

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COORDINACIÓN GENERAL DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCIÓN GERENCIA GENERAL**

**TRABAJO DE GRADO
(Gerencia General 2017)**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT)
EN EL DISTRITO ORIENTAL CARÚPANO (PDVSA)
ESTADO SUCRE AÑO 2022.**

**Presentado por:
Lcda. Brunilde Del V. Gómez S.**

**Tutor:
Prof. Luis R. Martínez**

Cumaná, diciembre de 2023

Cumaná, 16 de Junio 2022

Sres.
Comisión Coordinadora
Postgrado en Ciencias Administrativas
Universidad de Oriente, Núcleo Sucre.

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Luis Ramón Martínez, Cédula de Identidad Nº 8.366.538 hago constar que acepto guiar, en calidad de tutor(a), el trabajo de Grado para optar al título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas del(la) participante Brunilde Del Valle Gómez Salamanca Cédula de Identidad Nº V-10462758, perteneciente a la Cohorte 2017 de la mención Gerencia General. Asimismo certifico mi compromiso de dirigir el proceso desde la formulación del Proyecto hasta la defensa final, siguiendo las atribuciones establecidas en el Art. 57 del Reglamento de Postgrado de la UDO.

Mis puntos de contacto son:

Teléfono: 0424-4321460

email: postgradoluismartinez@gmail.com

En caso de algún impedimento, agradecería me fuera informado dentro de los cinco días hábiles posteriores a la reunión de Comisión en la cual se evalúe esta constancia.

Agradeciéndoles su atención se despide de ustedes.



Prof. Luis R. Martínez



ACTA: DEFENSA PRIVADA DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben, profesores Karen Requena, Rafael García y Luis Martínez, miembros del Jurado Examinador, designados por la Comisión Coordinadora de Postgrado en Ciencias Administrativas del Núcleo Sucre de la Universidad de Oriente, reunidos en Sala de Conferencia del Parque Tecnológico, Cumaná, estado Sucre, para evaluar el Trabajo de Grado intitulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT) EN EL DISTRITO ORIENTAL CARUPANO (PDVSA) ESTADO SUCRE AÑO 2022", presentado por el(la) maestrando Brunilde Gomez, titular de la cédula de identidad N° 10.462.753, participante de la cohorte 2017, para optar al título de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas, en la mención Gerencia General; en ejercicio de las atribuciones conferidas en los Artículos 68 al 74 del Reglamento de Postgrado de la Universidad de Oriente, y leído como fue el Trabajo de Grado citado, procedieron a realizar el Acto de Defensa Privada establecido en el Artículo 51 ejusdem.

Siendo las 10:15 a.m., el (la) Tutor(a) Prof(a). Luis Martínez, en su carácter de Presidente del Jurado, dio lectura al procedimiento que habría de seguirse según el protocolo establecido por la Coordinación del Programa para la apertura del acto. Seguidamente, el(la) participante procedió a ofrecer la exposición relativa a los aspectos más relevantes de su trabajo; culminada la exposición y conforme al procedimiento reglamentario, el(la) Presidente del Jurado invitó a los restantes miembros a que procedieran a hacer las preguntas y observaciones, tal y como lo establece el literal "e" del Artículo 74 ejusdem. El primero de los Miembros del Jurado en interrogar fue el(la) profesor(a) Karen Requena, seguidamente el(la) profesor(a) Rafael García y finalmente el(la) Presidente, profesor(a) Luis Martínez

Finalizada la defensa del trabajo a las 11:15 a.m., los miembros del Jurado Examinador procedieron a deliberar en privado para formular un juicio sobre el Trabajo de Grado y su defensa oral, emitiendo el veredicto: APROBADO.

Observaciones:

Se levanta la presente acta en Cumaná, el día 06/12/2023

Prof(a). Karen Requena
C.I. 8.650.458

Prof(a). Rafael Garcia
C.I. 10.462.247

Prof(a). Luis Martínez . Tutor(a)
C.I. 8.366.538

Prof. Rafael Garcia
C.I. 10.462.247
Coordinador del Postgrado



Coordinación de Post-Grado
en Ciencias Administrativas
NÚCLEO DE SUCRE

DEDICATORIA

Primeramente quiero dedicarle la culminación de esta tesis a mi Dios todo poderoso por guiarme, a mi seres queridos (madre) Brunilde Salamanca, a mis hijos Cristóbal Ricardo, Barbara Cristina y a mi nieto amado Luciano Alejandro por ser mi motivación principal .

Gracias a ellos me mantengo firme, constante y en pie de lucha. Los amo infinitamente.

AGRADECIMIENTO

A Dios, padre por guiar mis pasos

A mi madre , hijos , nieto y hermanos. Los amo.

A mis compañeros de trabajo y amigos del postgrado por ser parte de este logro. Nunca olvidaré esos gratos momentos cuando nos reuníamos a estudiar, se les quiere mucho.

A la Universidad de Oriente, mi casa de estudio de pre y posgrado. A todos los profesores que me brindaron sus conocimientos y en especial a mi tutor Msc. Luis Martínez, por su tolerancia y buena disposición para ayudarme en la corrección del trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	iv
UNIVERSIDAD DE ORIENTE.....	ii
RESUMEN.....	ii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2 Objetivos de la Investigación.....	11
1.2.1 Objetivo General:.....	11
1.2.2 Objetivos Específicos:.....	11
1.3 Delimitaciones de la Investigación.....	11
1.4 Limitaciones de la Investigación.....	11
Los resultados que se presentarán están centrados en una sola filial de PDVSA, de tamaño pequeña correspondiente a un Distrito, por lo que los resultados no podrán ser generalizados para el sector petrolero.CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	13
2.1 Antecedentes del Proyecto.....	13
2.2 Bases Teóricas.....	15
Clima Organizacional.....	15
Dimensiones del Clima Organizacional.....	16
Motivación:.....	17
Relaciones Interpersonales:.....	18
Valores Organizacionales:.....	19
Importancia del Clima Organizacional en la Administración de Empresas:.....	19
Determinantes del Clima Organizacional:.....	20
Resultados de un Clima Organizacional Negativo:.....	21
Desgaste Profesional.....	22
Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional:.....	22

Características del Síndrome de Burnout:.....	24
Clima organizacional y Desgaste Profesional (Burnout).....	26
2.3 Aspectos Generales de PDVSA Distrito Oriental División Costa Afuera Oriental.....	27
Visión:.....	27
Misión:.....	27
Objetivos:.....	27
Cadena de Valor:.....	28
Fuente: Gerencia del Distrito Oriental PDVSA Costa Fuera Gas	28
2.4 Bases Legales.....	29
2.5 Definición de Términos Básico.....	31
CAPÍTULO III.....	32
MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1 Nivel y diseño de la Investigación.....	32
3.2 Fuentes de Información.....	33
3.3 Técnicas e Instrumentos.....	33
3.4 Población y Muestra.....	34
3.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis.....	36
CAPÍTULO IV.....	37
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	37
Describir los factores que definen el clima organizacional en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2023.....	57
Identificar los elementos que caracterizan el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2023.....	58
Determinar la relación entre los factores del clima organizacional y el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2023.....	59
Diseñar acciones para fomentar el Clima Organizacional atenuante del desgaste profesional en el Distrito Oriental Carúpano estado Sucre (PDVSA)?.....	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT).....	63
Conclusiones.....	63
Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66

ANEXOS.....	68
HOJAS DE METADATOS.....	73

LISTA DE CUADROS

Cuadro Nro. 1.....	37
Cuadro Nro. 2.....	41
Cuadro Nro. 3.....	44
Cuadro Nro. 4.....	47
Cuadro Nro. 5.....	49
Cuadro Nro. 6.....	52
Cuadro Nro. 7.....	56

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE
COORDINACIÓN DE POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCIÓN GERENCIA GENERAL

Trabajo de grado presentado para optar al título de Magíster Scientiarum en ciencias administrativas, mención gerencia general.

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT)
EN EL DISTRITO ORIENTAL CARÚPANO (PDVSA)
ESTADO SUCRE AÑO 2022.

Autor: Gómez Salamanca, Brunilde Del valle
Tutor: Msc. Luis Martínez

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre el clima organizacional y el desgaste profesional (Burnout) en el Petroleos de Venezuela (P.D.V.S.A). Año 2022. Es un estudio transeccional de campo, con carácter descriptivo – correlacional, los objetivos específicos fueron Describir los factores que definen el clima organizacional en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2022. Identificar los elementos que caracterizan el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2022. Determinar la relación entre los factores del clima organizacional y el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2022. Diseñar acciones para fomentar el Clima Organizacional atenuante del desgaste profesional en el Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre (PDVSA). La población estuvo constituida por 84 trabajadores a quienes se les suministro un cuestionario sobre el clima organizacional y otro sobre el desgaste profesional. el cuestionario de clima organizacional consta de tres dimensiones (motivación, relaciones interpersonales y valores organizacionales, mientras el cuestionario sobre el desgaste profesional consta de tres dimensiones (agotamiento emocional, falta de realización personal y por ultimo despersonalización. Para analizar los datos se utilizó la estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Spearman. En términos generales los resultados muestran características no satisfactorias y un nivel moderado de presencia de desgaste profesional burnout, además de asociaciones significativa entre las variables. Aunque el desgaste profesional o burnout no constituye una problemática importante, el clima organizacional presenta las condiciones que se han identificado como detonadoras del síndrome. Finalmente se proponen acciones sobre el clima organizacional.

Palabras Claves: Clima organizacional, desgaste profesional o burnout, agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización.

INTRODUCCIÓN

Un tema que ha creado gran interés en el campo de la administración y la psicología organizacional ha sido el clima organizacional; factor de gran importancia para las organizaciones que deben subsistir en un ambiente altamente competitivo y demandante, donde la globalización y la disponibilidad de recursos, hacen imperante cada vez mejores servicios y mayor calidad. Cabe destacar, que el escenario laboral actual marcado por la inestabilidad genera unas condiciones que hace que muchos profesionales experimenten frustración y un alto nivel de tensión emocional, que conlleva un aumento de los niveles de desgaste profesional.

Lo psicológicamente importante para el individuo dentro de las organizaciones tiene que ser la forma en la cual percibe su entorno de trabajo, no como otros lo describen, el comprender cómo los trabajadores perciben su trabajo y el clima organizacional se convierte en un paso clave para mejorar su conducta o desempeño, al igual que las relaciones que mantienen con sus compañeros; ya que se puede decir, que las reacciones de los miembros de una organización hacia su trabajo vienen dadas por cómo estos perciben su ambiente laboral, es por ellos que este es un factor determinante, que indica bien sea directa o indirectamente como se sienten los trabajadores dentro de la organización, y sabiendo que si se exige mucho por parte de los gerentes o bien sea por parte de los mismos compañeros de trabajo en cuanto a las actividades, lejos de obtener una mayor productividad, lo único que se conseguirá es provocar desgaste profesional que es una de las consecuencias del estrés laboral. (Sichel, 1994).

Es de destacar que, el desgaste profesional (Burnout) lleva implícito la referencia a una causa disfuncional de deterioro. El mismo consiste, básicamente, en un proceso de pérdida lenta, pero considerable, del compromiso y la

implicación personal en la tarea que se realiza. Esta disminución relevante, puede ocurrir en todos los ámbitos de acción de la persona, aunque se ha estudiado preferentemente en el campo de las profesiones asistenciales y más recientemente se ha extendido a otros tipos de profesiones.

Hoy en día, el síndrome de Burnout es cada vez más frecuente en los profesionales de las áreas administrativas, ya que la dinámica de su trabajo conlleva a elevar la demanda en la calidad de los servicios ofrecidos, en tal sentido se le exige realizar un mayor esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, aunado la situación política, social y económica del país, la cual trajo como consecuencia una emigración general de individuos profesionales hacia otros países, lo que afectó las relaciones interpersonales laborales en los trabajadores que permanecieron en sus trabajos, esto por el cúmulo de actividades que deberían ejecutar, situación que afecta su capacidad, y aumentan las posibilidades de tener estrés o llegar al agotamiento emocional o psíquico.

