivas para evitar el Síndrome Burnout en los trabajadores del Departamento de Trámite de la Gobernación del Estado Sucre.

CUADRO N° 29 Relación absoluta y porcentual del indicador: antes o después del trabajo realizo una rutina deportiva

ALTERNATIVA	FA	FR
SIEMPRE	1	7%
FRECUENTEMENTE	1	7%
ALGUNAS VECES	5	36%
NUNCA	7	50%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

Mediante el cuadro N° 29, semuestra que el 50% del personal encuestado, nunca realizan una rutina de deportes antes y después de la jornada de trabajo, mientras que un 36% dijeron que algunas veces, un 7% lo hacen

frecuentemente y otro 7% siempre. En cuanto a las medidas preventivas para evitar el síndrome de Burnout, se encuentra la importancia de mantener una rutina de actividades deportivas en concordancia Bosqued (2008), presenta una lista clasificada y detallada de estrategias, un resumen de las cuales se presenta desde la perspectiva individual e interpersonal, en la cual se encuentra entre ellas, desarrollar costumbres saludables en relación con la alimentación, el sueño, la actividad física y la adecuación del ambiente. Basado en ello, se logra analizar que el personal que mantiene una rutina de actividades físicas antes o después de la jornada laboral puede superar o prevenir el síndrome.

CUADRO N° 30 Relación absoluta y porcentual del indicador: mientras que ejecuto mi trabajo me agrada escuchar música

ALTERNATIVA	FA	FR
SIEMPRE	2	14%
FRECUENTEMENTE	1	7%
ALGUNAS VECES	7	50%
NUNCA	4	29%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

El cuadro N° 30, muestra los resultados obtenidos mediante el cuestionario relacionados con la interrogante, mientras ejecuto mi trabajo me gusta escuchar música, donde el 50% indicaron que algunas veces, un 29% optó por señalar que nunca, un 14% frecuentemente y un 7% dijeron que siempre. Bosqued (2008), señala que las consecuencias negativas que acarrea el Burnout para las personas, la organización de donde éste trabaja, así como las personas que reciben de sus servicios puede ser irreversible, por lo tanto es importante adaptar actitudes personales ante la profesión y el

trabajo, entre ellas, enuncia que el trabajador debe familiarizarse con técnicas de relajación. De tal manera, que escuchar música puede resultar una herramienta de relajación que beneficie el rendimiento laboral, disminuir el estrés y por ende ayudar a prevenir el síndrome del Burnout.

CUADRO N° 31 Relación absoluta y porcentual del indicador: me gusta recibir motivación al realizar y culminar mis labores

ALTERNATIVA	FA	FR
SIEMPRE	9	65%
NUNCA	5	35%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

Mediante el cuadro N° 31, se muestra que el 65% del personal encuestado señalaron que siempre, le gusta recibir motivación al realizar y culminar sus labores y el otro 35% expresaron que nunca. La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar el interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. Robbins, (1999:17). Del mismo modo, el autor define la motivación laboral como “los procesos que dan en cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”. De tal manera, Robbins explica que la motivación laboral es un proceso que va a necesitar de la fuerza del trabajador por lograr una meta, además de depender de lo constante que pueda ser el empleado para lograrla. En tal sentido, la mayoría de los trabajadores del

departamento prefieren recibir motivación para ejecutar sus actividades laborales.

CUADRO N° 32 Relación absoluta y porcentual del indicador: me siento menos agotado cuando no me sobrecargan de trabajo

ALTERNATIVA	FA	FR
SIEMPRE	3	21%
FRECUENTEMENTE	2	14%
ALGUNAS VECES	9	64%
TOTAL	14	100%

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

El cuadro N° 32, evidencia los resultados obtenidos en el instrumento aplicado, en donde el 64% de los trabajadores encuestados indicaron que algunas veces, un 21% siempre y 14% optaron por frecuentemente respondieron al indicador, me siento menos agotado cuando no me sobrecargan de trabajo. Como antes se ha mencionado, en síndrome del Burnout está relacionada con afecciones negativas en el ámbito laboral que afecta la salud física y emocional del trabajador, entre ellas se puede mencionar el agotamiento crónico generado por la sobrecarga de trabajo, esta surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrada. En un sentido estricto sería el caso de aquel que se ve incapaz de satisfacer todas sus exigencias laborales. Las repercusiones psicológicas más frecuentes en este tipo de situaciones son, en primer lugar el estrés, y los trastornos por ansiedad, que se manifiestan en forma de sensación de tensión psíquica, irritabilidad, susceptibilidad frente a los demás, pesimismo, dificultad para relajarse, inseguridad, entre otros. Se ha comprobado que la sobrecarga de trabajo en algunas personas aumenta los rendimientos que se ven

sometidas, hasta que llega un momento en que ocurre todo lo contrario, como si estas personas se desplomasen por completo, es aquí donde se puede decir, que está en riesgo de ser afectado por el síndrome del Burnout.

