



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



**SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO EN UNA EMPRESA
PÚBLICA CARABOBEÑA**

Línea de Investigación: Salud y Riesgo Laboral.

Autora:
Rodríguez Marwil

Bárbula, Abril de 2016



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



**SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO EN UNA EMPRESA
PÚBLICA CARABOBEÑA**

Tutora: Mariela Rodríguez

Autora:

Línea de Investigación: Salud y Riesgo Laboral

Rodríguez Marwil

**Trabajo de Grado para optar por el título de Licenciada en Relaciones
Industriales**

Bárbula, Abril de 2016



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



Veredicto

Nosotros miembros del Jurado designados para la evaluación del trabajo de Grado titulado **“SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO EN UNA EMPRESA PÚBLICA CARABOBEÑA”**, presentado por Rodríguez Marwil, Cedula de identidad N° 20.697.984 para optar al Título de: Licenciada en Relaciones Industriales, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Nombres y apellidos

C.I.

Firma

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	vii
Agradecimientos	viii
Resumen	x
ÍNDICE DE CUADROS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
 CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	16
Objetivos	21
Justificación	22
 CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	24
Referentes Teóricos	33
Modelo de Demanda - Control	
Modelo de Esfuerzo – Recompensa	
Bases Teóricas	
El Síndrome de quemarse por el trabajo: Definición y Características.	38

Síntomas del Síndrome de Quemarse por el Trabajo	43
Estrategias de prevención e intervención del Síndrome de Quemarse por el Trabajo orientadas al individuo.	47
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	50
Tipo de Investigación	51
Población y Muestra	51
Estrategia Metodológica	53
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	57
Validez y Confiabilidad	64
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
LISTA DE REFERENCIA	89
ANEXOS	93
Anexo A (Cuestionario ISTAS 21)	94
Anexo B (Cuestionario MBI)	97
Anexo C (Cuestionario ISE)	98
Anexo D (Confiabilidad cuestionario de ISTAS21 (CoPsoQ))	100

Anexo E (Confiabilidad cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI))	102
Anexo F (Confiabilidad cuestionario Sintomatología del Estrés (ISE))	104

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de Grado primeramente a DIOS, por escuchar mis plegarias siempre y por mantener mi Fé a pesar de las dificultades y darme esperanzas de poder decir; Lo logré por mi familia..!

A mis padres Margery Mota (mami) y Wilfredo Rodríguez (pa') porque este logro es para ellos y por ellos, porque quiero darles el placer de sentirse orgullosos de mí, siendo Licenciada.

A mi Abuela (mamá Hilla), porque quiero que me vea mi Graduación y comparta mis logros.

A mi Hermana (Nena) porque es mi inspiración y porque además de ser hermanas, amigas y socia, también seremos Colegas.

A mi novio Juan, (mi Guille); por estar siempre atento en mis proyectos y ayudarme cuando más lo necesito.

AGRADECIMIENTOS

Doy Gracias a Dios, por permitirme llegar a este nivel, y brindarme cada día la oportunidad de ver un nuevo amanecer junto a las personas que más Amo en mi vida; Mi familia.

A mis padres, Margery Mota y Wilfredo Rodríguez, por estar siempre a mi lado, apoyándome y dándome todas las fuerzas para seguir adelante a pesar de las dificultades que se presenten, mostrándome que estarán conmigo siempre y que darían su vida por mí, les agradezco infinitamente, siempre estarán presentes para mí en mente y mi alma, al igual que yo para ustedes desde donde sea que estemos, ¡..Juntos hasta el Final..! Los Amo y no se imaginan cuánto, nunca tendré palabras para agradecerles tanto Amor.

A mi hermana Alejandra (Nena), Gracias por ser mi bastoncito en los momento más difíciles cuando siento que decaigo, siempre estás ahí, para no dejarme caer, dándome todos tus consejos, su motivación infinita, y es por eso que le dedico este trabajo de grado, por ser mi otra mitad, te Mega Adoro Nena.

A mi abuela (mamá Hilla), Gracias por tus palabras, por darme valor y ánimos para continuar con mis proyectos, por recordarme, que nunca es tarde para seguir adelante, y por tus refranes en el momento justo, porque como dices; “(más viejo es el viento y todavía tiene fuerzas para soplar), así que ánimo y a soplar con ganas..!”. por cuidarme siempre, por estar a mi lado, por consentirme como siempre.

A mi novio Juan (mi Guille), 9 años a tu lado, no ha sido fácil, lo sabemos, pero Gracias por estar en las Buenas, en las malas y las peores, Gracias por apoyarme siempre que lo necesito, por jamás decir no cuando te pido un favor, por ser mi amigo, mi confidente, gracias por siempre estar pendiente de mí, y aprovecho este momento para darte mil gracias por sacar todas tus fuerzas sin importarte nada y cargarme llevarme a cualquier salón, cuando tenía el yeso, (eres mi grúa personal), y digo esto porque sin eso no hubiera podido presentar los parciales, eres mi motivación a ver un futuro, Te Amo Guille.

Agradezco a la Universidad de Carabobo y a cada uno de los profesores que fueron parte de mi formación como profesional, durante estos 10 semestres.

Finalmente pero no menos importante, le Agradezco a la Profesora Mariela Rodríguez, por su visión crítica, su paciencia y comprensión con mi situación, muchas Gracias de verdad profesora.

Para todos: Infinitas Gracias y que Dios los bendiga Siempre.



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



**SINDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO EN UNA EMPRESA
PÚBLICA CARABOBEÑA**

Atora: Rodríguez, Marwil.

Tutor: Rodríguez, Mariela

Fecha: Febrero 2016

Resumen

La presente investigación, tiene como finalidad dar respuesta al objetivo general enmarcado en analizar el Síndrome de Burnout, en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo, con el propósito de conocer la situación de salud presente en este grupo de trabajadores. Se trató de una investigación de tipo descriptiva, con una población conformado por 15 personas integrantes del Departamento de Recursos Humanos, quienes a su vez conforman la muestra. Se les aplicaron tres instrumentos; cuestionario Ista21(CoPsoQ); Maslach Burnout Inventory (MBI) e Inventario de Sintomatología del Estrés (ISE); Los resultados indicaron que los trabajadores presentan niveles desfavorables en cinco de las seis dimensiones asociadas al Síndrome de Quemarse por el Trabajo, Adicional a esto, la mayoría de los trabajadores se ubican en un nivel intermedio de Agotamiento Emocional y Despersonalización, por altas exigencias laborales en periodos cortos de tiempo y el incremento de ingresos recientes de personal, lo que aumenta las exigencias en el Departamento, reflejándose en un nivel intermedio de Síntomas Psíquicos los cuales manifiestan moderadamente. Por lo que no es posible afirmar la presencia del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. Se recomienda, iniciar actividades de integración y reconocimiento, aprobar que los trabajadores administrativos, apoyados en el uso de la tecnología, disfrutar de un día flexible a la semana laborando desde su hogar, aplicar actividades de liderazgo para crear y mantener un ambiente agradable, buena comunicación y apoyo mutuo.

Palabras Claves: Síndrome de Quemarse por el Trabajo, Factores Psicosociales, y Salud.



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



SINDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO EN UNA EMPRESA
PÚBLICA CARABOBENA

Atora: Rodríguez, Marwil.

Tutor: Rodríguez, Mariela

Fecha: Febrero 2016

Summary

This research aims to respond to the overall objective which is framed in analyzing the burnout syndrome in Human Resources staff of a public manufacturing company located in Guacara - Carabobo State, in order to meet the health situation present in this group of workers. It was a descriptive research, with a population consisting of 15 persons members of the Department of Human Resources, who in turn make up the sample. Three instruments were applied; ISTAS21 questionnaire (CoPsoQ); Maslach Burnout Inventory (MBI) and Stress Symptoms Inventory (ISE); The results indicated that workers have unfavorable levels in five of the six dimensions associated with the occurrence of Burnout, In addition to this, most workers are located at an intermediate level of emotional exhaustion and depersonalization, by high labor requirements in short periods time and increased personal income recent, which increases the demands on the Department, reflecting an intermediate level of symptoms which manifest Psychics moderately. So it is not possible to state the presence of burnout symptom. It is recommended to start integration activities and recognition, it is suggested approve administrative workers, supported by the use of technology, enjoy a flexible day a week toiling from home, apply leadership activities to create and maintain a comfortable environment , good communication and mutual support

Keywords: Burnout syndrome, Psychosocial Factors and Health.

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°	Pág.
1. Agrupación Sintomatológica.	45
2. Estructura Organizacional del departamento de Recursos Humanos de una empresa Pública Carabobeña	52
3. Cuadro Técnico Metodológico	54
4. Instrumentos de Evaluación y sus Objetivos	58
5. Puntajes para el Cuestionario Istas21 (CoPsoQ).	61
6. Puntajes del cuestionario MBI por escala	63
7. Distribución porcentual del Síndrome de quemarse por el trabajo. Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de una empresa pública Carabobeña. Noviembre 2015.	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°	Pág.
1. Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Exigencias Psicológicas. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.	66
2. Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo: Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.	67
3. Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Inseguridad. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.	69
4. Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.	70
5. Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Doble Presencia. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.	71
6. Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Estima. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.	72

7. Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Agotamiento Emocional. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.	74
8. Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Despersonalización. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015	75
9. Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Realización Personal. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.	76
10. Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Físicos. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.	79
11. Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Psíquicos. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.	81
12. Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Sociales. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.	82

INTRODUCCIÓN

El síndrome de quemarse por el trabajo, es un fenómeno que afecta a la sociedad moderna, de acuerdo con las altas exigencias laborales, por lo que se describe como un proceso gradual de pérdida de interés en el trabajo y de la responsabilidad, lo cual genera en el trabajador que lo padece una serie de sintomatologías psicosomáticas, conductuales, emocionales y defensivas, que repercuten en el trabajo desempeñado por el individuo afectando directamente los objetivos organizacionales.

Con respecto a las formas de identificar los desencadenantes del Síndrome de quemarse por el trabajo, estas pueden considerarse desde varias perspectivas relacionadas con aspectos personales del individuo, características propias del contexto laboral o con aspectos relacionados a su entorno social, destacando que el desarrollo del síndrome va atado a las interacciones entre el sujeto y el entorno de trabajo.

En tal sentido, la presente investigación busca analizar el Síndrome de quemarse por el trabajo, en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara Estado – Carabobo, mediante el desarrollo de cinco capítulos, cada uno de ellos explicados de forma clara y breve, a continuación:

Capítulo I, está constituido por el planteamiento del problema destacando los factores que motivaron al análisis de esta investigación, continuamente se presentan los objetivos que se pretenden cumplir para el desarrollo de la

misma y posterior a ellos se encuentra la justificación de la investigación el cual expresa el porqué es importante el análisis de esta problemática.

Capítulo II, se detallan los trabajos de Grado que sirvieron como antecedentes para ampliar esta investigación, en cuanto a la relación existente de la problemática de estudio en los diferentes ámbitos laborales, por otra parte se desarrollan los referentes teóricos que sirven de basamento y respaldan el análisis de esta problemática, de igual forma se presentan las bases teóricas las cuales le permitirán al lector profundizar más sobre el tema de estudio y ampliar la visión sobre el síndrome de quemarse por el trabajo.

Capítulo III, Describe la metodología utilizada para la realización de esta investigación, detallando el tipo de investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los cuales dan respuesta a esta investigación, así como la confiabilidad de la misma.

Capítulo IV, está constituido por el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, contrastados con los modelos y teorías revisados en la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos en el análisis del Síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara Estado Carabobo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Si bien es cierto que el trabajo se considera como el conjunto de actividades realizadas por el hombre, asociadas con el esfuerzo, bien sea físico o mental, es importante resaltar que este esfuerzo debe alcanzar una meta para atender las necesidades humanas, considerando de esta manera que el trabajo hace que el individuo demuestre acciones e iniciativas que desarrolle sus habilidades y a su vez pueda mejorarlas.

Desde un punto de vista psicológico, el trabajo hace que el individuo aprenda a realizar actividades con un objetivo definido, y así, el ser humano comienza a conquistar su propio espacio, el respeto y la consideración de los demás; cuando una persona realiza un trabajo bien hecho, también contribuye a su autoestima, satisfacción personal y realización profesional.

Sin embargo, las exigencias del trabajo, influyen en la salud del trabajador; haciéndose evidente cuando se superan las capacidades del individuo, dando lugar a diferentes niveles y tipos de fatiga, los cuales pueden afectar la funcionalidad del trabajador y vincularlo a las restricciones participativas en los diferentes ámbitos en que se desenvuelve y en este sentido se generan elementos influyentes negativos en los procesos de trabajo, como lo son los factores psicosociales. Siendo importante señalar, que las exigencias laborales suelen estar inmersas en diferentes aspectos del trabajo, las cuales

enmarcan directamente las tareas del área en un nivel elevado, atendiendo a estas consideraciones se encuentra: La recepción de órdenes confusas, el trabajo repetitivo, la rotación de turnos y el estricto control de calidad.

En este sentido, debe señalarse que, las elevadas exigencias de trabajo traen consigo trastornos de salud, como: cefaleas, la fatiga patológica, los trastornos del sueño, la ansiedad, la migraña, la depresión y los trastornos digestivos e inespecíficos, los cuales suelen ser en su mayoría visibles a la hora de identificar las exigencias laborales, Vallejo (2006).

Ahora bien, según Moreno y Báez (2010:09) los factores psicosociales son “condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente”, es decir; condiciones como: la automatización de la tarea, la sencillez o complejidad de la misma, el ritmo de trabajo y otras características de la tarea misma, se consideran factores psicosociales. De igual forma se distinguen como factores psicosociales aquellas características que no están relacionadas con la tarea misma como lo son: la estructura de la organización en cuanto a la consideración de las competencias establecidas, las relaciones personales, la estructura jerárquica, el diseño y el lugar de trabajo, la estabilidad del empleo, la ubicación de la empresa, la actividad de la organización, la jornada de trabajo y las pausas del mismo, siendo las evidencias anteriores factores considerables para la medición del Síndrome de quemarse por el trabajo.

Según Freudenberger (1974:08), el Burnout es “un término cuya traducción más aproximada es estar quemado por el trabajo, desgastado y exhausto”; lo que en un primer momento, fue entendido como una respuesta

al estrés crónico causado por las relaciones entre los usuarios de los servicios asistenciales y los profesionales que los atienden.

Años más tarde Maslach y Jackson (1981), consideraron que quemarse por el trabajo:

Es un síndrome tridimensional derivado de un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son cansancio físico y/o psicológico, junto con la sensación de no poder dar más de sí mismo (agotamiento emocional), una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás (despersonalización) y un sentimiento de inadecuación al puesto de trabajo y a las tareas que el afectado desarrolla con bajo logro personal y profesional. (p.01)

Es decir, el Síndrome de quemarse por el trabajo se define a través de tres dimensiones, la primera dimensión la ocupa el agotamiento emocional, el cual suele definirse como la sensación de ya no ser capaz de ofrecer más de sí mismo a nivel emocional; una segunda dimensión es la despersonalización la cual se manifiesta como la actitud distante hacia el trabajo, hacia las personas a las que se está ofreciendo el servicio e inclusive hacia los compañeros de trabajo, como tercera dimensión se encuentra la realización personal en el trabajo, la cual se refiere al proceso de no llevar a cabo debidamente las tareas y de sentirse incompetente en el trabajo.

Desde una perspectiva psicosocial, Guerrero y Vicente (2001:15) definen el síndrome de Burnout como, Síndrome de quemarse por el trabajo y lo consideran “un proceso de interacción entre el contexto laboral y las características de la persona”. Por su parte, este síndrome vincula una serie

de alteraciones físicas, conductuales y emocionales que tienen su origen en factores individuales, laborales y sociales, que se pueden agrupar en cuatro áreas que abarcan síntomas psicosomáticos, conductuales, emocionales y defensivos.

En relación al contexto de la investigación, se destaca que las empresas del sector público en Venezuela, tienen como finalidad la realización de actividades productivas o la prestación de un servicio, con el fin de garantizar las metas propuestas por el estado y lograr la satisfacción de las necesidades del pueblo. La empresa objeto de estudio fue creada para la construcción de viviendas, para ello utiliza una mezcla polimérica de alta tecnología cuyo principal componente es el Policloruro de Vinilo (PVC), lo que rompe con los patrones de construcción de la vivienda tradicional y nace como una alternativa para la sustitución de ranchos por vivienda.

De esta manera el Estado propone como meta para dicha empresa un incremento de sus objetivos establecidos en la producción anual, según lo establecido en el plan de la Patria, Objetivo Estratégico y General número 3.1.7.6. (2013:75); el cual señala que el estado va a “continuar en el marco de la Gran Misión Vivienda Venezuela, desarrollando las fábricas modulares de viviendas y accesorios, instalando en diferentes zonas del país diez nuevas plantas, para alcanzar una producción de 50.000 viviendas/año, 800.000 ventanas/año y 800.000 puertas/año”; siendo este un 100% de incremento en la producción anual ya establecida en esta empresa, la cual consta con tres plantas y tres almacenes en el estado Carabobo, y solo se han incrementado tres plantas a Nivel Nacional en dos años en los estados Zulia, Apure y Maracay.