En vista a la importancia que tienen el clima organizacional y el desgaste profesional (Burnout) para las organizaciones, se tendrá como propósito fundamental en la investigación que se pretende realizar: Analizar los factores del clima organizacional que inciden en el desgaste profesional (Burnout), de los trabajadores del Distrito Oriental Carúpano (PDVSA) Estado Sucre, para el año 2022, con la finalidad de sugerir las recomendaciones pertinentes para lograr las mejoras en las relaciones personales dentro de la empresa, además, brindará acciones para el desarrollo de una gerencia más eficiente, que permita establecer el camino que debe seguir, considerándose un aporte para mejorar el contexto laboral dentro e igualmente que la investigación sirva a otras instituciones públicas. El desarrollo de estas acciones a seguir las garantizara las organizaciones de PDVSA, que integran el Distrito Oriental Carúpano, estado Sucre.

La metodología que se propone para el logro de este proyecto, será de nivel descriptivo, correlacional por rangos de Spearman, con un diseño transeccional de campo. La población objeto de estudio estará representada por los trabajadores del distrito Oriental Carúpano (PDVSA) del Estado Sucre, en cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de información se hará uso de la encuesta, y el instrumento para recoger los datos en la investigación será el cuestionario.

El presente proyecto consta de (4) capítulos estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I. Se define como, problema de investigación, el cual recoge la naturaleza de la investigación. Allí se presenta el planteamiento del problema, se indican los objetivos, la delimitación y limitaciones de la investigación. En el Capítulo II. Marco teórico, se desarrollan algunos aspectos como los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que servirán de apoyo para el estudio, bases legales y por último la definición de términos básicos.

En el Capítulo III. Marco metodológico, se exponen el nivel y diseño de la investigación, las fuentes de información, técnicas e instrumento de recolección de información, población y muestra, técnicas de procesamiento y análisis de la información, validación y confiabilidad del instrumento a ser utilizado. En el capítulo IV. Presentación y análisis de los resultados. Luego las conclusiones y recomendaciones. Por último, se hace mención a las referencias bibliográficas y el anexo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En estos tiempos modernos donde los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender el clima organizacional y aquellos problemas ocupacionales que influyen sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Muchos estudiosos, desde principios del siglo XIX, han puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre la conducta humana. Es así, como han determinado que el clima organizacional es la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad y su satisfacción personal y laboral.

En relación con el clima organizacional, constituye de hecho la personalidad de una institución, en el sentido de que está formado por varias dimensiones que componen su configuración global. En efecto, se reconoce que este condiciona la conducta de un individuo, aunque sus determinantes son difíciles de identificar. Entre algunas de estos factores se tienen las políticas de la dirección, los estilos de liderazgo y la manera de comunicación interna de la organización, entre otros.

No siempre es fácil reconocer las fallas existentes, en el ambiente laboral, Por esta razón, la gerencia debe lograr un acercamiento riguroso con el personal, para así poder identificar los problemas y, llegado el caso, utilizar sus influencias para subsanarlos. Así, cualquier líder de una organización deberá, identificar entre otras causas los agentes que producen estrés, el cual influye en el recurso humano. Se hace necesario, determinar aspectos tales como: ¿A quién se dirige?, y ¿cuáles son las dimensiones que causan la mayoría de los problemas?. Es indudable, que el ser humano es el recurso máspreciado de toda empresa, sin él, sería imposible la existencia de cualquier institución. No obstante, existen otros

aspectos que inciden en la eficiencia organizacional y que afectan la productividad, entre éstos se encuentran: la satisfacción laboral de los trabajadores, la salud física y mental de los mismos, el entorno social y político (Situación del país).

En efecto, toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las aptitudes y características físicas y psicológicas y, a cambio, presenta entornos sociales y físicos que tienen sus particularidades propias. El individuo aparece entonces inmerso dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de la organización. Así, la predicción del comportamiento individual basado estrictamente en las características personales es insuficiente y lleva muchas veces a concluir que las acciones y reacciones depende, en parte, de la situación que presenta el contexto organizacional, lo cual ratifica que la forma de comportarse un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que percibe su ambiente de trabajo y los componentes de la empresa o institución.

Es así como el hombre, como entidad compleja, es capaz de adaptarse a situaciones adversas; no obstante, cuando la frecuencia de éstas supera la velocidad de asimilación o adaptación, se origina una serie de consecuencias que ocasionan un conjunto de perturbaciones orgánicas y psicológicas. Algunas de estas perturbaciones, se producen dentro del mismo ambiente laboral, las cuales ocasionan reacciones inadecuadas como agotamiento físico y emocional que al paso del tiempo pueden llevar al individuo a lo que se conoce como desgaste profesional (Burnout).

Evidentemente, los factores psicosociales que se generan en las empresas y su repercusión directa sobre la salud de los trabajadores han cobrado gran interés a nivel mundial, ya que se relacionan verdaderamente con el acelerado

ritmo de vida cambiante. Dentro de estos factores psicosociales vinculados con el excesivo nivel de exigencia laboral, sobresale como fuente de enfermedad, aparte de la adicción al trabajo y el estrés laboral, el síndrome de Burnout.

El Síndrome de Burnout también conocido como desgaste profesional es definido por Pargo (2002) 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 de trabajo y un sentimiento de inadecuación en las tareas que se han de realizar”

Al respecto, Maslach y Leiter (1997) plantean que el desgaste profesional es un síndrome, cuyas principales características son:

- Una erosión en el compromiso con el trabajo, que implica que el individuo comience a perder la importancia por su trabajo, hay falta de significado, la atracción por el trabajo comienza a ser desagradable, dejando muchas veces de ejecutarlo.
- Una erosión de las emociones. Para ello se debe considerar que las emociones son estados afectivos subjetivos, pero también son respuestas fisiológicas en la acción adaptativa y además son expresiones sociales en las cuales cada quien comunica sus experiencias emocionales internas. Este último componente es en sí la expresión de la emoción; su componente conductual y social (Reeve, 1994). La función esencial de la emoción es la de preparar al ser humano para dar una respuesta conductual adecuada y facilitar su adaptación al entorno social (Reeve,

1994), las expresiones emocionales tienen una potencial función comunicativa y al mismo tiempo pueden provocar reacciones conductuales específicas en otras personas, además de ofrecer indicios acerca de la conducta futura. Cuando se da una erosión en las emociones los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y disfrute desaparecen y son reemplazados por ira, ansiedad y depresión.

- Un problema de ajuste entre la persona y el trabajo, Maslach y Leiter (1997) plantean que las personas tienden a ver el desequilibrio o desbalance como una crisis personal pero que es realmente en el lugar de trabajo donde puede estar el problema. Ello puede generar una “despersonalización en el trabajo”, la cual puede ser entendida como una actitud distante del hombre a su trabajo, que en consecuencia trastoca esta relación, porque desvincula al trabajador de sus funciones, y en cierta medida le hace ajeno a ellas. En ese sentido, la despersonalización se traduce en una creciente insensibilidad caracterizada por una perspectiva calculadora frente a la sociedad, eliminando los lazos de unión entre ella y el individuo (Pappenheim, 1965). Además, un motivo de despersonalización en el trabajo puede ser la falta de vínculo entre la labor que se realiza y la que se desea realizar.

Adicionalmente, hay que agregar que autores como García (2003) o como sus investigadores originales, Maslach, y Leiter (1997), plantean que el síndrome lo padecen principalmente las personas que trabajan en contacto directo con otras personas, que son los llamados profesionales de ayuda, tales como médicos, profesores, entre otros.

El desgaste profesional (Burnout) puede ocasionar en la salud de las personas una serie de consecuencias que son somatizadas por el trabajador y traspoladas a las funciones que este realiza dentro de una organización o

empresa. En este sentido, es tiempo de conocer los estragos que la presencia de este factor puede tener en las organizaciones. Si una institución no cuenta con personal física y mentalmente sano es muy difícil que ésta pueda lograr sus objetivos empresariales de una manera eficiente, ya que éste genera las siguientes consecuencias para la empresa: absentismo, rotación de personal; bajo compromiso laboral; violencia en el centro de trabajo; bajo rendimiento. Las cuales producen en el individuo al final repercusiones negativas en el logro de los objetivos preestablecidos, y que inevitablemente, aunque se presenten de manera individual, sus efectos terminan alcanzando a los compañeros de trabajo y a los clientes.

En Venezuela, no existen estudios amplios ni estadísticas oficiales sobre el Burnout para ilustrar su magnitud. No obstante, hay algunos datos generales sobre el padecimiento del síndrome. Según Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), el 6% de las lesiones laborales diagnosticadas corresponden a este síndrome. Hay que destacar que, el porcentaje señalado deja por fuera a los trabajadores que padecen el Burnout pero lo ignoran y/o no lo han reportado al INPSASEL. Estas circunstancias ratifican la importancia que tiene el abordaje del fenómeno a través del desarrollo de este proyecto de investigación.

Tomando en consideración las dos variables que serán estudiadas, como son clima organizacional y Desgaste Profesional Burnout, se conceptualizan como una respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional, las personas expuestas a contextos laborales caracterizados por la sobrecarga de trabajo son más proclives a desarrollar el síndrome.

Es sabido que, numerosas instituciones nacen con la misión de producir bienes y otras de prestar servicios a terceros, éstas pueden ser: de bienestar a la sociedad, las cuales han de requerir que los trabajadores estén lo suficientemente capacitados para dar respuesta inmediata y efectiva a tales exigencias. Dentro de este tipo de instituciones se pueden mencionar el Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre (PDVSA), el cual tiene como misión desarrollar las reservas de hidrocarburos líquidos y gaseosos del área de influencia del Distrito oriental de manera rentable, segura y sustentable para la corporación, mediante el uso de tecnología de última generación, regidos por el basamento legal vigente, cumpliendo con las normas, estándares de calidad, preservando el ambiente, con personal calificado y comprometido con la soberanía nacional permitiendo de esta manera ser competitivos en el mercado nacional e internacional.

En dicha institución, se vienen generando situaciones de inestabilidad que afecta el clima organizacional e incide a nivel de sus trabajadores, afectando la calidad de vida laboral de los mismos, esta situación tiene repercusiones importantes en la institución, creando secuelas que afectan como lo son los factores de ausentismo, desmotivación del personal, poca eficacia en el aprendizaje de las actividades en sus puestos de trabajo, falta de incentivos al personal, la falta de reclasificación de cargos del personal, apatía hacia el trabajo y despersonalización. Todo lo mencionado, da a pesar que existe personal dentro de la institución que cuentan con una antigüedad mayor a veinte años de servicios, y han permanecido en sus mismos cargos, lo que genera desmotivación en el trabajador. Es posible, que esto sea resultado de un liderazgo poco eficiente; el desconocimiento de las políticas de personal o la no aplicación de los procesos de reclutamiento y selección del personal adecuado.

Las situaciones anteriormente descritas, han generado consecuencias negativas para la institución, evidenciándose con frecuencia conflictos interpersonales entre los trabajadores y los gerentes, sobrecarga de trabajo,

entrega de licencias médicas prolongadas por el solo hecho de no estar en sus puestos de trabajo y dentro de la institución, irrumpiendo así la armonía necesaria para la eficiencia de la misma, lo que ha producido un gran deterioro del clima organizacional y en la conducta laboral. Por lo que se hace necesario estudiar la incidencia en el desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores del Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre (PDVSA). Las evidencias planteadas, reflejan que en la institución es común que se origine una conducta colectiva de apatía, la cual produce falta de motivación, lo que se refleja en el comportamiento de los grupos que determina la descomposición del clima organizacional, en estas circunstancias, el recurso humano se minimiza y con ello se desaprovecha porque no lo valoran.

