

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CURSOS ESPECIALES DE GRADO**



**ANÁLISIS Y SÍNTESIS  
DE LOS CURSOS ESPECIALES DE GRADO**

Realizado por:

Ramirez, Diana  
Morese, Jesus

**Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como  
requisito parcial para optar al título de**

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Barcelona, octubre de 2011

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CURSOS ESPECIALES DE GRADO**



**ANÁLISIS Y SÍNTESIS  
DE LOS CURSOS ESPECIALES DE GRADO**

**ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL MARCO DE LA  
LOPCYMAT CON RESPECTO AL PERSONAL QUE LABORA EN LOS  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIO. CASO: UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOATEGUI**

Realizado por:

Ramirez, Diana            C.I 17.508.462  
Morese, Jesus            C.I 20.052.675

**Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como  
requisito parcial para optar al título de**

**LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Barcelona, octubre de 2011

## INDICE

RESOLUCIÓN .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
AGRADECIMIENTO .....	ix
INTRODUCCION .....	xi
OBJETIVOS.....	xii
Objetivo General:.....	xii
Objetivos Específicos: .....	xii
IMPORTANCIA .....	xiii
RESUMEN .....	xv
INTRODUCCIÓN .....	xvi
CAPITULO I .....	19
EL PROBLEMA.....	19
1.1 Planteamiento Del Problema .....	19
1.2 Objetivos De La Investigación .....	24
1.2.1 Objetivo General .....	24
1.2.2 Objetivos Específicos .....	24
1.3 Justificación .....	25
1.4 Limitaciones.....	27
CAPITULO II .....	28
MARCO TEORICO .....	28
2.1 Antecedentes Relacionados Con La Investigación.....	28
2.2 Bases Teóricas.....	37
2.2.1 Presión .....	37
2.2.2 Frustración .....	38
2.2.3 El Estrés .....	39
2.2.3.1 Efectos Que Produce El Estrés En Las Personas.....	40
2.2.3.2 Estresores: Los Activadores Del Estrés. ....	41

2.2.3.3 Estrés Relacionado Con El Trabajo .....	42
2.2.4 Estrés Laboral .....	43
2.2.5 Antecedentes Del Síndrome De Burnout.....	44
2.2.5.1 Evolución Del Síndrome De Burnout.....	45
2.2.5.2 Síndrome De Burnout .....	46
2.2.5.3 Diversas Opiniones Acerca Del Burnout. ....	47
2.2.5.4 Síntomas Del Síndrome De Burnout .....	50
2.2.5.5 Relaciones Entre Estrés Y Burnout.....	51
2.2.5.6 Autores Que Lo Relacionan .....	52
2.2.5.7 Autores Que Lo Diferencian .....	52
2.3 Bases Legales .....	53
CAPITULO III .....	78
MARCO METODOLÓGICO .....	78
3.1 Tipo De Investigación .....	79
3.2 Nivel De Investigación .....	79
3.3 Diseño De La Investigación .....	79
3.3.1 Diseño Documental .....	80
3.3.2 Diseño De Campo .....	80
3.4 Población Y Muestra.....	81
3.4.1 Población.....	81
3.4.2 Muestra .....	81
3.5 Técnicas De Recolección De La Información .....	82
3.6 Métodos De Procesamiento De La Información: .....	82
CAPITULO IV.....	83
CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.....	83
4.1 Objeto De Estudio.....	83
4.2 Reseña Histórica .....	83
4.3 Visión:.....	84
4.4 Misión: .....	84

4.5 Objetivos.....	85
CAPITULO V.....	87
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	87
5.1 Introducción .....	87
5.2 Factores De Riesgos Más Frecuentes Del Síndrome De Burnout.....	102
5.3 Estrategias Para La Prevención Del Síndrome De Burnout .....	105
CONCLUSIONES .....	106
RECOMENDACIONES.....	109
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	110
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.....	113
ANEXOS.....	114
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:.....	116

## **RESOLUCIÓN**

### **De acuerdo con el artículo 41 del Reglamento de Trabajo de Grado**

“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y, solo podrán ser utilizados para otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, el cual lo participará al Consejo Universitario”.

## **DEDICATORIA**

Este logro se lo dedico a mis padres Aracelis Toro y Juvenal Ramírez, a mis hermanos Karly, Génesis, Carlos, Diannes, y Juan Carlos y a mis hijos Juan David y Daihan Estefanía; Son el motor de mi vida y mi fuente de inspiración en el alcance de esta meta, así como también mi tía Carmen Ramírez, mis primos Niskeyle y Lixander, mi amiga querida Angélica Santos, mis abuelos paternos Carmen Martínez, Ramón Ramírez y mis otros abuelos María Sánchez y Alfredo Toro todos mis logros son para ustedes son lo mejor que la vida me ha regalado los amo y amare por siempre.

## **DEDICATORIA**

A mi Dios Todopoderoso creador del cielo y de la tierra, por haberme otorgado la fuerza, la luz, la inteligencia y la voluntad necesaria para emprender mis estudios.

A mis padres Miguel Morese y Liz Fermín por todo lo que me han dado en esta vida y ser parte de mi inspiración, su apoyo incondicional, ayudándome a lograr mi meta personal y académica.

A mi hermanos Miguel Ángel y a Luis Miguel por formar parte de mi vida, por siempre estar a mi lado, los quiero mucho.

A toda mi familia por estar pendiente de mí y de mi carrera profesional gracias por el apoyo que me han brindado y especialmente por confiar en mí.

A mi novia Marilyn Viñoles por estar a mi lado amándome y respetándome, te quiero mucho y te adoro gracias por todo lo que me has dado y por brindarme tu apoyo tanto en los momentos difíciles como felices. Te apoyare en tus metas para que logres tu carrera profesional como doctora te deseo todo lo mejor Te Amo.

Esta meta es parte de ustedes se la dedico con todo mi corazón.

Jesús M. Morese Fermín

## **AGRADECIMIENTO**

Ante todo, puedo decir, que le agradezco a dios, nuestro padre celestial, sin el principalmente no estaría escribiendo hoy en día estas palabras, pienso que su amor, su ayuda y todo lo que me ha dado ha sido de gran importancia para mí en este momento de mi vida, así mismo, mis padres, Aracelis Toro y Juvenal Ramírez, sin ellos hubiera sido imposible lograr esta meta, ellos me han ayudado tanto, que nunca les dejare de agradecer por todo su apoyo, cariño, comprensión, sobre todo este último, ya que, gracias a esa comprensión nunca dejaron de llenarme de fortaleza para seguir adelante, los amo y los amare por siempre, mis hermanos Karly, Génesis, Carlos, Diannes y Juan Carlos, ellos han sido un factor tan indispensable en el logro de este sueño, sobre todo mi hermana Karly, la cual, se ha dedicado a motivarme y seguir adelante, aunque se presenten obstáculos en el camino los amo a todos, igualmente le agradezco a mi tía Carmen Ramírez ella con su apoyo incomparable y sus hijos Niskeyle Ramírez y Lixander Ramírez han sido los mejores en verdad me llena de alegría y doy gracias a dios de que estén presentes en mi vida como los quiero y finalmente agradezco a mi abuela querida Carmen Martínez sin ella, sin su amor, sin todo lo que me ha enseñado jamás este momento seria igual la adoro eres una segunda madre para mí.

## **AGRADECIMIENTO**

La realización de este trabajo fue posible debido a la contribución de personas, quienes con sus valiosos aportes, sugerencias, estímulos, consejos y disposición lograron que el mismo llegara a un feliz término.

Gracias mi Dios por darme fuerzas e inteligencia para poder finalizar mi trabajo de grado.

En primer lugar a mis tutores la profesora Daysi Rodríguez, Lourdes Reyes, Yoselina Rondón, que con su paciencia, dedicación y apoyo guiaron en todo momento el desarrollo de este trabajo.

Especialmente a mi novia Marilyn Viñoles que siempre estuvo dispuesta en ayudarme aportando sus conocimientos dándole dedicación en mi trabajo de grado, de manera tan amena y detallista.

A mi madre por ayudarme con sus valiosos aportes y a mi padre por estar pendiente de mi trabajo de grado. Los quiero mucho, gracias por lo extraordinario padres que han sido.

Y aquellas personas que prestaron su colaboración incondicional: mi compañera de estudio Diana Ramírez y a la Licda. Marisela Rodríguez.

Gracias a Todos.

Jesús M. Morese Fermín

## INTRODUCCION

La Universidad de Oriente asumiendo que su propósito principal, es el de egresar profesionales capacitados, ofrece tres modalidades para la culminación de la etapa de pre-grado como son Tesis, Pasantías y Áreas de Grado, direccionado por comisiones establecidas en cada una de las escuelas pertenecientes al Núcleo.

Gracias a la comisión de trabajo de grado de la Escuela de Ciencias Administrativas, nosotros los estudiantes del Último semestre de la carrera de Contaduría Pública, podemos contar con esta última modalidad como requisito fundamental para optar al Título de Licenciado, facilitándonos a profesionales conocedores ampliamente de los temas asignados, quienes con su apoyo y su asesoramiento continuo nos ayudaran a llevar a cabo nuestro trabajo final, dotándonos de información necesaria y contribuyendo de esta manera a cumplir una meta mas en nuestras vidas.

En el correcto desarrollo de estos Cursos Especiales de Grado se fomenta la creación de soluciones a problemas relacionados con la ejecución de la contabilidad y el ejercicio de la profesión del Contador Público, aquí se le provee al alumno de las herramientas necesarias para poder afrontar de manera positiva los diferentes escenarios que se le pudieran presentar durante el transcurso de su desempeño como profesional.

garantizando así no solo la resolución del problema sino también la realización de actividades con sentido de preparación, ética, principios y objetivos perfectamente definidos, que son las principales herramientas que se inculcan y transmiten en los Cursos Especiales de Grado.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Elaborar un trabajo investigativo y defender el mismo para así cumplir con uno de los requisitos fundamentales para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública, según los reglamentos y estatutos de la Universidad de Oriente.

### **Objetivos Específicos:**

- Brindar asesoría por parte de docentes calificados al estudiante durante el proceso de investigación y realización de los Trabajos de Grado.
- Incrementar el nivel de conciencia y el grado de responsabilidad al momento de desarrollar un trabajo investigativo y la presentación y discusión de los resultados obtenidos del mismo.
- Profundizar en conocimientos útiles en el futuro desempeño profesional.
- Desarrollar temas y escenarios con situaciones de interés para la formación profesional y académica para Licenciados en Contaduría Pública.
- Preparar y complementar la formación de los estudiantes para el mejor desempeño de su carrera profesional.
- Procurar incorporación rápida y efectiva de nuevos profesionales al mercado laboral.

## **IMPORTANCIA**

Las Áreas Especiales de Grado, aparte de ser un requisito indispensable para la culminación de la carrera de Contaduría Pública, viene siendo un complemento más para enriquecer nuestros conocimientos y de esta manera tener una mejor formación académica y profesional, ya que abarcaremos y profundizaremos temas de gran importancia y utilidad que nos permitirán un mayor desenvolvimiento y desempeño en el aspecto laboral, facilitándonos a través de la investigación de campo un acercamiento parcial de las situaciones reales que se presentan en el ámbito profesional.

La importancia de los Cursos Especiales de Grado radica y se fundamenta en que por medio de ellos se logra aportar y reunir un mayor número de conocimientos a los futuros profesionales de la Contaduría Pública, logrando aumentar y reforzar los que se han obtenidos durante la formación académica universitaria, permitiendo de esta manera obtener un mejor desenvolvimiento en el ejercicio de la profesión.

Estos cursos especiales de grado al ser aprobados por los jurados correspondientes, nos dotaran de una seguridad y capacidad necesarias al momento de llevar a la práctica todo lo adquirido en el proceso de formación dentro de la Universidad de Oriente.

De igual manera representan un medio de profundización en tópicos importantes de gran utilidad en el desempeño profesional, así como a la vez sirven de orientación y guía en temas actuales sirviendo de apoyo en el campo laboral y en futuras especializaciones mediante la investigación y aplicación de criterios acorde con las exigencias realizadas todas basadas en la Contaduría Pública.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO DE ANZOATEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA  
CURSOS ESPECIALES DE GRADO**



**ANALISIS DEL SINDROME DE BURNOUT EN EL MARCO DE LA  
LOPCYMAT CON RESPECTO AL PERSONAL QUE LABORA EN LOS  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIO. CASO: UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NUCLEO DE ANZOATEGUI**

**Tutores:**

Prof. Reyes, Lourdes  
Prof. Rodríguez, Daysi  
Prof. Rondón, Yoselina

**Autores:**

Br. Morese Jesús 20.052.675  
Br. Ramírez Diana 17.508.462

**Barcelona Octubre 2011**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
ÁREAS ESPECIALES DE GRADO**



**Análisis Del Síndrome de Burnout en el Marco de la Lopcymat con  
Respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudio.  
Caso: Universidad De Oriente Núcleo De Anzoátegui**

**Tutoras:**

Prof. Lourdes Reyes  
Prof. Yoselina Rondón  
Prof. Daysi Rodríguez

**Autores:**

Morese Jesús  
Ramírez Diana  
Fecha: octubre 2011

## **RESUMEN**

El Síndrome de Burnout, es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional. Quien padece este síndrome, además de encontrarse cansado, desilusionado, malhumorado y hasta agresivo, se convierte de forma progresiva en mal trabajador. Es un síndrome que consta básicamente de tres dimensiones que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional. Se trata de un conjunto de conductas (como el deterioro del rendimiento, la pérdida de responsabilidad, actitudes pasivo-agresivas con los pacientes y pérdida de la motivación, entre otros), en las que se implicarían tanto factores internos (valores individuales y sociales, rasgos de personalidad) como externos (organizacionales, laborales, grupales). Trae consecuencias no sólo desde el punto de vista personal sino también institucional con la aparición de ausentismo laboral, disminución del nivel de satisfacción tanto de profesionales como de pacientes, riesgo de conductas adictivas, alta movilidad laboral, y repercusiones en otras esferas como la familiar. El siguiente estudio tiene como finalidad analizar el Síndrome de Burnout en el Marco de la Lopcymat con Respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudio. Caso: Universidad De Oriente Núcleo De Anzoátegui. A través de la metodología de investigación descriptiva y de campo. Dentro de las principales conclusiones se tiene que este síndrome se presenta en tareas repetitivas y cuando la antigüedad en el cargo es muy avanzada, además que tiene síntomas psicológicos más que físicos

**Palabras Claves:** síndrome, Burnout, LOOCYMAT, personal, departamento, estudio.

## INTRODUCCIÓN

Las características más sobresalientes en los inicios del nuevo siglo las constituyen los vertiginosos avances y cambios que la tecnología, la globalización y la información han significado para el ser humano el cual se ha visto desafiado a asumir acelerados pasos en el proceso de adaptación que debe realizar frente a estas nuevas tendencias.

En este sentido se tiene que nuevas variables tienen repercusiones concretas en el desarrollo laboral pudiendo favorecer o dificultar la búsqueda de sentido en lo profesional. Ésta situación ha tenido como consecuencia que un gran número de trabajadores perciban que sus recursos y competencias sean insuficientes o excedan y sobrepasen sus capacidades adaptativas ocasionando cambios psicológicos y fisiológicos que pueden afectar seriamente su salud. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), señalaba en el año 2000, respecto al estrés laboral que constituía una enfermedad que ponía en peligro las economías de los países y resentía la productividad al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

Últimamente las investigaciones sobre el estrés laboral, sus consecuencias y características, han permitido determinar la existencia de un nuevo trastorno, sobre el cual en nuestro país no existen muchos estudios. Me refiero a este fenómeno particular de estrés laboral que se denomina Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome de "Quemarse en el trabajo", el cual se caracteriza por presentar en el trabajador un agotamiento físico y psicológico, baja motivación, agotamiento emocional y actitudes negativas hacia sí mismo y los demás y un sentimiento de inadecuación hacia su labor profesional.

Esto ha llevado a que en los últimos años el Síndrome de Burnout se constituya de manera creciente en uno de los focos de atención muy importante tanto para su estudio, tratamiento y prevención. En la actualidad los estudios sobre el Burnout han ido adquiriendo una especial importancia en los diversos ámbitos laborales pasando a constituir una preocupación específica de quienes trabajan en el ámbito de la salud, el servicio social y la educación en forma fundamental y extendiéndose ésta preocupación a gendarmes y empleados bancarios.