Tales exigencias laborales se manifiestan de forma elevada por sobrecarga de trabajo en el personal operativo de planta, los cuales trabajan turnos rotativos constantes, ocasionando agotamiento físico y mental, que repercute en altos índices de egreso, lo que ocasiona constante movimiento en el personal operativo de planta, y sumado a esto los altos procesos de reclutamiento y selección para los ingresos de personal en las nuevas sedes, para lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos por el estado en un tiempo determinado, lo que incrementa en el departamento de Recursos Humanos, un mayor número de requerimientos, quejas y necesidades de los trabajadores a los que se les brinda el servicio. Destacando que se trata actualmente de un total de 4081 trabajadores (tanto de nómina diaria como de nómina mensual), ejecutando todos los tramites laborales en la sede Principal del estado Carabobo.

Todo esto, impulsan esta investigación en relación al síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara – Estado Carabobo. Surgiendo de esta manera las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los factores psicosociales presentes en el personal de Recursos Humanos de una empresa pública Carabobeña?, ¿Cómo se manifiesta el síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa pública Carabobeña? y ¿Cuáles son los síntomas vinculados al Síndrome de quemarse por el trabajo que presenta el personal de Recursos Humanos de una empresa pública Carabobeña?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el síndrome de quemarse por el trabajo, en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo, con el propósito de conocer la situación de Salud presente en este grupo de trabajadores.

Objetivos Específicos

-Identificar los factores psicosociales asociados al Síndrome quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo.

-Identificar las dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo presentes en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo.

-Señalar los síntomas asociados al síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo.

Justificación de la investigación.

Cuando las exigencias del trabajo suelen sobrepasar los límites establecidos en una situación laboral, éstos afectan el progreso del trabajo y la salud del trabajador, ocasionando el desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo, ya que, mientras más interacciones existan entre sujeto-entorno de trabajo, se desencadenará una serie de estresores laborales, según la dinámica del trabajo, la sobrecarga del mismo y la jornada que realice, entre otros.

Esta investigación pretende analizar el síndrome de quemarse por el trabajo, en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo, con el propósito de conocer la situación de Salud presente en este grupo de trabajadores, permitiendo de esta manera lograr un aporte considerable para la organización en cuanto a la identificación de los factores psicosociales, que repercuten en la salud del trabajador, y afectan el ritmo y productividad que debe tener la organización para el cumplimiento de los objetivos establecidos.

A su vez, es fundamental destacar que esta investigación da valor agregado a la Salud Ocupacional, con la finalidad de ampliar estudios anteriores y continuar la línea investigativa.

Por otra parte, en el desarrollo de esta investigación se da a conocer que el síndrome de quemarse por el trabajo resulta esencial en el ámbito de las Relaciones Industriales, ya que este tema, permite detectar que dimensiones

se encuentran afectadas en los trabajadores, principalmente los que brindan un servicio y se encuentran en contacto directo con el entorno, y de esta manera buscar las herramientas para disminuir y controlar los posibles factores influyentes y evitar un daño en la salud de los trabajadores, lo que de igual manera contribuirá con la organización en cuanto a que la ejecución de las tareas de dichos trabajadores sean más óptimas.

Asimismo, permitirá a la Universidad de Carabobo y en especial a la escuela de Relaciones Industriales, presentar este trabajo de grado como antecedente a otros proyectos de investigación, destacando que futuros estudiantes podrán basarse en este análisis e implementar alternativas de mejoras organizacionales, las cuales le van a servir como base de estudio para profundizar y dar mayor énfasis al tema y el cual se convertirá en un tema de gran apoyo bibliográfico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El Marco Teórico Según Fidias (2012:106), "...Consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar". En este sentido, se presentaran a continuación cinco trabajos de grados, los cuales sirven como base y antecedentes para el presente estudio, e igualmente se puntualizaran generalidades del tema en estudio, como teorías y modelos que sirven de referencia para ampliar esta investigación.

Antecedentes de la Investigación

Para ampliar esta investigación, es fundamental destacar que existen estudios relacionados con la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo en los trabajadores de empresas del sector Público, dichos estudios darán sustento a esta investigación, los cuales se destacan a continuación para profundizar dicho tema.

Barrios y Centeno (2011). Estudio del Síndrome de Burnout en el personal médico, paramédico y enfermeras de la Emergencia del Hospital "Dr. Luis Rafael González Espinoza". Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente. Maturín, Estado Monagas.

Como objetivo general de esta investigación se plantea el estudiar el síndrome de Burnout del personal médico, paramédico y enfermero de la emergencia del Hospital “Dr. Luis Rafael González Espinoza”:

Las autoras en esta investigación detallan una serie de características y factores que afectan al personal del Servicio de Salud de forma directa, esta investigación esta enmarada en una Investigación de campo, con un nivel descriptivo, utilizando como instrumento de recaudación de datos el cuestionario el cual fue elaborado por las autoras y aplicado a dicho personal de servicio, del área de Emergencia. La información obtenida fue almacenada en una base de datos procesados mediante Microsoft 2007, y agrupados en cuadros y gráficos aplicándose el método estadístico del Porcentaje.

Los resultados arrojados en dicha evaluación al personal de este centro médico objeto de estudio, reflejan que el 68% del personal médico, enfermera y paramédico que labora en el área de emergencia del Hospital Dr. Luis Rafael González Espinoza es del sexo Femenino y el 32% es del sexo Masculino; siendo de esta manera más propenso al desarrollo del síndrome de Burnout o Síndrome de quemarse por el trabajo, en las mujeres, considerado como el grupo más vulnerable.

En tal sentido esta investigación presenta relación con el tema de estudio, y sirve como antecedente, debido a que se basa en el análisis de los síntomas del síndrome de Burnout, también conocido como Síndrome de quemarse por el trabajo, caracterizado por un estado de agotamiento físico, emocional y mental producido por periodos de extensa y alta implicación con personas al que se le presta algún servicio. Además, en ambas

investigaciones se estudia el sector público, tanto el sector de la salud como el sector de la construcción.

Sánchez (2012) Síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa de nivel medio Superior. Proyecto Terminal de carácter Profesional, para obtener el Grado de Maestría en Administración. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo, de México.

Como objetivo general de esta investigación sobre el Síndrome de Burnout, lo mismo que decir Síndrome de quemarse por trabajo, donde el autor se planteó Identificar las principales variables asociadas a este síndrome, así como la presencia de esta patología en los docentes de una institución educativa pública de nivel medio superior en el estado de Hidalgo, México; con el propósito de desarrollar una serie de propuestas y sugerencias de atención que posibilite su disminución y prevención; De esta manera; una de las causas de interés por estudiar esta patología en los profesionales de la enseñanza se debe a las repercusiones que el Síndrome provoca tanto en éstos individuos, como para las organizaciones donde laboran e incluso a la misma sociedad.

Esta investigación se basa en una investigación descriptiva de campo, como población se tomó el personal de la institución en todos los turnos siendo un total de 46 docentes, mediante la aplicación del Maslach Bournout Inventory (MBI) y el Rome Burnout Inventory; con el cual se recabó la información en base a los factores que afectan el desempeño pedagógico, estudiando el género, estado civil, edad, escolaridad, tipo de trabajo, turno, antigüedad, alumnos promedios, área académica, tipo de contrato.

El autor en esta investigación señala que un 64% de los docentes están expuestos a una gran variedad de riesgos de tipo psicosocial, lo cual afecta su salud de los docentes, ocasionando de esta manera bajo rendimiento laboral, incremento en las incapacidades médicas, ausentismo, disminución de la productividad, baja calidad del servicio que brindan a sus estudiantes, entre otros.

En base a la información y el marco teórico, el autor sustenta que este trabajo de investigación desarrolla una serie de propuestas y sugerencias que permitirán minimizar el impacto de los estresores laborales, con la finalidad de reducir la presencia del Síndrome de quemarse por el trabajo en los docentes de esta institución. Además, se establecen las posibles limitaciones que pudieran presentarse en la implantación de estrategias.

En esta investigación se puede apreciar que dentro de las variables sociodemográficas como: la escolaridad, el tipo de trabajo, la antigüedad en la institución, el área académica a la que pertenecen no representan un riesgo para el desarrollo del síndrome. Sin embargo, es importante considerar las variables tipo de horario y número de alumnos que atienden por semestre, ya que estas mostraron asociación para el desarrollo de esta patología, los cuales pueden ser controlados por la institución, sin embargo aun cuando, este estudio realizado en base a la asociación existente entre las variables sociodemográficas y el síndrome de quemarse por el trabajo no han presentado resultados coincidentes, es importante tomarlos en consideración, ya que las diferencias entre estos podrían estar asociadas a la interacción de otras variables también fundamentales como son las de personalidad y el entorno donde se labora.

Por lo anterior expuesto, los resultados obtenidos se enmarcan en la importancia de dar a conocer que los docentes de la institución educativa, la cual fue objeto de estudio de esta investigación, presentaron una presencia del síndrome de Burnout o lo es lo mismo decir, Síndrome de quemarse por el trabajo, en el que la dimensión que tiene el nivel más alto es el de baja realización personal con un 40%, seguido por la dimensión de agotamiento o cansancio emocional con el 23% y por último la dimensión de despersonalización con un 13% el cual lo presentan solamente los docentes del género femenino.

Por lo que esta investigación contribuye como antecedente de este trabajo de grado, ya que permite contemplar las dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo, por medio de la escala de medición de Maslach, permitiendo de esta manera lograr un análisis del estudio del síndrome de Burnout.

Mercado, Negrete y Peralta (2012). Nivel de sobrecarga del cuidador formal y dependencia física y/o psíquica del adulto mayor en residencias de larga estadía. Tesis presentada como parte de los requisitos para optar al grado de Licenciado en Enfermería. Universidad Austral de Chile. Valdivia – Chile.

El Objetivo General de esta Investigación fue determinar la relación existente entre la sobrecarga del cuidador formal y el grado de dependencia física y psíquica del adulto mayor, en establecimientos de larga estadía de la Región de los Ríos, durante el periodo 2012.

Se trata, de una investigación cuantitativa en la cual se aplicaron escalas y cuestionario sociodemográfico; transversal debido a que se desarrolló en

un tiempo determinado; descriptivo porque se determinaron las características de los adultos mayores y cuidadores formales; y de asociación, puesto que se relacionó la dependencia física y/o psíquica con el nivel de sobrecarga. Esta investigación buscó especificar propiedades, características y perfiles importantes de los sujetos en estudio durante el año 2012, y la relación entre las variables el grado de dependencia física psíquica de los adultos mayores y la sobrecarga del cuidador formal.

La población estudiada fue de 196 personas, con la totalidad de adultos mayores (144), y cuidadores formales (52), con respecto a los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores en sus siglas; (ELEAM), y en cumplimiento con la autorización sanitaria del Servicio de Salud de la Región de los Ríos, en Chile.

Por lo que para la recolección de datos se aplicó un cuestionario socio demográfico, el cual contiene variables: Continuas (edad, número de hijos, años de estudio, tiempo dedicado al rol de cuidador, horas diarias que le dedica al cuidado, remuneración, sobrecarga del cuidador); Nominales (sexo, estado civil, antecedentes mórbidos, actividades recreativas, previsión de salud); y Ordinales (situación laboral, sobrecarga del cuidador, nivel de dependencia, Mini – mental State Examination de Folstein (MMSE)). Estas variables se aplicaron a los sujetos del estudio. En el caso de los cuidadores se aplicó la escala de Zarit, y para los adultos mayores el Mini –mental State Examination de Folstein (MMSE) y el Índice de Barthel, las que han sido validadas en Chile.

La aplicación de técnicas e instrumentos dieron como resultado en la investigación un alto nivel de sobrecarga en los cuidadores 57,6%, mientras

que los adultos mayores presentaron un 94,4% de dependencia física y un 84% de dependencia psíquica. Al relacionar estas variables no demostraron relación significativa entre la sobrecarga del cuidador formal y el grado de dependencia física y/o psíquica del adulto mayor. En vista de que el estudio presenta una alta sobrecarga de trabajo en el cuidador formal, resulta relevante la intervención por parte del Servicio de Salud, en relación a la certificación de los cuidadores formales, para que estos cuenten con capacitaciones abocadas al cuidado en geriatría favoreciendo al mantenimiento y control de la salud y a la rehabilitación, ya que es este el principal componente para satisfacer las necesidades presentadas por los adultos mayores institucionalizados.

Los resultados obtenidos en esta investigación fueron significativos, por lo que sirve de apoyo para el estudio y desarrollo de esta investigación, en donde las temáticas de la dependencia física y/o psíquica que presentan los adultos mayores institucionalizados o la sobrecarga presentada por parte de cuidadores formales que trabajan en Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM), se pueden asociar con la sobrecarga de funciones laborales que presentan los trabajadores de una empresa pública Carabobeña, desencadenando la aparición de factores estresores que ocasionen niveles de estrés crónico.

Pereyra (2015) Rasgos de personalidad y características socio – demográficas y laborales relacionadas con el síndrome de Burnout en personal médico de la microrred Barranco – Chorrillos – Surco en enero 2015, para optar por el título de Médico Cirujano. Universidad Mayor de San Marcos.

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación existente entre los factores rasgos de personalidad y características socio –

demográficas y laborales, y el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal médico de la Microred Barranco – Chorrillos – Surco que laboraba en enero del 2015.

Esta investigación fue analítico observacional correlacional tipo transversal, dentro de las variables que se manejaron en la elaboración del diseño de estudio, se incluyó la definición de la población de estudio; una la población definida desde el inicio del estudio, la cual estuvo constituida por todos los médicos de la Microred Barranco – Chorrillos – Surco que laboraban en enero del año 2015; se tomó en consideración como población apta para formar parte del estudio a toda aquella persona que cumpliera con las siguientes características: ser médico que labore en la Microred Barranco – Chorrillos – Surco en enero del año 2015, tener actitud colaboradora en la investigación y estar de acuerdo con el consentimiento informado.

Esta investigación, se realizó mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, tomando en consideración las características de la población, los objetivos del estudio y la estructuración de variables. Se planteó como el instrumento de estudio más adecuado el Maslach Burnout Inventory (MBI, por sus siglas en inglés), para determinar el desarrollo del Síndrome de Burnout, lo que es lo mismo decir Síndrome de quemarse por el trabajo

Se identificó la presencia elevada del síndrome de quemarse por el trabajo considerando sus tres dimensiones, lo cual representa un llamado de atención acerca del estado de la salud emocional y laboral de las personas evaluadas en la muestra. Así, se obtuvo que respecto a la variable agotamiento emocional el 51,6% presentó un nivel alto y el 18,8% nivel medio. Sobre la variable despersonalización, se determinó que el 51,6% de

la muestra presentó un nivel alto y el 29,7% un nivel medio. Asimismo, en lo que respecta a la dimensión falta de realización personal se obtuvo que el 40,6% tenía un nivel alto y el 26,6% un nivel medio.

Esta investigación se relaciona con el presente estudio, ya que se basa en los rasgos de personalidad y características socio – demográficas y laborales relacionadas bajo los criterios del síndrome de quemarse por el trabajo, sirviendo de aporte a este trabajo de grado por hacer mayor énfasis en el diagnóstico de la presencia del síndrome, donde no se altera variables y sólo se observa el fenómeno del Síndrome de quemarse por el trabajo en su contexto natural con el fin de analizarlo.

Sanchez, (2011), Estrés Laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicologico en los trabajadores de una industria cerealera. Proyecto terminal de carácter profesional, para obtener el Grado de Licenciada en Psicología, Universidad Abierta Interamericana de la ciudad del Rosario, Argentina.

El Objetivo General de esta investigación se basa en Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera. En donde el autor se propuso comprobar que los trabajadores de una industria de la ciudad de San Lorenzo poseen excesiva carga horaria, incremento en los turnos rotativos y otras causantes que el mismo trabajo ofrece, las cuales puede ocasionar estrés laboral e influye en la satisfacción que el empleado siente por la labor que desempeña y como esté afecta su bienestar psicológico, en el ámbito laboral, familiar o social.

La investigación tiene un diseño correlacional. Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a

los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de Peiró y Meliá (1998), va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado, y el ultimo es el BIEPS-A de M; donde Casullo (2002), evalúa el bienestar psicológico en adultos, que tiene por objetivo la evaluación psicológica individual.

Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, y La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

Por tal motivo se considera que esta investigación es parte de los antecedentes de este trabajo de grado, debido a que ambos análisis se basan en empresas productoras, las cuales se ven mayormente afectadas por los cambios producidos en el entorno, lo cual generan variación en la naturaleza del trabajo e implica que los trabajadores se enfrenten a nuevos retos y al incremento laboral; problemas que surgen de las exigencias socio-económicas del país las cuales repercuten en el trabajador.