En vista de lo expuesto, se considera relevante apuntar una interrogante: ¿Cuáles son los factores del clima organizacional que inciden en el desgaste profesional (Burnout) en el Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre (PDVSA)? Interrogante que puede descomponerse en preguntas más específicas, en función de la desagregación de las variables en sus respectivas dimensiones: ¿Qué factores definen el clima organizacional en el Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre (PDVSA)? ¿Qué elementos característicos del desgaste profesional (Burnout) están presentes en el Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre (PDVSA)? ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desgaste profesional en el Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre (PDVSA)? ¿Qué acciones son requeridas para fomentar un Clima Organizacional atenuante del desgaste profesional en el Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre (PDVSA)?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General:

Analizar la Relación entre el clima organizacional y el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Año 2022.

1.2.2 Objetivos Específicos:

- Describir los factores que definen el clima organizacional en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2022.
- Identificar los elementos que caracterizan el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2022.
- Determinar la relación entre los factores del clima organizacional y el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2022.
- Diseñar acciones para fomentar el Clima Organizacional atenuante del desgaste profesional en el Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre (PDVSA).

1.3 Delimitaciones de la Investigación.

La presente investigación abarcara a 84 analistas que laboran en las diferentes Gerencia que integran el Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre (PDVSA), correspondiente al año 2022. Dado a que la población puede manejarse por lo pequeño, será igual a la muestra.

1.4 Limitaciones de la Investigación.

Las limitaciones que se presentan para la aplicación del estudio son las siguientes:

- Dificultad para acceder a los colaboradores y la fidelidad y veracidad de los datos, por tratarse de cuestionarios que ellos deben responder a fin de

evaluarlos.

- Disposición de los colaboradores para someterse a las evaluaciones necesarias.
- Siendo una investigación de tipo descriptivo correlacional la que se pretende trabajar, uno de las principales limitaciones en este tipo de estudios es que los resultados no indican si existe una relación causa efecto entre las variables consideradas.

Los resultados que se presentarán están centrados en una sola filial de PDVSA, de tamaño pequeña correspondiente a un Distrito, por lo que los resultados no podrán ser generalizados para el sector petrolero.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes del Proyecto

A continuación se presentan algunas investigaciones relacionadas con el clima organizacional y el Síndrome de Burnout:

Uno de los estudios que sustenta esta investigación, fue realizado por: Rodríguez Peña, M (1989-0700, UNAPEC) Maestría en Gerencia de Recursos Humanos, cuyo objetivo general fue descubrir la existencia de estrés laboral o Burnout en el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, para esto se evaluaron 37 colaboradores de las áreas que están sometida a mayor condición de estrés por la naturaleza de sus funciones. Se empleó una estudio basado en la descripción de las variables, la cual se complementó con una investigación de campo, enmarcada a la evaluado del personal del área Administrativa (secretarias y Recepcionista) y Salud Ocupacional (Doctores, Enfermeras). En las conclusiones se indican que los empleados de la institución tienen la percepción de que existe un buen clima laboral, por lo tanto, los niveles de estrés detectado son bajos.

Díaz / Savedra 2017 (Universidad Cesar Vallejo –Perú). Realizó un estudio que denominó “Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015”, Su objetivo fue de establecer la relación que existe entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao. Se utilizó la metodología de tipo aplicada con un diseño correlacional, con una muestra de 47 profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, se aplicó el cuestionario de escala de clima laboral para la variable 1 y el Inventario Burnout para la variable 2. Las principales conclusiones muestran que el 46.8% considera

favorable el clima laboral y el 80.9% presenta un moderado riesgo de Síndrome Burnout, en la prueba de hipótesis, se afirmó que existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout.

Zelaya J (2019) Universidad Managua Nicaragua, realizó una investigación cuyo objetivo general fue determinar el estado de los indicadores del Síndrome de Burnout y características clínicas relacionadas en el personal de enfermería de UCI del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, se creó un nuevo instrumento el cual fue adaptado en base a las necesidades del investigador y contenía las características socio laborales. Se concluye, que la mayoría de los participantes eran mujeres, siendo las más afectadas por este síndrome, presentando cansancio emocional y de realización personal en grado alto, una despersonalización medio y la característica clínica más presente se muestra a través del insomnio, el cambio de profesión, gastar mucho dinero y los síntomas de depresión.

La investigación realizada por Álvarez Herly (2015) de la Dirección de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, trató un estudio relacionado con el Estrés laboral, su objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un Núcleo Universitario Público Venezolano, determinando las implicaciones de los factores psicosociales y agentes estresores presentes en las condiciones y medio ambiente de trabajo. Metodológicamente, está basada en una investigación de tipo correlacional, de campo, no experimental. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta, los resultados obtenidos permitieron concluir, que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el ambiente de trabajo.

Estos antecedentes son fuentes que sustentan el proyecto de investigación, motivado a que están enfocados en las mismas variables que serán tratadas en el estudio. También servirán de sustento en base a la metodología que se utilizaron. En tal sentido, tomando estas herramientas, se pretende indagar en la empresa Distrito Oriental Carúpano (PDVSA) Estado Sucre, el clima organizacional y el desgaste profesional (Burnout).

2.2 Bases Teóricas

El análisis bibliográfico que se hizo ratifica esta investigación, por lo que se considera necesario dedicar un apartado al clima organizacional y al desgaste profesional o Burnout, para así conocer las potenciales causas o factores que pueden desencadenar este síndrome dentro de las organizaciones que hacen vida en el Distrito Oriental, División Costa Afuera Oriental.

Clima Organizacional

El clima organizacional es un tema de mucha importancia hoy en día para casi todas las empresas e instituciones, las cuales buscan una continua perfección del ambiente laboral, para así lograr un aumento en la productividad, sin perder de vista el recurso humano.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que se denomina clima o ambiente organizacional, el cual es definido de acuerdo a la perspectiva de los diferentes autores. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, también

puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los empleados y directivos se forman de la organización o empresa a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la misma.

Chiavenato (2001), expresa que: "el clima organizacional depende del estudio del liderazgo utilizado de las políticas y los valores existentes de la estructura organizacional y las características de las personas que participan en la empresa". (150)

Por lo tanto, los gerentes deben tener habilidades y destrezas para influir en el personal, tomando en cuenta sus necesidades e intereses, lo cual permitirá un ambiente agradable que facilite alcanzar las metas establecidas en la organización.

Dimensiones del Clima Organizacional

El comportamiento de los individuos en una organización está bajo la influencia de numerosos estímulos que provienen del medio organizacional. La organización, que constituye en cierta forma una especie de sistema social, está caracterizada por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos. Las mismas son conductuales, surgen y reflejan la cultura, tradiciones y métodos de acción propios de la organización, reflejan el clima laboral.

Brunet (2003) considera que: "es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo". (43)

Por lo tanto, éstas permiten desarrollar en una organización un clima laboral apropiado y eficaz entre todos los empleados y que es producto del reflejo de ella misma. Tomando en cuenta que se trata de los aspectos internos que abarca todos los empleados y externos los que conforman la comunidad y su entorno.

Motivación:

La motivación suele capacitar a los directores a traducir habilidad y oportunidad en el éxito. El tema de la motivación en el trabajo surge en cualquier comentario acerca de la efectividad organizacional, debido a que la productividad y el logro de las metas organizacionales dependen en gran parte de la motivación que tengan los empleados en los niveles jerárquicos superiores e inferiores para realizar sus labores.

Las personas deben interesarse e ingresar a la organización y permanecer en ella, deben realizar las tareas para las que han sido contratadas en forma confiable, deben ir más allá de un desempeño confiable de su función y dedicarse a alguna forma al comportamiento creativo, espontáneo e innovador en el trabajo.

Según Chiavenato (2001): “La motivación es el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionados por la capacidad de satisfacer algunas necesidades individuales”. (595)

Es decir, que la motivación es el resultado de integración de la persona y la situación en que se encuentra, con el fin de lograr las metas propuestas en beneficio de la persona y la organización y está constituida por todos aquellos factores capaces que provocan, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

Motivación es: “el impulso que sienten algunas personas para buscar y lograr objetivos”. (123).

Relaciones Interpersonales:

Las relaciones interpersonales han pasado a constituir un interés en las organizaciones. En este sentido, Robbins (2002), señala que: “en las relaciones entre el gerente y sus subordinados debe prevalecer un alto grado de confianza y respeto”. (250)

En toda organización es muy importante el recurso humano ya que a través de él existen las relaciones interpersonales. De allí que, las relaciones interpersonales se visualizan como la interacción diaria que permite a las personas compartir, cooperar, establecer metas comunes y particulares. En relación a esto, Rodríguez (2005) indica que “la calidad de las relaciones interpersonales vienen dadas por la eficiencia en el proceso comunicacional” (180).

La comunicación permite el enlace entre los seres humanos para así llevar relaciones eficaces y productivas logrando así un mismo objetivo dentro de la organización, ya que, juega un papel fundamental en la organización, abarca todas las áreas de la estructura organizativa, permitiendo que se mantenga unida, al proporcionar los medios necesarios para la transmisión de la información que facilita la realización de las actividades y la obtención de objetivos propuestos de la organización.

Valores Organizacionales:

Toda persona, en sus primeros años de vida va adquiriendo valores que son la base para relacionarse con otros individuos. Tomando en cuenta que provienen de la familia y de todo aquel ambiente donde él se desenvuelve y que determinan el comportamiento en una organización. En este sentido, Koontz y O. (2002), “define los valores organizacionales como reglas o pautas, mediante las cuales una compañía exhorta a sus miembros a tener comportamientos consistentes con sus sentidos y existencias, son propósitos supremos las cuales la organización y sus miembros deben dedicar toda su energía.

Los valores son todo lo útil, deseable o admirable de una persona, familia o grupo, organización o país. Son principios que norman las conductas y ciertos comportamientos específicos que se muestran con orgullo y se defienden. Es así como los valores organizaciones como otras tantas realizadas socio-psicológicas, presuponen una dimensión dinámica en su creación y desarrollo, constituyendo el núcleo referencial para avanzar o retroceder, e incluso experimentar crisis y conflictos de valores, que podrán dar al crecimiento personal si se afronta y se resuelve en coherencias con las aspiraciones más profundas de la realización personal.

Importancia del Clima Organizacional en la Administración de Empresas:

La importancia de clima organizacional proviene de su función como vínculo entre los objetivos de la organización y la conducta de los trabajadores, principalmente en el hecho que presenta en forma global las actitudes, las creencias, los valores de los trabajadores de una organización, debido a su naturaleza se convierten en elementos del mismo clima. Por lo que, muchas organizaciones e instituciones reconocen que uno de sus activos fundamentales

es su factor humano. Para un administrador saber analizar y diagnosticar el clima prevaleciente en una empresa se debe basar en:

- Evaluar de dónde provienen los conflictos e insatisfacciones que conllevan al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- Buscar cambios indicativos para el administrador sobre los elementos hacia dónde debe dirigir sus intervenciones.
- Continuar con el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.

El conocimiento el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planeados, tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento de los miembros de las organizaciones, a través de percepciones afianzadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y el rendimiento profesional, entre otros.

Determinantes del Clima Organizacional:

Los determinantes del clima organizacional son según (Martínez, 2010):

- Relaciones Gerente- Subalterno
- Incentivos

- Participación
- Políticas
- Procedimientos
- Normas
- Seguridad
- Servicios
- Sueldos y salarios
- Naturaleza del trabajo
- Condiciones de trabajo.