Una dicotomía de ambos aspectos conlleva a un deterioro de su autorrealización, y al no verse cumplidas sus expectativas laborales se afecta su deseo de trascendencia personal y comunitaria, especialmente en aquellas personas que trabajan en las llamadas "profesiones de ayuda". Es por eso, que al constituir el Síndrome de Burnout un caso particular del trastorno general de estrés laboral es importante desde el punto de vista psicológico determinar, no sólo su motivo, sino también las principales causas y consecuencias, que afectan al trabajador a nivel conductual de salud física y psicológica y su relación con los determinantes y estresores que inciden de una manera específica con los aspectos organizacionales

Es importante considerar que la problemática del Síndrome de Burnout llama a nuestra responsabilidad que debe concretizarse en el interés por buscar caminos de abordaje desde perspectivas creativas e integradoras a partir de intervenciones que se adecuen a las variables que causan el sufrimiento laboral y que provocan importantes limitaciones en las potencialidades y riquezas personales de quienes trabajan en el cuidado de los otros.

Esta investigación se encuentra conformada por varios capítulos a saber;

**Capítulo I** El Problema; compuesto por el planteamiento del problema, las interrogantes, los objetivos de la investigación tanto el general como los específicos, la justificación e importancia.

**Capítulo II** Marco Teórico, aquí se encuentran los antecedentes de la investigación y los fundamentos o bases teóricas que el dan el soporte a la investigación desde una óptica documental y las bases legales. Conformado la investigación como tal.

**Capítulo III** Marco Metodológico, donde se establece la metodología a utilizar para la realización de la misma, aquí se define el modelo de investigación, el tipo y el diseño de la investigación, así como también la población y muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de información.

**Capítulo IV** Conformado por el Análisis de la investigación donde se desarrolla de manera amplia el tema investigado, que gira en torno realizar un Análisis Del Síndrome de Burnout en el Marco de la LOPCYMAT con Respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudio. Caso: Universidad De Oriente Núcleo De Anzoátegui

**Capítulo V** Conclusiones y Recomendaciones; en este capítulo se encuentran básicamente los elementos más importantes de la investigación ya que están agrupadas las conclusiones a las que llegaron los investigadores y los aportes que estos realizan en calidad de recomendaciones o aportes para mejorar la problemática presentada.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento Del Problema**

El trabajo es una actividad productiva que se ejecuta, por lo general, a cambio de un salario para cubrir las necesidades. Sin embargo, solventa los problemas o las carencias de los trabajadores y también implica la exposición a factores que progresivamente influyen en su salud, representado por los riesgos laborales; entre lo que se mencionan: riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y disergonómicos.

Es por ello que muchas instituciones a nivel mundial se han avocado a reglamentar la exposición del trabajador a los factores de riesgo durante el desarrollo de su actividad laboral; mediante normas, convenios, políticas y leyes. En este sentido, el Síndrome de Burnout es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una enfermedad laboral que provoca lesión en la salud física y mental de los individuos.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en su constitución aprobada en 1919 en su Preámbulo se incluye como competencia de la naciente organización internacional, la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo, incluyendo como tales, la reglamentación de las horas de trabajo, la duración máxima de la jornada, el salario, la libertad sindical, la protección de los trabajadores contra las enfermedades sean o no profesionales, contra los accidentes del trabajo, y la formación profesional.

El Síndrome de Burnout fue definido por primera vez por el psicoanalista alemán, residente en Norteamérica Herbert J. Freudenberger en 1974. Enfatizando que es este representa un conjunto de síntomas

medico-biológicos y psicosociales inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía. (Maxilis, 2001, p.16)

A pesar de que el Síndrome de Burnout está estrechamente relacionado con el stress laboral, constituyendo una etapa final en la que el individuo queda en una situación de agotamiento de los propios recursos, este padecimiento tiene características propias que lo diferencian cualitativamente de un stress laboral agravado.

Según **Maslach y Jackson, (1981)**, hicieron los primeros estudios de caracterización de este síndrome, integrado por: a) agotamiento emocional: pérdida progresiva de energía, de recursos personales de adaptación y desgaste; b) despersonalización: cambios negativos de actitudes y sentimientos que lleva defensivamente a adaptar un distanciamiento frente a los problemas, e incluso proyectar el conflicto culpando a los propio compañeros de trabajo, de los problemas que le pasan al mismo profesional, y c) falta de realización personal se basa en respuestas negativas hacia sí mismo y hacia el trabajo en un marco de fuerte insatisfacción interna, baja autoestima y fuertes auto cuestionamientos, con tendencia a la huida. (1981:25)

El estudio se caracteriza por un proceso marcado por el agotamiento emocional, la despersonalización y el abandono de la realización personal impidiendo la satisfacción en el ambiente laboral.

En nuestro país la actividad laboral está protegida principalmente por la constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Trabajo y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT).

**LOPCYMAT (Reforma N° 38.236 del 26 de Julio de 2005)****Artículo 1:**

Establecer las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Por lo tanto, es necesario garantizar la salud tanto física como mental de los trabajadores; creando un ambiente laboral seguro y saludable.

**Artículo 53:**

“Los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas”.

En este mismo orden de ideas el artículo 53 referido a los derechos. De los trabajadores, indica que estos deben desarrollar sus labores en un ambiente que propicie el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales. Siendo un deber de los empleadores.

**Artículo 70:**

Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por

una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

El análisis de acuerdo al artículo 70 el Síndrome de Burnout es una enfermedad laboral y se contrae del ejercicio en la actividad laboral produciendo trastornos tanto físicos como mentales en los trabajadores tales como: Migraña, depresión, despersonalización, desmotivación, entre otros.

Tal como se menciona en los artículos señalados, el fin principal es proteger la salud del trabajador de los riesgos a lo que se expone durante la jornada laboral; no solo aquellos que lo afectan físicamente sino que además los que se relacionan con su salud mental debido a que diversos estudios han reflejado que los factores de riesgos psicosocial afectan cada día más a la masa laboral, en especial aquellos que están constantemente con diversos públicos y que tienen gran demanda afectiva o emocional; tal es el caso de los trabajadores del área administrativa de instituciones como la universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui (UDO-ANZ).

En cuanto al personal administrativo UDO-ANZ se observa que la atención al público como alumno, profesores, autoridades, representantes, compañeros de trabajo demandan una gran concentración y energía emocional o afectiva ya que los usuarios tienen personalidades diferentes y el trabajador debe emocionalmente lidiar con estos que acuden a los departamentos. Aunado a ello, también está la sobrecarga de trabajo, bajo salarios, monotonía en el trabajo, relaciones interpersonales, entre otros.

Además de los estresores laborales mencionados, los trabajadores administrativo UDO-ANZ enfrentan factores personales que van a gravar o aumentar su desgaste emocional entre lo que se mencionan un ambiente familiar demandante, presiones sociales, problemas en la comunicación,

años de servicio o antigüedad en el trabajo. Todos estos elementos tanto laborales como individuales son los que van a ocasionar alteración en la salud mental del trabajador administrativo UDO-ANZ; llegando incluso uno de ellos a desarrollar el Síndrome de Burnout, generando como consecuencia el ausentismo laboral, problemas con los compañeros de trabajo obteniendo pérdida o gasto a la institución retrasando la continuidad del trabajo o asignado y como finalidad afecta al usuario.

Cabe destacar que el personal Administrativo de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui; está sometido a múltiples factores estresantes relacionados con sus actividades laborales cotidianas, siendo afectado por lo que se cataloga como “el malestar de nuestra civilización”.

Ante las situaciones planteadas surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Se Rige la UDO-ANZ por lo establecido en la LOPCYMAT para prevenir el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal administrativo?
- ¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos el personal administrativo UDO-ANZ?
- ¿Cuáles son las principales estrategias que se utilizarían para evitar la aparición del Síndrome de Burnout en el personal Administrativo Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui?
- ¿Cuál es la incidencia del Síndrome de Burnout en el marco de la LOPCYMAT con respecto al personal administrativo caso UDO-ANZ?

## **1.2 Objetivos De La Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar la incidencia del Síndrome de Burnout en el marco de la LOPCYMAT con respecto al personal Administrativo (Caso: Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui).

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Analizar la normativa legal de la LOPCYMAT en relación a las condiciones de seguridad, salud y bienestar.
- Identificar el cumplimiento de la normativa de la LOPCYMAT en las condiciones de seguridad, salud y bienestar del personal Administrativo Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui.
- Indicar los factores de riesgos más frecuentes del Síndrome de Burnout.
- Diseñar estrategias para evitar la aparición del Síndrome de Burnout en el personal Administrativo Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui.

### 1.3 Justificación

Esta investigación tiene como objeto principal conocer si la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui, como institución, cumple con lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo; Basándonos en el estudio directo, hacia el personal administrativo, con el fin de aportar conocimientos y adecuar estrategias que permitan disminuir los factores de riesgo y estresores laborales que ocasionan, el estrés ocupacional, el cual afecta la salud mental del trabajador ocasionando enfermedades como el Síndrome de Burnout lo que, influye directamente en el desarrollo de las actividades laborales.

Hoy en día cuando la preparación y capacitación marcan la diferencia entre un excelente desempeño y un desempeño mediocre el poder adquirir la mayor cantidad de conocimientos y llevarlos efectivamente a la práctica nos permite avanzar en el desempeño como profesionales logrando así disminuir significativamente los tiempos de espera y aumento del éxito de las gestiones en este caso aquellas relacionadas con la identificación de la incidencia del Síndrome de Burnout en el marco de la LOPCYMAT con respecto al personal Administrativo

Motivo por el cual esta investigación constituye un aporte generador de conocimientos necesarios para estudiantes y público en general, ya que es de gran utilidad en el ejercicio profesional, porque es una herramienta de trabajo para estudios posteriores. Por cuanto es indispensable, identificar cuáles son los factores de riesgo psicosocial que pueden ocasionar el Síndrome de Burnout, para poder establecer estrategias que disminuyan los índices de esta enfermedad en el ambiente laboral; Lo que resulta, beneficioso para la institución, porque, mejoraría la ejecución de las actividades laborales, dando la oportunidad de ofrecer una mejor atención a

los usuarios que acuden a los diferentes departamentos administrativos de la Universidad.

De igual manera la realización de dicha investigación representa una fuente confiable de información la cual puede ser consultada en cualquier momento por aquellos que se interesen en el tema y dejando de esta forma un precedente de una investigación realizada, la cual podrá perfectamente ser utilizada como antecedente de investigación en trabajos futuros.

En lo que concierne a los estudiantes en calidad de investigadores nos ayuda a ampliar los conocimientos en el ámbito legal y de cumplimiento de la LOPCYMAT y de esta manera poder brindar una mayor colaboración a cualquier persona que se vea afectado por una situación similar. Pudiendo así establecer en qué medida el trabajador es afectado por esta patología; Es por ello, que en la presente investigación se busca analizar la incidencia del Síndrome de Burnout en el marco de la LOPCYMAT, con respecto al personal administrativo de la Universidad de Oriente-Núcleo Anzoátegui.

Desde el punto de vista metodológico o científico, el estudio servirá como base para futuras investigaciones, y se considera pertinente por estar marcado dentro de las líneas de investigación en el área de contaduría pública.

## 1.4 Limitaciones

Cuando se inicia un proceso de investigación en el cual el tema es relativamente innovador y por ende son muchos los elementos del mismo que se desconocen con precisión o que pueden cambiar sin previo aviso, debiendo asumirlos de igual manera, es probable que se presenten ciertos aspectos que limiten o disminuyan la efectividad en cuanto a tiempo y respuesta de la misma. La presente se limita únicamente al Análisis del síndrome de Burnout en el marco de la Lopcymat con respecto al personal que labora en los departamentos de estudio. Caso: universidad de oriente núcleo de Anzoátegui. En la elaboración de la investigación es posible que se presenten algunas limitantes que dificulten su realización, a pesar de esto se pueden superar pero resulta necesario nombrar algunas de ellas, en las cuales se encuentran:

- Falta de elementos que permitan identificar el problema con rapidez y claridad por contemplar varios factores al mismo tiempo.
- Limitaciones en cuanto al nivel de conocimiento y comprensión por parte de los investigadores en temas relacionados con el síndrome de Burnout en el marco de la LOPCYMAT
- Influencia de elementos de tipo humano como el desinterés por el tema, la falta de motivación producto de la confusión que se genera del mismo y falta de coordinación del investigador para definir un solo punto de vista al momento de enfocar la investigación.
- Falta de hábitos de estudio definidos, así como lineamientos precisos para la obtención de información y organización y presentación de la misma.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes Relacionados Con La Investigación**

Los antecedentes de la investigación se refieren a trabajos previos realizados en torno al tema objeto de estudio. En este sentido fueron revisados los siguientes trabajos.

**Campos, G. y Gonzales, J. (2009) Análisis de las condiciones físicas, suministro de materiales y equipos para el desempeño de las funciones del personal administrativo en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui.** Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Administración en la universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui. En el cual tuvo como objetivo general; Analizar las condiciones físicas, suministro de materiales y equipos para el desempeño de las funciones del personal administrativo en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui En su estudio los autores llegaron a la conclusión tomando en cuenta los resultados de la investigación y de acuerdo con los objetivos específicos de la misma; las políticas públicas orientadas al aporte que el estado debe proporcionar a las Universidades para una educación de calidad, se constituye en un factor fundamental para proveer de los equipos y materiales al personal administrativo para que se cumpla sus funciones, además implica mejoras y requerimientos para las condiciones físicas de trabajo, cumpliendo así con lo establecido en la LOPCYMAT para la seguridad, higiene y ambiente dl trabajador. La Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, establece dentro de sus políticas internas, la gestión para la adquisición de bienes, materiales y servicios que requiera la Universidad de Oriente, lo que significa que en el área administrativa estas necesidades deberían estar cubiertas, sin embargo,

de acuerdo con los resultados de la presente investigación se concluye que estas condiciones no se cumplen.

**Aporte:** La presente investigación nos permitió conocer la responsabilidad del estado en garantizar las condiciones para una educación de calidad, así como los deberes y derechos de patronos y trabajadores en establecer y ejercer acciones para las condiciones adecuadas de trabajo, en cuanto a los aspectos de ergonomía, métodos de trabajo y seguridad laboral, desarrollo de la creatividad, motivación y potencial del trabajador y mecanismo de integración entre trabajadores y autoridades universitarias para velar por las condiciones adecuadas, seguras y motivadores de trabajo inherente a la institución universitaria.

**Navarro, A. y Sosa, F. (2010) Análisis de la gestión de recursos humanos en el aspecto emocional y psicológico del trabajador en el marco de la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT) caso: Hotel Gaeta** trabajo de grado para optar al título de licenciado en contaduría pública en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui. El objetivo general de dicha investigación fue Analizar la gestión de recursos humanos en el aspecto emocional y psicológico del trabajador en el marco de la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT) caso: Hotel Gaeta. En el cual concluyeron lo siguiente que la mayoría de los empleados del Hotel Gaeta poseían conocimientos sobre lo que es la LOPCYMAT, pero el hecho de que ellos conozcan la ley no implica que velen por su cumplimiento ya que se pudo demostrar varias irregularidades con todo lo ya expuesto se puede decir que no solo en el Hotel Gaeta si no en muchas organizaciones aun no se están aplicando políticas efectivas contra casos que atenten a la salud emocional de los trabajadores, ya que al conocer la ley no garantiza que los empleadores la cumplan. En

atención a los resultados y tomando en cuenta los objetivos específicos planteados en la misma se concluye que en nuestro país contamos con un marco legal aceptable para prevenir situaciones en las cuales se vean perjudicados trabajadores en lo que respecta su bienestar psíquico y emocional.

**Aporte:** para nuestra investigación es la información de los distintos mecanismos aportados por el estado entre ellos podemos decir leyes, normas y reglamentos dirigidos al bienestar tanto físico, psicológico para los trabajadores el cual es un tema reciente en nuestro país, se han estado modificando y creando nuevas leyes con la finalidad de garantizar dicho bienestar psíquico y emocional.