Referentes Teóricos

Esta investigación está enmarcada en un ámbito directo de las demandas o exigencias de trabajo, las cuales se puede evidenciar dentro de la estructuración jerárquica, el ambiente laboral y la sistematización de los procesos; siendo estas variables la base fundamental en las organizaciones para la creación de políticas y normativas en pro del cuidado y protección de la salud física y mental del trabajador, por lo que se debe resaltar que la valoración del esfuerzo debe ser considerado prioridad en todas las empresas, todo ello constituido bajo teorías y modelos que servirán de basamento para los análisis de en esta investigación.

Modelo de Demanda/Control

El modelo de “Demanda/Control”, explicativo del estrés laboral en función de las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre estas, dicho modelo fue formulado por Karasek (1979), el cual propone que:

Las variables psicosociales del medio laboral, a las que llamó Demanda Psicológica y Latitud de Decisión, determinan en gran medida el estatus de salud de los trabajadores. Por demanda psicológica hace referencia a la carga de trabajo percibida por el trabajador, que combinada con una escasa utilización de habilidades y baja autonomía (latitud de decisión) las cuales representan un efecto psicosoial laboral inherente al que llamó Tensión Psicológica, mismo que produce un deterioro a corto y largo plazo en la salud física y mental de los individuos. (p.40).

En este sentido, dicho modelo trata de evidenciar que las demandas del trabajo vienen determinadas por las exigencias del trabajador, las cuales se pueden identificar como las de naturaleza fundamentalmente psicológica las cuales son; (ritmo, nivel de atención, concentración y responsabilidad), y al mismo tiempo las de una dimensión física como lo son: (esfuerzo físico, trabajo muscular, postura de trabajo).

Por otra parte, el concepto de control según Karasek (1979) se incluye en este modelo como,

“el conjunto de recursos que el trabajador debe afrontar bajo las demandas de trabajo, utilizando tanto su nivel de formación y habilidades, como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre los aspectos que afectan su trabajo, distinguiendo dos componentes básicos del control, los cuales son; el control sobre la propia tarea con el control colectivo y el nivel de influencia del trabajador en las decisiones de su unidad. (p.63).

No obstante el modelo Demanda/Control formulado por Karasek (1979:41) define cuatro grupos de ocupaciones; “ocupaciones activas (alta demanda, alto control), ocupaciones pasivas (baja demanda, bajo control), ocupaciones de baja tensión, (baja demanda, alto control) y finalmente ocupaciones de alta tensión (alta demanda, bajo control)”.

Destacando que en 1988 Johnson y Hall, propuso una extensión del modelo Demanda/Control para incluir la variable de “Apoyo Social”, que según Karasek y Theorell (1990), se refiere:

Al soporte emocional y psicológico que brinda el contacto directo con otros trabajadores. Por lo que queda manifiesto que el apoyo social es un componente que fortalece el modelo D/C y está asociado íntimamente al estado de salud de los trabajadores. (p.40).

De estas evidencias el apoyo social contribuye como la tercera dimensión de este modelo (modelo demanda - control - apoyo social), siendo este último, modificador de efecto de la alta tensión, de tal modo que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto de la alta tensión, mientras que un nivel bajo lo aumenta.

Entorno al apoyo social en el trabajo como nuevo aporte a modelo demanda/control se destacan dos componentes básicos: el apoyo de los compañeros de trabajo y el apoyo de los niveles de supervisión directa, por lo que los efectos del estrés laboral en la salud son el resultado conjunto de las exigencias del trabajo y del nivel de libertad para tomar decisiones, existiendo también la tensión laboral, lo cual ocurre cuando las exigencias son altas y la latitud de decisión baja, siendo la latitud de decisión el concepto operativo de control, el cual según, Johnson y Hall (1988:12) se define como; “la combinación de autoridad para tomar decisiones, la combinación de oportunidades y el desarrollo habilidades que proporciona el trabajo”.

Modelo esfuerzo – recompensa

Según Siegrist (1990:07), concibe al mundo del trabajo como: “Una oportunidad de intercambio entre el esfuerzo del trabajador y las recompensas de la sociedad como un todo”.

Partiendo de lo anterior expuesto, dichas oportunidades de intercambio, promueven a tener experiencias de estrés en los trabajadores, generadas por: las amenazas de despido, el paro, la precariedad del empleo, los cambios ocupacionales forzados, la degradación de categoría, la falta de expectativas de promoción y la inconsistencia de estatus, las cuales son variables importantes en este modelo.

De esta manera, las experiencias de estrés, son consecuencia de amenazas a la continuidad de roles sociales esenciales, así, el modelo esfuerzo – recompensa explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud, en función del control de las personas sobre su propio futuro.

Por lo que este modelo explica que desde el punto de vista de la organización del trabajo, la interacción entre altas demandas y bajo control sobre las recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud; siendo necesario resaltar que según las recompensas a largo plazo vendrían determinadas fundamentalmente por tres factores: la estima (respeto, reconocimiento, apoyo adecuado, trato justo), el control de estatus (estabilidad en el empleo, perspectivas de promoción, ausencia de cambios no deseados) y finalmente el salario.

A su vez, Siegrist (1990), considera que:

Las estrategias personales de afrontamiento influyen sobre esta interacción y describe dos estrategias de afrontamiento con efectos divergentes: el vigor (esfuerzo activo de alta probabilidad de efecto positivo) y la inmersión (afrontamiento con sentimientos

negativos, que aumenta la vulnerabilidad individual a la alta tensión). (p.34).

Estas evidencias provienen mayoritariamente de estudios epidemiológicos de base poblacional que han asumido los ya mencionados modelos demanda – control – apoyo social y esfuerzo recompensa, modelos que deben ser contemplados como complementarios y no como excluyentes o alternativos, pues ambos explican la salud cuando se considera el ambiente psicosocial de trabajo y ambos nos ayudan a comprender las relaciones entre la estructura de las oportunidades que el trabajo ofrece y dos aspectos fundamentales de la psicología humana: la experimentación positiva de la autoeficacia y la autoestima.

Bases Teóricas

El Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Definición y Características.

Desde una perspectiva psicosocial, Gil-Monte (2005:02), señala que el síndrome de quemarse por el trabajo se conceptualiza como “un proceso en el que intervienen variables cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), variables emocionales (agotamiento emocional) y variables actitudinales (despersonalización)”.

De esta manera el síndrome de quemarse por el trabajo, está relacionado con las actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios hacia el cliente; esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general se presenta, en el personal de enfermería, doctores,

consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores de puerta en puerta, encuestadores, oficiales de cobro, entre otros.

Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), (2000) considera que:

Los trabajadores son el recurso más importante que posee un sistema de salud para lograr su eficacia porque ésta depende de los conocimientos, de las destrezas, y de la motivación de los profesionales que trabajan en ese sistema; por lo que el informe sobre la salud en el mundo está dedicado a evaluar la calidad de los sistemas de salud y cómo proceder a su mejora. (p.77).

Por tal motivo existen delimitaciones conceptuales del síndrome de quemarse por el trabajo, por lo que estudiar este síndrome viene atado a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como la necesidad de preocuparse por la calidad de vida laboral que ofrecen las organizaciones a sus empleados.

Destacando que según Buendía y Ramos (2001:87), destacan que “los aspectos de bienestar y salud laboral determinan la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud físico y mental, tienen repercusiones sobre la misma”; dichas repercusiones se manifiestan como; absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad y similares.

En este sentido, el síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta de estrés crónico, los cuales según Peiró (1992:16) “son denominados estresores, lo que implica un agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios”, es decir, una experiencia de estar emocionalmente agotado.

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo, ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo como fuente de accidentabilidad y absentismo.

Sin embargo según Gil-Monte y Peiró, (1997:03), destacan que, “Existen aproximaciones teóricas, para explicar el síndrome de quemarse por el trabajo, los cuales pueden ser clasificados en tres grupos.”

El primer de estas aproximaciones teóricas, incluye los modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo. Se caracterizan por otorgar a las variables del self (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto, entre otros.). y según Harrison (1983):

La competencia y la eficacia percibida son variables clave en el desarrollo de este proceso. La mayoría de los individuos que empiezan a trabajar en profesiones de servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás y tienen un sentimiento elevado de altruismo. Esta motivación junto con la presencia de factores de ayuda o factores barrera va a determinar la eficacia del individuo en la consecución de sus objetivos laborales. Altos niveles de motivación junto con la

presencia de factores de ayuda (v.g., objetivos laborales realistas, buena capacitación profesional, participación en la toma de decisiones, disponibilidad y disposición de recursos, etc.) aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia social del individuo. Por el contrario, los factores barrera (v.g., ausencia de objetivos laborales realistas, disfunciones del rol, ausencia o escasez de recursos, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, etc.) dificultan la consecución de los objetivos, disminuyen los sentimientos de autoeficacia y, con el tiempo, se origina el síndrome de quemarse por el trabajo. (p.03).

Un segundo grupo recoge los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social, para Buunk y Schaufeli (1993):

Estos modelos consideran que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. (p.05).

Por último, el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Por lo que Winnubst (1993) considera que:

Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Un modelo resalta la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional como variables clave en la

etiología del síndrome. Los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En las burocracias mecánicas, el síndrome de quemarse por el trabajo es causado por el agotamiento emocional diario consecuencia de la rutina, por la monotonía y por la falta de control derivadas de la estructura. Pero, en las burocracias profesionalizadas (por ejemplo hospitales y centros de salud), el síndrome está causado por la relativa laxitud de la estructura organizacional que conlleva una confrontación continua con los demás miembros de la organización, y que origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales. (p.58).

Sobre las bases de las ideas expuestas anteriormente se debe considerar que el síndrome de quemarse por el trabajo es un fenómeno progresivo, el cual podría desarrollarse en las siguientes etapas, una primera fase de entusiasmo, cuando el trabajo inicialmente se experimenta como algo estimulante, una segunda etapa denominada fase de estancamiento, la cual se manifiesta cuando se comienzan a plantear dudas acerca del trabajo, del esfuerzo, y de las expectativas iniciales, las cuales se oscurecen y los objetivos esperados ya no son tan claros, apareciendo los primeros síntomas (dolores de cabeza, dolores estomacales y aburrimiento). Una tercera etapa o fase de frustración, donde las herramientas de la organización y las personales hacen que se piense positivamente la situación (recobrando la ilusión por nuevos proyectos, motivaciones, o simplemente se cambie hacia un trabajo con mejores perspectivas), también se observa que se entra en una etapa donde los problemas psicosomáticos se van incrementando, y adoptan una actitud irritable, van generando dudas en relación a la satisfacción personal e inadecuación con las tareas; y posteriormente como cuarta etapa, se encuentra la fase de apatía, donde el trabajador se resigna a cambiar las cosas, o entra en una etapa de no saber decir que no, una

etapa de cinismo ante los clientes a los que se les presta el servicio, lo que genera las bajas laborales; y finalmente el trabajador entra en la fase del quemado, la cual produce un colapso físico e intelectual de no resistir más y es donde la enfermedad se manifiesta en sus características más comunes y acentuadas.

Destacando que el síndrome de quemarse por el trabajo se entiende como un estado mental negativo al que el sujeto llega como consecuencia del estrés laboral crónico, se plantea que, trae como consecuencia posibles síntomas, que pueden causar en el trabajador diferentes estados de ánimo, agotamiento emocional, ansiedad, descontrol emocional, entre otros.

Síntomas del Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

Para Pines y Aronson (1988:87), los síntomas del Síndrome de quemarse por el trabajo se manifiestan igualmente como:

“un estado de agotamiento emocional, mental y física, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima. Dicho estado estaría causado por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes”.
(p.87).

Desde esta óptica, Pines y Aronson (1988:91), desarrollaron “una escala de carácter unidimensional, distinguiendo tres aspectos: agotamiento, desmoralización y pérdida de motivación”.

Asimismo, Shirom (1989,112), a través de una revisión de diversos estudios, concluye que “el contenido del síndrome de quemarse por el trabajo influye con una pérdida de las fuentes de energía del sujeto y lo definido como (la combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo)”. A todo esto, hay que sumar otros factores, como los culturales, ocupacionales, educacionales, individuales o de personalidad.

Algunos posibles síntomas y consecuencias según Buendía y Ramos (2001);

Pueden ser, a nivel cognitivo, donde se manifiestan pensamientos negativos, pérdida de la autoestima, sentimientos de Insuficiencia, preocupaciones constantes, disminución de la capacidad mental para realizar tareas complejas, pensamientos de pérdida de esperanza, pérdida de la confianza en sí mismo, dificultad para concentrarse; los síntomas físicos se evidencian ya que son más frecuentes, por dolores de cabeza o cefaleas, náuseas molestias estomacales, aumento de tic nerviosos, pérdida de motivación por el sexo, aumento de la tensión premenstrual, frecuentes ciclos menstruales irregulares, fatiga crónica, dificultad para conciliar el sueño, sueño poco reparador o sueño excesivo, problemas musculares, pérdida de apetito, entre otros; a nivel conductual, es importante destacar hiperactividad, la impulsividad, el incremento del consumo de cafeína, alcohol, tabacos tranquilizantes, aumento de la frecuencia de accidentes en general, abandono de actividades de ocio, entre otros; los síntomas a nivel motivacional tiene que ver con la pérdida de la ilusión y la motivación en el trabajo y en las diferentes áreas de la vida social, resignación, desmoralización, entre otros. (p.120).

Para Buendía y Ramos (2001:122), los síntomas pueden agruparse de la siguiente manera, Emocionales, Cognitivos, Conductuales y Sociales y cada uno de ellos con ciertas características específicas:

Cuadro Nº 1. Agrupación Sintomatológica

Emocionales	Cognitivos	Conductuales	Sociales
-Depresión. -Indefensión. -Desesperanza. -Irritación. -Apatía. -Desilusión. -Pesimismo. -Hostilidad. -Falta de tolerancia. -Acusaciones a los clientes. -Supresión de sentimientos.	-Pérdida de significado. -Pérdida de valores. -Desaparición de expectativas. -Modificación de su autoconcepto -Desorientación cognitiva. -Pérdida de la creatividad. -Distracción. -Cinismo. -Crucismo Generalizado.	-Evitación de responsabilidades. -Absentismo. -Conductas inadaptativas. -Desorganización. -Sobreimplicación. -Evasión de decisiones. -Aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.	-Evitación de contactos. -Conflictos interpersonales -Mal humor familiar. -Aislamiento. -Formación de grupos críticos. -Evasión profesional.

Fuente: Buendía y Ramos (2001)

Más recientemente, Hombrados (1997) propone una definición conductual basada en:

La coexistencia de un conjunto de respuestas motoras, verbales-cognitivas y fisiológicas ante una situación

laboral con exigencias altas y prolongadas en el tiempo. Las repercusiones de esta coexistencia sobre la salud del trabajador y sus funciones supone el desarrollo del Síndrome de Burnout. Por lo tanto, entiende como elementos fundamentales: (los cambios emocionales y cognitivos informados, cambios negativos en la ejecución profesional y una situación de presión social y/o profesional que aparece de manera continuada). (p.217).

En la actualidad se observa el síndrome de quemarse por el trabajo en diversos grupos de profesionales, que incluyen desde directivos hasta amas de casa, aceptando que el síndrome es el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral donde las estrategias de afrontamiento que utilizan no son eficaces.

Es decir, que en el ámbito individual, los sujetos, en su esfuerzo por adaptarse y responder eficazmente a las demandas y presiones laborales, pueden llegar a esforzarse en exceso y de manera prolongada en el tiempo, lo que acarrea esa sensación que ellos describen como “estar quemado”.

Por otra parte, en el ámbito laboral, en el que se lleva a cabo la mayoría de los casos estudiados, suele observarse que la sensación de rendimiento del trabajador es bajo, lo que acarrea que la organización falle y conduce al deterioro en la calidad del servicio, al absentismo laboral, al alto número de rotaciones e incluso, al abandono del puesto de trabajo.

Sin embargo, las consecuencias en las que hay acuerdo básico son las expuestas por Maslach y Jackson, (1986:06), donde dividen al síndrome de

quemarse por el trabajo en 3 dimensiones: “Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal”.

Estrategias de prevención e intervención del Síndrome de quemarse por el trabajo orientadas al individuo.

Existe un elemento importante a incluir en los programas de prevención e intervención de este Síndrome, refiriéndose a la información, ya que, según Guerrero y Vicente (2001), señalan que;

“Una información realista que contenga aspectos relacionados con las tareas y las funciones que ha de desempeñar el trabajador, sus derechos, obligaciones, las orientaciones referentes a la problemática a la que usualmente van a ser sometidos, es una estrategia significativa para un buen manejo y control de los programas de prevención”. (p. 155)

Entendiéndose que al impartirle toda la información al trabajador, este tendrá una idea más amplia de lo que enfrenta en el trabajo.

Por lo que las empresas pueden implementar estrategias de forma individual, centrándose en una buena organización de las tareas y manejo del tiempo de trabajo, fomento de la comunicación y las relaciones sociales, los cuales contribuyen al estilo de vida del trabajador y de cómo presta sus servicios dentro de la empresa.