Resultados de un Clima Organizacional Negativo:

Los resultados de un clima organizacional negativo son (Martínez, 2010):

- Ausentismo
- Accidentes de trabajo
- Pérdidas de tiempo
- Quejas
- Mayor tiempo extra
- Calidad deficiente
- Sabotajes
- Demoras

Desgaste Profesional

El desgaste profesional también se conoce como agotamiento profesional o síndrome del quemado y Burnout, es una combinación de estresores que tienen su origen en el ambiente laboral y en las características individuales Gil-Monte y Peiró, (1997). De acuerdo con estos autores, el agotamiento profesional es considerado una patología Gil-Monte, (2001), que se deriva de estar expuesto a estrés laboral crónico.

Para la mayoría de autores, el agotamiento profesional se caracteriza por tres dimensiones: el cansancio emocional (pérdida progresiva de energía, fatiga, cansancio, fatiga psicológica), la despersonalización (actitudes negativas, irritabilidad, pérdida de motivación e incompetencia) y la baja realización personal en el trabajo (que involucra respuestas negativas hacia uno mismo y hacia el trabajo) (Maslach, 1981; Gil-Monte 2001). Este síndrome ha sido observado en personal de diferentes profesiones, pero se observa que el fenómeno aparece muy frecuentemente en enfermeras y doctores.

Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional:

En principio se puede plantear que se trata de una reacción que comporta tanto alteraciones somáticas como psíquicas y que se da en aquellos profesionales que de alguna manera proveen una relación de ayuda, como educadores, asistentes sociales y operadores sanitarios, este último grupo de trabajadores y en particular aquellos que operan en el ámbito de la higiene mental y de los drogodependientes han sido los más estudiados. El síndrome de Burnout es una consecuencia del estrés laboral, cuando este se presenta de forma consuetudinaria. Freudenberger (1974), definió este término refiriéndose al

conjunto de síntomas físicos y psíquicos que sufre el personal que tiene trato directo con los usuarios de algún servicio.

En 1986, se redefine el término por Maslach y Jackson como un “Síndrome de agotamiento emocional con deshumanización e insatisfacción personal que aparece en individuos que trabajan con personas” también lo describían como “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y psicológico, una actitud fría y despersonalizada en relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar”.

(Buzzetti, (2005), incluye las dimensiones básicas que se describen a continuación:

- **Agotamiento Emocional:** se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo
- **Despersonalización:** alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos.
- **Realización Personal:** describe la tendencia de auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otro sentido, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo.

Es de resaltar que las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio público, también pueden darse en otros ámbitos

laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, entre otros. El síndrome del Burnout resulta de la presencia de estresores laborales que para el individuo son negativos como los relacionados al inadecuado ambiente físico de trabajo, a la dificultad entre las relaciones interpersonales, a la toma de decisiones, al propio puesto de trabajo, al tipo de profesión, al desarrollo de la carrera, a la tecnología moderna, a la falta o al inadecuado apoyo social, entre otros. No se debe dejar pasar por alto los factores extra laborales y las variables individuales como la edad, el sexo, el estado civil, el tener o no hijos (Dávila 2010).

Características del Síndrome de Burnout:

Por lo general el síndrome de Burnout (Dávila 2010), se caracteriza por:

- Es Insidioso: se impregna poco a poco, uno no está libre un día y al siguiente se levanta quemado, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona (se sale y se entra). Con frecuencia es difícil establecer hasta qué punto se padece el síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y donde ésta la frontera entre una cosa y la otra.
- Se Tiende a Negar: ya que se vive como un fracaso profesional y personal. Son los compañeros los que primero lo notan; lo que representa una baza importante para el diagnóstico precoz.
- Existe una Fase irreversible: entre un 50% y 10%, el síndrome adquiere tan virulenta que resulta irreversible y hoy por hoy, la única solución es el abandono de la asistencia. Durante el desarrollo de la profesión hay bajas. Por esta razón merece la pena realizar medidas preventivas, ya que con frecuencia el diagnóstico precoz es complicado y la diferencia entre un

simple desgaste y el síndrome es muy sutil.

Da Silva (2001)¹, expresa que el Burnout se asocia en sus génesis con algunas características laborales objetivas tales como:

- Sobrecarga de trabajo se asocie o no a valoración subjetiva de demanda laboral. Se incluyen aquí los horarios de trabajo prolongados (sobrecarga cuantitativa, multiempleo) o mal distribuidos.
- Malas condiciones de trabajo y sobre todo uno de los factores determinantes más importante para la desmotivación es la mala remuneración económica y las condiciones materiales del lugar de trabajo (incluida la seguridad física) la primera directamente relacionada con renunciaciones.
- Estrés laboral médico por la ambigüedad y el rol de conflicto. En médicos que emplean más tiempo en trabajo clínico las puntuaciones son muy altas por lo que Maslach y Jackson (1986), sostienen como estrés interpersonal. Dentro de la medicina es más alto entre aquellos que atienden enfermos con patologías graves, crónicas, incurables o terminales, lo que implica una sobrecarga emocional.
- Entrenamiento insuficiente.
- Desconocimiento de la estructura organizacional del lugar de trabajo (factor que se ha identificado como preventivo de la despersonalización). La ausencia de un programa de inducción y orientación para los nuevos empleados ha demostrado ser un factor negativo (Da Silva, 2001).
- La sobrecarga que significan las tareas administrativas sobrecargadas.

Los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En las burocracias

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

Clima organizacional y Desgaste Profesional (Burnout).

La estabilidad emocional dentro de un grupo de trabajo es fundamental, hablando en términos organizacionales. A lo largo de la historia han sido las mismas organizaciones quienes se han visto lastimadas por la falta de conocimiento en el manejo de las emociones producidas dentro de las diferentes experiencias laborales.

De esta misma forma debe entenderse que el eficaz funcionamiento de los trabajadores es la fuente de donde emanarán los recursos para obtener los buenos resultados de una organización. En este sentido, la armonía de los trabajadores que la componen es indispensable, ya que, ésta será la herramienta que permitirá que cada trabajador tenga la disposición positiva para ejecutar las actividades de las cuales son responsables.

2.3 Aspectos Generales de PDVSA Distrito Oriental División Costa Afuera Oriental.

Visión:

Ser una organización de reconocimiento internacional en la explotación racional y eficiente de reservas de hidrocarburos líquidos y gaseosos de yacimientos Costa Afuera, apoyados en una tecnología de última generación, que contribuya a la consolidación de Venezuela como potencia energética mundial e impulsando los ejes estratégicos de la Nación.

Misión:

Explotar racionalmente las reservas de hidrocarburos líquidos y gaseosos de los yacimientos ubicados en los espacios acuáticos de la zona económica exclusiva y la plataforma continental del área de responsabilidad del Distrito Oriental, de manera rentable, segura, transparente y con tecnología de avanzada, regidos por el basamento legal vigente y protegiendo el ambiente, fundamentado en los valores éticos y socialistas del personal y su alta capacidad técnica, a fin de mantener la soberanía nacional, con el firme propósito de generar bienestar social y económico, enmarcado en el Plan Siembra Petrolera.

Objetivos:

- Cumplir con el compromiso volumétrico de 300 MMPCN/D, privilegiando el uso del gas natural para consumo interno a fin de apalancar el desarrollo nacional.
- Garantizar la interfase del proceso de Producción en el Distrito Oriental de los 300 MMPCN/D establecidos en el Esquema de Producción Acelerado (EPA) con todas las Gerencias Involucradas.
- Garantizar la continuidad de la Fase I del PMS establecido en el Plan de Explotación mediante el estudio, diseño y construcción de pozos.
- Desarrollar reservas probadas actuales de hidrocarburos de manera

rentable, segura y con tecnología de avanzada.

- Velar por el traslado de equipos, materiales y herramientas asociados a Operaciones logística (Aérea, Marina y Terrestre) para la perforación de los campos gasíferos (Dragón y Patao) del PMS.
- Garantizar el procesamiento e interpretación de datos metoceanicos, geofísicos y geotécnicos, en el área de influencia del PMS.
- Evaluar y Mitigar Riesgos de Seguridad e Impactos Ambientales en las Operaciones de los Campos Dragón y Patao.

Cadena de Valor:



Fuente: Gerencia del Distrito Oriental PDVSA Costa Fuera Gas

2.4 Bases Legales

El Desgaste Profesional (Burnout) está vinculado a ciertas actividades laborales y a las condiciones en las cuales se desarrollan. Debido a las consecuencias sobre la salud y la calidad de vida del afectado, el marco legal en

el que se basa el estudio de este fenómeno no es distinto al utilizado para analizar cualquier enfermedad o riesgo ocupacional.

Dentro del marco legal se tiene **la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)** la cual establece en su:

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 puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras 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 y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

Como se ha expuesto en el marco teórico, los factores desencadenantes del Burnout se derivan de las condiciones en las cuales el trabajo se realiza, por lo que el estado debe prestar atención a esas circunstancias.

Definido el Burnout como una consecuencia de los riesgos psicosociales, todo patrono o patrona, tanto de empresas públicas o privadas, queda obligado a prevenir las causas que generan este síndrome, y esa prevención pasa por el estudio de las condiciones específicas que lo producen en una determinada organización, la cual otorga relevancia a investigaciones como la que se realizará, en PDVSA Distrito Oriental Carúpano.

El Artículo 70 de la LOPCYMAT, define enfermedad ocupacional en los siguientes términos: 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.

A efecto del citado artículo, deberán efectuar la declaración ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y los sindicatos en los formatos elaborados por el Instituto, el cual se expone en la Norma Técnica para la Declaración de Enfermedad Ocupacional (NT-02-2008). Como anexo a esta norma se encuentra el listado de enfermedades ocupacionales, entre las cuales se mencionan, como “afecciones por factores psicosociales” el Síndrome de Burnout (Código 070-03).

Esta norma reconoce un aspecto importante para el desarrollo de esta investigación: el carácter de Burnout como enfermedad ocupacional.

2.5 Definición de Términos Básico

Burnout: “Respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”. (Gil-Montes y Noyola 2001).

Cansancio emocional: “Agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto ‘diario’ y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo.” (Gil-Monte y Noyola 2001).

Desgaste Profesional: El desgaste profesional también se conoce como agotamiento profesional o síndrome del quemado, es una combinación de estresores que tienen su origen en el ambiente laboral y en las características individuales (Gil Monte y Peiró, 1997).

Despersonalización: “Desarrollo de sentimientos negativos, de actitud y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo” (Gil-Monte, 2001: documento en línea).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Nivel y diseño de la Investigación.

La presente investigación fue de carácter descriptivo, ya que, el propósito es describir situaciones y hechos, tal como se presentan en la realidad prevaleciente en el momento de realizarse la investigación por cuanto permitirá describir y medir

la relación entre las variables clima organizacional y el desgaste profesional (Burnout) en el Distrito Oriental Carúpano (PDVSA). En tal sentido, Bavaresco (2001: 26) señala que “la investigación descriptiva consiste en describir sistemáticamente características homogéneas de los fenómenos estudiados sobre la realidad”. De esta forma este nivel de investigación se orienta a seleccionar la información relacionada con el estado real de la situación y el diseño de la investigación es el plan metodológico que orientará el estudio. Para este caso: será de campo, es decir, se observan las variables para analizarlas y explicarlas. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2003; 191) plantean “son aquellas que recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único”.

En efecto, se indago las variables clima organizacional y desgaste profesional (Burnout) en los trabajadores del Distrito Oriental Carúpano (PDVSA) Para observar cómo se comportan en la institución en estudio. El estudio fue de campo, porque se verificaron los hechos en un lugar determinado. Al respecto, señala Arias (2006: 28), que “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular las variables”.

En líneas generales, el comportamiento de los individuos se detecta verazmente en el lugar donde ocurren los hechos.