CUADRO N° 33 Relación absoluta y porcentual del indicador: ¿Qué cree usted que serviría para aliviar los efectos que producen el síndrome del quemado (Burnout)?

RESULTADOS DE LA ALTERNATIVA	FA
Mejorar equipos de oficina	10
Motivación por parte de los jefes	7
Separar los ideales políticos con el trabajo	8
Facilitar material de oficina	6
Mejorar el clima laborales	5
Incentivos económicos	14
Estabilidad laboral	9
Capacitación y rendimiento	5

Fuente: Datos colectados por las investigadoras mediante el cuestionario aplicado a los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre.

Mediante el cuadro N° 33, se observan las alternativas de respuestas que arrojaron los trabajadores encuestados al preguntarles ¿Qué cree usted que serviría para aliviar efectos que producen el síndrome del quemado (Burnout)?, las cuales se colocaron en orden ascendente de acuerdo a la opinión de los mismos, entre ellas surgieron, mejorar equipos de oficina, motivación por parte de los jefes, separar los ideales políticos con el trabajo, facilitar material de oficina, mejorar el clima laborales, incentivos económicos, estabilidad laboral, capacitación y rendimiento. En relación con los resultados antes expuestos se logra analizar que el síndrome de Burnout afecta muchas áreas de la vida, por lo que es importante considerar los tres niveles descritos por Apiquian (2007), que se relacionan con el nivel individual, el nivel grupal y organizacional para abordar distintos aspectos con el fin de prevenir o reducir el síndrome en los trabajadores. En cuanto al nivel

organizacional, el autor añade que se centran en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, entre otros, con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos, entre otros. Partiendo de los resultados obtenidos y comparándolos con la teoría antes expuesta, permite concretar que según la opinión de los encuestados los aspectos que deben ser abordados como medios para prevenir el Burnout se ubican en el nivel organizacional, ya que el hecho de no contar con los equipos, materiales, carecer de motivación, estabilidad laboral y un buen sueldo los expone a ello, por lo tanto, es responsabilidad en este caso de la organización propiciar todo lo necesario.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El Burnout es una problemática que está relacionada con el estrés laboral crónico asistencial que sufren algunos trabajadores en relación con su actividad profesional. En los últimos años, este tipo de fenómeno, ha aumentado su incidencia de manera considerable.
- De acuerdo a los aspectos demográficos del personal del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre, se identifica que la mayoría tienen entre 30 a 50 años de edades, un porcentaje se centra entre 10 y 26 años de servicio y otros en condición laboral de contratado, aspectos que los exponen como candidatos a ser afectados por el síndrome del Burnout.
- Los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre, en una minoría poseen características personales y profesionales que los acentúa, con el hecho de que los profesionales trabajan en un ambiente donde no tienen un mayor grado de autonomía a la hora de tomar decisiones, lo que resulta más frustrante y agotador colocándolos en situaciones más complicadas de evitar el cansancio emocional y por lo tanto el desgaste profesional.
- Este síndrome se caracteriza por una doble influencia, ya que se nutre de diversas causas en relación con la estructura de las organizaciones y la personalidad del propio individuo, pero a su vez, estas circunstancias de estrés, repercuten al individuo en su vida personal y

en la propia institución, a través de la actividad profesional que realiza el trabajador.

- En algunos de los trabajadores del departamento, se presentan agotamiento debido a la sobrecarga laboral en la cual se añade la existencia de una relación entre el escaso nivel de autonomía y la aparición del estrés, siendo estos factores que intervienen en la aparición de este síndrome, el cual está caracterizado por un estrés crónico.
- Las circunstancias laborales y las características del mismo pueden ser determinante en la salud física, intelectual y emocional de los trabajadores debido a que pasan muchas horas en él, están expuesto a ser afectado por el estrés, lo que es un causante generador del síndrome del Burnout.
- Los trabajadores sienten que con un mejor clima y ambiente laboral así como el incremento de incentivos por parte del patrono en este caso la Gobernación del estado Sucre sería favorable para evitar los efectos del Síndrome Burnout.