Por otro lado existen programas que tienen como objetivo el desarrollo de habilidades, y según Matteson e Ivancevich, (1987) en su modelo del estrés orientado a la Dirección, las estrategias recomendadas desde esta perspectiva son:

El aumento de la competencia profesional (formación continuada), rediseño de la ejecución de tareas, organización personal, planificación de ocio y tiempo libre (distracción extralaboral: ejercicios, relajación, deportes, hobby), tomar descansos-pausas en el trabajo, uso eficaz del tiempo, plantear objetivos reales y alcanzables, habilidades de comunicación. (p. 16).

De esta manera muchos otros autores como Grau, Más y Duque(1987:31), como último recurso aconsejan “cambiar de puesto de trabajo dentro o fuera de la institución para que el individuo no llegue al abandono de la profesión”.

Otras estrategias a considerar para la prevención y tratamiento del Síndrome de quemarse por el trabajo, son las de intervención Social, donde según, Gil-Monte (1997:32), afirma que existe, “un acuerdo generalizado en la importancia del apoyo social, de la comprensión del entorno y de las estrategias relacionales del sujeto”, de esta manera, Ramos, F. (1999:74), también asegura que, “el trabajador será consciente de que hay en su entorno quien realiza esfuerzo para el apoyo y comprensión de su ámbito laboral”.

Es importante destacar que el origen del Síndrome de quemarse por el trabajo se encuentra no solamente en el individuo o trabajador, sino que también se encuentra en la organización; siendo la esta una vertiente social,

el cual interesa a las empresas. Para Vinaccia y Alvaran (2004), las estrategias preventivas en el nivel organizacional radican en combatir las fuentes de estrés que genera el trabajo mediante,

La variedad y flexibilidad de la tarea, realizando además programas educativos donde se resalte la conformación de equipos de trabajo de modo que el personal participe en los procesos organizacionales y que a su vez tenga un adecuado reconocimiento por la labor que desempeñan mediante refuerzos sociales, buscando con ello aumentar su nivel de compromiso con la institución, lo que eventualmente podría verse reflejado en una mayor productividad y una mejor calidad en la prestación de los servicios. (p.16)

Según lo expuesto anteriormente todas las estrategias deben estar direccionadas a evitar y disminuir el estrés laboral y con ello la probabilidad de que se desarrolle el síndrome del quemarse por el trabajo en las Organizaciones.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación.

En esta investigación se pretende analizar la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo, por lo que es una investigación descriptiva, que permite evidenciar los factores psicosociales influyentes en los trabajadores de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara estado Carabobo, según Arias (2012), define la investigación descriptiva como:

La caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24).

Para tal efecto es importante mencionar que este tipo de investigación permite Identificar los factores psicosociales asociados al Síndrome quemarse por el trabajo, identificar la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo y señalar los síntomas asociados al síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera ubicada en Guacara Estado – Carabobo.

Tipo de Investigación.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006:158), el diseño de la investigación es definido como, “el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”. La presente investigación puede catalogarse como un tipo de investigación no experimental, debido a que no se pueden manipular las variables y se debe observar el fenómeno tal como se da en su ambiente para después analizarlo.

Población y Muestra

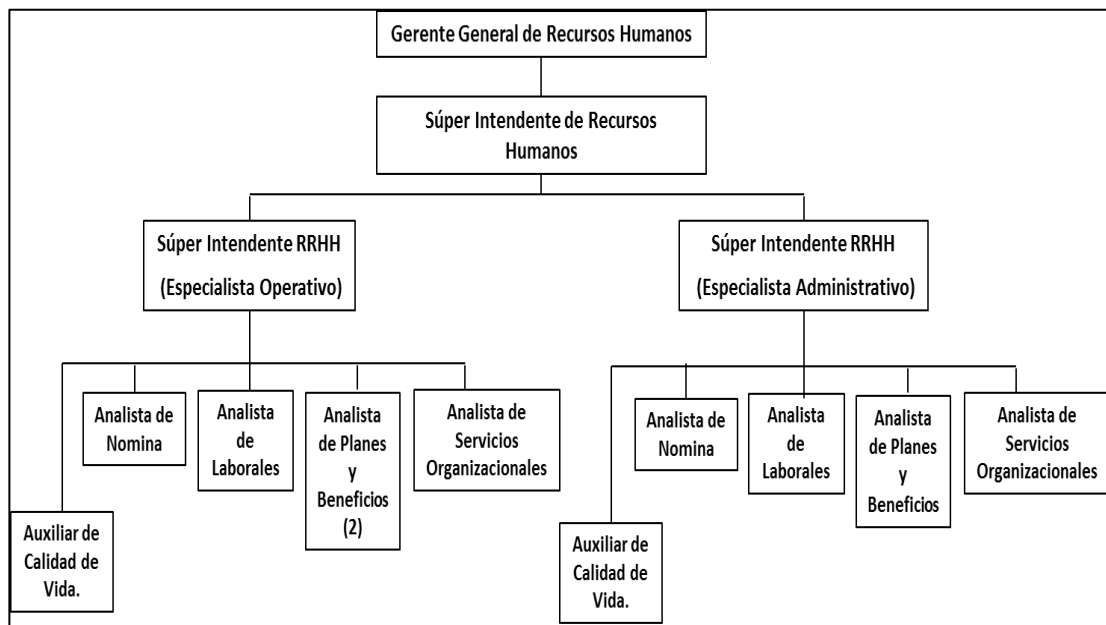
Para esta investigación se tomó como población de estudio a los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara estado Carabobo, cabe destacar que según, Malhotra (1997:359), población se define como “el conjunto de todos los elementos que comparten un grupo en común de características y forman el universo para el propósito del problema de investigación”.

Por otra parte Arias, (2006:81) indica que la población se puede identificar como; “un conjunto finito e infinito de elementos, con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación.” Destacando de esta manera que en esta investigación la población está conformada por 15 personas, siendo una población finita, con características comunes; sin embargo en las poblaciones finitas se suele extraer una muestra representativa, siempre y cuando esta cumpla con ciertas características como lo indica Castro (2003:69), quien señala que "si

la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra.” Por lo tanto esta investigación se centra en un estudio poblacional, ya que se toma en consideración la totalidad de las personas.

La población está distribuida por los siguientes cargos: Un (1) Gerente General de Recursos Humanos, Tres (3) Especialistas (Súper Intendentes), Nueve (9) Analistas y dos (2) Auxiliares, conformando un total de 15 personas estudiadas.

Cuadro N° 2.: Estructura Organizacional del departamento de Recursos Humanos de una empresa Pública Carabobeña



Estrategia Metodológica

Para hacer posible el desarrollo de esta investigación, según el objetivo General, se elaboró el cuadro técnico metodológico, basándose en los objetivos específicos de la Investigación, para la cual la selección de variables, las definiciones, los indicadores, los ítems, los instrumentos y la fuente, formaron una herramienta que logra agrupar de manera ordenada y sistematizada la investigación lo cual ayuda a realizar el estudio de manera organizada.

Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003) definen el cuadro técnico metodológico como:

El cuadro técnico metodológico logra agrupar de manera resumida los aspectos relevantes de la investigación, en el están contenidos en el caso de los objetivos, las dimensiones, los indicadores, ítems, las fuentes de información e instrumentos. Así pues, como la elaboración de este cuadro permite ir descomponiendo, a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos, que le permitan al investigador acercarse a la realidad del Objeto de estudio, cada uno de los ítems servirá de insumo al instrumento de investigación seleccionado. (p. 52).

A continuación se presenta el cuadro técnico-metodológico con cada uno de los objetivos específicos de la investigación.

Cuadro N° 3
Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar el síndrome de quemarse por el trabajo, en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en el municipio Guacara- Estado Carabobo.						
Objetivos	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Instrumentos
Identificar los factores psicosociales asociados al Síndrome quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo	Factores psicosociales	Son Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador	1. Exigencias Psicosociales.	1,2,3,4,5,6	15 Trabajadores	Cuestionario ISTAS21 (CoPsoQ)
			2. Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo (Influencia, Desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos).	7,8,9,10,11,12, 13,14,15,16		
			3. Inseguridad.	17,18,19,20		
			4. Apoyo Social y Calidad de Liderazgo.	21,22,23,24,25, 26,27,28,29,30		
			5. Doble Presencia.	31,32,33,34		
			6. Estima.	35,36,37,38		

Fuente: Rodríguez (2015).

Cuadro N° 3
Cuadro Técnico Metodológico (Continuación)

Objetivo General: Analizar el síndrome de quemarse por el trabajo, en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en el municipio Guacara- Estado Carabobo.						
Objetivos	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Instrumentos
Identificar las dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo, presentes en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo.	El Síndrome de quemarse por el trabajo	Respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo	1. Agotamiento Emocional(AE)	1,2,3,6,8,13,14,20	15 Trabajadores	Cuestionario de MBI
			2. Despersonalización(D)	5,10,15,22		
			3. Realización Personal(RP)	4,7,9,12,17,18,19,21		

Fuente: Rodríguez (2015).

Cuadro N° 3
Cuadro Técnico Metodológico (Continuación)

Objetivo General: Analizar el síndrome de quemarse por el trabajo, en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en el municipio Guacara- Estado Carabobo.						
Objetivos	Variable	Definición	Indicadores	Ítems	Fuente	Instrumentos
Señalar los síntomas asociados al síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo.	Síntomas asociados al síndrome de quemarse por el trabajo	Se define como el aviso útil de que la salud puede estar amenazada sea por algo psíquico, físico, social o combinación de las mismas.	1.Sociales	6,8,11,16,20,24,26,28	15 Trabajadores	Cuestionario ISE
			2. Físicos	7,9,13,15,19,21,23,25, 27		
			3. Psíquicos	1,2,3,4,5,10,12,14,17, 18,22,29,30		

Fuente: Rodríguez (2015).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Tomando como aspecto significativo el análisis del síndrome de quemarse por el trabajo, se utilizó como método apropiado para la realización de la presente investigación, el uso de cuestionarios de evaluación para los trabajadores del departamento de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara – Estado Carabobo, destacando que, según Arias (2012:30) el cuestionario se define como: “la modalidad de la encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivos de una serie de preguntas”.

Para efecto de esta investigación, se llevó a cabo una serie de herramientas conformadas por varios cuestionarios que evaluaban cada una de los objetivos del presente estudio.

De esta manera el cuestionario como instrumento utilizado, permitió establecer parámetros de medición para cada uno de los trabajadores encuestados, identificando el nivel de presencia del síndrome, los factores psicosociales que intervienen en este grupo de trabajadores y los síntomas, las causas y las consecuencias que se observan en ellos.

Por tal motivo se describen los instrumentos de evaluación utilizados y los objetivos de su aplicación.

Cuadro N° 4.: Instrumentos de Evaluación y sus Objetivos

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN
El Método Istas21(CoPsoQ), instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca liderado por el profesor Tage S. Kistensen, (2000).	-Exigencias psicológicas. -Trabajo activo y desarrollo de habilidades. -Inseguridad -Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo. -Doble presencia. -Estima.
Inventario de Burnout de Maslach Encuesta General (MBI-GS) (Schaufelin, Leiter, Maslach y Jackson, (1996).	-Agotamiento Emocional -Despersonalización -Realización Personal
Inventario de sintomatología del estrés (ISE) de Moreno-Jimenez, Benevides-Pereira, Garroza y Gonzalez, (2002).	-Síntomas Sociales -Síntomas Físicos -Síntomas Psíquicos

Fuente: Rodríguez (2015)

Con la finalidad de llevar a cabo los objetivos específicos establecidos en la presente investigación, se utilizó como instrumento de medición para la

identificación de los factores psicosociales asociados al Síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública Carabobeña, El Método Istas21(CoPsoQ); Istas que significa (Istituto Sindical de Trabajo, Ambiente y salud) y CoPsaQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), el cual su versión corta fue desarrollada en el año 2000 por un equipo de investigadores del instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca liderado por el profesor Tage S. Kistensen, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas y muy pequeñas, con menos de 25 trabajadores, es por esta razón que se utilizó como instrumento de medición en esta investigación, ya que, la población de estudio consta de 15 trabajadores dentro del departamento de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública Carabobeña, permitiendo identificar y medir la exposición a riesgos psicosociales presentes.

Se utilizará la versión más reciente, la cual consta de 6 dimensiones, con un total de 38 preguntas que se encuentran enmarcadas por Aparatados, con la siguiente estructura: 1.Exigencias psicológicas, 2.Trabajo activo y desarrollo de habilidades, 3.Inseguridad, 4.Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo, 5.Doble presencia y 6.Estima.

Los resultados se calculan de diferentes formas: calculando la mediana de cada factor estandarizada de 0 a 100, calculando la exposición de los trabajadores expuestos a cada dimensión o mediante distribución de frecuencias de las respuestas de todas las preguntas.

Los resultados se representan gráficamente por colores, siendo el rojo el nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, el amarillo el

nivel intermedio de exposición psicosocial y el verde el nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud. No se considera la media como indicador válido en este contexto de evaluación.

El método Istas21 (CoPsoQ) posee puntuaciones del 0 al 4 en cada una de las preguntas establecidas en las 6 dimensiones a evaluar (estas dimensiones se ven expresadas en el Cuestionario con el nombre de Apartados), por lo que, cada trabajador debe anotar los puntos que ha obtenido en cada apartado del cuestionario, dicha puntuación obtenida por cada trabajador deberá compararse con los intervalos de puntuaciones descritos, en los rangos (Verde, Amarillo, Rojo), lo cuales permitirán determinar el nivel de Exposición Psicosocial presente en los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de una empresa Pública Carabobeña.

Destacando que en el cuestionario Istas21 (CoPsoQ), que significa (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y salud) y (Cuestionario Psicosocial de Copenhague), el profesor Tage S. Kistensen y su equipo de investigadores del instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (2000;12), indican que, “el trabajador puede ubicar sus puntuaciones, mediante los lineamientos descritos en el cuadro de puntuaciones para cada una de las 6 Dimensiones a evaluar”.

A continuación se presenta los puntajes establecidos para cada una de las 6 dimensiones del cuestionario Istas21 (CoPsoQ):

Cuadro N° 5: Puntajes para el Cuestionario Istas21 (CoPsoQ).

Apartado	Dimensiones Psicosociales	Intervalos de Puntuaciones		
		VERDE	AMARILLO	ROJO
		(Nivel de exposición psicosocial más favorable para la Salud)	(Nivel de exposición psicosocial Intermedio para la Salud)	(Nivel de exposición psicosocial más Desfavorable para la Salud)
1	Exigencias Psicológicas	(De 0 a 7)	(De 8 a 10)	(De 11 a 24)
2	Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo (Influencia, desarrollo de habilidades, control sobre tus tiempos)	(De 40 a 26)	(De 25 a 21)	(De 20 a 0)
3	Inseguridad	(De 0 a 1)	(De 2 a 5)	(De 6 a 16)
4	Apoyo Social y Calidad de Liderazgo	(De 40 a 29)	(De 28 a 24)	(De 23 a 0)
5	Doble Presencia (si vives solo no responder este apartado)	(De 0 a 3)	(De 4 a 6)	(De 7 a 16)
6	Estima	(De 16 a 13)	(De 12 a 11)	(De 10 a 0)

Fuente: Kistensen (2000).

Dentro de este marco de instrumentos empleados también se utilizó el cuestionario de medición la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI, por

sus siglas en ingles), la cual proporcionará a esta investigación los datos necesarios para identificar la presencia del síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara Estado - Carabobo según lo expuesto en el segundo objetivo de la presente investigación.

La escala de Maslach Burnout Inventory (MBI), según Maslach & Jackson, (1981:05) “es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos en relación a su interacción con el trabajo”. El cual ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert, y cinco (5) opciones de respuesta, las cuales, cada una de ellas representa un número que permitirá saber la frecuencia de cada ítem.

La factorización de los 22 ítems arroja 3 factores, que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI: una primera subescala de agotamiento emocional caracterizada por las siglas (AE), y se encuentra formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo, una segunda subescala de despersonalización caracterizada por la sigla (D) este subsistema formado por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos, objeto de atención y una tercera subescala que enmarca la realización personal en el trabajo caracterizada por las siglas (RP), compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización.

Según Maslach y Jackson, (1986:06) el puntaje establecido para cada subescala del MBI corresponde al siguiente:

Cuadro N° 6. Puntajes del cuestionario MBI por escala

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

Fuente: Maslach & Jackson, (1986).

Por otra parte para lograr detallar el tercer objetivo específico de esta investigación, referente a los síntomas asociados al Síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara Estado – Carabobo, es fundamental resaltar que como instrumento de recolección de datos se utilizó el inventario de sintomatología del estrés (ISE) de Benevides, Moreno, Garrosa y González (2002), dicho cuestionario consta de 30 ítems que de acuerdo al análisis factorial da como resultado tres factores denominados por los autores: sintomatología física con 8 ítems, sintomatología psíquica con 9 ítems y la sintomatología social con 13 ítems, la escala de respuesta permite conocer la frecuencia con que la persona ha sentido los síntomas y viene dada por una escala que va desde 0 igual a Nunca hasta 4 = Siempre. Por medio de esta escala se pretende describir con precisión el nivel de cada uno de los síntomas.