**Rojas, Z. (2005) estudio del síndrome de agotamiento profesional, en el personal de enfermería del hospital universitario “Antonio Patricio Alcalá” Cumana-Estado Sucre del centro de investigaciones psiquiátricas, psicológicas y sexológicas de Venezuela (C.I.P.P.S.V).** Trabajo especial de grado para optar al título de Magister en la universidad Gran Mariscal de Ayacucho cuyo objetivo general fue; estudiar el síndrome de agotamiento profesional, en el personal de enfermería del hospital universitario “Antonio Patricio Alcalá” Cumana-Estado Sucre del centro de investigaciones psiquiátricas, psicológicas y sexológicas de Venezuela (C.I.P.P.S.V). En su estudio el autor concluye que este personal a pesar de que cuenta con múltiples beneficios laborales y mayor libertad de expresión, se encuentran más afectados tanto física como mentalmente. En base a los resultados obtenidos de la investigación, la teoría organizacional confirma aun más el desarrollo de esta patología, al determinar que aquellos servicios donde la estructura física, los servicios de limpieza, el número de paciente, entre otros. Incluyen en la conducta, el pensamiento y emoción de cada

persona que labora en dichos servicios. Esto se debe a que la exposición prolongada a factores estresantes conduce a largo plazo a la pérdida de la respuesta de afrontamiento ante esos factores principales, tales como, la falta de materiales o equipos, la falta de personal, entre otros. Todas estas modificaciones han logrado mejorar las relaciones interpersonales enfermera-paciente, lo cual ha actuado como un importante factor reductor de los niveles de estrés.

**Aporte:** es importante para el trabajo realizado, ya que, la revisión del mismo contribuyó a tener una primera aproximación con respecto a la realidad de un personal que labora en un ambiente de muchas presiones y de gran responsabilidad como lo es, el personal de enfermería, lo que permitió profundizar en el estudio de la misma, y la elaboración del planteamiento del problema de este trabajo de investigación.

**Barrera, J. y Requena, W. (2009), “Análisis de las Políticas de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui, para Promover el Desarrollo del Personal Administrativo y Lograr el Mejor Cumplimiento de sus Funciones”.** Trabajo de grado presentado para optar al título de licenciado en contaduría pública en la universidad de oriente núcleo de Anzoátegui. El objetivo general de dicha investigación fue Analizar las Políticas de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui, para Promover el Desarrollo del Personal Administrativo y Lograr el Mejor Cumplimiento de sus Funciones. Los autores llegaron a las siguientes conclusiones en su trabajo de investigación que el personal administrativo no tiene un cargo adecuado respecto a la antigüedad, otro punto que destacan es que dicho personal requiere de una mejor capacitación para el cumplimiento adecuado de sus funciones, es por ello que se deben aplicar políticas que motiven a la realización de curso por parte de los gremios asociados a la Universidad, ya

que, si se cuenta con un personal adecuado a sus funciones la calidad institucional y sus servidores públicos mejorara para desarrollar sus funciones de manera satisfactoria, de igual modo, hacen énfasis a otros aspectos observados como la falta de motivación por parte del empleado, que en muchas ocasiones ellos no reclaman sus derechos con respecto a este tema.

Ante lo expuesto anteriormente, el aporte de dicha investigación para nuestro tema es que permitió conocer las políticas llevadas a cabo por la Universidad para promover el desarrollo del personal administrativo, el cual es nuestro objeto de estudio y a su vez, proporciono conocimiento de gran utilidad en cuanto a la motivación del personal que labora dentro de la institución, siendo este un factor importante a considerar.

**Coa, J. Y Marín, S. (2010) “Análisis Del Cumplimiento De La Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo (LOPCYMAT) En La Seguridad Y Salud Laboral En La Empresa Alimentos LBM”** trabajo de grado para optar al título de Técnico Superior Universitarios en Relaciones Industriales en el INSTITUTO Universitario de Tecnología Industrial Rodolfo Loero Arismendi (IUTIRLA) de Acuerdo a la investigación tomando como objeto de estudio la empresa antes mencionada y tomando como guía principal la LOPCYMAT, dando como resultados que esta no es cumplida el 100% y su aplicación de acuerdo a las opiniones de sus trabajadores en este caso denominada la muestra opinó que solo a veces aplica las normativas establecidas en dicha ley. De igual manera se observo que esta empresa debe mejorar las condiciones del trabajo establecidas en la ley, ya que todo trabajador tiene derecho a desempeñar sus labores bajo condiciones adecuadas a su actividad desempeñada, igualmente se evidencio que no cuentan con ningún tipo de programas de recreación donde se haga

uso de su tiempo libre y tiempo para el desarrollo profesional de los trabajadores, normativa establecida en la LOPCYMAT.

**Aporte:** a nuestro trabajo de investigación de forma general, es la información proporcionada en la cual explican que, existe la falta de cumplimiento de las normas que debe adecuar y hacer cumplir toda empresa para el bienestar físico y mental de sus trabajadores, a pesar de toda la evolución que ha tenido la protección de los trabajadores por parte de las normativas establecidas por las leyes competentes.

**“Díaz, Ángel Y Bravo D. (2010) El estrés laboral en relación a las enfermedades ocupacionales de los trabajadores de la seguridad pública de distrito 16 zona NRO 1 del instituto autónomo de policía del estado Anzoátegui”** trabajo de grado realizado en el Instituto Universitario de Tecnología Industrial Rodolfo Loero Arismendi (IUTIRLA) para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración. Destacado como Objetivo General Analizar el estrés laboral en relación a las enfermedades ocupacionales de los trabajadores de la seguridad pública de distrito 16 zona NRO 1 del instituto autónomo de policía del estado Anzoátegui En conclusión es necesario destacar, que la organización necesita revisar la cantidad de trabajo que debe realizar el empleado, para determinar las razones por los cuales generan fatiga al final de la jornada laboral, aunado a ello, identificar la necesidad que tienen los trabajadores para tener el mejor equipo de trabajo posible para la efectividad y rapidez de sus actividades, y así como también poseer cierta autonomía para modificar y distribuir las tareas laborales. Así mismo, detectar cuales aspectos relativos a la capacitación, desarrollo y evaluación es necesario corregir, a fin de tomar mas interés por los funcionarios.

El aporte a nuestro trabajo de grado es conocer si los factores interpersonales que valora hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores y las distintas relaciones o contactos que pudiera tener con los diferentes individuos.

**Martínez, M y Pérez O. (2006) “Evaluación del Síndrome Burnout a los empleados del departamento de recursos humanos de la petrolera AMERIVEN S.A Lechería Estado Anzoátegui** trabajo de grado presentado en el Instituto Universitario De Tecnología Industrial Rodolfo Loero Arismendi Extensión Barcelona. Para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración cuyo objetivo general fue evaluar el Síndrome Burnout en los empleados del departamento de recursos humanos de la petrolera AMERIVEN S.A Lechería Estado Anzoátegui. Las principales conclusiones a las que se llegaron fueron la identificación de las causas que ocasionan, como se puede prevenir en el ámbito general, desde un enfoque psicosocial el fenómeno ha sido conceptualizado como un síndrome de baja relación personal en el trabajo, agotamiento emocional y la variable actitudinal (despersonalización). Se ha escogido como aérea de estudio el departamento de recursos humanos de la empresa AMERIVEN, tomando como muestra a diez (10) empleados del departamento antes mencionado, con el fin de aplicarles unas encuestas y así obtener los resultado y aplicar el análisis que se necesita. La metodología utilizada es de campo ya que se realizo a través de los datos proporcionados por los empleados del departamento de Recursos Humanos y posteriormente se procede a realizar el análisis de acuerdo a los resultados obtenidos por interacción entre dificultades psicológicas emocionales y físicas.

**Aporte:** la mencionada investigación en relación a nuestro trabajo es que permitió sustentar el trabajo a través de todo los conceptos básicos del

Síndrome de Burnout además precisar las causas del mismo; No obstante proporciono información acerca del agotamiento emocional lo que influyo en tal sentido en la descripción de factores que inciden en el desarrollo del síndrome al mismo tiempo se pudo hacer comparación entre las variables objeto de estudio y las presentadas en dicha investigación.

**Lichuck, J. y Chacín, L. (2010) “Estrés laboral y desempeño ocupacional, en trabajadores de la empresa SOUMAR MOTORS C.A, Estado Anzoátegui”.** Trabajo de grado presentado en el Instituto Universitario De Tecnología Industrial Rodolfo Loero Arismendi Extensión Barcelona. Para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración cuyo objetivo general fue analizar el Estrés laboral y desempeño ocupacional, en trabajadores de la empresa SOUMAR MOTORS C.A, Estado Anzoátegui. Concluyendo que las organizaciones, han dirigido sus esfuerzos hacia la prevención de riesgos laborales y la salud de los trabajadores, su identificación permite la implementación de medidas destinadas a la prevención y control de la enfermedad más representativa de los últimos tiempos: el estrés laboral. Este es generado por factores de orden organizacional, que comprenden los aspectos relacionados con el puesto y su entorno. La técnica de recolección de información fue la encuesta y como instrumento se utilizo el cuestionario de estrés aboral de la OIT, el cual consta de 25 preguntas en escala tipo Likert. Los autores llegaron a la conclusión que el factor predominante de estrés laboral fue: el Clima Organizacional.

**Aporte:** a través de este se pudo conocer todo lo relacionado al estrés laboral y la incidencia de este en el desempeño ocupacional dentro de las organizaciones lo que permitió identificar todos aquellos estresores laborales que influyen en el desarrollo de las actividades laborales y están presentes en el ambiente de trabajo.

**Gil, Pedro. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención.** Revista Psicología Científica.com. El presente autor realizó un estudio, el cual fue publicado a través de un artículo, donde se resume lo siguiente: En este estudio se justifica la necesidad de prevenir y afrontar el síndrome de quemarse por el trabajo.

Desde una perspectiva psicosocial, 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). Se presenta una taxonomía que integra diferentes modelos elaborados para explicar la etiología y consecuencias del síndrome (modelos explicativos).

En esta taxonomía se distingue entre modelos desarrollados en el marco de la teoría socio cognitiva del yo, modelos elaborados desde las teorías del intercambio social y modelos elaborados desde la teoría organizacional. El trabajo concluye con una recomendación sobre estrategias de intervención que los administradores de recursos humanos de la sanidad deben considerar para prevenir el síndrome de quemarse por el trabajo, con el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y, consecuentemente, mejorar la calidad de servicio que la organización ofrece a sus usuarios.

El presente artículo fue de gran utilidad para nuestra investigación, debido a que contribuyó en la elaboración de estrategias para la prevención del Síndrome de Burnout.

## 2.2 Bases Teóricas

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

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

### 2.2.1 Presión

La presión es otra fuente de estrés muy común. Se presenta cuando nos sentimos obligados a acelerar, intensificar o cambiar la dirección de nuestro comportamiento o satisfacer un nivel de rendimiento más elevado **(Morris, 1990)**. En parte, la sensación de la presión nace de nuestro interior, de las metas e ideales más personales. La preocupación por nuestra inteligencia, aspecto, popularidad o talentos puede empujarnos a niveles más

altos de excelencia, este tipo de presión a veces resulta constructiva. Puede culminar, entre otras cosas, en un verdadero empeño por aprender a tocar un instrumento musical, lo cual terminará procurándonos enorme placer. Por otra parte, la presión interna puede resultar destructiva si nuestros objetivos son imposibles de conseguir.

El sentido de presión proviene también de factores externos, entre los más significativos y constantes se encuentran las exigencias aparentemente inexorables de que compitamos, de que nos adaptemos al cambio tan acelerado de la sociedad y de que correspondamos a lo que la familia y los amigos esperan de nosotros. Competimos por grados académicos, por alcanzar la popularidad, por los empleos. Se nos inculca a pensar que el fracaso es vergonzoso. Por tanto, la presión para que triunfemos puede ser muy intensa.

### **2.2.2 Frustración**

Según **Morris (1990)** la frustración contribuye a intensificar el estrés identifica cinco fuentes básicas de frustración que van más allá de los problemas cotidianos. Es difícil que aceptemos las demoras porque nuestra cultura subraya el valor del tiempo. El que haya quedado atrapado en un congestionamiento de tránsito está familiarizado con este tipo de frustración. Por otra parte, la publicidad hace atractivos los bienes de consumo y por lo mismo nos sentimos frustrados si algo que nos gustaría poseer se halla fuera de nuestro alcance inmediato. (pág 258)

La falta de recursos es especialmente frustradora para las personas de bajo ingresos, pues no pueden comprar un automóvil nuevo e ir de vacaciones a los lugares que los programas de televisión y los artículos de revistas presentan como una necesidad para todo mundo.

Las pérdidas, entre ellas el final de un amorío o de una amistad entrañable, causan frustración porque a menudo nos hacen sentirnos

desvalidos, insignificantes y como personas sin valor. El fracaso es fuente frecuente de la frustración en la sociedad moderna regida por el espíritu competitivo. El aspecto del fracaso más difícil de encarar es el sentimiento de culpabilidad: imaginamos que, de haber hecho ciertas cosas en otra forma, podríamos haber tenido éxito; por ello nos sentimos responsables de nuestro sufrimiento y decepción.

La discriminación también puede ser una fuente de frustración. El hecho de que se nieguen oportunidades o reconocimiento solo por el sexo, la edad, la religión o el color de la piel, independientemente de las cualidades o logros personales, es tremendamente frustrante.

### **2.2.3 El Estrés**

El estrés es un proceso con muchas facetas que ocurre en respuesta a hechos o situaciones de nuestro ambiente a lo que se denominan estresores. Una característica del estrés que resulta llamativa es la amplia gama de reacciones físicas y psicológicas que diferentes personas tienen ante el mismo suceso; algunos pueden interpretar un hecho como estresante, mientras que otros lo toman sin alterarse. Incluso, una misma persona puede reaccionar de manera muy diferente al mismo estresor en diferentes momentos.

Según establece Gatchel y Baum, (1983) Todos enfrentamos el estrés en nuestra vida. Algunos psicólogos de la salud consideran que la vida cotidiana en realidad conlleva una serie de secuencias repetidas en las que se percibe una amenaza, se consideran formas de afrontarla y, en última instancia, se adapta uno a ella, con mayor o menor éxito. Aunque la adaptación suele ser menor y ocurre sin que cobremos conciencia, exige un esfuerzo mayor cuando el estrés es más grave o de mayor duración. En última instancia, nuestros esfuerzos por superar el estrés pueden producir respuestas

biológicas y psicológicas que generen problemas de salud( pág 239)

### 2.2.3.1 Efectos Que Produce El Estrés En Las Personas

En 1976 el psicólogo canadiense Hans Selye propuso que reaccionamos ante el estrés físico y psicológico en tres etapas que denomino “síndrome general de adaptación” (SGA). Estas tres etapas son la reacción de alarma, la resistencia y una etapa final de fatiga. La secuencia puede repetirse varias veces en un solo día conforme se presentan nuevas exigencias.

- **Etapa 1**, la reacción de alarma, constituye la primera respuesta al estrés. Comienza cuando el cuerpo reconoce que debe repeler un peligro físico o psicológico. Las emociones son intensas. Nos volvemos más sensibles y alertas. La respiración y la frecuencia cardiaca aumentan, los músculos se ponen tensos y se producen otros cambios fisiológicos. Tales cambios nos ayudan a movilizar nuestros recursos de confrontación a fin de recobrar el autocontrol. En esta etapa podemos utilizar las estrategias directas o defensivas. Sin ninguna de ellas reduce el estrés, al final entraremos en la segunda etapa de adaptación propuesta por Selye.
- **Etapa 2**, la de la resistencia. Los síntomas psicossomáticos y otros signos se manifiestan a medida que luchamos contra la creciente desorganización psicológica. Intensificamos el uso de las técnicas directas y defensivas de la confrontación. Si logramos aminorar el estrés, recobramos el estado normal. Pero si el estrés es extremo o prolongado, desesperados retornaremos a técnicas inapropiadas para la situación actual, aferrándonos rígidamente a ellas pese al hecho de que no nos ayuda en mucho. De ser así, los recursos físicos y se manifiestan con mayor claridad los signos de deterioro y desgaste.

- **Etapa 3** agotamiento, la persona usa sus mecanismos de defensa de manera cada vez más ineficiente en un intento desesperado por controlar el estrés. Algunos individuos pierden el contacto con la realidad y muestran signos de trastornos emocionales o enfermedad mental. Otros san señales de “extinción”, como incapacidad para concentrarse, irritabilidad

### **2.2.3.2 Estresores: Los Activadores Del Estrés.**

Brown y McGill, (1989). Aunque normalmente consideramos que el estrés surge de hechos negativos que enfrentamos en nuestra vida, también los hechos positivos, como el matrimonio o recibir una promoción inesperada en el trabajo, pueden producir estrés

A pesar de los estímulos que pueden producir estrés, parece que muchos hechos que encontramos estresantes comparten algunas características: 1) son tan intensos, en algún aspecto, que puede producir un estado de sobrecarga que impide que podamos adaptarnos a ellos; 2) provocan tendencias incompatibles, como la de aproximarnos y alejarnos de cierto objeto o actividad: 3) son incontrolables, es decir, exceden nuestro límite de control.