3.2 Fuentes de Información.

Las fuentes primarias, son de donde se recogen los datos, en este caso fue la conformada por los trabajadores del Distrito Oriental Carúpano (PDVSA), en la entrevista y la aplicación del instrumento. Las fuentes secundarias, están conformadas por la recopilación de información para el desarrollo de esta investigación, las cuales proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de estudios, libros, artículos de

publicaciones periódicas, tesis, documentos oficiales, artículos periodísticos, páginas en internet, entre otros.

3.3 Técnicas e Instrumentos.

En la investigación se propone de cuestionarios el cual se le entregó a cada uno de los empleados de manera individual. Estos cuestionarios se encuentran dentro del contexto individual ya que los mismos recogieron los datos necesarios para el análisis del estudio propuesto.

Todo instrumento de recolección de datos debe resumir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad. Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir.

La validación del instrumento se obtuvo a través del juicio de expertos, actividad que se revisó en todas las fases de la investigación, a fin de someter el modelo a la consideración y juicio de conocedores de la materia en cuanto a metodología se refiere, y así facilitar el montaje del instrumento, tanto de forma como de fondo, con el fin único de su evaluación, y así hacer las correcciones que tuvieran lugar, para garantizar la calidad del modelo. Cada experto recibió una planilla de validación, donde se recogió la información.

3.4 Población y Muestra.

Este punto se hace referencia a las personas verdaderamente involucradas con el desarrollo de la investigación, las mismas aportarán los datos necesarios para comprobar las variables clima organizacional y Burnout; y estuvo estructurado por los aspectos que determinan la población o la muestra.

La población se define como el universo conformado por el conjunto de elementos que poseen características y atributos parecidos. En la investigación estuvo representado por 84 trabajadores (Nómina empleados, Analistas) de PDVSA. Tamayo y Tamayo (2001: 176) expresa que “la población consiste en la totalidad de un fenómeno de estudio, que poseen elementos que comparten una característica determinada”. Tal como lo plantea el autor, la población es la totalidad o universo de todos los casos o sujetos que presentan las mismas características.

Con referencia a lo anterior Hernández, Fernández, y Baptista (2006: 69), expresan que:

“Cuando la amplitud de la población es inferior a 90 sujetos, el investigador recaba la información de la clase íntegra en relación con el problema, ya que la clase forma una sola unidad de análisis.”

La población del Distrito Oriental Carúpano PDVSA queda estructurada por los 84 empleados adscritos a las diferentes gerencias (Mantenimiento Operacional, Operaciones de Producción, Servicios generales, Infraestructura de Procesos y Superficies, Planificación, Perforación, Desarrollos de Yacimientos, Recursos humanos, Ambiente, Seguridad Industrial, Salud, Finanzas y Desarrollo Social), distribuidos de la siguiente manera:

En el caso de la muestra, esta es una parte de la población que se utiliza para llevar a cabo la investigación. Sabino (2000:.83), señala en un sentido amplio “la muestra no es más que una parte del todo o universo que sirve para representarlo”. En la presente investigación se tomó la totalidad de la población de Analistas, en virtud de que no existen limitaciones dado el pequeño número de trabajadores, lo cual lo hace perfectamente manejable para el investigador, por lo tanto no se determinará muestra.

Las fuentes primarias, son de donde se recogen los datos, en este caso fue la conformada por los trabajadores del Distrito Oriental Carúpano (PDVSA), en la entrevista y la aplicación del instrumento. Las fuentes secundarias, están conformadas por la recopilación de información para el desarrollo de esta investigación, las cuales proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de estudios, libros, artículos de publicaciones periódicas, tesis, documentos oficiales, artículos periodísticos, páginas en internet, entre otros.

3.5 Técnicas de Procesamiento y Análisis.

Las técnicas de recolección de información, son los recursos utilizados para facilitar la recolección y el análisis de los acontecimientos; éstas varían de acuerdo a los factores que se pretenden valorar. Para la investigación se utilizó la técnica de recolección de información, la encuesta, que para Muñoz (1998: 102), es la recopilación de datos concretos dentro de un tópico específico y mediante el uso de cuestionarios o entrevista con preguntas y respuestas precisas que permiten hacer una rápida tabulación y análisis de la información.

Una vez utilizados los instrumentos de recolección de información, se procedió a procesar y analizar la misma mediante el uso de las herramientas estadísticas. Para ello, se aplicó la clasificación, codificación y tabulación de los datos, los cuales se presentarán en cuadros expresados en valores absolutos y porcentuales, para realizar el análisis e interpretación de las dimensiones que componen las variables de clima organizacional y desgaste profesional así como las de mayor incidencia para que se presenten ambos fenómenos.

CAPÍTULO IV

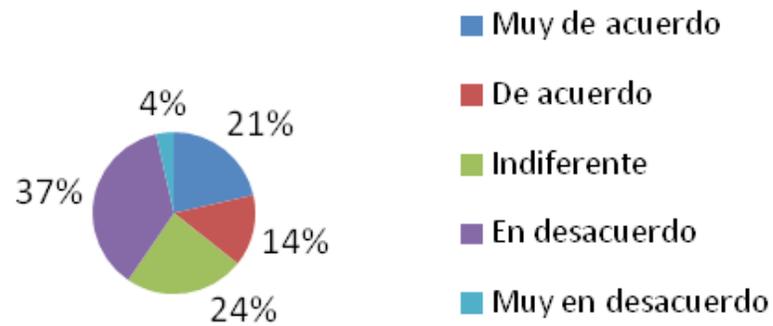
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Cuadro Nro. 1

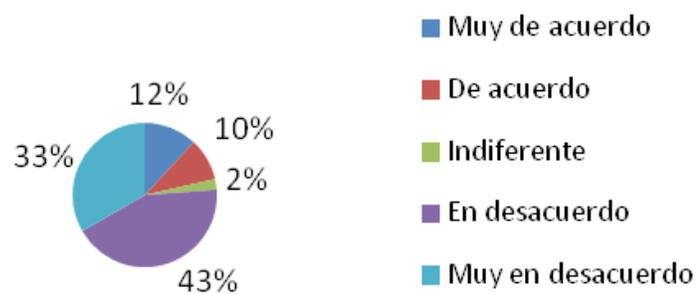
Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Me agrada el trabajo que realizo	18	12	20	31	3
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

Me encuentro motivado a realizar mi trabajo todos los días	6	4	5	30	35
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Me cansa de realizar siempre el mismo trabajo	38	16	12	8	10
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Me siento satisfecho(a) con los beneficios que percibo	10	8	2	36	28

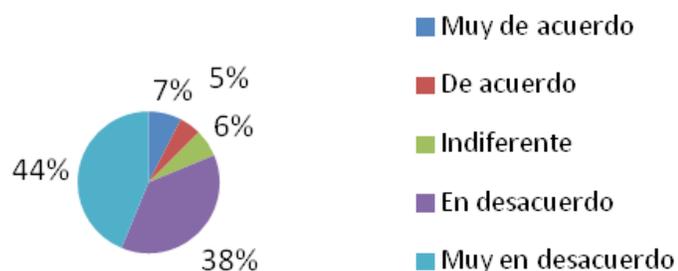
Me agrada el trabajo que realizo.



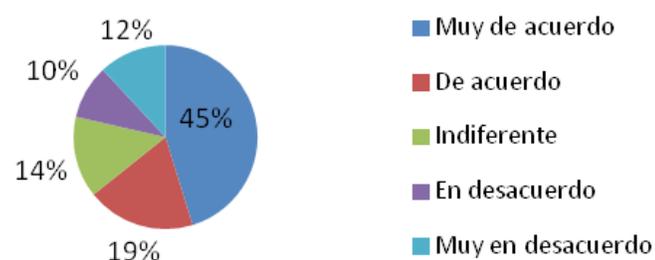
Me siento satisfecho(a) con los beneficios que recibo.



Me encuentro motivado a realizar mi trabajo todos los días.



Me cansa de realizar siempre el mismo trabajo.



En el cuadro 4 se muestra la percepción de los empleados de PDVSA Distrito Oriental Carúpano, estado Sucre en relación con el indicador Satisfacción Personal evaluado en las preguntas 1 al 4.

En cuanto a la pregunta 3, que evalúa la opinión de los trabajadores en relación con el cansancio que puedan sentir ante lo rutinario del trabajo que realizan, 38 trabajadores, es decir el 45,24% consideran que están muy de acuerdo y de acuerdo con esta aseveración 4 trabajadores que representan 4,76%. Se contrapone un 21,42% que dice estar en desacuerdo. Lo que significa que hay 12 trabajadores que no se sienten cansados ante la habitual de su trabajo.

En relación con los resultados obtenidos en las preguntas 1, 34 trabajadores representando un 40,47 % manifestaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo con el agrado que sienten hacia el trabajo que realizan en contraposición con un 35,72 % , 30 trabajadores , que consideran estar muy de acuerdo y de acuerdo mientras que 20 trabajadores, representando un 23,81% opinaron que le es indiferente.

De igual forma, para la pregunta 2, 10 trabajadores, esto es 11,90 % están muy de acuerdo y de acuerdo en que se sienten motivados a realizar su trabajo todos los días mientras que un gran porcentaje, el 81,25% dicen sentirse en desacuerdo y muy en desacuerdo con este planteamiento. 5 trabajadores que representan el 6, 25% se muestra indiferente ante la motivación que pueda sentir hacia su trabajo.

En cuanto a la pregunta 3, que evalúa la opinión de los trabajadores en relación con el cansancio que puedan sentir ante lo rutinario del trabajo que realizan, 32 trabajadores, es decir el 66,67% consideran que están muy de acuerdo y de acuerdo con esta aseveración. Se contrapone un 31,25% que dice estar en desacuerdo. Lo que significa que hay 15 trabajadores que no se sienten cansados ante la habitual de su trabajo.

Para la pregunta 4 que mide el nivel de satisfacción que sienten los trabajadores ante los beneficios que perciben por el trabajo que ejecutan 18

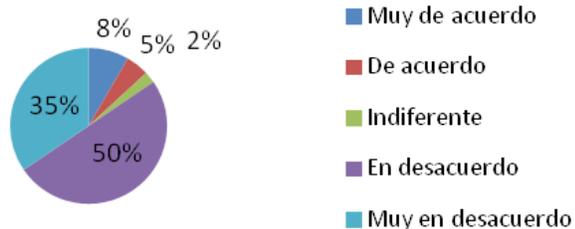
trabajadores es decir, el 21,42% dicen sentirse muy de acuerdo y de acuerdo con este beneficio mientras que un gran porcentaje, el 76,19% opina estar muy en desacuerdo y en desacuerdo con este beneficio, el 2,39% le es indiferente.

Ante esta situación, se visualiza en el primer bloque de respuestas que los trabajadores no se sienten satisfechos en el aspecto personal con los factores motivadores de su trabajo.

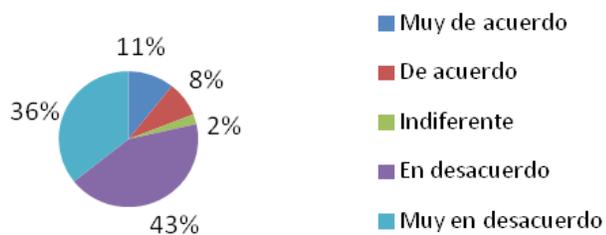
Cuadro Nro. 2

N°	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	He visto cumplidas mis expectativas en relación a mi trabajo	7	4	2	42	29
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
6	He crecido profesionalmente en mi trabajo	9	7	2	36	30
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
7	Mis capacidades profesionales son usadas de la forma más provechosa en ejercicio de mi trabajo	12	8	2	38	24

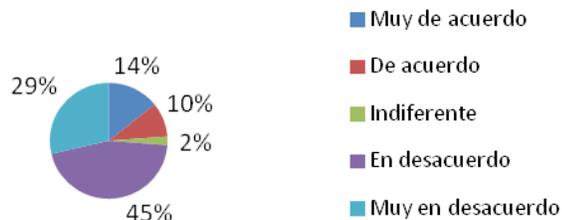
He visto cumplidas mis expectativas en relacion a mi trabajo.