Validez y Confiabilidad

Para efectos de esta investigación, el Cuestionario Istas21 (CoPsoQ) (ver Anexo A), el cuestionario de Burnout de Maslach (MBI) (ver Anexo B) y el cuestionario de la Sintomatología del Estrés (ISE) (ver Anexo C); son pruebas ya utilizadas y estandarizadas a nivel internacional, por lo cual ya existe una validez, la cual de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1998:243), “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. De tal manera y en el caso de la presente investigación, los cuestionarios antes mencionados, ya han sido validados anteriormente, ya que su uso ha sido ampliamente difundido.

Por otra parte La confiabilidad de un instrumento, según Hernández, Fernández y Baptista (2006:13), “se refiere al grado en que su aplicación repetida, al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. Por lo que la presente investigación en el cuestionario Istas21 (CoPso) arroja una confiabilidad de cálculo de alpha de cronbach de 0,8328 siendo un 83,28% de la población (Anexo D), mientras que el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) posee una confiabilidad de alpha de cronbach 0.9044 siendo un porcentaje de 90.44% de la población (Anexo E) y de igual forma para el cuestionario de Sintomatología del Estrés se obtiene como resultado una confiabilidad de alpha de cronbach de 0.9318 siendo un porcentaje de 93.18% de la población (Anexo F), lo que hace constar que los resultados obtenidos para el análisis de la presente investigación son confiables.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

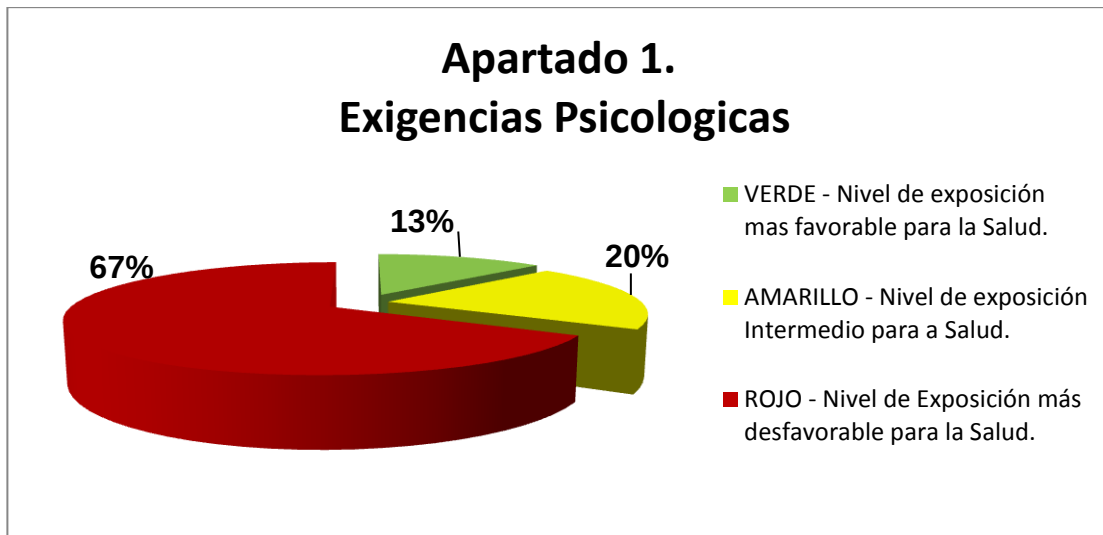
En este capítulo se presentan los resultados obtenidos para el logro de los objetivos de la investigación.

En referencia al primer objetivo específico, se pretendió identificar los factores psicosociales asociados al síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara – Estado Carabobo, y para dar respuesta a dicho objetivo, se utilizó como técnica e instrumento, la aplicación de un cuestionario, denominado ISTAS21 (CoPsoQ) (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, Cuestionario Psicosocial de Copenhagen).

Por lo que, mediante la aplicación de dicho instrumento se evaluaron cada una de las seis (6) dimensiones propuestas en este modelo, con el fin de identificar cuáles eran los factores psicosociales a los que estaban expuestos durante su jornada de trabajo, siendo cada una de estas dimensiones componentes determinantes para la ocurrencia del Síndrome de quemarse por el trabajo en el personal.

De esta manera, los resultados obtenidos, fueron interpretados mediante la distribución de Gráficos estadísticos en cada una de las 6 Dimensiones correspondientes al Modelo ISTAS21.

Gráfico 01: Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Exigencias Psicológicas. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.



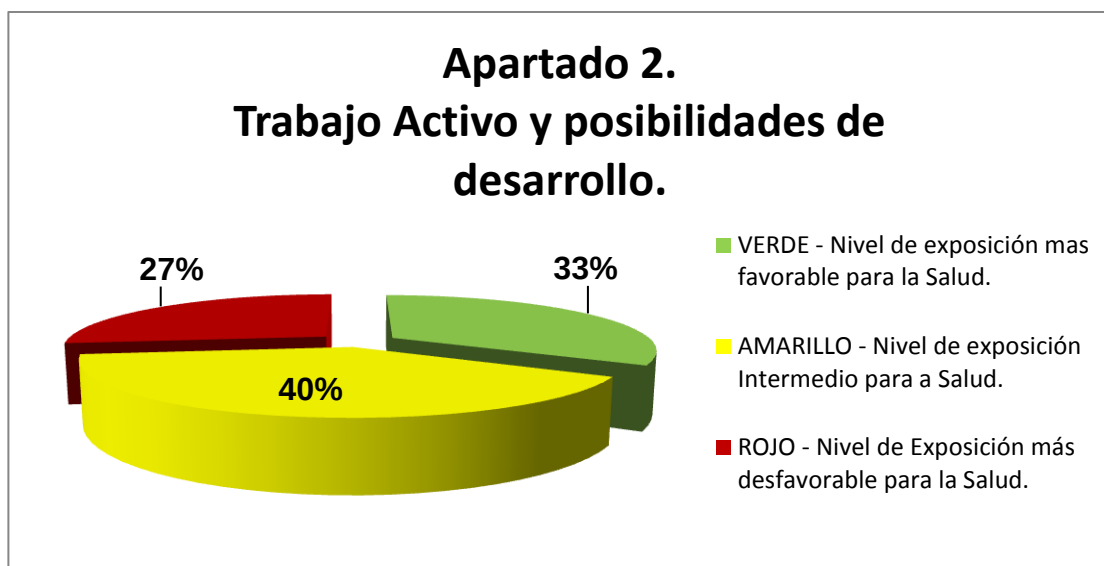
Fuente: Rodríguez (2015).

En base a los datos arrojados en el Gráfico N° 1, se puede observar que más de la mitad de la población se encuentra afectada por las exigencias psicológicas, siendo este un 67% de la población que se ubica en el nivel más desfavorable para la salud, ocasionado por la cantidad de trabajo excesivo con un tiempo corto para realizarlo. Se puede decir que las exigencias psicológicas están asociadas el modelo de Demanda / control, el cual según Karasek (1979:40), hace referencia a que:

La carga de trabajo percibida por el trabajador, combinada con una escasa utilización de habilidades y baja autonomía (latitud de decisión), representan un efecto psicosocial laboral inherente al que llamó Tensión Psicológica, mismo que produce un deterioro a

corto y largo plazo en la salud física y mental de los individuos. (p.40).

Gráfico 02: Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Trabajo Activo y posibilidades de desarrollo. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.



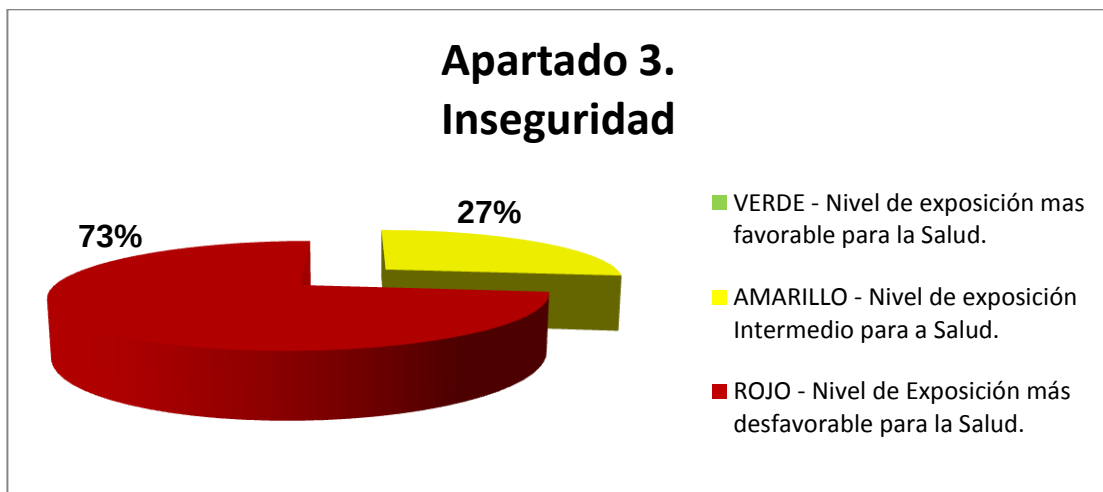
Fuente: Rodríguez (2015).

De acuerdo a lo antes expuesto en el Gráfico N° 2, se manifiesta que la mayor frecuencia de respuesta por parte de la población de estudio, se encuentra en un 40% de la misma, la cual refleja niveles intermedios de exposición que pueden afectar a la salud de los trabajadores en menor grado, por lo que se puede considerar que las posibilidades de desarrollo de los trabajadores en estudio son bastante aceptables y con trabajos activos donde se fortalecen las habilidades laborales de los trabajadores. Sin embargo, tal situación no es del todo óptima, es imperativo resaltar que existe parte de la población (27%) que se encuentra en el nivel más

desfavorable de esta dimensión, los cuales se deben evaluar para fortalecer estas características, ya que cuando se refiere a trabajo activo se involucra la influencia sobre las tareas, el control de los tiempos y las habilidades, asociándose de esta manera al concepto de Control del Modelo Demanda / Control, que según Karasek (1979) se define como:

El conjunto de recursos que el trabajador debe afrontar bajo las demandas de trabajo, utilizando tanto su nivel de formación y habilidades, como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre los aspectos que afectan su trabajo. (p.63).

Gráfico 03: Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Inseguridad. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.

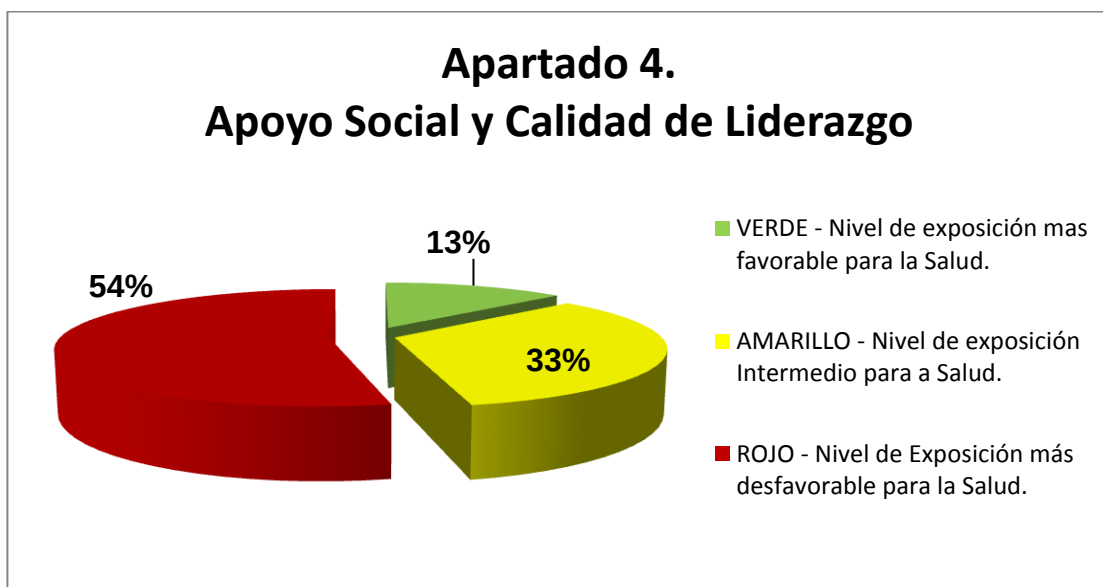


Fuente: Rodríguez (2015).

En base a los datos expuestos en el Gráfico N° 3, se observa cómo un 73% de la población estudiada se encuentra ubicada en el nivel desfavorable. En este sentido, se puede denotar que la población presenta

constante preocupación por su estabilidad dentro de la empresa, esto se puede asociar como un desencadenante de la actual situación que presenta el país, la cual incrementa en trabajo y genera mayor desgaste físico y emocional principalmente en los trabajadores del sector público los cuales brindan un servicio a la nación, de tal manera que la inestabilidad o inseguridad Laboral, es definida por Vallejo (2006:06) como aquella que ocasiona “una innegable causa de estrés y de los diversos trastornos de salud con él relacionados, motivado a la movilidad funcional y geográfica, cambios de la jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago y carrera profesional”. Los elementos indicados por Vallejo (2006) coinciden con las inseguridades que refieren los trabajadores como causa de preocupación en relación a su estabilidad en la empresa.

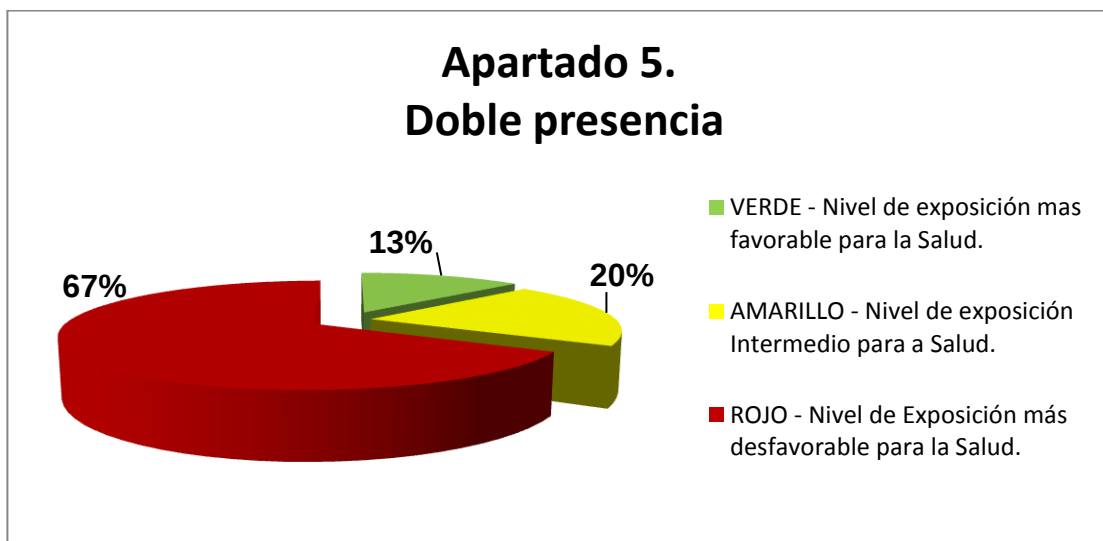
Gráfico 04: Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.



Fuente: Rodríguez (2015).

Se observa en el Gráfico N° 4, que la mayor frecuencia de respuesta por parte de la población de estudio se encuentra en un 54%, indicando niveles desfavorables de exposición en cuanto al apoyo social y calidad de liderazgo, los cuales pueden afectar a la salud de los trabajadores; ya que los mismos manifiestan no sentirse totalmente apoyados por parte de sus compañeros o supervisor inmediato. Vallejo (2006:09) define el Apoyo Social y la calidad de Liderazgo como “recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado. Existiendo la posibilidad de relacionarse socialmente. Donde el papel del liderazgo es asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores”. En el caso estudiado no se manifiesta este tipo de apoyo.