RECOMENDACIONES

- De acuerdo con la necesidad de estudiar y analizar las circunstancias o situaciones, tanto a nivel personal, como organizacional que fomentan el Síndrome del Burnout, es importante que la institución asuma, ya que sólo de esta forma, se podrán evitar muchos casos, mejorando e interviniendo desde los factores de riesgo, consiguiendo que no se desarrollen las consecuencias de este trastorno.

- Los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre deben cambiar o modificar ciertas características personales con propensiones hacia el estrés, de tal manera que pueda ejecutar una dinámica de trabajo con mayor rendimiento, productividad y beneficios tanto para la institución pública como para la salud de ellos mismos, con el fin de proporcionar una mejora real en contexto laboral.
- Es necesario que la el jefe del departamento tenga en cuenta los medios de prevención, el entrenamiento de habilidades sociales de los trabajadores en general, y en especial de los que desarrollan su actividad laboral en el departamento de trámite de la Gobernación del estado Sucre, ya que de esta forma, se estará fortaleciendo las capacidades de las personas a la hora de enfrentarse a situaciones de estrés y conflicto, mejorando sus técnicas de afrontamiento, aspecto clave a la hora de prevenir el síndrome del Burnout.
- Los trabajadores deben concienciar en que es necesario tener en cuenta la preparación en la profesión, ya que tiene un componente emocional muy marcado, siendo esencial un autocontrol óptimo para involucrarse lo justo y necesario, y de este modo, poder proporcionar un servicio eficaz y eficiente.
- Resulta esencial que el patrono realice una evaluación del ambiente y clima laboral, con el fin de disminuir los factores estresantes del departamento y de este modo que pueda dotar de herramientas tanto a los trabajadores como al departamento, para actuar de manera

efectiva, ya que sólo con un conocimiento adecuado sobre el tema se poseerá la información suficiente para aplicar medidas preventivas.

- Los trabajadores del departamento de Trámite necesitan de una buena formación, que permita conocer ampliamente el síndrome, de modo que se puedan establecer programas de intervención efectivos que tengan en cuenta todos los aspectos de riesgo y las potencialidades a la hora de tratar la problemática, es por ello, que el jefe del departamento podría gestionar este tipo de formación dirigida a los trabajadores.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

ARIAS, F. (2006). **Proyectos de Investigación. 5ta ed. Panapo.**

BENAVIDES-PEREIRA, A. (Org). (2008). **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador.** (3° ed). Sao Paulo: casa do Psicólogo.

BOSQUED, M (2005). **Que no te pese el trabajo Barcelona: Gestión 2000.**

BOSQUED, M (2008). Quemados (**El síndrome del Burnout**): qué es y cómo superarlo. Barcelona: Paidós Ibérica.

CHIAVENATO, I (2005). **Comportamiento Organizacional.** Buenos Aires: Thomson.

FREUDENBERGER, H. J. (1986). **Staff burnout Social Issues. Journal**

GARCÍA, M (1991). **Atención de quejas y reclamaciones.** Malaga: Innova.

GÓMEZ, A. (2006). **Evaluación del estrés percibido en el personal hospitalario respecto a los factores grupales y organizacionales.**

MASLACH, C & Goldberg, J (1999). **Prevention of Burnout: New Perspectives.** Applied & Preventive Psychology, 7, 63- 74. Estados Unidos: Cambridge University Press

MAYNTZ 2001. **Introducción a los Métodos de la Sociología.** La encuesta como Técnica De Investigación.

MORLES, V. (1994). **Planeamiento y análisis de investigaciones.** Eldorado Ediciones. Caracas. Venezuela.

LÓPEZ M. (2013). **Administración de Recursos Humanos.**"Casos prácticos sobre el Contrato de Trabajo", Ediciones Deusto.

ROBINNS, S y JUDGE, T (2009).**Comportamiento Organizacional** (13a ed). México: Pearson-Prentice Hall.

SABINO, C (2000). **Proceso de Investigación.** Caracas, Venezuela. Editorial Panapo.

WERBER M y ROTHLIN. **Estrés Laboral y Síndrome de Burnout.** Ministerio de Salud Pública de Cuba. Escuela Nacional de Salud Pública.

Documentos Jurídicos:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860. Caracas, 30 de diciembre de 1999.

Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medios Ambiente de Trabajo (2005). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N°.38.236. Caracas, 26 de julio del 2005.

Ley Orgánica del Trabajo, Trabajador y Trabajadora (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860. Caracas, 30 de diciembre de 2012.

Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional (NT-02-2008). Ministerio del Poder Popular para el trabajo y Seguridad Social. Resolución 6228, de fecha 01 de diciembre de 2008.