He crecido profesionalmente en mi trabajo.



Mis capacidades profesionales son usadas de la forma mas provechosa en ejercicio de mi trabajo.



En relación con el indicador satisfacción en el trabajo, el análisis del cuadro N° 5, en el que se evalúa las preguntas 5 a 7, un 18,65% representado en este caso por 16 trabajadores consideran en conjunto estar muy de acuerdo y de acuerdo en que han visto cumplida sus expectativas en relación con su trabajo, que han crecido profesionalmente y consideran además que sus capacidades profesionales son utilizadas en forma provechosa en el ejercicio de su trabajo. Esta posición tiene una contrapartida de 66 trabajadores entre el 79 % y de los encuestados, quienes opinaron que están en desacuerdo y muy en desacuerdo con estas afirmaciones. Solo 2 trabajadores les es indiferente si se sienten satisfechos o no en su trabajo habitual.

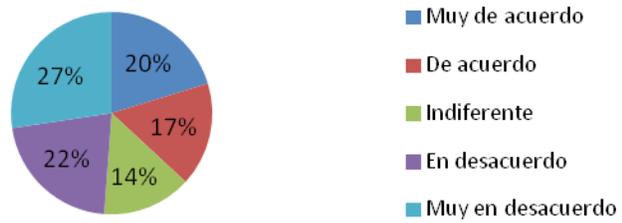
Cuadro Nro. 3

N°	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
8	Me siento satisfecho (a) con el ambiente físico que existe dentro del área de trabajo	4	4	8	32	36
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
9	El orden y la limpieza son aspectos importantes en mi lugar de trabajo	30	18	16	12	8
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
10	La iluminación es adecuada en mi ambiente de trabajo	17	14	12	18	23
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
11	Prevalece una atmósfera amistosa en mi lugar de trabajo	18	15	17	16	18

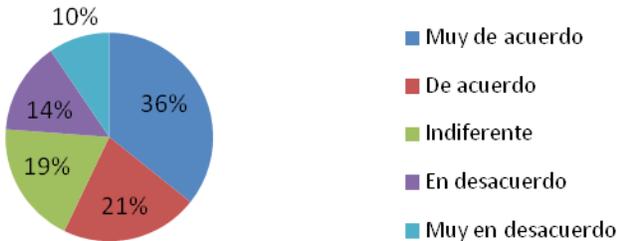
Me siento satisfecho (a) con el ambiente físico que existe dentro del área de trabajo.



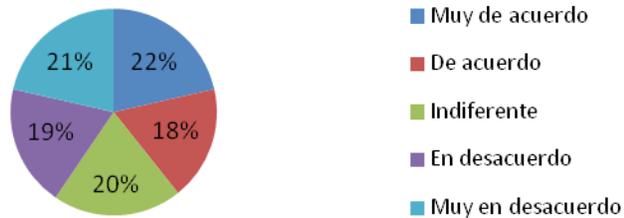
La iluminación es adecuada en mi ambiente de trabajo.



El orden y la limpieza son aspectos importantes en mi lugar de trabajo.



Prevalece una atmósfera amistosa en mi lugar de trabajo.

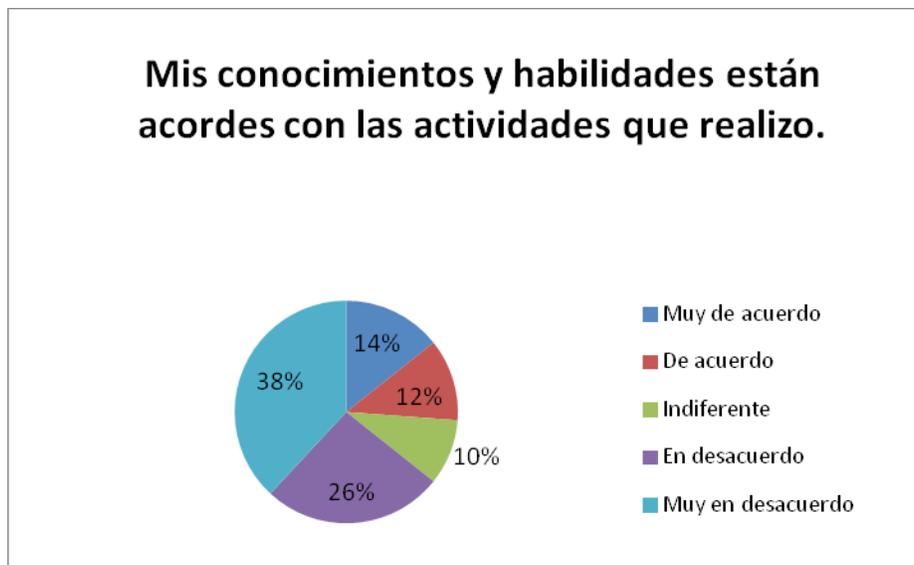


Análisis e Interpretación. El resultado reflejado en el cuadro 6, detalla la opinión de los trabajadores encuestados en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre en relación con las preguntas 8 a la 11, las cuales están referidas a la adecuación a las condiciones de trabajado. Es así que se puede observar que entre un 35,71% del personal que están de acuerdo y un 48,51% están en desacuerdo en que se sienten satisfechos con el ambiente físico que existe en su área de trabajo, consideran que el orden y la limpieza son aspectos importantes además que la iluminación no es adecuada y que prevalece una atmósfera de ansiedad e irritabilidad por la falta de aires acondicionados en las oficinas (Alta temperatura) , un 15,77% les es indiferente esta situación.

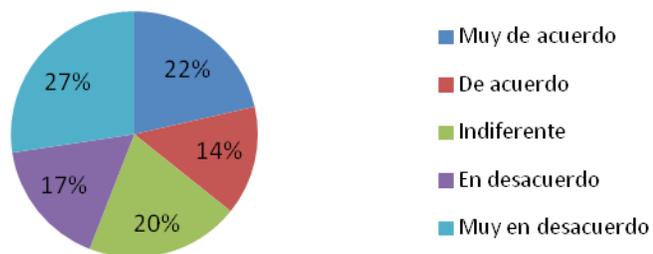
Lo anterior refleja que los trabajadores consideran que las condiciones de trabajo no les parecen adecuadas, por lo que se puede observar que los empleados en su mayoría tienen una percepción negativa , ya que el ambiente donde laboran no reúne las condiciones básicas para realizar sus funciones.

Cuadro Nro. 4

N°	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
12	Mis conocimientos y habilidades están acordes con las actividades que realizo.	12	10	8	22	32
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
13	Cuando te encomiendan una tarea conoces como hacerla con rapidez y eficiencia.	18	12	17	14	23



Cuando te encomiendan una tarea conoces como hacerla con rapidez y eficiencia.



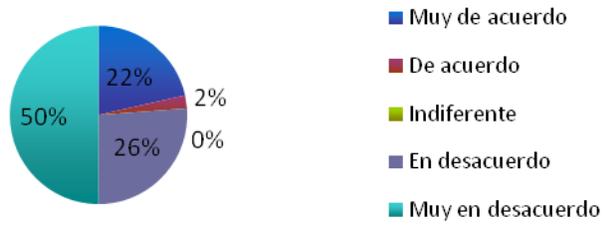
Análisis e Interpretación. El resultado reflejado en el cuadro 6, detalla la opinión de los trabajadores encuestados en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre en relación con las preguntas 8 a la 11, las cuales están referidas a la adecuación a las condiciones de trabajado. Es así que se puede observar que entre un 35,71% del personal que están de acuerdo y un 48,51% están en desacuerdo en que se sienten satisfechos con el ambiente físico que existe en su área de trabajo, consideran que el orden y la limpieza son aspectos importantes además que la iluminación no es adecuada y que prevalece una atmósfera de ansiedad e irritabilidad por la falta de aires acondicionados en las oficinas (Alta temperatura) , un 15,77% les es indiferente esta situación.

Lo anterior refleja que los trabajadores consideran que las condiciones de trabajo no les parecen adecuadas, por lo que se puede observar que los empleados en su mayoría tienen una percepción negativa, ya que el ambiente donde laboran no reúne las condiciones básicas para realizar sus funciones.

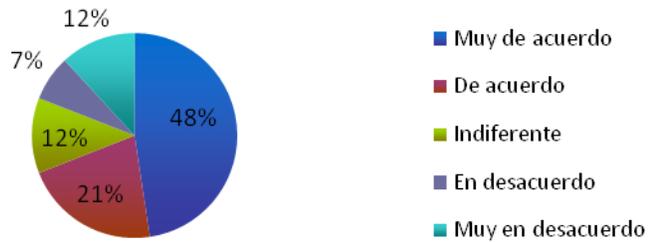
Cuadro Nro. 5

N°	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
14	Considero que las tareas que realizo están acordes con el cargo que desempeño.	18	2	0	22	42
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
15	Conoces las funciones del cargo que desempeñas actualmente.	36	17	6	16	9
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
16	El desempeño de tus funciones se evalúa formalmente.	40	18	10	6	10

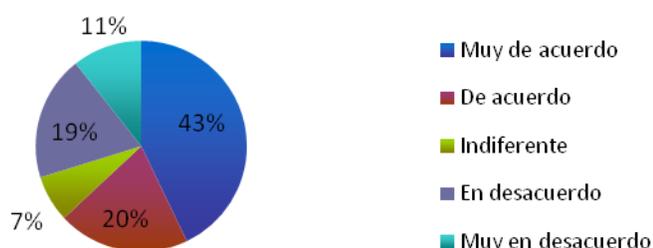
**Considero que las tareas que realizo
están acordes con el cargo que
desempeño.**



**El desempeño de tus funciones se
evalúa formalmente.**



Conoces las funciones del cargo que desempeñas actualmente.



En el cuadro 8 se recoge la opinión de los trabajadores en cuanto a la variable en relación con el Eficiencia en el desempeño. Se conoció que el 23,81% de los trabajadores está muy de acuerdo y de acuerdo con que las tareas que realizo están acordes al cargo que desempeño. Mientras que el 76,19% está en desacuerdo o muy desacuerdo con este planteamiento.

Se les pregunto a los trabajadores si conocían las funciones del cargo que desempeñan actualmente, estos expresaron en un 67,10% estar de acuerdo y muy de acuerdo. Mientras que el 29,76% expresó estar en desacuerdo o muy desacuerdo. El 7,14% les es indiferente conocer las funciones que les tocan desempeñar.

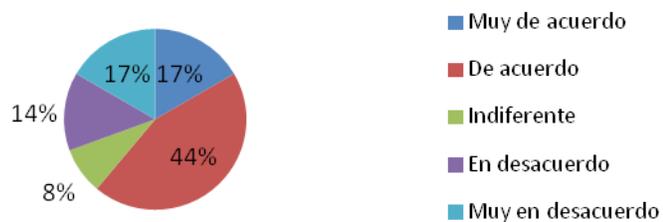
Por otra parte, también se les pregunto sobre si el desempeño de sus funciones, se evalúa formalmente, el 69,05% de los trabajadores expresó estar de acuerdo y muy de acuerdo. Mientras que el 19,04% expresó estar en desacuerdo y muy desacuerdo. En tanto el 11,90% contesto que les es indiferente si se le evalúa o no su desempeño.

El resultado observado en el cuadro N° 8 refleja una posición muy acuerdo en cuanto a que su desempeño de sus funciones se evalué formalmente. Es de destacar que en toda organización el esfuerzo que hace un trabajador para desempeñar bien su trabajo, se debe a que estos deben ser evaluado para que los trabajadores luchan o se esfuerzen por realizar excelentemente sus funciones trayendo beneficios tanto individuales como institucionales.