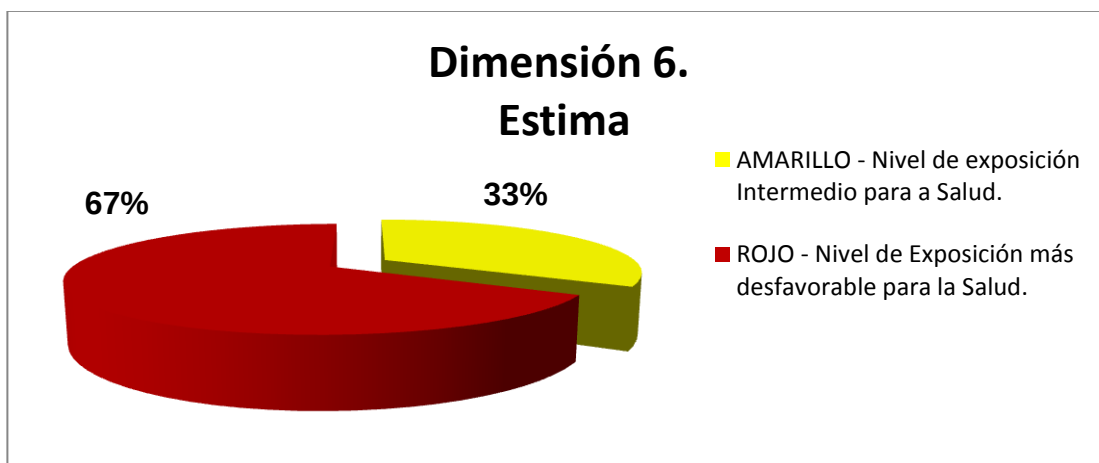
Gráfico 05: Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Doble Presencia. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.



Fuente: Rodríguez (2015)

De acuerdo expresado en el Gráfico N° 5, se puede visualizar que un 67% de la población presenta niveles desfavorable de exposición en cuanto a la doble presencia, por lo que se puede considerar que una mayor parte de los trabajadores son los principales responsables de las tareas del hogar, debido a que el 87% son mujeres lo que corresponde a 13 trabajadores, las cuales también son amas de casa con hijos, y un 13% son hombres, lo que corresponde a 2 trabajadores en el departamento de Recursos Humanos. Dichos resultados, obtenidos en el presente gráfico, señalan que la preocupación constante por las tareas del hogar repercuten en la concentración y productividad durante su jornada laboral, sin embargo Vallejo (2006:02) destaca un aspecto importante sobre la doble presencia, al señalar que esta se debe a “las desigualdades todavía hoy existentes entre hombres y mujeres respecto a las condiciones de trabajo y a la cantidad de trabajo realizado, trabajo familiar y doméstico, y que se manifiestan desiguales en salud entre hombres y mujeres”.

Gráfico 06: Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Estima. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.



Fuente: Rodríguez (2015).

En base a los datos expuestos en el Gráfico N° 6, se observa cómo un 67% de la población estudiada se encuentra en el nivel más desfavorable para la salud, debido a la falta de estima que sienten por parte de sus compañeros e incluso manifiestan que no son tomados en cuenta sus esfuerzos en base a las exigencias laborales actuales. La situación detectada contrasta con los planteamientos de Vallejo (2006), quien expresa que la estima constituye:

El reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo. (p. 09).

De esta manera, y en base a lo establecido en los análisis previos de las seis (6) dimensiones del modelo Istas21, se da respuesta al primer objetivo específico, el cual correspondía a Identificar los factores psicosociales asociados al Síndrome quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo; dichas dimensiones arrojaron los siguientes resultados:

La primera dimensión Exigencias Psicológicas con un 67% de trabajadores que se ubican en nivel desfavorable para la salud, la tercera dimensión Inseguridad con un 73% también en el nivel desfavorable. La cuarta dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo con un 54%, la quinta dimensión Doble Presencia con un 67% y la sexta dimensión Estima con un

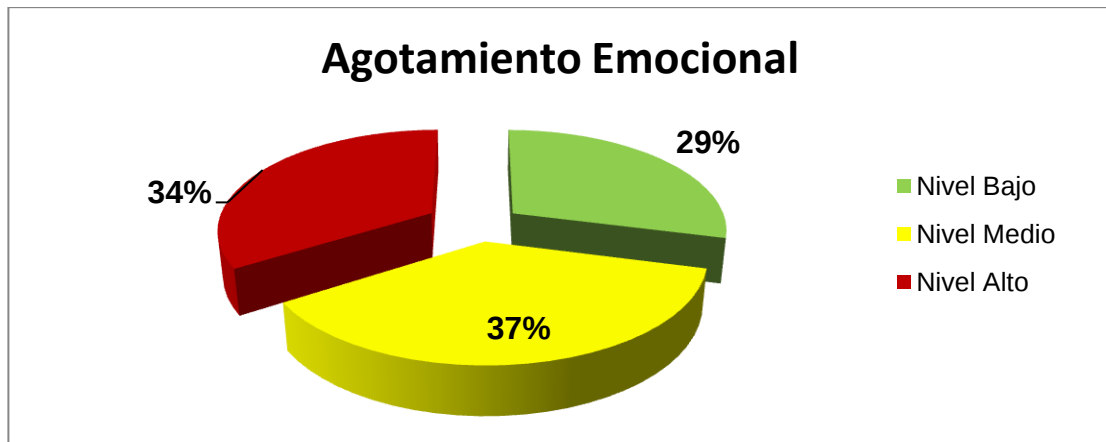
59% de la población, todas ubicadas en el nivel más desfavorable para la Salud.

Tales dimensiones arrojaron que un porcentaje elevado de la población estudiada se encuentra en el Intervalo Rojo el cual es el más desfavorable para la salud, descrito en el Cuadro N° 5 Puntajes para el cuestionario Istas21 (CoPsoQ); lo que repercute en las labores de los trabajadores de Recursos Humanos de una empresa pública Carabobeña; sin embargo se observa que en la segunda dimensión Trabajo Activo y las posibilidades de Desarrollo, el mayor porcentaje obtenido fue de un 40% de la población estudiada lo que corresponde a un nivel de exposición intermedio, lo que demuestra que si no se toman las medidas necesarias para disminuir este porcentaje intermedio, este pudiera incrementarse a un nivel desfavorable para los trabajadores, lo cual perturbaría los procesos productivos y ejecución de tareas, y por ende el bienestar y salud de los trabajadores.

A continuación, con la finalidad de dar respuesta al segundo objetivo propuesto en esta investigación, con el cual se pretendía Identificar las dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo presentes en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo, obteniendo resultados que fueron interpretados según cada una de las tres (3) dimensiones propias del Síndrome de quemarse por el trabajo.

A continuación se observa el análisis Gráficos Estadísticos para las 3 dimensiones del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI); según los puntajes del cuestionario MBI por escala presentado anteriormente en el cuadro N° 06.

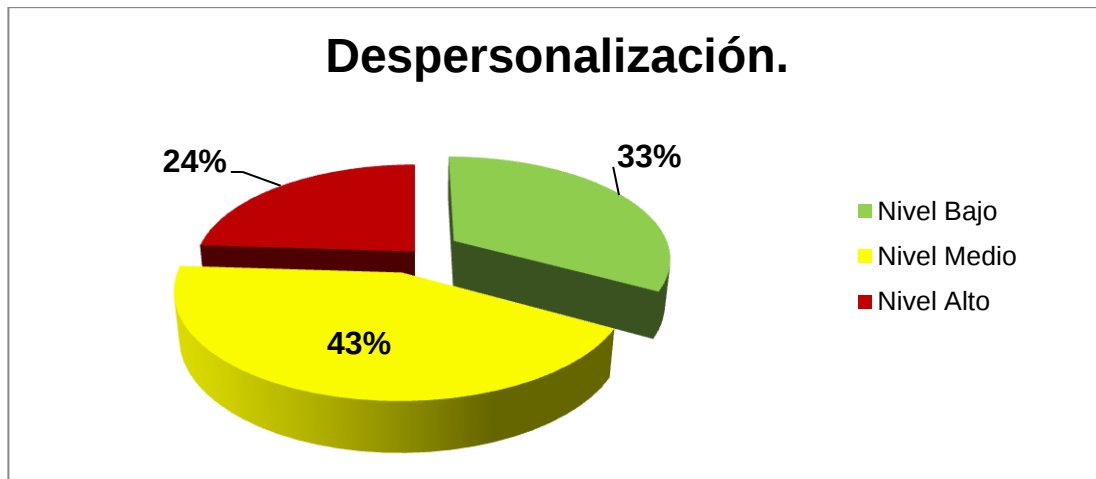
Gráfico 07: Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Agotamiento Emocional. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.



Fuente: Rodríguez (2015).

En base a los datos arrojados en el Gráfico N° 7, se puede evidenciar que un 37% de la población estudiada se encuentra en un nivel medio del Agotamiento Emocional, en el cual se ven afectados los trabajadores al presentar sentimientos de frustración o sentir que permanecen mucho tiempo en el trabajo, lo que influye en su salud emocional. En base a lo establecido por Maslach y Jackson (1981:05), esta dimensión “está formada por 9 ítems que describen sentimientos altos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo”; observándose que en el caso de estudio no se cumple esta condición.

Gráfico 08: Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Despersonalización. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.



Fuente: Rodríguez (2015).

De acuerdo a lo antes expuesto en el Gráfico N° 8, se manifiesta la frecuencia de respuesta por parte de la población de estudio, donde un 43% de la misma refleja niveles medios de Despersonalización, esto se refiere a ciertas conductas hostiles al momento de prestar sus servicios a otros trabajadores, lo cual en el caso de estudio representa que tales comportamientos no son mayoritariamente habituales. Esto genera una contradicción con lo planteado por Maslach y Jackson (1981:05) al indicar que esta subescala del Síndrome, se describe con “altas respuestas impersonales y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención”. No habiéndose encontrado un grupo mayoritario ubicado en el nivel alto.

Gráfico 09: Distribución porcentual de los trabajadores según la Dimensión Realización Personal. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.



Fuente: Rodríguez (2015).

En base al Gráfico N° 9, se observa que un 65% de la población estudiada, se ubica en un nivel alto de Realización Personal. Por lo tanto la falta de realización no representa un problema que pueda afectar la salud de los trabajadores significativamente. Tal apreciación se concibe a partir de lo señalado por Maslach y Jackson (1981:06) quienes destacan que la subescala de “Realización personal debe contener bajas puntuaciones que corresponden a altos sentimientos de quemarse”.

Cuadro N° 7.: Distribución porcentual del Síndrome de quemarse por el trabajo. Trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de una empresa pública Carabobeña. Noviembre 2015.

Dimensiones	Puntaje							
	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Agotamiento Emocional	39	29%	50	37%	46	34%	135	100%
Despersonalización	25	33%	32	43%	18	24%	75	100%
Realización Personal	6	5%	36	30%	78	65%	120	100%

Fuente: Rodríguez (2015).

Considerando lo establecido en el segundo objetivo específico, el cual corresponde a Identificar las dimensiones del síndrome de quemarse por el trabajo presentes en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo, se observa que en base a los análisis previos y los resultados expuestos en el cuadro N° 7, la población se ubica en el nivel medio en la primera y segunda Dimensión, Agotamiento Emocional (37%) y Despersonalización (43%), lo cual es considerado significativo, porque podría repercutir en la salud de los trabajadores de Recursos Humanos de la empresa. Sin embargo, cabe destacar que existen altos niveles de Realización Personal, con un 65% de la población estudiada ubicada en este nivel, lo cual es inverso a lo establecido

por Maslach y Jackson (1981:06), quienes indican rangos en las tres dimensiones que confirman la presencia de este síndrome, describiendo que:

En las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización las puntuaciones son altas y corresponden a altos sentimientos de estar quemado, mientras que en la subescala de Realización Personal en el trabajo las puntuaciones son bajas correspondiendo a altos sentimientos de quemarse. (p.06).

Quedando demostrado mediante la aplicación del cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) que los trabajadores de Recursos Humanos de una empresa pública Carabobeña no cumplen con las condiciones establecidas en las tres dimensiones, lo que quiere decir que no existe presencia del Síndrome de quemarse por el trabajo. Sin embargo, existe un considerable nivel intermedio de Agotamiento Emocional y Despersonalización, los cuales si no se evalúan a profundidad, pudiesen incrementarse a un nivel desfavorable para los trabajadores de Recursos Humanos de esta empresa.

Finalmente, para dar respuesta al tercer objetivo específico establecido en la presente investigación, se llevó a cabo la aplicación del Inventario de Sintomatología del estrés (ISE), el cual proporcionó los datos necesarios para señalar los síntomas asociados al síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo. Dicho Inventario será analizado en base a los tres factores que componen la sintomatología del estrés, lo que corresponde a Síntomas Físicos, Síntomas Psíquicos y Síntomas Sociales.

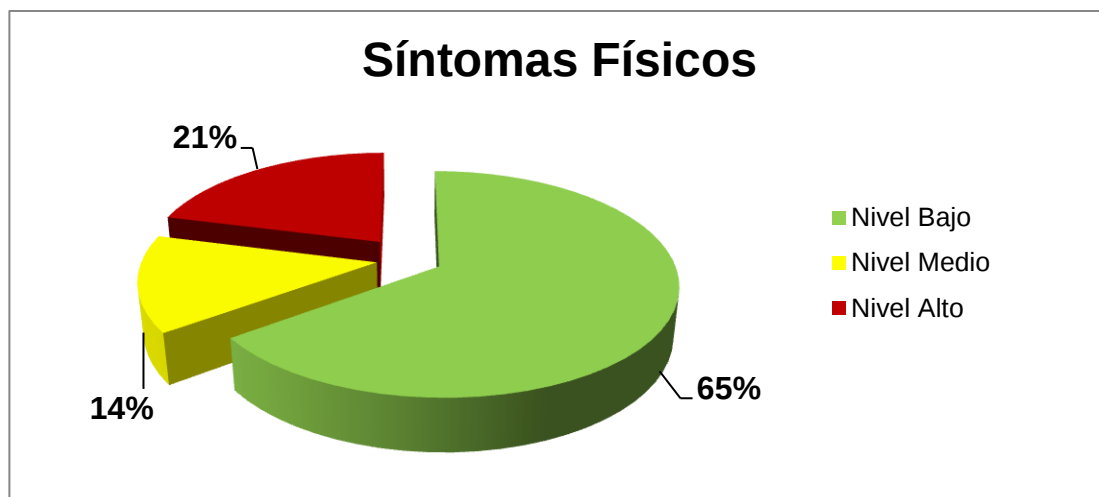
A continuación se presentan los análisis de gráficos estadísticos correspondientes para cada uno de los factores sintomáticos, tomando el siguiente criterio:

Cuadro N° 08.: Síntomas del Estrés. Niveles según Frecuencia.

Niveles	Frecuencia
Nivel Bajo	Nunca / Raras Veces
Nivel Medio	Moderadamente
Nivel Alto	Frecuentemente / Siempre

Fuente: Rodríguez (2015)

Gráfico 10: Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Físicos. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.



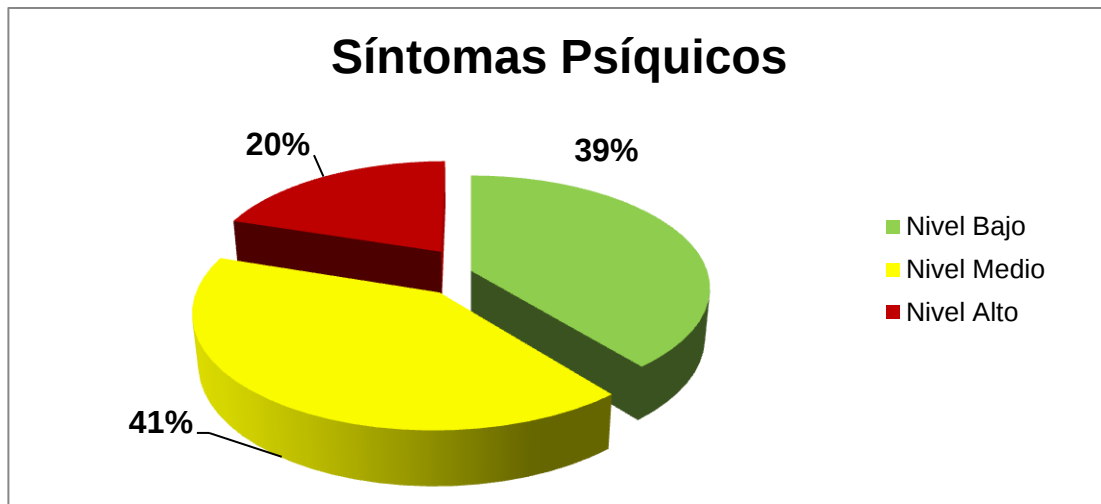
Fuente: Rodríguez (2015).

Se observa en el Gráfico N° 10 que el 65% de la población presenta síntomas Físicos en un nivel bajo, lo cual hace referencia a personas que nunca o raras veces presentan síntomas como: presión en el pecho, dificultades con el sueño, erupciones en la piel (sarpullido), pequeñas infecciones, problemas gastrointestinales, alergias, presión arterial alta, resfriados y gripes o problemas en la voz (afonías, cambios de voz y carrasperas). Sin embargo, es imperativo resaltar que existe un porcentaje considerable de la población correspondiente al 21% que presenta estos síntomas físicos en un nivel alto, generando absentismo en los trabajadores de Recursos Humanos de esta empresa.