En realidad, una gran cantidad de evidencia sugiere que cuando la gente puede predecir, controlar o terminar un hecho o situación aversivos, los percibe como menos estresante que cuando siente que no tiene el control (Karasek y Theorell, 1990; Rodin y Saolvey, 1989).

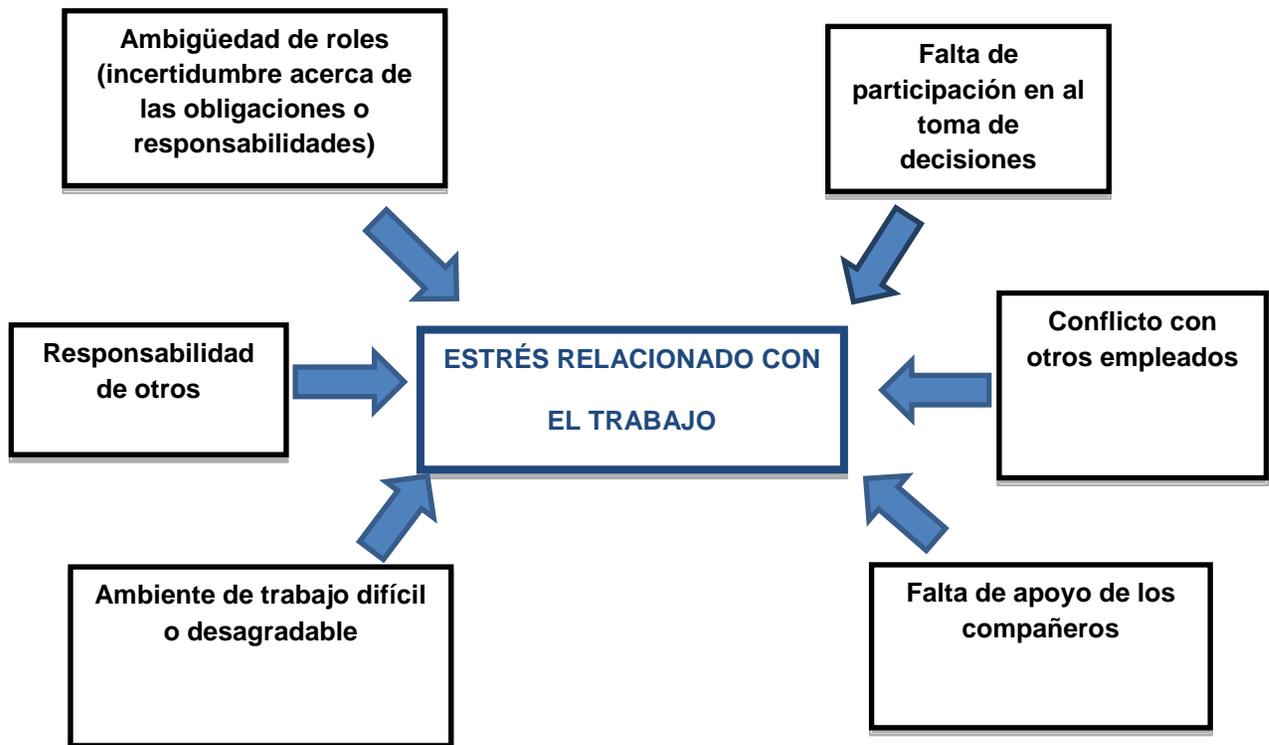
### **2.2.3.3 Estrés Relacionado Con El Trabajo**

La mayoría de los adultos dedica más tiempo al trabajo que a cualquier otra actividad. No es sorprendente, entonces, que el trabajo o la profesión sean una fuente importante de estrés. Algunos de los factores que producen estrés en los ambientes laborales son evidentes; por ejemplo el Hostigamiento o discriminación sexual, o las cargas extremas de trabajo, requerir al empleado que haga mucho en muy poco tiempo. Un hecho interesante es que la demanda de muy poco trabajo también ocasiona estrés; esas cargas insuficientes de trabajo producen sentimientos intensos de aburrimiento, que a su vez pueden ser muy estresantes.

Muchos otros factores que contribuyen al estrés relacionado con el trabajo pueden ser menos evidentes. Uno de ellos es el conflicto de roles, es decir, ser el blanco de demandas o expectativas conflictivas de diferentes grupos. Por ejemplo, considere el compromiso de muchos gerentes de primer nivel. Sus subordinados esperan que estas personas se batan por ellos con la compañía para mejorar su asignación y condiciones de trabajo, así como su salario. En contraste, los jefes de los gerentes esperan que hagan lo contrario, que de alguna manera induzcan a los empleados a trabajar mas duro por menos recompensas. El resultado es una situación estresante para los gerentes.

Otro factor relacionado con el trabajo que en ocasiones puede generar niveles intensos de estrés tiene que ver con la evaluación del desempeño, procedimiento utilizado para evaluar la ejecución de los empleados. Si los empleados perciben que este procedimiento es justo, su estrés tiene a ser bajo; pero si lo perciben como arbitrario o injusto, el estrés casi de seguro será elevado. Después de todo, nadie desea sentir que las recompensas como aumentos, promociones o bonos se distribuyen de manera injusta.

Los temas relacionados con el trabajo son de gran interés para los expertos en una rama de psicología industrial y organizacional, por lo que los consideramos con mayor detalle en la figura:



**Fuente:** Pag 541. Psicología Rober A. Baron, Prentice-hall tercera edición 1996

En resumen otros factores que se han encontrado que contribuyen al estrés en el trabajo. Examínelos con cuidado, ya que seguramente encontrara varios de ellos en su propio trabajo o profesión.

#### 2.2.4 Estrés Laboral

Según **Gerardo Relloso (1984)** define el stress como el estado del organismo en cualquier situación en que percibe que su

bienestar o equilibrio está en peligro y que debe dedicar todas sus energías a su protección. Tener una ligera presión en el trabajo, sin duda es beneficioso para el trabajador, ya que le mantiene alerta, estimulado y con ganas de trabajar y aprender, sin embargo, pero esa presión puede irse incrementando gradualmente hasta hacerse incontrolable, surgiendo así el estrés en el trabajo. (pág. 113)

### 2.2.5 Antecedentes Del Síndrome De Burnout

El término “Burnout” tiene su origen en el lenguaje de los deportistas anglosajones, cuya traducción castellana significa “estar quemado.” El Síndrome de Burnout fue descrito por primera vez en 1974 por Herbert Freudenberger, psicoanalista alemán que trabajaba en una clínica para toxicómanos en Nueva York.

Según **Castillo (2000)** La primera vez que se utilizó este término fue en la década de los 70 para referirse a los problemas de fatiga y cansancio profesional de los empleados de los servicios socio-sanitarios trabajadores del área de salud mental, servicios sociales, profesionales educativos, Sin embargo se ha constatado que todos los profesionales, sea cual sea su ocupación, son susceptibles de desanimarse y perder su entusiasmo por su trabajo (pág 05)

En las mismas fechas, la psicóloga social Cristina Maslach, estudiando las respuestas emocionales de los profesionales de asistencia social o de ayuda, calificó a los afectados de sobrecarga emocional como portadores del Síndrome del Burnout. Esta autora lo describió como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal” que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas.

Siguiendo a Maslach y Jackson (1982) citados en Álvarez, P., López, F., Moriña, M., Pérez, M., Freire, P. y Fernández, R., (2002) el Síndrome de Burnout fue definido como: Una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: un agotamiento físico y/o psicológico,

una actitud fría y despersonalizada en la relación hacia los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que se han de realizar de esta forma encontramos las tres dimensiones que tiene y que son evaluadas por las escalas que lo valoran: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (p. 246).

### **2.2.5.1 Evolución Del Síndrome De Burnout**

El Síndrome de Burnout puede evolucionar a lo largo de 5 etapas (1), definidas por Jerry Edelvich y Archie Brodsky en 1980, hasta darse un caso claro de sentirse quemado por el trabajo. Citado por Fidalgo Vega y Manuel, 2008

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

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

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

En cuarto lugar está la fase de apatía. En esta etapa es cuando ponemos el freno a nuestro trabajo. Trabajamos sensiblemente por debajo

de nuestra capacidad un mostramos una palpable falta de interés por la empresa. Desarrollamos un sentimiento de frustración que nos obliga a huir de nuestro problema, es decir, de nuestro trabajo. Enfriamos las relaciones con los compañeros y el interés por mejorar en nuestro ámbito.

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

#### **2.2.5.2 Síndrome De Burnout**

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

Sostiene **Herbert Freudenberger (1974)** que el síndrome consiste en una “sensación de fracaso” y una existencia agotada por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador, que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el Burnout en el contexto laboral. Dicho autor afirma que el Burnout es un síndrome que

ocasiona la “adicción al trabajo”, que provocaba un desequilibrio productivo y, como consecuencia la pérdida de motivación.

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

La principal definición del Síndrome de Burnout es el conjunto de signos y síntomas que aparecen en el trabajador como consecuencia de una recompensa inferior a la esperada por parte de su trabajo. Dicho de otra forma, estar quemado en el trabajo es ser infeliz en el trabajo, y ser feliz se basa en una simple fórmula: “la felicidad dividida entre las expectativas”, como señala Alan Cass, terapeuta en Wall Street. Citado Senior y Jennifer (2008).

### **2.2.5.3 Diversas Opiniones Acerca Del Burnout.**

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

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

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

Maslach (1976), psicóloga social que estudiaba las respuestas emocionales de los empleados de profesionales de ayuda a personas, eligió el mismo término que utilizaban de forma coloquial los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo. Decidió emplear esta misma expresión por su gran aceptación social: los afectados se sentían fácilmente identificados con este feliz término descriptivo.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **2.2.5.4 Síntomas Del Síndrome De Burnout**

Diversos autores (Maslach y Pines, 1977; Cherniss, 1980; Maslach, 1982, citados por Piñeiro y otros 2006) revelan que en cuanto a los síntomas se pueden establecer cuatro grupos:

1. **Conductuales:** destacan aquellas de la conducta de ausentismo laboral, alimentarias, incapacidad de relajarse, fármacos y alcohol, conductas de elevado riesgo, tabaquismo, abuso de drogas.
2. **Psicosomáticos:** alteraciones del sueño, cefaleas y migraña, alteraciones cardiovasculares, hipertensión, enfermedad coronaria, fatiga crónica, alteraciones gastrointestinales, dolor abdominal, colon irritable, úlcera duodenal, dolores musculares, alteraciones respiratorias, asma, alteraciones dermatológicas, alteraciones menstruales, disfunciones sexuales, entre otros.
3. **Defensivos:** se caracterizan la fijación hacia actividades de poco interés y relevancia, con una actitud selectiva de los casos a su cargo, hay una tendencia a la ironía, las negaciones de sus emociones, existe una gran disposición a actividades extracurriculares como evasiva a su rol profesional con el único propósito de mantenerse lo más ocupado posible pero sin concentrarse en el trabajo.

4. **Emocionales:** es cuando el profesional manifiesta distanciamiento expresivo a las personas a las que atiende como la impaciencia, las pretensiones de desatender el trabajo, la dificultad para concentrarse producto de la ansiedad, depresión, irritabilidad, falta de motivación, baja autoestima, alejamiento emocional, sentimientos de fracaso profesional y deseos de renunciar al trabajo

#### **2.2.5.5 Relaciones Entre Estrés Y Burnout**

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción". Visto así, el estrés no debiera ser un problema. Al contrario, sería una suerte de estímulo, una alerta.

Pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras, se perciben inconscientemente como amenazas que provocan reacciones defensivas en la persona, tornándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por períodos prolongados. Por otra parte, el estrés es diferente para cada persona. Lo que provoca estrés en una, puede ser un factor inocuo para otra. Varios factores explican esto: su estado psicológico y físico; el significado que otorga al evento perturbador; una gran variedad de condiciones ambientales (positivas y negativas).

El estrés está relacionado con numerosas razones o causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El Burnout es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral. Existe, por tanto, una similitud de conceptos entre Burnout y estrés pero las definiciones parecen indicar que existen matices que les hacen difícilmente iguales. Autores como

Freudenberger, Maslach y Jackson, Pines, Aronson y Kafry así lo creen y lo relacionan en sus delimitaciones conceptuales.

#### **2.2.5.6 Autores Que Lo Relacionan**

- Nagy y Nagy señalan que el concepto Burnout se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral y señala que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo.
- Hiscott y Connop vuelven a la línea clásica en cuanto a la definición del Burnout y lo entienden como " un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo".
- Greenglass, Burke y Ondrack diferencian estrés vital (concepto general que se refiere al estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y/o en el trabajo) para diferenciar estrés laboral (que se refiere al estrés específico generado en el trabajo o por los factores relacionados con el mismo). El Burnout es encuadrado en éste último.
- Martín sugiere que "el Burnout refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico" y reabre la reflexión sobre la íntima relación que puede existir entre Burnout y depresión, lo que supone un nuevo problema conceptual puesto que ya no es sólo la similitud entre los conceptos Burnout y estrés, sino también con depresión.

#### **2.2.5.7 Autores Que Lo Diferencian**

Leiter distancia el Burnout del estrés laboral y lo define como una crisis de autoeficacia. Singh, Goolsby y Rohoads creen que Burnout y estrés laboral son conceptos claramente diferentes

## 2.3 Bases Legales

### **Constitución De La Republica Bolivariana De Venezuela Gaceta Oficial Numero 5.453 Extraordinario Caracas (24 DE MARZO DE 2000)**

TÍTULO III  
DE LOS DERECHOS HUMANOS Y GARANTÍAS,  
Y DE LOS DEBERES  
Capítulo I  
Disposiciones Generales

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

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

### Capítulo III De los Derechos Civiles

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

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

### Capítulo V De los Derechos Sociales y de las Familias

**Artículo 83.** La salud es un derecho social fundamental, obligación del estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar

activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la Republica.

**Artículo 86.** Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud, y asegure protección en contingencias de maternidad, paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo, vejez, viudedad, orfandad, vivienda, cargas derivadas de la vida familiar y cualquier otra circunstancia de previsión social.

El estado tiene la obligación de asegurar la efectividad de este derecho, creando un sistema de seguridad social universal, integral, de financiamiento solidario, unitario, eficiente y participativo, de contribuciones directas o indirectas.

La ausencia de capacidad contributiva no será motivo para excluir a las personas de su protección. Los recursos financieros de la seguridad social no podrán ser destinados a otros fines.

Las cotizaciones obligatorias que realicen los trabajadores y las trabajadoras para cubrir los servicios médicos y asistenciales y demás beneficios de la seguridad social podrán ser administrados solo con fines sociales bajo la rectoría del Estado.

Los remanentes netos del capital destinado a la salud, la educación y la seguridad social se acumularán a los fines de su distribución y contribución en esos servicios. El sistema de seguridad social será regulado por una ley orgánica especial.

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

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

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

**LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO**  
(Nº 39.666 DEL 6 DE MAYO DE 2011)  
Capítulo II  
Del Deber de Trabajar y del Derecho al Trabajo

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

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

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

TÍTULO IV  
DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO  
Capítulo I  
Disposiciones Generales

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

- a) Permitan a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal;
- b) Les dejen tiempo libre suficiente para el descanso y cultivo intelectual y para la recreación y expansión lícita;

- c) Presten suficiente protección a la salud y a la vida contra enfermedades y accidentes; y
- d) Mantengan el ambiente en condiciones satisfactorias.

**Análisis:** Los artículos mencionados se relacionan con el presente trabajo por varias razones. En primer lugar busca que se permita a los trabajadores su desarrollo físico y psíquico normal. Hay que tener presente que el hombre desde su nacimiento es susceptible a la estimulación para que pueda desarrollarse normalmente. Se infiere que no sólo es importante el salario, sino un conjunto de beneficios sociales que junto al salario, van a darle al trabajador la posibilidad de sentirse cómodo con su ambiente de trabajo, que aprenderá a valorar en su justa medida, toda vez que constituye una buena fuente de ingresos para él y sus familiares.

**LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE  
DE TRABAJO (LOPCYMAT)  
TÍTULO I  
DISPOSICIONES FUNDAMENTALES  
CAPÍTULO I**

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

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

la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

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

CAPÍTULO V  
De los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Funciones

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

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.
3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.
4. Asesorar tanto a los empleadores o empleadoras, como a los trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.
5. Vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con el trabajo.
6. Suministrar oportunamente a los trabajadores y las trabajadoras los informes, exámenes, análisis clínicos y paraclínicos, que sean practicados por ellos.
7. Asegurar el cumplimiento de las vacaciones por parte de los trabajadores y trabajadoras y el descanso de la faena diaria.
8. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.

9. Desarrollar y mantener un Sistema de Vigilancia de la utilización del tiempo libre, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente Ley.
10. Reportar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, de conformidad con el Reglamento de la presente Ley.
11. Desarrollar programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales, de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
12. Promover planes para la construcción, dotación, mantenimiento y protección de infraestructura destinadas a los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
13. Organizar los sistemas de atención de primeros auxilios, transporte de lesionados, atención médica de emergencia y respuestas y planes de contingencia.
14. Investigar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales a los solos fines de explicar lo sucedido y adoptar los correctivos necesarios, sin que esta actuación interfiera con las competencias de las autoridades públicas.
15. Evaluar y conocer las condiciones de las nuevas instalaciones antes de dar inicio a su funcionamiento.
16. Elaborar la propuesta de Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, y someterlo a la consideración del Comité de Seguridad y Salud Laboral, a los fines de ser presentado al Instituto Nacional de

Prevención, Salud y Seguridad Laborales para su aprobación y registro.

17. Aprobar los proyectos de nuevos medios y puestos de trabajo o la remodelación de los mismos en relación a su componente de seguridad y salud en el trabajo.
18. Participar en la elaboración de los planes y actividades de formación de los trabajadores y trabajadoras.
19. Las demás que señalen el Reglamento de la presente Ley.

TÍTULO IV  
DE LOS DERECHOS Y DEBERES  
CAPÍTULO I  
DERECHOS Y DEBERES DE LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS

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

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.
2. Recibir formación teórica y práctica, suficiente, adecuada y en forma periódica, para la ejecución de las funciones inherentes a su actividad, en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades

ocupacionales, y en la utilización del tiempo libre y aprovechamiento del descanso en el momento de ingresar al trabajo, cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñe, cuando se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Esta formación debe impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo y si ocurriese fuera de ella, descontar de la jornada laboral.

3. Participar en la vigilancia, mejoramiento y control de las condiciones y ambiente de trabajo, en la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, en el mejoramiento de las condiciones de vida y de los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y de la infraestructura para su funcionamiento, y en la discusión y adopción de las políticas nacionales, regionales, locales, por rama de actividad, por empresa y establecimiento, en el área de seguridad y salud en el trabajo.
4. No ser sometido a condiciones de trabajo peligrosas o insalubres que, de acuerdo a los avances técnicos y científicos existentes, puedan ser eliminadas o atenuadas con modificaciones al proceso productivo o las instalaciones o puestos de trabajo o mediante protecciones colectivas. Cuando lo anterior no sea posible, a ser provisto de los implementos y equipos de protección personal adecuados a las condiciones de trabajo presentes en su puesto de trabajo y a las labores desempeñadas de acuerdo a lo establecido en la presente Ley, su Reglamento y las convenciones colectivas.
5. Rehusarse a trabajar, a alejarse de una condición insegura o a interrumpir una tarea o actividad de trabajo cuando, basándose en su formación y experiencia, tenga motivos razonables para creer que

existe un peligro inminente para su salud o para su vida sin que esto pueda ser considerado como abandono de trabajo. El trabajador o trabajadora comunicará al delegado o delegada de prevención y al supervisor inmediato de la situación planteada. Se reanudará la actividad cuando el Comité de Seguridad y Salud Laboral lo determine. En estos casos no se suspenderá la relación de trabajo y el empleador o empleadora continuará cancelando el salario correspondiente y computará el tiempo que dure la interrupción a la antigüedad del trabajador o de la trabajadora.

6. Denunciar las condiciones inseguras o insalubres de trabajo ante el supervisor inmediato, el empleador o empleadora, el sindicato, el Comité de Seguridad y Salud Laboral, y el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales; y a recibir oportuna respuesta.
7. Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o cuando el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas; así como cualquier incumplimiento en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y en la construcción y mantenimiento de infraestructura para su desarrollo.
8. Acompañar a los funcionarios o funcionarias de inspección cuando éstos realicen su labor inspectora en las empresas, establecimientos o explotaciones.
9. Ser reubicados de sus puestos de trabajo o a la adecuación de sus tareas por razones de salud, rehabilitación o reinserción laboral.

10. Que se le realicen periódicamente exámenes de salud preventivos, y al completo acceso a la información contenida en los mismos, así como a la confidencialidad de sus resultados frente a terceros.
11. La confidencialidad de los datos personales de salud. En tales casos, éstos sólo podrán comunicarse previa autorización del trabajador o de la trabajadora, debidamente informados; limitado dicho conocimiento al personal médico y a las autoridades sanitarias correspondientes.
12. Participar activamente en los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
13. Expresar libremente sus ideas y opiniones, y organizarse para la defensa del derecho a la vida, a la salud y a la seguridad en el trabajo.
14. Ser protegidos del despido o cualquier otro tipo de sanción por haber hecho uso de los derechos consagrados en esta Ley y demás normas que regulen la materia.
15. La defensa en caso de imputaciones o denuncias que puedan acarrearle sanciones en virtud de lo establecido en la presente Ley.
16. La privacidad de su correspondencia y comunicaciones y al libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona.
17. Recibir oportunamente las prestaciones e indemnizaciones contempladas en esta Ley.
18. Ser afiliados o afiliadas por sus empleadores o empleadoras al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo creado por la Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.

19. Exigir a sus empleadores o empleadoras el pago oportuno de las cotizaciones al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
20. Denunciar ante la Tesorería de Seguridad Social la no afiliación al Régimen Prestacional de Seguridad y Salud en el Trabajo y de los retardos en el pago de las cotizaciones que debe efectuar el empleador o la empleadora y de los cuales el trabajador o la trabajadora tenga conocimiento.

## CAPÍTULO II

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS EMPLEADORES Y EMPLEADORA

#### Deberes de los empleadores y las empleadoras

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

1. Organizar el trabajo de conformidad con los avances tecnológicos que permitan su ejecución en condiciones adecuadas a la capacidad física y mental de los trabajadores y trabajadoras, a sus hábitos y creencias culturales y a su dignidad como personas humanas.
2. Consultar a los trabajadores y trabajadoras y a sus organizaciones, y al Comité de Seguridad y Salud Laboral, antes de que se ejecuten, las

medidas que prevean cambios en la organización del trabajo que puedan afectar a un grupo o la totalidad de los trabajadores y trabajadoras o decisiones importantes de seguridad e higiene y medio ambiente de trabajo.

3. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras de los principios de la prevención de las condiciones inseguras o insalubres, tanto al ingresar al trabajo como al producirse un cambio en el proceso laboral o una modificación del puesto de trabajo e instruirlos y capacitarlos respecto a la promoción de la salud y la seguridad, la prevención de accidentes y enfermedades profesionales así como también en lo que se refiere a uso de dispositivos personales de seguridad y protección.
4. Informar por escrito a los trabajadores y trabajadoras y al Comité de Seguridad y Salud Laboral de las condiciones inseguras a las que están expuestos los primeros, por la acción de agentes físicos, químicos, biológicos, meteorológicos o a condiciones disergonómicas o psicosociales que puedan causar daño a la salud, de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.
5. Abstenerse de realizar, por sí o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o

desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor.

6. Informar por escrito al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales y al Instituto Nacional de Capacitación y Recreación de los Trabajadores de los programas desarrollados para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social, del estado de la infraestructura para la ejecución de los mismos, del impacto en la calidad de vida, salud y productividad, así como las dificultades en la incorporación y participación activa de los trabajadores y trabajadoras en ellos.
7. Elaborar, con la participación de los trabajadores y trabajadoras, el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa, las políticas y compromisos y los reglamentos internos relacionados con la materia así como planificar y organizar la producción de acuerdo a esos programas, políticas, compromisos y reglamentos.
8. Tomar las medidas adecuadas para evitar cualquier forma de acoso sexual y establecer una política destinada a erradicar el mismo de los lugares de trabajo.
9. Abstenerse de toda discriminación contra los aspirantes a obtener trabajo o contra los trabajadores y trabajadoras y, dentro de los requerimientos de la actividad productiva, respetar la libertad de conciencia y expresión de los trabajadores y trabajadoras.
10. Tomar todas las medidas adecuadas para asegurar la privacidad de la correspondencia y comunicaciones de los trabajadores y trabajadoras y el libre acceso a todos los datos e informaciones referidos a su persona.

11. Notificar al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, con carácter obligatorio, las enfermedades ocupacionales, los accidentes de trabajo y cualesquiera otras condiciones patológicas que ocurrieren dentro del ámbito laboral previsto por esta Ley y su Reglamento y llevar un registro de los mismos.
12. Llevar un registro actualizado de las condiciones de prevención, seguridad y salud laborales, así como de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social de acuerdo a los criterios establecidos por los sistemas de información del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales.
13. En caso de actividades que por su peligrosidad sean consideradas por el Reglamento como susceptibles de controles especiales por los daños que pudiera causar a los trabajadores y trabajadoras o al ambiente, informar por escrito al Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales las condiciones inseguras y las medidas desarrolladas para controlarlas de acuerdo a los criterios que éste establezca.
14. Documentar las políticas y principios adoptados en materia de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y en la normativa que lo desarrolle.
15. Organizar y mantener los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo previstos en esta Ley.

TÍTULO V  
DE LA HIGIENE, LA SEGURIDAD Y LA ERGONOMÍA  
Condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo

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

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.
2. Adapte los aspectos organizativos y funcionales, y los métodos, sistemas o procedimientos utilizados en la ejecución de las tareas, así como las maquinarias, equipos, herramientas y útiles de trabajo, a las características de los trabajadores y trabajadoras, y cumpla con los requisitos establecidos en las normas de salud, higiene, seguridad y ergonomía.
3. Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.
4. Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.
5. Impida cualquier tipo de discriminación.

6. Garantice el auxilio inmediato al trabajador o la trabajadora lesionado o enfermo.
7. Garantice todos los elementos del saneamiento básico en los puestos de trabajo, en las empresas, establecimientos, explotaciones o faenas, y en las áreas adyacentes a los mismos.

TÍTULO VI  
ACCIDENTES DE TRABAJO  
Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES  
Capítulo I  
Definición De Accidentes De Trabajo  
Y Enfermedades Ocupacionales

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

**Análisis:** Esta Ley tiene como objeto principal, establecer, e instruir a las instituciones y organismos competentes, los principios, normas y

lineamientos de las políticas que permitan afianzar y garantizar a los trabajadores y trabajadoras, las condiciones de seguridad, salud y bienestar en el lugar y entorno de trabajo para que estos dispongan y disfruten de un adecuado ambiente laboral y hagan uso del ejercicio libre de sus facultades físicas y mentales, con el fin de prevenir los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, ya que indica, todos los deberes, derechos de los trabajadores y trabajadoras, así como, los de las empleadoras y empleadores, con el objeto de brindar la protección de los mismos en cuanto a las condiciones de higiene, seguridad y ergonómicas, donde debe desarrollarse el trabajo y de esta manera no poner en riesgo el bienestar físico, psíquico de los trabajadores, para lo cual, dicha ley hace énfasis en las enfermedades ocupacionales, siendo esta parte de la información y declaración obligatoria, ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, que se deben ejecutar en cada una de las Direcciones Estatales de Salud de los Trabajadores, lo que resulta de gran importancia para todos los beneficiados, cabe destacar que la presente Ley es de carácter obligatorio, es decir que todas las empresas, organismos, e instituciones deben adecuarla y aplicarla.

**REGLAMENTO PARCIAL DE LA LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN,  
CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO.**

G.O. 38.596 DEL 3 ENERO DE 2007  
Decreto Nº 5.078 22 de diciembre de 2006

TITULO I  
DISPOSICIONES FUNDAMENTALES

**Artículo 1. Objeto.**

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

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

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

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

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

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

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

ocasionar daños y repercutir en la salud de los mismos, con el propósito de proporcionar un ambiente de trabajo digno y adecuado para garantizar los derechos y deberes de los trabajadores, patronos y patronas en relación a la seguridad, salud, condiciones y medio ambiente de trabajo, descanso y utilización del tiempo libre.

## **Definición de Términos**

**Burnout:** es una patología severa, relativamente reciente, que está relacionada con el ámbito laboral y el estilo de vida que se lleva. Es un trastorno emocional provocado por el trabajo y conlleva graves consecuencias físicas y psicológicas cuando el fenómeno se somatiza. La ansiedad o la depresión y dan origen a numerosas bajas laborales.

**Depresión:** una reacción caracterizada por la aprensión, auto-devaluación, sentimientos de culpabilidad y menosprecio, abatimiento y un enfoque pesimista de la vida.

**Disergonómicos:** agotamiento o cansancio, desórdenes o molestias músculo esqueléticas, problemas circulatorios.

**Estrés:** significa tensión, el término ha sido introducido en el vocabulario psicológico y médico para designar en general los procesos y estados fisiológicos que resultan de situaciones y vivencias que amenazan gravemente la integridad del organismo y el bienestar personal.

**Estresores:** son todos aquellos estímulos que determinan estrés, pueden ser físicos o psicológicos.

**Frustración:** impedimento para el acercamiento a un objetivo imaginario.

**Patología:** es la parte de la medicina encargada del estudio de las enfermedades en su más amplio sentido, es decir, como procesos o estados anormales de causas conocidas o desconocidas.

**Psicosociales:** apatía, frustración, estrés laboral, acoso laboral (acoso moral o mobbing), condición postraumática.

**Rendimiento:** Medida del grado o proporción en que un recurso se transforma en producto útil.

**Rendimiento:** medida del grado o proporción en que un recurso se transforma en producto útil.

**Riesgo:** como la probabilidad de obtener un resultado desfavorable como consecuencia de la exposición a un evento que puede ser casual, fortuito o inseguro.

**Salud ocupacional:** tiene la finalidad de promover el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones. Evitando el deterioro de la salud, causado por las condiciones de trabajo. Protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos. Ubicar y mantener a los trabajadores de manera adecuada a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico de la investigación recoge fundamentalmente los pasos a seguir desde que se inicia el estudio hasta su culminación, sobre las bases de la sistematización racional del fenómeno estudiado, en cuando a los conocimientos obtenidos, en función de la demostración de los objetivos específicos y la temática abordada sobre evaluar el Análisis del Síndrome de Burnout en el marco de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT) en el Personal Administrativo Núcleo Anzoátegui.

Según **Balestrini (2001)** define el marco metodológico como: La instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real. De allí que se deberán plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporan en el despliegue de la investigación en el proceso de la obtención de los datos. El fin esencial del marco metodológico es el de situar en el lenguaje de investigación los métodos e instrumentos que se emplearan en el trabajo planteado, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de investigación, su universo o población, su muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos, la medición, hasta la codificación, análisis y presentación de los datos. De esta manera, se proporcionara al lector una información detallada sobre cómo se realizara la investigación (Pag.114).

En este capítulo se describe el tipo de investigación, Diseño de Investigación, técnica e instrumento de recolección de datos, técnicas de tabulación y análisis de datos y presentación de resultados.

### 3.1 Tipo De Investigación

Según **Cervo y Bervian, (1989)** "Define la investigación como una actividad encaminada a la solución de problemas. Su objetivo consiste en hallar respuestas a preguntas mediante el empleo de procesos científicos." (pág.41)

### 3.2 Nivel De Investigación

Según **Hernández (2005)**, define que: "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar." (p.194).

De acuerdo al problema y a los objetivos planteados, esta investigación es de tipo descriptivo, porque la información a recolectar va a permitir interpretar la variable: incidencia del Síndrome de Burnout en el marco de la LOPCYMAT con respecto al Personal Administrativo de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, describiendo los hechos, características de los trabajadores, actitudes, modos de trabajo, condiciones ambientales, condiciones de seguridad entre otros.

### 3.3 Diseño De La Investigación

El diseño de investigación, es la estrategia general que adopta el investigador para responder el problema planteado. En nuestro trabajo de investigación se realizó el diseño documental y la investigación de campo.

Para **Arias (2004)**, "el diseño es la estrategia adoptada por el investigador para responder al problema planteado" (Pág. 47).

### 3.3.1 Diseño Documental

De acuerdo a lo que plantea **Arias (2004)** la investigación Documental “es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de investigación” (Pag.47).