Cuadro Nro. 6

N°	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
17	Te sientes integrado en tu área de trabajo.	12	32	6	10	12
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
18	La comunicación entre los miembros de la empresa es adecuada y razonable.	6	38	6	10	12
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
19	Te sientes a gusto con tus compañeros fuera y dentro del trabajo.	7	40	9	8	10
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
20	Tus compañeros y supervisores toman en cuenta y valoran tus aportes e ideas.	17	11	0	40	8
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
21	Tu supervisor se preocupa por que entiendas bien tu trabajo.	0	6	0	28	38

Te sientes integrado en tu área de trabajo.



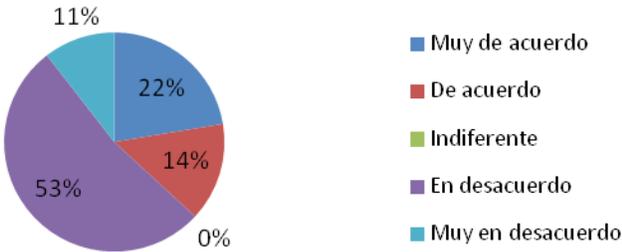
Te sientes a gusto con tus compañeros fuera y dentro del trabajo.



La comunicación entre los miembros de la empresa es adecuada y razonable.



Tus compañeros y supervisores toman en cuenta y valoran tus aportes e ideas.





En el cuadro 9 se recoge la opinión de los trabajadores en cuanto a la variable en relación con el Trabajo en equipo. Se conoció que el 52,59% de los trabajadores está muy de acuerdo y de acuerdo con que se sienten integrados en su área de trabajo. Mientras que el 26,19% está en desacuerdo o muy desacuerdo con este planteamiento. El 7,14% les es indiferente sentirse integrado en su área de trabajo.

Se les pregunto a los trabajadores sobre la comunicación entre los miembros de la división adecuada y razonable, estos expresaron en un 53,24% estar de acuerdo y muy de acuerdo. Mientras que el 26,19% expresó estar en desacuerdo o muy desacuerdo. El 7,14% (6) trabajadores consideran que no se sienten a gusto fuera y dentro de su trabajo.

Por otra parte, también se les pregunto si se sienten a gusto con sus compañeros tanto dentro como fuera del trabajo, el 41,43% de los trabajadores expresó estar de acuerdo y muy de acuerdo. Mientras que el 58,57% expresó estar en desacuerdo y muy desacuerdo.

Como se observa en cuadro N° 9 en los ítems relacionado con que si su supervisor se preocupa porque entiendas bien tu trabajo la emisión de opinión fue en desacuerdo, sin embargo, la comunicación entre los miembros de la división es adecuada y razonable se mantuvo en de acuerdo, lo cual quiere decir que un número significativo dio por sobre entendido que si interviene el proceso de la comunicación.

Por lo anterior, se puede determinar, que trabajar en equipo siempre permite alcanzar los objetivos propuestos. Al respecto es importante destacar que el equipo de trabajo es una suma de esfuerzo para la consecución de objetivos determinados.

Cuadro Nro. 7

N°	Preguntas	Muy de acuerdo	%	De acuerdo	%	Indiferente	%	En desacuerdo	%	Muy en desacuerdo	%	Total Absoluto
29	Conoce las políticas de PDVSA Distrito Oriental Carúpano	35	41.67	22	26.19	0	0	11	13.1	16	19.05	84
30	Las políticas se aplican rigurosamente y de forma equilibrada.	28	33.33	20	23.81	0	0	12	14.3	24	28.57	84

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro 14 se evidencia el 62,50% están en muy de acuerdo y de acuerdo en cuanto a la aplicación de las políticas rigurosas y equilibradas, mientras que el 37,50% opina estar en desacuerdo y muy en desacuerdo en cuanto conocer las políticas dentro de la institución en estudio. Como se evidencia la institución cuenta con políticas compartidas con sus empleados por lo que existe un compromiso y cohesión institución – empleados, por otro lado, existe mucha deficiencia para estimular el clima organizacional teniendo un impacto sobre el rendimiento de manera positiva.

En síntesis, se puede apreciar que dentro del Clima organizacional de PDVSA, Distrito Oriental Carúpano del estado Sucre, la motivación, las relaciones interpersonales y valores organizacionales son dimensiones con posición en positivas que requiere ser divulgadas a todos los niveles para su dominio total. No obstante, parece que existen inconsistencias interculturales dentro de los empleados del PDVSA, la imagen que las personas tengan de la institución a la que pertenecen es tan importante como la imagen que cada persona tiene de sí misma. Saber si se tiene visión de futuro, y si se sabe para dónde se va y la forma de lograrlo, esto no solo da confianza, sino que permite aportar sentido de pertenencia a toda la organización. De allí la importancia de conocer la percepción de los individuos tienen acerca de lo que la organización aspira ser (Visión) y lo que tiene que hacer (Misión), así como los principios y valores que rigen toda su actividad en procura de conseguir los objetivos de la institución.

En vista de lo expuesto por estos datos se evidencia que un porcentaje considerable de los trabajadores del PDVSA, la muestra tener poca satisfacción por el trabajo que allí realizan.

Describir los factores que definen el clima organizacional en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2023.

Un clima organizacional estable, es una inversión a largo plazo, en tal sentido los responsables de las gerencias en PDVSA, deben percatarse al medir al activo (recurso humano), valorando los factores que afectan al clima organizacional, identificándolos como:

- Los aspectos individuales de los empleados en el que se consideran las actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización.
- Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, Cultura organizacional normas y papeles.
- La motivación, necesidades, los valores, la colaboración, esfuerzo y refuerzo.
- Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo, el empoderamiento.
- La estructura con sus macro y micro dimensiones y los valores.
- Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación, la colaboración, el proceso de toma de decisiones y la Resolución de conflictos.

Estos elementos determinan el rendimiento del personal en función de alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo, considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión. Desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y absentismo.

Identificar los elementos que caracterizan el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2023.

En este estudio se determinó, que la mayoría de los trabajadores encuestados sufren en nivel moderado de:

1. Cansancio o agotamiento emocional: pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga
2. Despersonalización: construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración.
3. Abandono de la realización personal: el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

Dichos componentes se presentan de forma insidiosa, no súbita, si no paulatina, cíclica, puede repetirse a lo largo del tiempo, de modo que una persona puede experimentar los tres componentes varias veces en diferentes épocas de su vida y en el mismo o en otro trabajo.

Existen varios tipos de manifestaciones que podemos considerar como signos de alarma o en ocasiones como parte ya del cuadro clínico en sí como: negación, aislamiento, ansiedad, miedo o temor, depresión (siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio), ira, adicciones, cambios de personalidad, culpabilidad y autoinmolación, cargas excesivas de trabajo, se puede presentar como cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal, cambios en el patrón de alimentación, con pérdida o ganancia de peso exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse y puede haber trastornos del sueño.

La clínica del síndrome se esquematizó en cuatro niveles

Leve: quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana

Moderado: cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo

Grave: enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas

Extremo: aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios

Determinar la relación entre los factores del clima organizacional y el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2023.

En relación con los principales hallazgos encontrados en el estudio puedo decir que presentaron síntomas de burnout al trabajar en ambientes con aspectos desfavorables en la práctica profesional; como la escasa autonomía, el poco control sobre el medio ambiente y la falta de apoyo organizacional. Los aspectos mencionados anteriormente estuvieron más fuertemente asociados con un alto agotamiento emocional, componente que se considera el núcleo y signo inicial del síndrome de burnout. Asimismo, se encontró que cuando existen conflictos en la organización que afectan a los colaboradores, estos perciben menos apoyo organizacional, menos justicia organizacional y pocas oportunidades para que puedan involucrarse en las decisiones organizacionales, lo cual conlleva al desarrollo del síndrome del burnout; por ello, cuantos más empleados se ven afectados por los conflictos existentes en las organizaciones, más burnout experimentarán.

El clima laboral negativo percibido conduce a sentimientos de agotamiento en los empleados. Además, la presencia de conflictos en la organización conduce a sentimientos de fatiga, agotamiento emocional y físico. Esto se relaciona con investigaciones anteriores, pues han demostrado que los climas organizacionales desfavorables están asociados con problemas de salud de los empleados, La estabilidad emocional dentro de un grupo de trabajo es fundamental, hablando en términos organizacionales. A lo largo de la historia han sido las mismas

organizaciones quienes se han visto lastimadas por la falta de conocimiento en el manejo de las emociones producidas dentro de las diferentes experiencias laborales. La estabilidad emocional dentro de un grupo de trabajo es fundamental, hablando en términos organizacionales. A lo largo de la historia han sido las mismas organizaciones quienes se han visto lastimadas por la falta de conocimiento en el manejo de las emociones producidas dentro de las diferentes experiencias laborales.

De esta misma forma debe entenderse que el eficaz funcionamiento de los trabajadores es la fuente de donde emanarán los recursos para obtener los buenos resultados de una organización. En este sentido, la armonía de los trabajadores que la componen es indispensable, ya que, ésta será la herramienta que permitirá que cada trabajador tenga la disposición positiva para ejecutar las actividades de las cuales son responsables.

Diseñar acciones para fomentar el Clima Organizacional atenuante del desgaste profesional en el Distrito Oriental Carúpano estado Sucre (PDVSA)?

Para garantizar a los trabajadores un clima organizacional que les brinde un espacio libre de riesgos que socaven su integridad física y psicológica producto del estrés laboral y donde se puedan desarrollarse satisfactoriamente de manera personal y profesional es necesario:

- Identificar las causas que origina la aparición de quejas y conflictos para que los mismos sea resueltos adecuadamente sin que se descontrolen y generan una ruptura en las relaciones interpersonales y una menor productividad.
- Considerar la participación del trabajador en la planificación de sus tareas permitiéndole sentir que forman parte importante de la empresa y con la confianza de proponer mejoras o modificaciones más eficaces.
- Implementar estrategias que incorporen factores motivadores en cuanto a relaciones interpersonales, tareas, incentivos y capacitación.
- Comprometer a los trabajadores en el trabajo que realiza por lo que estos deben ser ubicados en cargos donde sientan la libertad de aplicar sus conocimientos y experiencia y así garantizar un desempeño cónsono con las actividades requeridas.
- Disminuir la presión que pueda ejercer en los trabajadores el control y las regulaciones existentes en la organización
- Incorporar la retribución material y moral estableciendo incentivos laborales opcionales que premien a los trabajadores una vez que cumplen los objetivos marcados haciendo evidente el reconocimiento hacia sus logros en el cumplimiento de los objetivos preestablecidos.
- Evaluar el ambiente organizacional y las condiciones de trabajo con el fin de erradicar prácticas que conlleven al estrés laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESGASTE PROFESIONAL (BURNOUT)

EN EL DISTRITO ORIENTAL CARÚPANO (PDVSA)

ESTADO SUCRE AÑO 2022.

Conclusiones

La investigación sobre el Desgaste Profesional (BURNOUT) y su relación con el clima organizacional en el distrito oriental Carúpano (PDVSA) estado Sucre, año 2022. Se llegaron a las siguientes conclusiones:

- Las conductas relacionadas con el Desgaste Profesional y su relación con el Clima Organizacional en el Distrito Oriental Carúpano (PDVSA) estado Sucre, su presencia en baja intensidad lo cual existe una conexión entre estas dos variables no muy fuertes. El Burnout en donde se enrarezcan las relaciones de los trabajadores, se perjudique el ambiente de trabajo y genere incertidumbre en los trabajadores.
- Una parte de la población total estudiada, sí pone en práctica las conductas y comportamientos del Burnout y su relación con el clima Organizacional en el Distrito Oriental Carúpano (PDVSA) estado Sucre, se presenta con mayor énfasis en los comportamientos que evidencia la presencia en el desempeño de los trabajadores.
- Los resultados obtenidos demuestran la existencia de actitudes entre jefes y compañeros, exposición a la crítica y humillación, competencia negativa en el trabajo y rivalidad entre ellos; evidenciando la existencia de conflictos más por problemas interpersonal que por motivos de organización del trabajo.