Manual de Normas y Procedimientos de la Dirección de Personal (2016).

Trabajos de Grado:

Cabrera K y Rodríguez O (2015). *Presencia del Síndrome Burnout en el Personal Docente Adscrito al Programa de Gerencia de Recursos*

Humanos, Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Cumaná, estado Sucre. Año 2014.

Cabrera, L (2012), *Signos y síntomas precoces del Síndrome Burnout en trabajadores de seis empresas de la Zona Industrial San Luís*. (2012). Universidad de Oriente Núcleo de Sucre.

Romero, D (2012). *Burnout y Docencia Universitaria. Caso: Escuela de Ciencias Sociales de la Universidad de Oriente*. Cumaná estado Sucre. Año 2011. Universidad de Oriente Núcleo de Sucre.

Documentos Electrónicos

Almendro, C y De Pablo, R. (2001). ¿Qué es el síndrome del Burnout? Documento en Línea. Disponible en: <http://es.calameo.com/read/0000057423456c58cfsc27>.

Gil-Monte y Pieré. (2000). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome del Burnout). Aproximaciones Teóricas para su explicación y recomendaciones para su intervención. Documento en Línea. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologiapdf-78-el-sindrome-de-quemarse>

Maslach, C y Jackson (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*. Vol. 2.99-113 (1981). Documento en línea. Disponible en: <http://www.rci.rutgers.edu/~sjacksox/PDF/theMeasurementofExperiencedBurnout.pdf>

ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

Estimado encuestado, el presente instrumento tiene como finalidad coleccionar información importante para desarrollar nuestro trabajo de investigación relacionado con la influencia del síndrome del quemado (Burnout) en los trabajadores del Departamento de Trámite de la Gobernación del Estado Sucre, que necesitamos de su colaboración y veracidad en los datos proporcionados.

A continuación, se les presentan una serie de preguntas, con alternativa de respuestas para las cuales deberá marcar con una X la que considera correcta.

AGRADECEMOS DE ANTEMANO SU COLABORACIÓN

Br. PAREJO KARELIA Br. RIVERO MARVELYS Br. MORENO MAURA

Cuestionario de Burnout

1- Edad_____ años

2- Profesión _____

3- Tiene postgrado

SI	
NO	

4- De ser positiva su respuesta anterior, indique que tipo de estudio de postgrado

Especialista	
Magister	
Doctorados	
Otros	

5- Cargo que ocupa actualmente: _____

6- Antigüedad en el cargo: _____ años

7- Situación contractual:(fijo, contratado, otros) :_____

8- Si es contratado, que tiene tiempo tiene de contratado: _____ años

8- Tiempo de ejercicio de la profesión: _____ años

9- Tiempo que lleva trabajando en la misma institución:_____ años

10- Tiene que realizar labores de su trabajo en casa:

SI	
NO	

Este cuestionario es totalmente anónimo, los datos tendrán un tratamiento estadístico. Por favor, conteste las preguntas siguientes. En las preguntas donde aparecen varias opciones de respuesta, marque con una cruz (X) la que corresponde a su respuesta.

1- Me siento identificado (a) con mi trabajo

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

2- Siento que no puedo concentrarme en mi trabajo

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

3- Me siento indeciso(a) al momento de tomar decisiones en mi trabajo

SIEMPRE	
---------	--

FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

4- Siento que tengo muchas responsabilidades a cargo en mi trabajo

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

5- Mi trabajo es muy repetitivo.

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

6- Siento inestabilidad laboral en mi puesto de trabajo

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

7- Me siento estresado (a) en mi trabajo

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

8- Cuanto me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

9- Me siento emocionalmente agotado(a)

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

10- Siento que mi trabajo me está desgastando

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

10- Cuando termino mi jornada de trabajo me siento insatisfecho(a)

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

11. Me preocupa que mi trabajo me está endureciendo emocionalmente

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

12- siento que le dedico más tiempo a mi trabajo

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

13- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me agota

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

14- Me siento estimado después de haber atendido a mis compañeros de trabajo como usuarios

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

15- Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

16- Creo que con mi trabajo estoy logrando cosas valiosas

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

16- Los problemas de mi trabajo hacen que mi rendimiento sea menor

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

17- Al terminar la jornada laboral me siento fatigado(a)

SIEMPRE	
FRECUENTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

18- Considero que el trabajo que realizo repercute en mi salud (dolor de cabeza, insomnio, pérdida del apetito, etc.)