Al respecto, Buendía y Ramos (2001) define los síntomas físicos como evidenciables debido a que:

Son más frecuentes, por dolores de cabeza o cefaleas, náuseas molestias estomacales, aumento de tic nerviosos, pérdida de motivación por el sexo, aumento de la tensión premenstrual, frecuentes ciclos menstruales irregulares, fatiga crónica, dificultad para conciliar el sueño, sueño poco reparador o sueño excesivo, problemas musculares, pérdida de apetito, entre otros. (p.120)

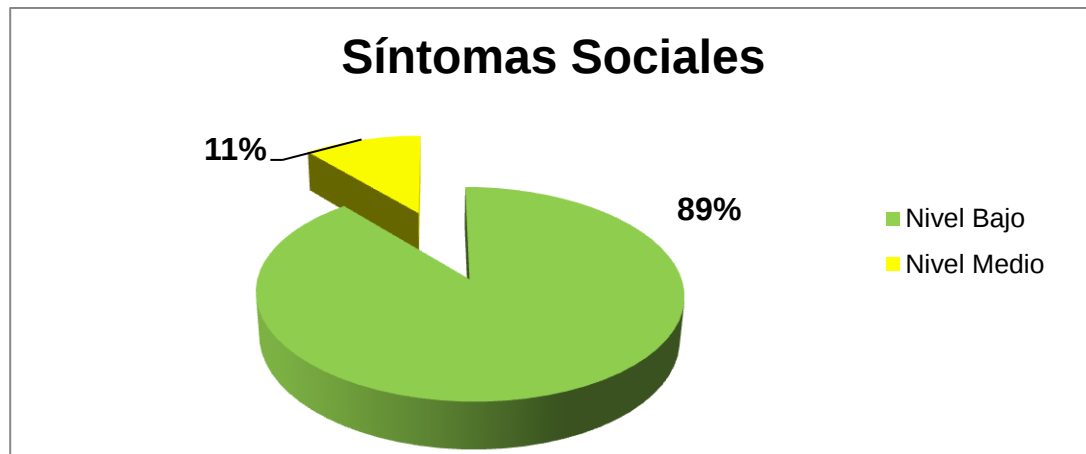
Gráfico 11: Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Psíquicos. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.



Fuente: Rodríguez (2015).

En base a lo establecido anteriormente en el Gráfico N° 11 se observa que un 41% de la población estudiada presenta niveles intermedios de los Síntomas Psíquicos, los cuales son: irritabilidad, dolor de espalda o cuello, perdida o exceso de apetito, sentimientos de cansancio mental, fatiga generalizada, aumento en consumo de bebidas, tabaco o sustancias, falta de concentración, dificultad para controlar la agresividad y cansancio rápido de las cosas, lo que denota que estas manifestaciones sintomatológicas ocurren moderadamente en el personal de recursos Humanos de esta empresa. Gil-Monte y Peiró (1997:07) definen que “la sintomatología psicológica interna y negativa, incluye cambios de conducta hacia los sujetos objeto de la actividad laboral, así como cambios en la calidad y desarrollo del trabajo y agotamiento o disminución de la energía para el trabajo.” Lo cual en el caso de estudio aún no representa una situación de alta influencia para la salud de los trabajadores.

Gráfico 12: Distribución porcentual de los trabajadores según los Síntomas Sociales. Empresa Pública Carabobeña. Noviembre 2015.



Fuente: Rodríguez (2015).

En el Gráfico Nº 12 expuesto anteriormente se observa que la mayoría de la población de estudio, se manifiesta que un 89% de los trabajadores se ubican en los niveles más bajos de los síntomas sociales, lo cual hace referencia a personas que nunca o raras veces manifiestan estos síntomas señalados como: escasas ganas de comunicarse, falta de flexibilidad adaptativa, dificultades sexuales, sentimientos de baja autoestima, necesidad de aislarse, pérdida del sentido del humor, perdida del deseo sexual y escasa satisfacción en las relaciones sociales. Según Buendía y Ramos (2001:122); los síntomas sociales se manifiestan en “niveles elevados de conflictos interpersonales, aislamiento, evasión profesional, conductas agresivas y otros similares”, considerándose de esta manera que el personal estudiado no presenta estos síntomas.

En base a los resultados obtenidos en los gráficos de las tres dimensiones de sintomatología del Estrés (ISE), se observa que en la primera dimensión Síntomas Físicos la población se ubica un 65% en los niveles bajos, de igual manera en la tercera dimensión síntomas Sociales la población se encuentra en los niveles bajos (89%); sin embargo, un grupo de trabajadores se encuentra en un nivel intermedio de la dimensiones síntomas psíquicos (41%), lo cual si no se evalúa y controla pudiese llegar a tener elevadas condiciones sintomatológicas que afecten la productividad y salud de los trabajadores.

Finalmente analizando cada uno de los resultados obtenidos en base a los tres instrumentos aplicados, se da respuesta al Objetivo General, con el cual se pretendió analizar el síndrome de quemarse por el trabajo, en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo, con el propósito de conocer la situación de salud presente en este grupo de trabajadores. Los resultados indicaron que los trabajadores se ven afectados en niveles desfavorables por cinco de las seis dimensiones de los factores psicosociales, los cuales están asociados al Síndrome de quemarse por el trabajo, estas son: Exigencias Psicológicas, Inseguridad, Apoyo Social en la empresa y calidad de Liderazgo, Doble presencia y Estima. Adicional a esto, la mayoría se ubica en un nivel intermedio de Agotamiento Emocional (AE) y Despersonalización (D), producto de las altas exigencias laborales en periodos cortos de tiempo e incluso por el incremento de trabajadores incorporados recientemente en la empresa, con lo cual, las exigencias para el Departamento de Recursos Humanos son mayores, así como las quejas recibidas y las necesidades de los trabajadores a los que se les brinda el servicio. Además esta sobrecarga de trabajo afecta la salud de los trabajadores del departamento, reflejándose

en las diversas sintomatologías que presentan, ya que un 41% de los trabajadores arrojan un nivel intermedio de Síntomas Psíquicos, con manifestaciones moderadas de los mismos, que finalmente repercuten la productividad y la realización de los procesos. Por esta razón y en base a estos análisis, se responde el Objetivo General de esta investigación, en la cual, los factores de riesgo detectados anteriormente no parecen estar asociados a la existencia del Síndrome de quemarse por el trabajo, debido a que se hallan niveles intermedios de posibilidades de desarrollo e incremento de habilidades mediante un trabajo activo, lo que conlleva a reflejar altos niveles de realización personal, esto aunado a niveles bajos de síntomas sociales y físicos, con lo cual la situación de los trabajadores del departamento de Recursos Humanos de esta empresa pública Carabobeña no se han visto significativamente afectados. Se presume la presencia de algunas variables favorables a la salud en el trabajo, que ejercen una compensación entre los trabajadores, las cuales no fueron identificadas en la presente investigación.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las conclusiones obtenidas a través del desarrollo y análisis de la investigación.

Conclusiones

Tomando en cuenta el primer objetivo específico, el cual es identificar los factores psicosociales asociados al Síndrome quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo, se concluye que:

El personal de Recursos Humanos presenta niveles desfavorables en cinco de los seis factores psicosociales asociados al Síndrome quemarse por el trabajo, los cuales son: Exigencias Psicológicas, Inseguridad, Apoyo Social en la empresa y calidad de Liderazgo, Doble presencia y Estima, producto de altas cargas de trabajo en tiempos reducidos, preocupación por su estabilidad laboral dentro de la empresa y de las tareas del hogar; asociándose esto a la actual situación que presenta el país. De igual manera, observan manifestaciones de falta de apoyo por parte de sus compañeros o supervisor inmediato, y de no sentir total reconocimiento por el cumplimiento de sus funciones; todo ello pudiendo afectar desfavorablemente la salud de los trabajadores.

Tomando en cuenta el segundo objetivo específico, en el cual se pretendía Identificar las dimensiones del síndrome de quemarse por el

trabajo presentes en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo, se encontró que de las tres Dimensiones asociadas al quemarse por el trabajo solo dos de ellas están presentes en los trabajadores de esta empresa en un nivel medio lo que puede afectar la salud de los mismos, estas dimensiones son: El Agotamiento Emocional y la Despersonalización, ya que, presentan sentimientos de frustración al manifestar que permanecen mucho tiempo en las labores del trabajo, lo que conlleva a tener eventualmente ciertas conductas hostiles con el personal a los que se les presta el servicio. Sin embargo, los trabajadores indican que la empresa les permite tener un desarrollo de habilidades lo que genera en la presente investigación niveles elevados de Realización Personal.

Finalmente tomando en cuenta el tercer objetivo específico, en el cual se señalan los síntomas asociados al síndrome de quemarse por el trabajo en el personal de Recursos Humanos de una empresa manufacturera pública ubicada en Guacara - Estado Carabobo, se encontró que la población estudiada presenta niveles medios de Síntomas Psíquicos, lo que hace referencia a trabajadores que moderadamente presentan sintomatologías como: irritabilidad, dolor de espalda o cuello, perdida o exceso de apetito, sentimientos de cansancio mental, fatiga generalizada, aumento en consumo de bebidas, tabaco o sustancias, falta de concentración, dificultad para controlar la agresividad y cansancio rápido de las cosas, lo cual no parece ser altamente influyente sobre la salud de los trabajadores; sin embargo deben ser considerados para controlarlos, a fin de garantizar la salud y bienestar integral de los trabajadores.

En síntesis, no es posible afirmar la presencia del síntoma del Síndrome de quemarse por el trabajo entre este grupo de profesionales del Departamento de Recursos Humanos, ya que los resultados de las dimensiones del Síndrome no coinciden con la triple condición que lo define, según lo cual, deberían existir altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, y bajos niveles de realización personal.

Recomendaciones

Según lo expuesto en este trabajo, se presentan una serie de recomendaciones que van dirigidas a reducir algunas de las situaciones desfavorables detectadas. En tal sentido se propone que:

En base a los altos niveles desfavorables para la salud arrojados en las cinco dimensiones asociadas a los factores psicosociales, se recomienda que la empresa inicie con actividades dirigidas a la disminución de factores que generan el estrés laboral crónico en los trabajadores, tales como: actividades en el cual se tomen en cuenta a los trabajadores para el reconocimiento de sus funciones laborales, con el fin de fomentar un amplio desarrollo y cambio organizacional, como cultura enfocada la seguridad laboral, especialmente a las enfermedades ocupacionales, que influyen en la vida laboral y cotidiana del trabajador.

De igual forma y en función de disminuir los sentimientos de doble presencia, la organización podría aprobar que los trabajadores administrativos, apoyados en el uso de la tecnología, puedan disfrutar de un

día flexible a la semana, en el cual pudiesen realizar sus funciones desde su hogar.

En cuanto a la dimensión Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, se recomienda aplicar programas integración grupal con todos los trabajadores para crear y mantener un ambiente agradable, fomentando la buena comunicación y apoyo entre ellos y de igual forma la aplicación de actividades de liderazgo, que promuevan la solución de problemas, manejo del tiempo y las emociones.

Con el fin de disminuir los niveles medios de Agotamiento Emocional y Despersonalización, se recomienda incrementar actividades recreativas por lo menos una vez al mes, como: celebración de cumpleaños del mes, actividades deportivas, celebración de días festivos, entre otras, donde los trabajadores puedan despejarse momentáneamente de las funciones laborales habituales y se sientan más cercanos a la organización.

En función de reducir la presencia de los síntomas psíquicos, se recomienda, incrementar actividades individuales como el “fitness laboral” entendiéndose como: 5 a 10 minutos de ejercicios o estiramientos simples en el puesto de trabajo, lo cual proporciona al trabajador relajación, un tiempo para sí mismo y ánimo en las actividades a realizar. Finalmente, todas estas recomendaciones están sujetas al hecho de continuar con el presente estudio, para profundizar en los hallazgos y determinar la evolución o reducción de los factores influyentes al síndrome de quemarse por el trabajo, o detectar alguna variable adicional que haya sido obviada en la presente investigación.

LISTA DE REFERENCIA

- Arias, Fideas (2006). **El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica**. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Editorial Episteme.
- Arias, Fideas (2012) **El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología**. (6ta edición). Venezuela: Editorial Episteme.
- Barrios, M y Centeno (2011). **Estudio del Síndrome de Burnout en el personal médico, paramédico y enfermeras de la Emergencia del Hospital “Dr. Luis Rafael González Espinoza”.** Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos en la Universidad de Oriente. Maturín, Estado Monagas. Artículo en línea. Disponible en:
[//ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4205/1/158.723_C386_0003.pdf](http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4205/1/158.723_C386_0003.pdf).
Consulta: 2015, Abril 20
- Benevides, A., Moreno, B, Garrosa, E. y González, J.L. (2002). **La evaluación específica del síndrome de Burnout en psicólogos: el “inventario de Burnout de psicólogos”.** Revista de Psicología Clínica y de la Salud, 13 (3), 257-283
- Buendía, J. y Ramos, F (2001): **Empleo, Estrés y Salud**. Madrid: Pirámide.
- Buunk, B. P. y Schaufeli, W. B. (1993). **Burnout: A prospective from social comparison theory.** En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Merck (Eds.), **Professional burnout: Recent developments in theory and research**. London: Taylor y Francis.
- Castro, M. (2003). **El proyecto de investigación y su esquema de elaboración**. (2ª.ed.). Caracas: Uyapal.
- Delgado, Y; Colombo, L y Orfilia, R. (2003). **Conduciendo la investigación**. 2º Ed. Ed. Comala: Caracas
- Freudenberger, H. J. (1974). **Staff burnout.** *Journal of Social Issues*, 30(1), 159- 165.
- Gil-Monte, P (2005). **El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar**. Madrid: Pirámide
- Gil-Monte, P y Peiró, J (1997). **Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse**. Madrid: Síntesis
- Grau, J. (1996). **Hacia una integración en la Psicología de la Salud**. Conferencia inaugural de la II Reunión ALAPSA de la Región Norte-Occidente de México. Culiacán
- Grau, J; Más, M, Duque, A y Ma. (1987). **Personalidad y enfermedad: un nuevo enfoque para la atención de diferentes enfermos.** En: **La atención**

psicológica en los hospitales clínico-quirúrgicos, Apuntes para un Taller precongreso, XXI Congreso Interamericano de Psicología, Palacio de Convenciones, La Habana

Guerrero, E. (2003). **Análisis pormenorizado de los grados de burnout y técnicas de afrontamiento del estrés docente en profesorado universitario.** Anales de Psicología, 19, 145-158

Guerrero, E. y Vicente, F. (2001). **Síndrome de “burnout” o desgaste profesional y afrontamiento del estrés en el profesorado.** Extremadura: Servicio de publicaciones de la Universidad de Extremadura

Harrison, W. D. (1983). **A social competence model of burnout.** En B. A. Farber (Ed.), **Stress and burnout in the human services professions.** New York: Pergamon Press.

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, Pilar (1998) **Metodología de la Investigación.** Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Hernández, R; Fernandez, C. y Baptista, Pilar (2006). **Metodologia de la investigación.** 4ta Ed. Ed. Mc Graw Hill: México

Hombrados, M (1997): **Estrés y Salud.** Valencia: Promolibro.

Johnson J & Halle, M(1988) **Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population.** Am J Public Health; 78: 1336-1342.

Karasek , R. (1979). **Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job re-design.** *Admins Sci Q*, 24, 285-308

Karasek , R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, Productivity, and the reconstruction of Working Life.* USA: Basic Books.

Leiter, M. P. y Maslach, C. (1988): **“The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment.** Journal of Occupational Behavior, vol. 9, pp. 297- 308

Magnusson, David (1990) **Teoría de los Test.** Editorial Trillas, México.

Malhotra, N. K. (1997): **Investigación de Mercados. Un Enfoque Práctico, 2da. Ed.,** México: Prentice-Hall.

Martínez, P.A. (2010). **El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión.** Vivat Academia. nº 112. Septiembre. 2010.