La presente investigación es documental ya que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de publicación no periódicas (fuentes bibliográficas y electrónicas) tesis, trabajo de grado u otros tipos de instrumentos relacionados con el Síndrome de Burnout en el marco de la LOPCYMAT arrojando una variedad de aspectos interesantes que permita identificar la incidencia en el Personal Administrativo Núcleo de Anzoátegui

### 3.3.2 Diseño De Campo

Tal cual lo expone **Arias F. (2006)**, quien define la investigación de campo como aquella que “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (Pág.31).

Esta investigación se basa en un diseño de campo, porque hubo un contacto directo con el objeto de estudio; es decir, se utilizaron procedimientos como la observación y encuestas directamente de la fuente sin manipular la variable, con el fin de determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en el marco de la LOPCYMAT con respecto al Personal Administrativo (Caso: Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui).

### **3.4 Población Y Muestra**

#### **3.4.1 Población**

Tal como establece **Ramírez, T (1999)** define Población como: “el número total de elementos a los cuales se generalizan los resultados” (Pag.32). Para fines de este estudio la población estuvo conformada por cincuenta (50) empleados administrativos, que laboran en los departamento de estudio de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, en los turnos de 8 am.-12m, 2pm.-5pm. Son calificados con cargos de secretarias y técnicos.

#### **3.4.2 Muestra**

Definida por **Hurtado, J (2000)** como: “subconjunto de una población o grupo de sujetos que forman parte de la misma población” (Pág.33)

La muestra realizada en esta investigación está conformada por veinte (20) trabajadores, que equivalen a un 40% de la población del Personal Administrativo de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, elegidos mediante el muestreo aleatorio simple; donde cada uno de los integrantes de la población tendrá igual oportunidad de ser seleccionados.

**Balestrini (2001)** señala lo siguiente: Con respecto al tamaño de la población, si esta alcanza un número manejable de unidades de análisis, es posible considerarla en su totalidad, mientras que si la población es muy amplia, el investigador deberá extraer una muestra representativa de dicha población, para lo cual utilizará técnicas metodológicas que le permita una selección.

### **3.5 Técnicas De Recolección De La Información**

Un instrumento de recolección de datos según **Arias F (2005)**” es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. Desde el punto de vista de **Arias 2005** el cuestionario “es la modalidad de encuesta que realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”.

En la recolección de información se utilizo el cuestionario, conformado por 13 preguntas cerradas de selección simple con el fin de ofrecer varias opciones, pero se elige sólo una.

Aplicado al Personal Administrativo de los departamentos de estudio en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, porque surge la necesidad de contar con datos confiables para la realización de nuestra investigación titulada: Análisis del Síndrome de Burnout en el marco de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio ambiente de trabajo (Caso: Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui).

### **3.6 Métodos De Procesamiento De La Información:**

La información se aplico en metodología descriptiva representándolas en graficas y tablas para mayor visualización en los resultados obtenidos. Se realizo a través del programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 15.0 para Windows, que nos permitió establecer la frecuencia y el porcentaje de las respuestas dadas por el cuestionario aplicado.

Estos datos se reflejaron en tablas para realizar la relación de las variables fijas con las preguntas críticas.

## **CAPITULO IV**

### **CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO**

#### **4.1 Objeto De Estudio**

Historia, Visión, Misión, objetivos y estructura organizativa de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui. La investigación se desarrollara específicamente en cada departamento de estudio en el personal administrativo de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui.

#### **4.2 Reseña Histórica**

La Universidad de Oriente fue creada el 21 de noviembre de 1958, mediante el Decreto Ley No. 459 publicado en la gaceta oficial de la República de Venezuela N° 25.831 por la junta de Gobierno presidida por el Dr. Edgar Sanabria, siendo Ministro de Educación el Dr. Rafael Pizani, bajo la conducción de su Rector fundador Dr. Luis Manuel Peñalver. Comenzó a funcionar el 12 de febrero de 1959, el que señaló el nacimiento de la Universidad de Oriente y, un año después, 113 estudiantes y una docena de profesores, en una vieja casona del sector Caignire de Cumaná, marcan el camino de la fructífera actividad académica de esta casa universitaria

Es una de las universidades más importantes de Venezuela y la principal institución universitaria y autónoma dedicada a la docencia e investigación del noreste del país, especialmente en Ciencia y Tecnología. La sede principal del Instituto está situada en la ciudad de Cumaná, Estado Sucre y cuenta con núcleos en los estados: Anzoátegui, Nueva Esparta, Sucre, Monagas y Bolívar.

En su concepción la Universidad de Oriente se define como un sistema de educación Superior al servicio de la región con objetivos comunes a las demás universidades venezolanas y del mundo.

No obstante, es única en su género, experimental y autónoma, innovadora en la creación de la unidad profesional de Cursos Básicos, la departamentalización, los lapsos semestrales, el sistema de unidades de créditos, los cursos intensivos, desarrollando investigación científica, docencia y extensión en todos los aspectos del conocimiento, que contempla sus programas educativos de pre y postgrado.

La investigación se desarrollara específicamente en cada departamento de estudio administrativo de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui,

#### **4.3 Visión:**

La visión de una Organización diseña y orienta el futuro de la misma, es el estado deseado, al que se aspira llegar. El tal sentido la visión de la Universidad de Oriente es: Afianzarse como una organización científico-educativa de prestigio, que se destaque en la formación de recursos humano altamente calificados en lo científico, tecnológico y sociocultural; que responda alas demandas del entono, así como a las existencias de cambio e innovación tecnológica necesarios para el desarrollo autónomo y sostenido de la región y del país.

#### **4.4 Misión:**

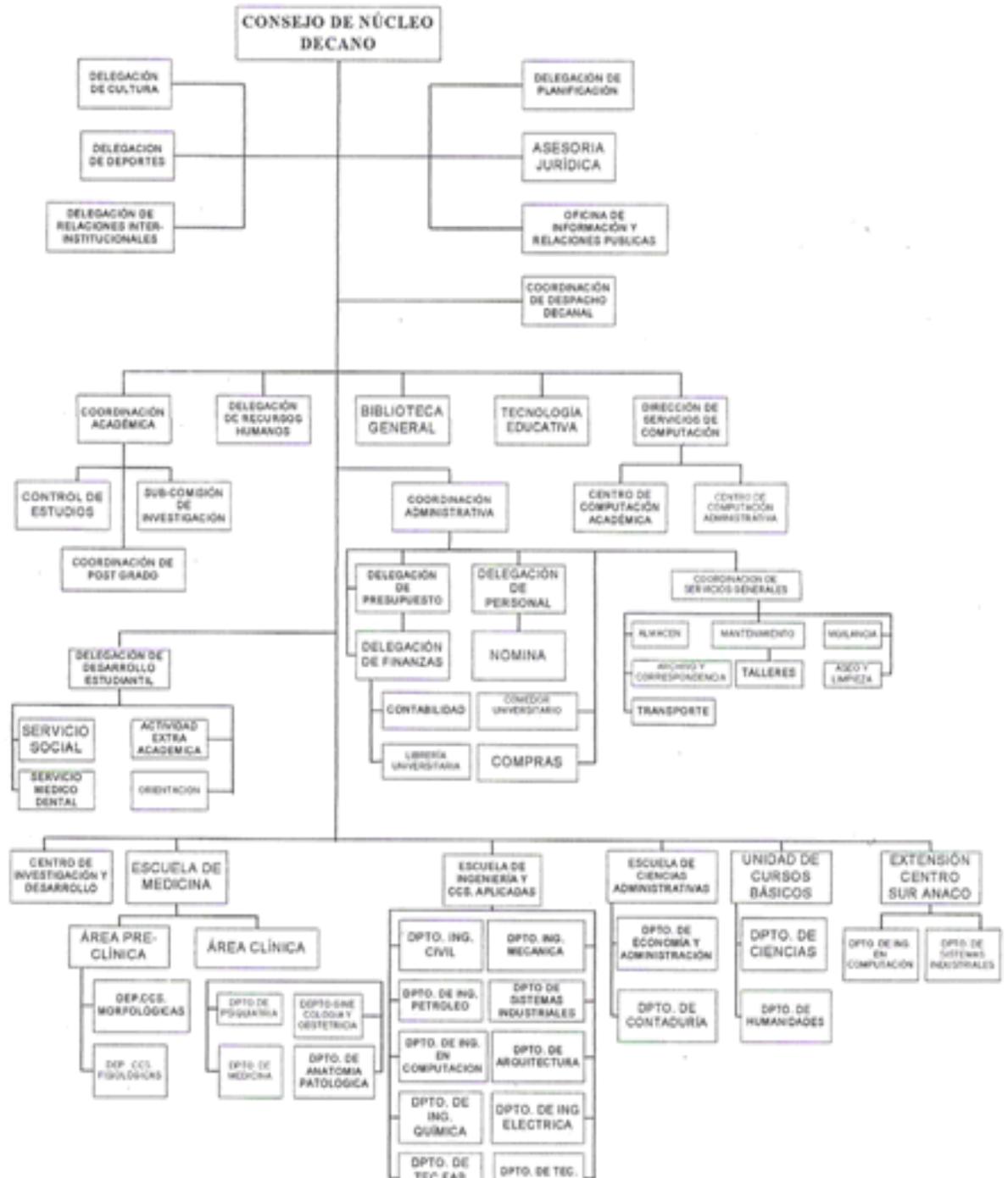
La visión de una Organización diseña y orienta el futuro de la misma, es el estado deseado, al que se aspira llegar. El tal sentido la visión de la Universidad de Oriente es: La Delegación de Planificación del Núcleo de

Anzoátegui, de la Universidad de Oriente tiene como finalidad coordinar y dirigir la formulación, consolidación, seguimiento y evaluación de las políticas estratégicas y planes de desarrollo, que emanen del Decanato, la Dirección de Planificación, el Consejo Universitario y/o la Oficina de Planificación Universitaria (OPSU), las cuales orientan al núcleo en su función rectora en las áreas de docencia, investigación, extensión y fomento, a través de la captura de información de las variables académico-administrativas del mismo; formulación, coordinación y ejecución de los planes operativos, adiestramiento en técnicas de planificación y evaluación institucional para el personal, en distintos niveles de la organización y asesorías para las autoridades del consejo de Núcleo, Direcciones de Escuelas, Departamentos Académicos y Dependencias Administrativas en materia de planificación y de evaluación institucional.

#### **4.5 Objetivos**

- ✓ Institucionalizar la cultura de la planificación en el Núcleo como premisa para el cumplimiento eficaz de los objetivos académicos y de los procesos administrativos.
- ✓ Impulsar los cambios que son necesarios para llevar adelante el Proceso de Transformación Universitaria referentes a Núcleo.
- ✓ Asesorar a las autoridades del Núcleo en la formulación y definición de políticas, estrategias y planes institucionales.
- ✓ Impulsar acciones que orienten la formulación de planes de desarrollo estratégicos Institucional.
- ✓ Dirigir e integrar los procesos de planificación, presupuesto y evaluación de manera que permita optimizar los recursos humanos, financieros y materiales.

## Estructura Organizativa (organigrama)



Fuente: [www.anz.udo.edu.ve/planificacion/index.htm](http://www.anz.udo.edu.ve/planificacion/index.htm)

## **CAPITULO V**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **5.1 Introducción**

Se utilizó como instrumento de recolección de datos de una encuesta, aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudio de la universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui. Tomando como referencia nuestra investigación titulada: Análisis del Síndrome de Burnout en el marco de la Ley Organiza de Prevención, Condiciones y Medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT). Caso: Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui.

Esta encuesta le fue aplicada a un total de veinte (20) empleados, cada participante nos aportó informaciones que resultaron de mucha ayuda para la finalidad de la investigación. La encuesta consta de diez (13) preguntas, todas referentes al objetivo específico: Indicar los factores de riesgos más frecuentes del Síndrome de Burnout y Diseñar estrategias para evitar la aparición del Síndrome de Burnout en el personal Administrativo Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui.

Desde el punto de vista de la psicología existen dos maneras que permiten determinar si una persona está estresada, una es por síntomas y la otra por estructura, dicho eso se puede señalar la presencia de estrés, por que la persona manifiesta determinados síntomas asociados al estrés como por ejemplo; físicos, donde están presente fatiga, problemas de sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales. Emocionales: Como, irritabilidad, ansiedad, depresión, etc. Conductuales: Agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias y los relacionados con el trabajo como son: Ausencia, falta de rendimiento y finalmente los interpersonales:

pobre comunicación, falta de concentración, aislamiento, los cuales, se denominan por síntoma; o bien, se puede diagnosticar debido, a la presencia de diversos factores externos a la persona presentes en el ambiente de trabajo, comúnmente llamados estresores: Así como, Trabajo de alto grado de dificultad, trabajo de gran demanda de atención, actividades de gran responsabilidad, creatividad e iniciativa restringidas, exigencia de decisiones complejas, ausencia de seguridad laboral, carencia de reconocimiento, imposibilidad de alcanzar objetivos personales, etc. Los cuales se denominan por estructura.

En tal sentido, los parámetros de evaluación elegidos para nuestra investigación, los cuales, permitirán Indicar los factores de riesgo y diagnosticar el grado de Burnout e identificar el cumplimiento de la normativa de la LOPCYMAT por las condiciones de seguridad y bienestar más frecuente en el ambiente laboral respecto al personal administrativo de los departamentos de estudios de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, para la recolección de datos, son los relacionados con los de estructura, es decir, todas aquellas variables-estresores que están presentes en la actividad laboral, produciendo efectos negativos sobre la población trabajadora.

Los datos Obtenidos se llevaron a cuadros, según la dimensión de la variable, calculándose la estadística descriptiva de frecuencia absoluta e interpretaron en forma cuantitativa y cualitativa, para después representarlos en gráficos de barras.

**TABLA Nº1 EDAD**

	Frecuencia	Porcentaje %
21 años a 30 años	4	20,0
31 años a 45 años	16	80,0
Total	20	100,0

**Fuente:** encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos señalar que un 20% de los encuestados tienen edades comprendidas entre los 21 años a 30 años y que la mayoría es decir, el 80% son mayor de los 31 años, pues sus edades oscilan entre los 31 a 45 años.

**TABLA Nº 2 ANTIGÜEDAD LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje %
Entre 4 a 6 años	4	20,0
Mayor de 6 años	16	80,0
Total	20	100,0

**Fuente:** encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos afirmar, que la mayoría de los encuestados, es decir, el 80% poseen una antigüedad laboral, mayor de 6 años mientras que sólo un 20% tiene una antigüedad laboral menor a los 6 años y no se encontró ningún caso de personas con un rango menor de 4 años respecto a la antigüedad laboral.

**TABLA N°3 ESTADO CIVIL**

	Frecuencia	Porcentaje %
Casado	12	60,0
Soltero (a)	5	25,0
Otro	3	15,0
Total	20	100,0

**Fuente:** encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos decir que, la mayoría de los encuestados son casados(as), o sea un 60% y que solo un 25% afirman ser solteros(as) y el 15% son divorciados(as), viudos(as), entre otros.

**TABLA N° 4 SU PUESTO DE TRABAJO REQUIER UN DESEMPEÑO A UN RITMO**

	Frecuencia	Porcentaje %
Muy rápido	3	15,0
Rápido	12	60,0
Regular	5	25,0
Total	20	100,0

**Fuente:** encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

Podemos identificar de acuerdo a los resultados que los puestos de trabajo requieren en su mayoría es decir, en un 60% un nivel de desempeño rápido, ya que el 25% respondió regular y el 15% muy rápido.

**TABLA Nº 5 SU TRABAJO DEMANDA UN GRADO DE ATENCION**

	Frecuencia	Porcentaje %
Alto	17	85,0
Medio	2	10,0
Bajo	1	5,0
Total	20	100,0

**Fuente:** encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

Cabe destacar que a través de los resultados se demuestra que el trabajo demanda un grado de atención alto es decir, con un porcentaje relevante de un 85% de acuerdo a la muestra mientras, que un 10% considera que es medio el grado de atención y un 5% de persona considera que trabaja con un bajo grado de atención.

**TABLA Nº6 LAS CONDICIONES FISICAS, AMBIENTALES, DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL PARA REALIZAR SUS DEBERES**

	Frecuencia	Porcentaje %
Malas	16	80,0
Normales	4	20,0
Total	20	100,0

**Fuente:** encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la muestra podemos identificar que las condiciones físicas, ambientales, de seguridad y salud laboral no son optimas, ni las más favorables, debido a que, la gran mayoría de las personas encuestada es decir el 80% considera que son malas y solo un 20% dicen que son normales.