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

19- Antes o después del trabajo realizo una rutina deportiva

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

20- Mientras que ejecuto mi trabajo me agrada escuchar música

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

21- Me gusta relajarme después de una rutina de trabajo muy agitada

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

22- Cuando realizo mi trabajo me gusta que mi superior me felicite por mi labor

SIEMPRE	
---------	--

FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

23- Me gusta recibir motivación para realizar mis labores

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

24- Me siento menos agotado(a) cuando no me sobrecargan de trabajo

SIEMPRE	
FRECUNTEMENTE	
ALGUNAS VECES	
NUNCA	

25- ¿Que cree usted que serviría para aliviar los efectos que producen el síndrome del quemado (burnout)?

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	ANÁLISIS DEL SINDROME DEL QUEMADO (BURNOUT) EN LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE TRÁMITE DE LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO SUCRE, AÑO 2017.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Moreno Valerio, Maura Teresa	CVLAC	21.095.875
	e-mail	maura_1592@hotmail.com
	e-mail	
Parejo Suarez, Karelia del Valle	CVLAC	19.345.760
	e-mail	karelia2090gmail.com
	e-mail	
Rivero de Herrera, Marvelys del Carmen	CVLAC	18.776.295
	e-mail	marvelysriverodeherrera@gmail.com
	e-mail	
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Estrés, crónico, cansancio, despersonalización, disminución, Burnout.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales	Recursos Humanos

Resumen (abstract):

La presente investigación se desarrolla con el propósito de analizar el síndrome del quemado (Burnout) en los trabajadores del departamento de Trámite de la Gobernación del Estado Sucre, en donde se toma como referencia las teorías Maslach, Jackson, Gid-Monte y Bosquek para conocer las conceptualizaciones, las causas, consecuencias, dimensiones y modos preventivos del síndrome. Desde las perspectivas de las leyes estipuladas en el país principalmente la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Ley Orgánica del Trabajo, Trabajador y Trabajadora, Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo la Norma Técnica para la declaración de enfermedades ocupacionales siendo las herramientas jurídicas que establecen las condiciones. Estableciendo como objetivos específicos, identificar las causas que originan el síndrome Burnout en los funcionarios de carrera de la División de Registro y Control departamento de Trámite de la Gobernación del estado Sucre, determinar los efectos y establecer las medidas preventivas para evitar el síndrome Burnout. Bajo estas perspectivas, se desarrolló la presente investigación con un alcance y nivel descriptivo, mientras que el diseño fue de campo, contando con el universo y población de catorce 14 trabajadores del Departamento de Trámite a los cual se le aplicó el instrumento de cuestionario para coleccionar la información necesaria que posteriormente fue tabulada, organizada, analizada y representada en cuadros para su mejor interpretación. De los resultados obtenidos se extrajeron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail				
Patiño Marina	ROL	C <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>	T <input type="checkbox"/>	J <input checked="" type="checkbox"/>
		A <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>	U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	10.463345			
	e-mail	marinaluisa@yahoo.es			
	e-mail				
María Montañez	ROL	C <input type="checkbox"/>	A <input type="checkbox"/>	T <input type="checkbox"/>	J <input checked="" type="checkbox"/>
		A <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>	U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	8.649.219			
	e-mail	mmontañez2008@hotmail.com			
	e-mail				
Anselmo Millán	ROL	C <input type="checkbox"/>	A <input checked="" type="checkbox"/>	T <input type="checkbox"/>	J <input checked="" type="checkbox"/>
		A <input type="checkbox"/>	S <input checked="" type="checkbox"/>	U <input type="checkbox"/>	U <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	9.308.095			
	e-mail	anselmomillan@hotmail.com			
	e-mail				

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2017	Marzo	17

Lenguaje: SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis-moreno-pajero-rivero.doc	Application/word

Alcance:

Espacial: _____ **(Opcional)**

Temporal: _____ **(Opcional)**

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciadas en Gerencia de Recursos Humanos

Nivel Asociado con el Trabajo: Licenciada

Área de Estudio: Recursos Humanos

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: Universidad de Oriente

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



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.

RECIBIDO POR Martínez
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,

JUAN A. BOLAÑOS CUELLO
Secretario

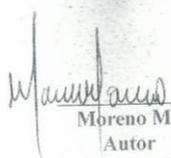


C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación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

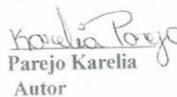
JABC/YGC/marija

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso- 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009) : "los Trabajos de Grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario para su autorización".


Moreno Maura
Autor


Rivero Marvelys
Autor


Parejo Karelia
Autor


Prof. Anselmo Millán
Asesor