Maslach, C. y Jackson, S. (1981). **Maslach Burnout Inventory.** Palo Alto, California: Consulting Psychological Press

Maslach, C. y Jackson, S.E. (1986): **The Maslach Burnout Inventory.** (Zaed) Palo Alto, Consulting Psychologists Press (Versión Española adaptada por Nicolás Seisdedos Cubero, TEA 1987)

- Matteson, M e Ivancevich, J (1987): **Controlling Work Stress: Effective resource and Management Strategies**. San Francisco, CA: Jossey- Bass
- Meheer, J. (2012). **Estrategias para disminuir el síndrome de burnout en el docente venezolano de las escuelas básicas**. Artículo en línea. Disponible en: [http://www.grupocieg.org/archivos_revista/2-4-5%20\(72-91\)%20Juliana%20Meheer%20rcieg%20mayo%2012_articulo_id86.pdf](http://www.grupocieg.org/archivos_revista/2-4-5%20(72-91)%20Juliana%20Meheer%20rcieg%20mayo%2012_articulo_id86.pdf). Consulta: 2015, Febrero 16.
- Mercado, C; Negrete, M y Peralta, P. (2012). **Nivel de sobrecarga del cuidador formal y dependencia física y/o psíquica del adulto mayor en residencias de larga estadía**. Tesis presentada como parte de los requisitos para optar al grado de Licenciado en Enfermería. Universidad Austral de Chile. Valdivia – Chile. Artículo en línea. Disponible en: http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SALUD_10/Enfermeria_Obtetriz/84.pdf. Consulta: 2015, Abril 28.
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). **Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas**. Artículo en línea. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>. Consulta: 2015, Noviembre 15.
- Organización Mundial de la Salud (2000). **The World Health Report 2000. Health systems: Improving performance**. Artículo en Línea. Disponible en el World Wide Web: <http://www.who.int/whr>. Consulta: 2015, Mayo 25.
- Peiró, J.M. y Salvador A. (1992). **Desencadenantes del estrés laboral (1a ed.)**. España Editorial UDEMA S. A
- Pines, A y Aronson, E. (1988): **Carrer burnout: causes and cures**. New York: The Free Press.
- Ramos, F. (1999): **El Síndrome de Burnout**. Madrid: Klinik, S.L
- Sanchez, H (2012). **Síndrome de Burnout en Docentes de una Institución Educativa de nivel medio Superior**. Proyecto Terminal de carácter profesional, para obtener el Grado de Maestría en Administración. Universidad Autónoma del estado de Hidalgo, de México. Artículo en línea. Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14940/sindrome%20de%20burnout.pdf?sequence=2>. Consulta: 2015, Mayo 02.

Shirom, A. (1989) **“Burnout in work organization”**, en C.L. COOPER Y I. ROBERTSON (eds.), **Internacional review of industrial and organizacional psychology**. Nueva York: John Wiley and Sons.

Siegrist, J. (1990) **Social reciprocity and health: new scientific evidence and policy implications**. Psychoneuroendocrinology, 30, 1033-1038

Sierra, C. (2004) **Estrategias para la elaboración de un proyecto de investigación**. Maracay-Estado Aragua, Venezuela. Insertos Médicos de Venezuela C.A. 2004

Vallejo, M. A. (2006). Mindfulness. Papeles del Psicólogo, 27 (2), 92-99

Vinaccia, S. y Alvarán, L. (2004). **El síndrome Burnout en auxiliares de enfermería**. Terapia Psicológica, 22, 9-16

Winnubst, J. (1993). **Organizational structure, social support and burnout**. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek. (Eds.), **Professional burnout: recent developments in theory and research**. London: Taylor & Francis.

ANEXOS

Anexo A (Cuestionario ISTAS 21)

Intrumento de evaluación istas21 (CoPsoQ)

Apartado 1						
Elige una solo respuesta para cada una de las siguientes preguntas						
Items	Preguntas	Respuestas				
		Siempre	muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
1	¿Tienes que trabajar muy rapido?	4	3	2	1	0
2	¿La distribucion de las tareas es irregular y provoca que se te acumle el trabajo?	4	3	2	1	0
3	¿Tienes tiempo de llevar al ía tu trabajo?	0	1	2	3	4
4	¿Te cuesta Olvidar los problemas de tu trabajo?	4	3	2	1	0
5	¿u trabajo en geneal, es desgatador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6	¿Tu trabajo requiere que escondas tu emociones?	4	3	2	1	0
Suma los codigos de tus respuestas a las preguntas 1 a 6 =					puntos	

Apartado 2						
Elige una solo respuesta para cada una de las siguientes preguntas						
Items	Preguntas	Respuestas				
		Siempre	muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8	¿Se tiene en cuenta tu pinion cuano se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9	¿Tienes influnca sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10	¿puedes decidir cando hacer un descanso?	4	3	2	1	0
11	Si tienes algun asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que perder un permiso esecial?	4	3	2	1	0
12	¿Tu trabajo requiere que tengas Iniciatva?					
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?					
14	¿Te sientes comprometido con tu profecón?	4	3	2	1	0
15	¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16	¿Habla con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0
Suma los codigos de tus respuestas a las preguntas 7 a 16 =					puntos	

Apartado 3						
Elige una solo respuesta para cada una de las siguientes preguntas						
Items	Preguntas	Respuestas				
		Siempre	muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
17	En estos momentos,¿estas preocupado/a... Por lo difcil que seria conseguir otro trabajo en el caso de que e quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18	Por si cambian de tarea contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19	Por si te varian el salario (que no te actualicen, que introduscan un salio variable, que te paguen en especies, etc.)?	4	3	2	1	0
20	Por si te cambian el horario (turnos, dias de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
Suma los codigos de tus respuestas a las preguntas 17 a 20 =					puntos	

Apartado 4						
Elige una solo respuesta para cada una de las siguientes preguntas						
Items	Preguntas	Respuestas				
		Siempre	muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
21	¿Sabes exactamente que margen de autonomia tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22	¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25	¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeros o compañeras?	4	3	2	1	0
26	¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros?	0	1	2	3	4
28	En el Trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0
Suma los codigos de tus respuestas a las preguntas 21 a 30 = _____ puntos						

Apartado 5		
SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6		
Items	Preguntas	Respuestas
31	¿Qué parte del trabajo Familiar y domestico te coresponde haces tu?	
	Soy la/ el principal responsable y hago la mayor parte y domstico	4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domesticas	3
	Hago mas o menos una cuarta parte de las tareas domesticas	2
	Solo hago tareas muy puntuales	1
	No hago ninguna o casi nnguna de estas tareas	0

Elige una solo respuesta para cada una de las siguientes preguntas						
Items	Preguntas	Respuestas				
		Siempre	muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
32	Si faltas algún dia de casa ¿las tareas domesticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33	Cuando estas en la empresa ¿piensas en las tareas domesticas y familiares?	4	3	2	1	0
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la emresa y en la casa a la vez?	4	3	2	1	0
Suma los codigos de tus respuestas a las preguntas 31 a 34 = _____ puntos						

Apartado 6						
Elige una solo respuesta para cada na de las siguientes preguntas						
Items	Preguntas	Respuestas				
		Siempre	muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36	En las situaciones dificiles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37	En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0
Suma los codigos de tus respuestas a las preguntas 35 a 38 = _____ puntos						

¡Gracias por Su Colaboración!

Anexo B (Cuestionario MBI)

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas.

Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca: **1** Algunas veces al año: **2** Algunas veces al mes: **3** Algunas veces a la semana: **4** Diariamente: **5**

Por favor, señale el número que considere más adecuado:

Ítems

- | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| 1. AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 2. AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 3. AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 4. RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 5. D Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 6. AE Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 7. RP Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 8. AE Siento que mi trabajo me está desgastando..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 9. RP Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 10. D Siento que me he hecho más duro con la gente..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 11. D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 12. RP Me siento muy enérgico en mi trabajo..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 13. AE Me siento frustrado por el trabajo..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 14. AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 15. D Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 16. AE Siento que trabajar en contacto directo con la gente me agota..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 17. RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 18. RP Me siento estimulado después de haber trabajado con quienes tengo que atender..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 19. RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 20. AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 21. RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 22. D Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas..... | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |

AE: Agotamiento Emocional **D:** Despersonalización **RP:** Realización Personal.

Anexo C (Cuestionario ISE)

Cuestionario ISE						
Marque con una "X" la frecuencia con la que siente en su vida diaria los síntomas que se describen a continuación.		Nunca	Raras Veces	Moderadamente	Frecuentemente	Siempre
Nº	Síntomas	0	1	2	3	4
1	Dolor de espalda o Cuello					
2	Irritabilidad fácil					
3	Perdida o exceso de apetito					
4	Sentirse sin ganas de comenzar nada					
5	Dolor de Cabeza					
6	Escasas ganas de comunicarse					
7	Presión en el pecho					
8	Falta de flexibilidad adaptativa					
9	Dificultades con el sueño					
10	Sentimientos de cansancio mental					
11	Dificultades sexuales					
12	Tiempo mínimo para uno mismo					
13	erupciones en la piel, sarpullidos					
14	Fatiga generalizada					
15	Pequeñas infecciones					
16	Sentimientos de baja autoestima					
17	Aumento de bebidas, tabaco o sustancias					
18	Dificultad de memoria y concentración					
19	Problemas gastrointestinales					
20	Necesidad de aislarse					
21	Problemas alérgicos					
22	Estados de apresuramiento continuos					
23	Presión arterial alta					
Continúa en la página siguiente (1-2)						

Continuación de la página anterior (2-2)						
Marque con una "X" la frecuencia con la que siente en su vida diaria los síntomas que se describen a continuación.		Nunca	Raras Veces	Moderadamente	Frecuentemente	Siempre
Nº	Síntomas	0	1	2	3	4
24	Pérdida del sentido del Humor					
25	Refriados y gripes					
26	Perdida del deseo sexual					
27	Problemas en la voz (afonías, cambios de voz, carrasperas, etc.)					
28	Escasa satisfacción en las relaciones sociales					
29	Dificultad de controlar la agresividad					
30	Cansancio rápido de las cosas					
¡Gracias por su colaboración!						

Anexo D (CONFIABILIDAD CUESTIONARIO DE ISTAS21 (CoPsoQ))
CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH
18 de Marzo de 2016
TITULO: Síndrome de Burnout en una empresa pública Carabobeña
BACHILLER: Marwil Alexandra Rodríguez Mota C.I: V- 20.697.984

SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
ITEMS														TOTAL
1	3	4	5	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	41
2	1	4	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	1	23
3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1	2	3	22
4	5	5	3	3	5	5	3	5	4	5	3	2	4	52
5	4	4	4	3	2	3	1	4	3	4	3	2	5	42
6	5	3	1	2	5	4	1	5	4	3	4	3	4	44
7	3	2	5	3	3	2	3	2	2	1	4	1	3	34
8	1	2	5	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	37
9	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	2	51
10	2	2	5	3	2	2	5	2	2	2	4	3	1	35
11	1	1	5	2	2	1	3	2	3	1	5	1	1	28
12	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	55
13	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	2	52
14	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	58
15	2	3	5	5	3	3	4	3	3	3	4	5	4	47
16	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	49
17	5	4	1	5	5	4	2	5	3	3	3	5	5	50
18	3	3	1	4	2	1	3	2	1	2	2	2	1	27
19	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2	3	2	48
20	5	5	1	4	3	3	3	3	2	4	2	3	1	39
21	3	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	2	4	51
22	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	61
23	2	1	5	3	2	3	1	2	2	2	1	1	2	27
24	2	3	5	3	3	3	1	3	3	3	1	5	3	38
25	2	2	4	4	2	3	4	2	2	2	5	4	2	38
26	2	2	4	3	3	2	4	2	3	2	3	5	2	37
27	3	5	4	5	5	2	3	4	3	4	5	5	2	50
28	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	56
29	2	2	4	3	2	3	4	2	3	2	1	4	1	33
30	3	3	4	3	3	4	5	3	2	4	3	4	2	43
31	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	52
32	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	36
33	4	2	4	4	4	5	5	4	3	4	2	1	4	46
34	4	3	4	5	3	4	5	5	3	3	2	3	5	49
35	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	40
36	2	2	4	4	2	4	4	2	2	3	3	4	3	39
37	4	4	4	5	4	5	5	2	4	5	3	3	3	51
38	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	3	1	1	35
TOTAL	119	117	148	141	125	130	126	120	116	122	123	119	110	1616

MEDIA	3,132	3,079	3,89	3,71	3,29	3,42	3,32	3,16	3,05	3,21	3,24	3,13	2,89	42,53
D. EST.	1,212	1,1	1,31	1,06	1,27	1,2	1,34	1,08	0,98	1,04	1,3	1,38	1,33	9,882
VARIANZA	1,469	1,21	1,72	1,13	1,62	1,44	1,79	1,16	0,97	1,09	1,7	1,9	1,77	97,66

18,97

ALPHA = 0,8328 83,28% **En este caso Alto Grado de Confiabilidad**
Mientras mas cerca de 1, Mayor es la Confiabilidad

N = 38 **Número de Items**
N -1 = 37 **Número de Items -1 grado de libertad**
St = 18,97 **Sumatoria de varianzas (Items)**
S = 97,66 **Varianza**

Se mide de (0 a 1): 0 - 0,50 No hay Confiabilidad
0,51 - 0,625 Regular Confiabilidad y 0,625 - 1 Alta Confiabilidad

Formula:

$$\text{ALPHA} = N/N-1 \cdot 1-St/S$$

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

Anexo E (CONFIABILIDAD CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI))

CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH

18 de Marzo de 2016

TITULO: Síndrome de Burnout en una empresa pública Carabobeña

BACHILLER: Marwil Alexandra Rodríguez Mota C.I: V- 20.697.984

SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
ITEMS																TOTAL
1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	3	1	4	1	24
2	3	5	3	3	5	4	3	5	3	3	5	4	5	3	5	59
3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	5	3	2	4	5	5	59
4	5	2	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	5	3	4	58
5	2	1	3	1	1	3	1	2	2	2	4	1	2	2	1	28
6	4	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	46
7	5	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	57
8	2	3	4	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	41
9	4	3	3	4	3	2	3	3	5	3	5	3	3	3	5	52
10	2	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	47
11	2	3	4	3	3	4	1	3	2	4	3	4	3	3	4	46
12	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	2	3	3	49
13	3	1	3	3	1	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	37
14	5	2	2	4	1	3	2	3	1	4	2	3	5	5	2	44
15	1	1	3	2	2	3	4	2	1	3	2	4	2	2	3	35
16	3	2	3	4	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	3	46
17	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	4	63
18	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3	5	5	3	4	3	55
19	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	71
20	5	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4	4	64
21	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	5	4	2	4	60
22	3	5	5	3	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	53
TOTAL	75	67	75	76	69	71	73	70	65	73	76	78	77	74	75	1094

MEDIA	3,4091	3,04545	3	3	3,1	3	3,32	3,18	3	3,3	3	3,5	3,5	3,36	3,41	49,73
D. EST.	1,3331	1,46311	1	1	1,4	1	1,43	0,96	1,3	0,8	1	1,1	1,1	0,95	1,14	11,84
VARIANZA	1,7771	2,14069	1	1	1,9	1	2,04	0,92	1,8	0,6	1	1,2	1,3	0,91	1,3	140,3

20,1

ALPHA = 0,9044 90,44%

En este caso Alto Grado de Confiabilidad
Mientras más cerca de 1, Mayor es la Confiabilidad

N = 22 **Número de Items**
N -1 = 21 **Número de Items -1 grado de libertad**
St = 20,1 **Sumatoria de varianzas (Items)**
S = 140,3 **Varianza**

Se mide de (0 a 1): 0 - 0,50 No hay Confiabilidad
0,51 - 0,625 Regular Confiabilidad y 0,625 - 1 Alta Confiabilidad

Formula:

$$\text{ALPHA} = N/N-1 \cdot 1-St/S$$

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

Anexo F CONFIABILIDAD CUESTIONARIO DE SINTOMATOLOGIA DEL ESTRÉS (ISE))

CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH

18 de Marzo de 2016

TITULO: Síndrome de Burnout en una empresa pública Carabobeña

BACHILLER: Marwil Alexandra Rodríguez Mota C.I: V- 20.697.984

SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
ITEMS																TOTAL
1	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	49
2	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	3	26
3	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	34
4	1	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	34
5	2	3	3	4	4	2	4	3	3	4	3	3	3	2	2	45
6	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	22
7	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
8	1	3	3	1	1	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	29
9	2	1	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	49
10	2	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	46
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
12	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	1	25
13	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	23
14	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	5	52
15	2	2	1	2	3	2	2	4	4	2	3	4	2	4	2	39
16	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	19
17	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	41
18	1	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	3	4	40
19	2	4	5	2	3	4	5	3	5	5	3	5	4	3	2	55
20	1	2	2	1	1	4	1	2	2	4	4	2	4	4	2	36
21	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	21
22	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	60
23	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
24	1	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	33
25	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	4	2	3	44
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
27	4	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	37
28	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	17
29	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	17
30	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
TOTAL	49	63	66	61	63	60	62	71	77	69	67	71	65	68	73	985

MEDIA	1,633333	2,1	2,2	2,03	2,1	2	2,07	2,37	2,57	2,3	2,23	2,37	2,17	2,27	2,43	32,83
D. EST.	0,808717	1,0289	1,1	1,1	1,18	0,95	1,2	1	1,25	1,29	1,01	1,13	1,12	1,01	1,19	13,27
VARIANZA	0,654023	1,0586	1,2	1,21	1,4	0,9	1,44	1	1,56	1,67	1,01	1,27	1,25	1,03	1,43	176,1

18,08

ALPHA

= 0,9318 93,18% En este caso Alto Grado de Confiabilidad
Mientras más cerca de 1, Mayor es la
Confiabilidad

N = 30 Número de Items
Número de Items -1 grado de
libertad
N -1 = 29
Sumatoria de varianzas

St = 18,08161 (Items)
S = 176,0747 Varianza

Se mide de (0 a 1): 0 - 0,50 No hay Confiabilidad
0,51 - 0,625 Regular Confiabilidad y 0,625 - 1 Alta
Confiabilidad

Formula:

ALPHA

$$= N/N-1 * 1-St/S$$

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