**TABLA N°7 SIENTE AGOTAMIENTO UNA VEZ FINALIZADA SU JORNADA LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	30,0
A veces	14	70,0
Total	20	100,0

**Fuente:** encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

Podemos señalar que por medio de los resultados un 70% afirma que a veces siente agotamiento una vez finalizada su jornada laboral y un 30% contestó que Siempre, mientras que ninguna de las personas encuestadas señaló de no sentir nunca agotamiento.

**TABLA N° 8 LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA SON DE GRAN RESPONSABILIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	16	80,0
A veces	3	15,0
Nunca	1	5,0
Total	20	100,0

**Fuente:** encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

El 80% de los encuestados considera que su trabajo es de gran responsabilidad, mientras que un 15% afirma que a veces son de gran responsabilidad las actividades que realizan y un 5% considera que nunca son de responsabilidad las actividades en su trabajo.

**TABLA N°9 LE ALCANZA EL TIEMPO DISPUESTO EN SU JORNADA LABORAL PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES**

	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	15	75,0
A veces	3	15,0
Nunca	2	10,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra un 75% de los encuestados afirman que siempre les alcanza el tiempo dispuesto en su jornada laboral para cumplir con sus obligaciones, mientras que un 15% considera que a veces y un 10% que nunca.

**TABLA N° 10 TIENE CONOCIMIENTO DE SI EXISTE UN COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL DENTRO DE LA UNIVERSIDAD**

	Frecuencia	Porcentaje %
Si	2	10,0
No	18	90,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

Podemos señalar de acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra que un 90% de las personas encuestadas no tienen conocimiento de la existencia de un comité de seguridad y salud laboral, ya que, sólo un 10% afirmó conocer de su existencia.

**TABLA Nº 11 DISFRUTAS Y ESTABLECES PRIORIDADES EN SU TIEMPO LIBRE**

	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	13	65,0
A veces	7	35,0
Total	20	100,0

**Fuente:** encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

El 65% de las personas encuestadas afirman que siempre disfrutan y establecen prioridades en su tiempo libre, mientras que un 35% considera que a veces y no se encontró entre el personal encuestado quien considere que nunca disfruta y establece prioridades en su tiempo de descanso.

**TABLA Nº 12 ESTABLECE PRIORIDADES EN SU JORNADA LABORAL**

	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	15	75,0
A veces	5	25,0
Total	20	100,0

**Fuente:** encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas al personal administrativo de los diferentes departamentos de la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, podemos señalar que un 75% del personal encuestado afirma que siempre establece prioridades en su trabajo mientras que, un 25% considera que a veces y no se encontró entre el personal encuestado quien señale de no establecer nunca prioridades en la jornada laboral.

**TABLA Nº 13 ES VALORADO SU TRABAJO POR SUS SUPERIORES**

	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	8	40,0
A veces	9	45,0
Nunca	3	15,0
Total	20	100,0

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la muestra podemos identificar que el 45% de los encuestados consideran que a veces es valorado su trabajo por sus superiores, mientras que un 40% percibe que siempre es reconocido su trabajo y un 15% afirma que nunca es valorado su trabajo por sus superiores.

### **Análisis de los Resultados**

A continuación luego de cruzar informaciones que se considero que serian de un gran aporte a la investigación, para ello usamos un programa informativo estadístico denominado SPSS para Windows. Una vez que cruzamos la información se obtuvo los siguientes resultados:

**TABLA Nº 14 RELACION ENTRE LA ANTIGUEDAD LABORAL Y SI EL TRABAJO DEMANDA UN GRADO DE ATENCION, EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS DEPARTAMENTOS DE ESTUDIO EN LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO ANZOATEGUI.**

		SU TRABAJO DEMANDA UN GRADO DE ATENCION				
			Alto	Medio	Bajo	Total
ANTIGUEDAD LABORAL	Entre 4 a 6 años	Recuento	4	0	0	4
		% del total	20,0%	0%	0%	20,0%
	Mayor de 6 años	Recuento	13	2	1	16
		% del total	65,0%	10,0%	5,0%	80,0%
Total	Recuento	17	2	1	20	
	% del total	85,0%	10,0%	5,0%	100,0%	

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

Con respecto a los años de servicios, se observó que el grupo con un periodo mayor de 6 años de antigüedad, es el grupo predominante en este estudio, reflejando un alto nivel en el grado de atención. El 80% de los trabajadores presentan un elevado cansancio emocional y una prominente falta de realización personal. Esto se debe a que el síndrome de Burnout se desarrolla por exposición prolongada a múltiples factores estresantes. Esto se afianza aun más ya que se observó que aquellos trabajadores entre 4 a 6 años de servicio no se encuentran afectados significativamente.

Una vez analizados los resultados, estos fueron comparados con estudios similares al presente trabajo, donde las variables utilizadas obtuvieron similitud en cuanto a los resultados como lo es en el trabajo de Magister realizado por Rojas, Z. (2005). Titulado "Síndrome de Agotamiento Profesional, en el personal de enfermería del Hospital, Antonio Patricio Alcalá", Cumana, estado Sucre, del Centro de Investigaciones Psiquiátricas, Psicológicas y Sexológicas de Venezuela (C.I.P.P.S.V.), Núcleo Anzoátegui.

**Discusión:** En el cual señalan en relación a la antigüedad laboral y el grado de atención que demanda el trabajo resultados muy similares a los nuestros; Es decir, que la mayoría el 75% de las personas encuestadas poseen una antigüedad laboral mayor de los seis (6) años y el 90% afirmaron que su trabajo requiere un elevado grado de atención; Para, lo cual, haciendo énfasis a los obtenidos en nuestro estudio son porcentajes significativos y similares ya que, los resultados proporcionados en nuestro trabajo indican un porcentaje de un 80% de antigüedad laboral del personal administrativo, que labora en los departamentos de los cuales un 85% afirma que su trabajo dispone de un elevado grado de atención, en tal sentido poseen congruencia tales resultados.

**TABLA N°15 RELACION ENTRE LA ANTIGUEDAD LABORAL Y LAS CONDICIONES FISICAS, AMBIENTALES, DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL PARA REALIZAR SUS DEBERES, EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS DEPARTAMENTOS DE ESTUDIO DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO ANZOATEGUI.**

			LAS CONDICIONES FISICAS, AMBIENTALES, DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL PARA REALIZAR SUS DEBERES SON		
			Malas	Normales	Total
ANTIGUEDAD LABORAL	Entre 4 a 6 años	Recuento	0	4	4
		% del total	0%	20,0%	20,0%
	Mayor de 6 años	Recuento	16	0	16
		% del total	80,0%	0%	80,0%
Total		Recuento	16	4	20
		% del total	80,0%	20,0%	100,0%

**Fuente:** encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

Con respecto a la antigüedad laboral se observó que el grupo con un periodo mayor de 6 años de servicios, es el grupo sobresaliente en este estudio. El 80% del personal considera que existen malas condiciones físicas, ambientales, de seguridad y salud laboral para realizar sus deberes; Lo cual evita un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde el personal pueda desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad. No obstante el trabajo también puede causar diferentes daños a la salud de tipo psíquico, físico o emocional, según sean las condiciones, sociales y materiales donde se realice el trabajo. El 20% restante pertenece al grupo entre 4 y 6 años, el cual se siente totalmente satisfecho con las condiciones para realizar su jornada laboral.

Coa, J y Marín, S. (2010). Presentaron su trabajo de grado, titulado: “Análisis del Cumplimiento de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, (LOPCYMAT), En la Seguridad y Salud Laboral en la Empresa Alimentos LBM”. En el Instituto Universitario de Tecnología Industrial, Rodolfo Loero Arismendi, (IUTIRLA).

**Discusión:** En el cual señalaron que a través del instrumento aplicado donde relacionaron la antigüedad laboral con las condiciones físicas, ambientales, de seguridad y salud laboral resultados que concuerdan con los obtenidos en nuestra investigación, en tal sentido la mayoría de las personas encuestadas, es decir, un 85% de los trabajadores encuestados, identificaron que las condiciones de trabajo no son las más apropiadas señalándolas como malas, donde existe un ambiente de trabajo inadecuado limitando a los empleados a realizar sus labores bajo tales condiciones, y donde la mayoría, el 70% de los trabajadores poseen una antigüedad mayor de los seis años de trabajo, tales porcentajes tienen semejanzas a los obtenidos en nuestro estudio.

**TABLA Nº 16 RELACION ENTRE LA ANTIGUEDAD LABORAL Y LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA SON DE GRAN RESPONSABILIDAD, EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS DEPARTAMENTOS DE ESTUDIO EN LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO ANZOATEGUI.**

			LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA SON DE GRAN RESPONSABILIDAD			
			Siempre	A veces	Nunca	Total
ANTIGUEDAD LABORAL	Entre 4 a 6 años	Recuento	3	0	1	4
		% del total	15,0%	0%	5,0%	20,0%
	Mayor de 6 años	Recuento	13	3	0	16
		% del total	65,0%	15,0%	0%	80,0%
Total		Recuento	16	3	1	20
		% del total	80,0%	15,0%	5,0%	100,0%

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.

La muestra estudiada reflejó que el 80% de los trabajadores con mayor a 6 años de antigüedad, realizan actividades de mayor dedicación y responsabilidad adaptándose de forma inadecuada, ignorando situaciones o factores estresantes, llegando a considerarlos como parte del ambiente laboral, sin demostrar sus sentimientos ni pensamientos de forma espontánea. A medida que avanzan los años de servicio, se observa un aumento progresivo de los síntomas del Síndrome de Burnout, ocurriendo una adaptación no operativa al área laboral a través de conductas encubiertas o indefensión aprendida, podríamos afirmar que a medida que aumentan los años de experiencia laboral y el tiempo en el puesto de trabajo, el síndrome de Burnout se acentúa aun más. Mientras que el grupo de 4 a 6 años de antigüedad no se encuentran afectados significativamente.

Ante lo expuesto, podemos decir que tales resultados fueron semejantes por los presentados en el trabajo realizado por Martínez, M y Pérez, O. (2006). Titulado "Evaluar el Síndrome de Burnout a los Empleados del Departamento de Recursos Humanos de la Petrolera AMERIVEN, S.A; Lechería, Estado Anzoátegui. En el Instituto Universitario de Tecnología Industrial, Rodolfo Loero Arismendi. (IUTIRLA), Extensión Barcelona, Estado Anzoátegui.

**Discusión:** A través del cual, hacen referencia a los resultados obtenidos en su estudio, donde señalan respecto a la relación de la antigüedad laboral y el grado de responsabilidad que requiere el desempeño de las actividades laborales resultados similares a los obtenidos en nuestra investigación, donde la mayoría de los empleados, un 70% del personal encuestado afirma que su trabajo es de gran responsabilidad, los cuales coincidían en cuanto al tiempo de trabajo, pues la mayoría poseía una antigüedad laboral mayor de los seis (6) años. En consecuencia los presentes resultados poseen un grado considerable de correlación, en comparación a los arrojados por nuestra

investigación, donde el 80% de los trabajadores identifican de gran responsabilidad los labores que realizan y en el cual ese mismo 80% tiene una antigüedad mayor de los seis (6), años de servicio.

**TABLA Nº 17 RELACION ENTRE LA ANTIGUEDAD LABORAL Y EL CONOCIMIENTO DE SI EXISTE, UN COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL DENTRO DE LA UNIVERSIDAD, EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS DEPARTAMENTOS DE ESTUDIO EN LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO ANZOATEGUI.**

		TIENE CONOCIMIENTO DE SI EXISTE UN COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL DENTRO DE LA UNIVERSIDAD			
		Si	No	Total	
ANTIGUEDAD LABORAL	Entre 4 a 6 años	Recuento	0	4	4
		% del total	0%	20,0%	20,0%
	Mayor de 6 años	Recuento	2	14	16
		% del total	10,0%	70,0%	80,0%
Total	Recuento	2	18	20	
	% del total	10,0%	90,0%	100,0%	

**Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo de los departamentos de estudios en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui, realizada del 20 al 21 de Julio del 2011.**

Los resultados señalan de acuerdo a la relación entre la antigüedad laboral y el conocimiento de la existencia de un comité de seguridad y salud laboral; Que un 90% de los trabajadores carecen de tal conocimiento, es decir, que a pesar, de que, en su gran mayoría de las personas encuestadas poseen más de seis (6) años de antigüedad laboral, afirmaron pues que no saben de la existencia del comité de seguridad y salud laboral, ya que solo un 10% indico saber de su existencia, cabe destacar que hoy en día si existe dicho comité, el cual, es exigido por la normativa de la Ley de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo; No obstante, es evidente que los

trabajadores de los departamentos, específicamente el personal administrativo, a pesar de que en la institución, se esté cumpliendo con lo establecido en la normativa no están informados de la misma, de tal manera, que tal hecho indica que tal normativa no tiene mucha relevancia sobre los empleados pues ellos tienen desconocimiento de ella.

En comparación con los presentes resultados en concordancia a un estudio realizado por Coa, J. y Marín, S. (2010). Titulado, “Análisis del Cumplimiento de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, (LOPCYMAT), en la Seguridad y Salud Laboral en la empresa Alimentos, LBM”. En el Instituto Universitario de Tecnología Industrial, Rodolfo Loero Arismendi, (IUTIRLA), extensión Barcelona, Estado Anzoátegui.

**Discusión:** Cabe destacar que, a través, del instrumento aplicado para la recolección de datos elaborados por los mismos, ellos destacan resultados similares a los obtenidos en nuestra investigación, debido a que, en el análisis de los resultados señalan que un 70% de los trabajadores encuestados, afirmaron no saber de la existencia de un comité de seguridad y salud laboral dentro de la empresa, todos ellos con un rango mayor de seis años de antigüedad laboral en la empresa, lo que nos permite concluir, que el hecho, de que, se aplique la normativa establecida en la Ley (LOPCYMAT), ello no implica que los trabajadores tengan conocimiento de la misma, es decir, de lo que, hace referencia la ley y de los beneficios que proporciona.

## **5.2 Factores De Riesgos Más Frecuentes Del Síndrome De Burnout**

El 30% de las consultas clínicas por enfermedades laborales están relacionadas con trastornos psiquiátricos y un 15 % de este grupo son casos que responden al síndrome de 'Burnout'. “Se trata de una patología psicosocial clara que afecta a la productividad del trabajador y se da especialmente en dos ámbitos profesionales, la sanidad y la enseñanza.

Estas profesiones exigen un íntimo contacto con otros seres humanos. De esta manera, cuando se produce un agotamiento emocional se desencadena un proceso que lleva a la despersonalización, baja autoestima, fatiga, sentimientos de inutilidad, aislamiento profesional e incluso conductas agresivas.

Este síndrome también genera síntomas psicósomáticos que son comunes a la ansiedad o la depresión y dan origen a numerosas bajas laborales. A veces se puede experimentar astenia y agitación al mismo tiempo (tics nerviosos, temblor de manos); palpitaciones; taquicardia y pinchazos en el pecho; aumento de la tensión arterial; dolores musculares, sobre todo en la zona lumbar; cefaleas; problemas digestivos; trastornos del sueño e inapetencia sexual. Estos síntomas terminan invadiendo la vida social y familiar del afectado, que opta por aislarse y quedarse solo.

Una de las principales características del síndrome es que se produce en profesiones que uno ha elegido libremente, que son más vocacionales que obligatorias”, señala Mondelo. “El problema empieza cuando se dan cuenta de que la tabla de horarios no les permite solucionar todo lo que quieren o que el trabajo no se corresponde con lo que habían fantaseado sobre la profesión”.

Dentro de los factores de riesgo para padecer el Síndrome Burnout se han descrito factores individuales tales como : perfeccionismo, supresión de sentimientos, dificultades para decir "no" ante la demanda excesiva, sentimiento de ser poco responsable e ineficaz, dificultades para tomar vacaciones, baja autoestima, personalidad obsesiva compulsiva, incapacidad para contar sus problemas personales. Se ha descrito que es más fácil que aparezca este síndrome en los primeros años de la carrera profesional, cuando las expectativas son más idealistas, en las mujeres (quizás por una doble sobrecarga de trabajo profesional y familiar y en las personas que no tienen pareja estable por falta de apoyo familiar.

Entre los factores de riesgo que pueden desencadenar el 'Burnout' se encuentran:

- **El aburrimiento:** indiferencia al momento de realizar una labor por considerarla repetitiva o falta de importancia, se experimenta un cansancio o desganó por hacer la labor encomendada
- **Agotamiento Emocional:** Se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambos. Es la sensación de no poder más de sí mismo a los demás
- **La falta de motivación:** no existen incentivos fuertes que impulsen al individuo a realizar de manera entusiasta su trabajo, el hecho de conocer con precisión el desenlace de las acciones genera en el empleado cierto nivel de seguridad que con el pasar del tiempo se convierten en predecibles y es allí donde aparece la falta de motivación.
- **El estrés:** es un proceso con muchas facetas que ocurre en respuesta a hechos o situaciones de nuestro ambiente a lo que se denominan estresores. Una característica del estrés que resulta llamativa es la

amplia gama de reacciones físicas y psicológicas que diferentes personas tienen ante el mismo suceso; algunos pueden interpretar un hecho como estresante, mientras que otros lo toman sin alterarse. Incluso, una misma persona puede reaccionar de manera muy diferente al mismo estresor en diferentes momentos

- **Despersonalización.** Es la segunda dimensión y se entiende como el desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el mismo. El profesional trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, mostrándose cínico, irritable, irónico e incluso utilizando a veces etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral.
  
- **Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal.** Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. La falta de logro personal en el trabajo se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo. Se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), carencias de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada.

### **5.3 Estrategias Para La Prevención Del Síndrome De Burnout**

- Eliminar o disminuir los estresores laborales, en el entorno de trabajo los cuales dan origen al desarrollo del síndrome.
- Entrenamiento en la solución de problemas.
- Entrenamiento para el manejo de situaciones donde este presente la demanda de atención a diferentes públicos.
- Manejo eficaz del tiempo.
- El desarrollo de programas de prevención, dirigidos a mejorar las condiciones y ambiente de trabajo.
- Proporcionar información sobre la existencia del Síndrome de Burnout o agotamiento profesional.

## CONCLUSIONES

Antes la situación planteada, luego del análisis del contenido teórico y la realidad de la fuerza laboral, partiendo de la muestra analizada, podemos señalar que una vez, realizado el levantamiento de datos, encontramos la presencia de la mayoría de los factores en el área de trabajo.

Por otra parte consideramos prudente analizar una población de 4 años o más de antigüedad laboral, debido a que, el estado de agotamiento de una persona con menos años en el puesto de trabajo, puede llegar a confundirse y considerarse como un estado psicológico propio del individuo que se encuentra con una realidad laboral nueva que resulta incompatible con sus expectativas.

No obstante, dicho esto y antes los datos recolectados, estamos en condiciones de transmitir el análisis de la información obtenida, en primera instancia observamos que las posibles causas de desarrollar Burnout, mencionadas con anterioridad (Agentes estresores), están presentes en el ámbito laboral y social en las personas encuestadas pero, a un nivel aceptable, es decir, que el grado de dichos factores, no se considera tan elevado, por consiguiente partiendo de la base de los estresores precisados, deducimos que si bien el ritmo de trabajo es rápido y el grado de atención que requiere el puesto de trabajo, es alto, el tiempo disponible, es suficiente para cumplir con las tareas asignadas y a su vez, pueden establecer prioridades en el uso de su tiempo libre y dentro de la jornada laboral, ya que, tales variables poseen porcentajes similares.

De esta manera, si nos basamos en las investigaciones realizadas para estudiar la relación existente entre el estrés y el Síndrome de Burnout, podemos distinguir fundamentos que consideran que un grado bajo o

moderado de estrés, estimula el organismo y aumenta su capacidad de reacción; Por todo esto, podemos aportar que las personas organizadas que están en una situación de estrés moderado, realizan mejor sus actividades, con mayor intensidad o rapidez, por el contrario, si hay exceso de estrés les impone demandas inalcanzables o limitaciones, dando por resultado un menor rendimiento, sin embargo, a largo plazo, incluso los grados moderados de estrés pueden ejercer una influencia negativa, en el rendimiento, de acuerdo a la intensidad del estrés, éste va agotando al individuo consumiéndole su energía.

Es notorio también que el 80% de los encuestados consideran que su trabajo es de gran responsabilidad, lo cual, genera estrés, pero a la vez, dicha percepción asumida por el trabajador, le permite fortalecerse y tomar decisiones de gran responsabilidad; Dada la importancia que las percepciones tienen para moderar la relación que hay entre el estrés y las respuestas del organismo ante su presencia.

Por otra parte, las condiciones físicas, ambientales, de seguridad y salud laboral son señaladas como malas, puesto que un 80% de la muestra analizada lo considera así, mientras que sólo un 20% afirma que son normales y ninguna de las personas señaló la opción de que sean optimas, lo que influye de manera negativa en el desarrollo de las actividades laborales.

Finalmente la mayor parte de los encuestados un 70% manifestaron que a veces es que sienten agotamiento y sólo un 30% considera que siempre, lo que permite alegar que dicha variable, no tiene mayor relevancia y su efecto es poco significativo, debido a que quizás, ellos sienten a veces agotamiento, es por el factor ritmo y grado de atención que demanda la actividad laboral que ellos realizan.

En conclusión el presente instrumento permitió principalmente la medición de factores externos presentes en el ambiente de trabajo, comúnmente llamados estresores laborales, los cuales son parte de la evolución del Síndrome de Burnout, esto se debe a que cada día en el nivel social aparecen nuevos fenómenos que afectan en el mundo laboral, el más llamativo es la queja de la sociedad, por los que, las personas, dentro de la cultura de acceso a los servicios, exigen, a veces, cosas imposibles que en muchas ocasiones los trabajadores se ven incapaces de poder atender, entre otras cosas, porque no tienen los recursos para dar respuesta, lo que resulta intolerable para los ciudadanos, ya que, ellos asocian a la persona que los está atendiendo como la institución, haciéndola directamente responsable.

## RECOMENDACIONES

- División del trabajo, es decir, que el personal realice diferentes trabajos de vez en cuando, aún en el mismo sector, esto cambia el hábito y rompe la rutina.
- Tomar periodos de descanso.
- Reconocimiento y merito del trabajo realizado por los trabajadores por parte de sus superiores.
- Suministro de información al personal que labora en la institución sobre la normativa de la LOPCYMAT.
- Incentivar a los trabajadores a la participación de los comités de seguridad y salud laboral.
- Efectuar talleres de motivación y liderazgo

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ángel, D. Y Bravo D. (2010) trabajo de grado titulado **“El estrés laboral en relación a las enfermedades ocupacionales de los trabajadores de la seguridad pública de distrito 16 zona NRO 1 del instituto autónomo de policía del estado Anzoátegui”** en el Instituto Universitario de Tecnología Industrial Rodolfo Loero Arismendi (IUTIRLA) Extensión-Barcelona.

Arias F (2006) **Introducción a la metodología científica**. El proyecto de investigación 5ta Edición.

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

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

Barrera, J. y Requena, W. (2009), trabajo de grado Titulado **“Análisis de las Políticas de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui, para Promover el Desarrollo del Personal Administrativo y Lograr el Mejor Cumplimiento de sus Funciones”**.

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

Campos, G. y Gonzales, J. (2009) trabajo de grado sobre **el análisis de las condiciones físicas, suministro de materiales y equipos para el desempeño de las funciones del personal administrativo en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui**.

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

Coa, J. Y Marín, S. (2010) trabajo de grado titulado “**Análisis Del Cumplimiento De La Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo (LOPCYMAT) En La Seguridad Y Salud Laboral En La Empresa Alimentos LBM**” en el Instituto Universitario de Tecnología Industrial Rodolfo Loero Arismendi (IUTIRLA) Extensión-Barcelona.

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
gaceta oficial N° 5.453, 24 de marzo de 2000.

Feldman R. (2006) **psicología con aplicaciones en países de habla hispana** MC Graw hill sexta edición.

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

LEY DE PREVENCIÓN CONDICIONES Y MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO  
(LOPCYMAT) Gaceta oficial N° 38.236, 26 DE JULIO DE 2005.

LEY ORGÁNICA DE TRABAJO n° 6.024, 6 de mayo de 2011.

Lichuck, J. y Chacín, L. (2010) Trabajo De Grado Titulado “**Estrés laboral y desempeño ocupacional, en trabajadores de la empresa SOUMAR MOTORS C.A, Estado Anzoátegui**” en el Instituto Universitario de Tecnología Industrial Rodolfo Loero Arismendi (IUTIRLA). Extensión-Barcelona

Martínez, M y Pérez O. (2006) Trabajo de **Grado “Evaluar el Síndrome Burnout a los empleados del departamento de recursos humanos de la petrolera AMERIVEN S.A Lechería Estado Anzoátegui.**

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

Navarro, A. y Sosa, F. (2010) trabajo de grado en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui titulado **Análisis de la gestión de recursos humanos en el aspecto emocional y psicológico del trabajador en el marco de la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT) caso: Hotel Gaeta**

Pedro G. M. (2001, 25 de julio). **El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención.** Revista PsicologíaCientífica.com.

REGLAMENTO PARCIAL DE LA LEY DE PREVENCIÓN EN EL TRABAJO.  
Gaceta oficial N° 38.596 DEL 3 DE ENERO DE 2007.

Rojas, Z. (2005) Trabajo titulado **síndrome de agotamiento profesional, en el personal de enfermería del hospital universitario “Antonio Patricio Alcalá” Cumana-Estado Sucre del centro de investigaciones psiquiátricas, psicológicas y sexológicas de Venezuela (C.I.P.P.S.V)**

Walter M. (1990) **Teorías de la Personalidad** 4ta Edición Editorial Xalco S.A.

## REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

Anasti (2008). El síndrome de Burnout y el estrés laboral. [Acceso 5 julio de 2011]. Disponible en: <http://www.igooh.com/notas/el-sindrome-de-burnout-y-el-estrés-laboral/>.

Campos, 2006. Causas y efectos del estrés laboral. (Acceso 10 de Julio de 2011) disponible en. [//www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml](http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml)

Vega (2008). Evolución del Síndrome de Burnout. (Acceso: 8 de julio del 2011) disponible en: <http://burnout.comocombatir.com/evolucion-del-sindrome-de-burnout.html> (Acceso 8 de julio del 2011).

## ANEXOS

### CUESTONARIO



A continuación se presentan una serie de preguntas con distintas opciones marque con (X) la opción que considere que es su respuesta, el presente instrumento es con fines académicos y lo que se requiere del mismo es determinar aspectos motivacionales y de desempeño laboral, el cual afecta la jornada laboral.

**a) Edad**

1. Menos de 20 años ( )
2. 21 años a 30 años ( )
3. 31 años a 45 años ( )

**b) Antigüedad Laboral**

1. Menor de 4 años ( )
2. Entre 4 a 6 años ( )
3. Mayor de 6 años ( )

**c) Estado Civil**

1. Casado (a) ( )
2. Soltero (a) ( )
3. Otro ( )

**1) Su puesto de trabajo requiere un desempeño a un ritmo:**

1. Muy rápido ( )
2. Rápido ( )
3. Regular ( )

**2) Su trabajo demanda un grado de atención:**

1. Alto ( )
2. Medio ( )
3. Bajo ( )

**3) Las condiciones de físicas, ambientales, de seguridad y salud laboral para realizar sus deberes son:**

1. Malas ( )
2. Normales ( )

3. Optimas ( )

**4) Siente agotamiento una vez finalizada su jornada laboral:**

1. Siempre ( )
2. A veces ( )
3. Nunca ( )

**5) Las actividades que realiza son de gran responsabilidad:**

1. Siempre ( )
2. A veces ( )
3. Nunca ( )

**6) Le alcanza el tiempo dispuesto en su jornada laboral para cumplir con sus obligaciones:**

1. Siempre ( )
2. A veces ( )
3. Nunca ( )

**7) Tiene conocimiento de si existe un comité de seguridad y salud laboral dentro de la Universidad:**

1. Si ( )
2. No ( )

**8) Disfruta y establece prioridades en su tiempo libre:**

1. Siempre ( )
2. A veces ( )
3. Nunca ( )

**9) Establece prioridades en su jornada laboral:**

1. Siempre ( )
2. A veces ( )
3. Nunca ( )

**10) Es valorado su trabajo por sus superiores:**

1. Siempre ( )
2. A veces ( )
3. Nunca ( )

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

<b>TÍTULO</b>	<b>ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL MARCO DE LA LOPCYMAT CON RESPECTO AL PERSONAL QUE LABORA EN LOS DEPARTAMENTO DE ESTUDIO. CASO: UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO DE ANZOATEGUI</b>
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
<b>Ramírez, Diana</b>	<b>CVLAC: 17.508.462 E MAIL: <i>dianaramirez_04@hotmail.com</i></b>
<b>Morese, Jesús</b>	<b>CVLAC: 20.052.675 E MAIL: <i>morese_023@hotmail.com</i></b>
	<b>CVLAC: E MAIL:</b>
	<b>CVLAC: E MAIL:</b>

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:**


---

 síndrome

---

 Burnout

---

 LOPCYMAT

---

 personal

---

 departamento

---

 estudio

---



---

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

ÀREA	SUBÀREA
<b>CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b>	
	Contaduría Publica

**RESUMEN (ABSTRACT):**

El Síndrome de Burnout, es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional. Quien padece este síndrome, además de encontrarse cansado, desilusionado, malhumorado y hasta agresivo, se convierte de forma progresiva en mal trabajador. Es un síndrome que consta básicamente de tres dimensiones que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional. Se trata de un conjunto de conductas (como el deterioro del rendimiento, la pérdida de responsabilidad, actitudes pasivo-agresivas con los pacientes y pérdida de la motivación, entre otros), en las que se implicarían tanto factores internos (valores individuales y sociales, rasgos de personalidad) como externos (organizacionales, laborales, grupales). Trae consecuencias no sólo desde el punto de vista personal sino también institucional con la aparición de ausentismo laboral, disminución del nivel de satisfacción tanto de profesionales como de pacientes, riesgo de conductas adictivas, alta movilidad laboral, y repercusiones en otras esferas como la familiar. El siguiente estudio tiene como finalidad analizar el Síndrome de Burnout en el Marco de la Lopcyamat con Respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudio. Caso: Universidad De Oriente Núcleo De Anzoátegui. A través de la metodología de investigación descriptiva y de campo. Dentro de las principales conclusiones se tiene que este síndrome se presenta en tareas repetitivas y cuando la antigüedad en el cargo es muy avanzada, además que tiene síntomas psicológicos más que físicos.

---

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

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b>				
<b>Rodríguez, Daysi</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU X</b>	<b>JU X</b>
	<b>CVLAC:</b>	<b>8.304.444</b>			
	<b>E_MAIL</b>	<b>daysi_c_rodriguez@hotmail.com</b>			
	<b>E_MAIL</b>				
<b>Reyes, Lourdes</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS X</b>	<b>TU</b>	<b>JU X</b>
	<b>CVLAC:</b>	<b>8.286.033</b>			
	<b>E_MAIL</b>	<b>Cipa.asociados@gmail.com</b>			
	<b>E_MAIL</b>				
<b>Rondón, Yoselina</b>	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>	<b>8.256.434</b>			
	<b>E_MAIL</b>	<b>yoselinarondon@cantv.net</b>			
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JU</b>
	<b>CVLAC:</b>				
	<b>E_MAIL</b>				
	<b>E_MAIL</b>				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

<b>2011</b>	<b>10</b>	<b>04</b>
<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>

**LENGUAJE. SPA**

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:****ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
TESIS.Burnout.doc	Aplication/ms Word

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

**ALCANCE**

**ESPACIAL:** \_\_\_\_\_ (**OPCIONAL**)

**TEMPORAL:** \_\_\_\_\_ (**OPCIONAL**)

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

**LICENCIADO EN CONTADURÍA**

---

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

**PREGRADO**

---

**ÁREA DE ESTUDIO:**

**Departamento de Contaduría**

---

**INSTITUCIÓN:**

**Universidad de Oriente – Núcleo de Anzoátegui**

---



---



---

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

---

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajo de grado:

---

**“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y sólo  
podrán ser utilizados con otros fines con el consentimiento del Consejo del  
Núcleo respectivo, quien lo participara al Consejo Universitario”**

---

---

---

---

---

Morese, Jesus

**AUTOR**

---

Ramirez, Diana

**AUTOR**

---

Prof. Daysi Rodríguez

**TUTOR**

---

Dra. Lourdes Reyes

**TUTOR**

---

Dra. Yoselina Rondón

**TUTOR**

---

**POR LA COMISION DE TRABAJO DE GRADO**