- El contexto laboral en el Distrito Oriental Carúpano (PDVSA) estado Sucre se presta para que las personas experimenten múltiples sensaciones de frustración, producto de su ritmo de trabajo; ya que constantemente están desarrollando las mismas actividades sin que estas representen un desafío y no tienen definido cuál es su responsabilidad como participe en el desarrollo de objetivos concretos a nivel organizacional y personal.
- La frustración producto del trabajo puede darse por varios factores tales como: la permanencia durante mucho tiempo en un mismo cargo, la imposibilidad de lograr objetivos o metas tanto dentro de la organización como fuera de ella.

Recomendaciones

Para establecer las recomendaciones fue preciso examinar los conocimientos obtenidos en la investigación sobre el Desgaste Profesional (BURNOUT) y su relación con el clima organizacional en el Distrito Oriental Carúpano (PDVSA) estado Sucre, año 2022, así como también combatirlos efectivamente. las recomendaciones resultan muy importantes, pues ellas encaminan a la solución de problemas prácticos que se encuentran viviendo los trabajadores. Por tal motivo, se recomienda:

- Considerando que el Burnout se fundamenta desde el punto de vista teórico en un desgaste en el trabajador, es necesario manejarlo asertivamente. Esto es posible tomando acciones decisivas; así como, establecer estrategias, en donde se establezcan la relación favorable en el Distrito Oriental

Carúpano (PDVSA) estado Sucre.

- Velar por un ambiente de trabajo saludable para el desarrollo de las actividades, donde las relaciones interpersonales fluyan de forma adecuada y satisfactoria para todos y por la calidad de las actividades laborales, para fomentar la integridad y fluidez de la comunicación, así las metas trazadas se cumplirán como fueron establecidas contribuyendo al crecimiento personal y no a la frustración de los trabajadores.
- Capacitar a los directivos, empleados y obreros en materia de Burnout y establecer la importancia que tiene en función al clima organizacional en el Distrito Oriental Carúpano (PDVSA) estado Sucre.
- Fomentar un clima organizacional que vaya en contra del Burnout dejando en claro el significado de este, la naturaleza y los alcances negativos del problema, las consecuencias y sanciones. Los tipos, efectos, fases y causas del Burnout, y garantizar el derecho a quejarse sin represalias y colocar ayuda a la disposición.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Herly (2015) “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un Núcleo Universitario público de la Dirección de estudios de postgrado de la Universidad de Carabobo – Venezuela”.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Quinta Edición. Caracas - Venezuela. Episteme.
- Baechle, Thomas R., Earle, Roger W. (2007). Principios del entrenamiento de la fuerza y el acondicionamiento físico. 2ª, edición. Madrid, España. Editorial Médica Panamericana.
- Bavaresco, A (2001). Proceso metodológico en la investigación. Editorial universitaria. Cuarta edición. Maracaibo.
- Chávez. (2003). Introducción a la investigación educativa. Maracaibo. Venezuela. Artes Gráficas.
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Colombia. Mc Graw – Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860. Caracas, 30 de diciembre de 1999.
- Da Silva. F. (2001). El síndrome de Burnout. Recuperado el 28 de Noviembre de 2012. .
- García, B., Maldonado, S. y Ramírez, M. (2012). Estudio descriptivo-correlacional del desgaste profesional y el estrés laboral de los profesionales de la salud de un hospital del seguro social en Tecate, B.C. retos de las ciencias administrativas desde las economías emergentes: evolución de las sociedades, Academia de Ciencias Administrativas A.C.
- Gibson, I. (2002). Organizaciones: Conductas Estructuradas y Procesos. México. Mc. Graw – Hill. Interamericana.

- Gil-Monte, P. y Noyola, S. (2001).
- Hernández, Fernández y Baptista (2003). Metodología de la investigación. México. Mc. Graw – Hill.
- Koontz, H. (2002). Elementos de Administración. México. Mc. Graw – Hill.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005) Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.236. Caracas, 26 de julio de 2005.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1979). Burned-outcops and theirfamilies. PsychologyToday,
- Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo. (2006). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.426. Caracas, 28 de abril de 2006.
- Rodríguez (2005). Diagnostico Organizacional. México.
- Rodríguez Peña M; (1989-0700, UNAPEC) “Análisis del Burnout en la gestión moderna en el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales en el 2017”, Maestría en Gerencia de Recursos Humanos.
- Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support and Burnout. Reino Unido.
- Zelaya Rios J (2019) “Síndrome de Burnout y Características clínicas relacionadas en personal de enfermería, sala de UCI, Hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua-Nicaragua, Abril- Octubre 2019” Informe final de tesis, Universidad de Managua – Nicaragua. Maestría en Salud Pública

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
VICERRECTORADO ACADÉMICO
COORDINACIÓN GENERAL DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MENCIÓN GERENCIA GENERAL

CUESTIONARIOS

El presente instrumento tiene como finalidad recaudar información necesaria para la elaboración del trabajo de grado, titulado: Clima organizacional y Desgaste profesional (Burnout) en el Distrito Oriental Carúpano (PDVSA) Estado, año 2022, el cual es un requisito fundamental para optar al título de Magíster Scientiarum en Ciencias Administrativas, Mención Gerencia General. Es por ello que se agradece sinceridad, objetividad y precisión en sus respuestas, recordándole que los datos que aparezcan en este cuestionario serán confidenciales y únicamente utilizados con fines netamente académicos.

INSTRUCCIONES:

- No es necesario identificarse.
- Lea detenidamente cada una de las afirmaciones antes de responderlas.
- Si tiene alguna duda sobre la formulación de las afirmaciones consulte al encuestador (a).

Marque con una "X" la opción de frecuencia que mejor represente su situación. Las opciones son las siguientes para el cuestionario Nro 1: Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5). Y para el cuestionario Nro 2: A diario (1) Varias veces a la semana (2) Una vez a la semana (3) Algunas veces al mes (4) Una vez al mes o menos (5) Alguna vez al año o menos (6) Nunca (7).

Cuestionario 1

OBJETIVO GENERAL: Analizar la Relación entre el **clima organizacional** y el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Año 2022

Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

Ítems		1	2	3	4	5
1	Me agrada el trabajo que realizo					
2	Me encuentro motivado a realizar mi trabajo todos los días					
3	Me cansa de realizar siempre el mismo trabajo					
4	Me siento satisfecho(a) con los beneficios que percibo					
5	He visto cumplidas mis expectativas en relación a mi trabajo					
6	He crecido profesionalmente en mi trabajo					
7	Mis capacidades profesionales son usadas de la forma más provechosa en ejercicio de mi trabajo					
8	Me siento satisfecho (a) con el ambiente físico que existe dentro del área de trabajo					
9	El orden y la limpieza son aspectos importantes en mi lugar de trabajo					
10	La iluminación es adecuada en mi ambiente de trabajo					
11	Prevalece una atmósfera amistosa en mi lugar de trabajo					
12	Mis conocimientos y habilidades están acordes con las actividades que realizo.					
13	Cuando te encomiendan una tarea conoces como hacerla con rapidez y eficiencia.					
14	Considero que las tareas que realizo están acordes con el cargo que desempeño.					
15	Conoces las funciones del cargo que desempeñas actualmente.					
16	El desempeño de tus funciones se evalúa formalmente.					
17	Te sientes integrado en tu área de trabajo.					
18	La comunicación entre los miembros de la empresa es adecuada y razonable.					
19	Te sientes a gusto con tus compañeros fuera y dentro del trabajo.					
20	Tus compañeros y supervisores toman en cuenta y valoran tus aportes e ideas.					
21	Tu supervisor se preocupa por que entiendas bien tu trabajo.					
22	Puedes participar en las tomas de decisiones.					
23	Tienes libertad para decidir como realizar tu trabajo.					
24	Tienes libertad para proponer soluciones a problemas de tu trabajo.					
25	Conoce usted los valores, misión y objetivos de PDVSA Distrito					

	Oriental Carúpano.					
26	Comparte los valores de PDVSA Distrito oriental Carúpano					
27	Conoce usted como hace PDVSA Distrito Oriental Carúpano para cumplir sus objetivos.					
28	Prefiere quedarse en casa en vez de salir a su trabajo.					
29	Conoce las políticas de PDVSA Distrito Oriental Carúpano.					
30	Las políticas se aplican rigurosamente y de forma equilibrada.					

**Muchas gracias
Brunilde Gómez**

Cuestionario 2

OBJETIVO GENERAL: Analizar la Relación entre el clima organizacional y el **desgaste profesional (Burnout)** en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Año 2022.

A diario (1) Varias veces a la semana (2) Una vez a la semana (3) Algunas veces al mes (4) Una vez al mes o menos (5) Alguna vez al año o menos (6) Nunca (7)

Ítems		1	2	3	4	5	6	7
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	Al final de la jornada me siento me siento agotado.							
3	Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	Se me dificulta entender lo que piensan mis compañeros de trabajo.							
5	Trato a mis compañeros de trabajo como si fueran objetos.							
6	Trabajar bajo supervisión todos los días es una tensión para mí.							
7	Me es difícil resolver los problemas que me presentan mis compañeros de trabajo.							
8	Me siento "Quemado" por el trabajo.							
9	Siento que mediante mi trabajo no estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	Tengo un compartimiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente.							
12	Siento que me falta vitalidad.							
13	Me siento frustrado (a) en mi trabajo.							
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	Realmente no me importa lo que les ocurra a los demás compañeros de trabajo.							
16	Trabajar en contacto directo con las personas me produce estrés.							
17	Se me dificulta crear una atmósfera relajada con mis compañeros de trabajo.							
18	Me siento animado después de trabajar con mis compañeros de trabajo.							
19	Son pocas las cosas que he hecho en mi trabajo que han valido la pena.							
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que no se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							

22	Siento que algunos compañeros de trabajos me culpan de alguno de sus problemas.								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

**Muchas gracias
Brunilde Gómez**

HOJAS DE METADATOS

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

Título	Clima organizacional y desgaste profesional (burnout) en el distrito oriental Carúpano (PDVSA) estado Sucre año 2022.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código ORCID / e-mail	
GOMEZ SALAMANCA BRUNILDE DEL VALLE	ORCID	
	e-mail	gomezbh71@gmail.com
	e-mail	
	ORCID	
	e-mail	
	e-mail	

Palabras o frases claves:

clima organizacional
desgaste profesional,
agotamiento emocional
falta de realización personal
despersonalización.

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

Área o Línea de investigación:

Área	Subáreas
-------------	-----------------

Administración	Gerencia general	
Línea de Investigación:		

Resumen (abstract):

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre el clima organizacional y el desgaste profesional (Burnout) en el Petroleos de Venezuela (P.D.V.S.A). Año 2022. Es un estudio transeccional de campo, con carácter descriptivo – correlacional, los objetivos específicos fueron Describir los factores que definen el clima organizacional en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2022. Identificar los elementos que caracterizan el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2022. Determinar la relación entre los factores del clima organizacional y el desgaste profesional (Burnout) en PDVSA, Distrito Oriental Carúpano, Estado Sucre, Año 2022. Diseñar acciones para fomentar el Clima Organizacional atenuante del desgaste profesional en el Distrito Oriental Carúpano Estado Sucre (PDVSA). La población estuvo constituida por 84 trabajadores a quienes se les suministro un cuestionario sobre el clima organizacional y otro sobre el desgaste profesional. el cuestionario de clima organizacional consta de tres dimensiones (motivación, relaciones interpersonales y valores organizacionales, mientras el cuestionario sobre el desgaste profesional consta de tres dimensiones (agotamiento emocional, falta de realización personal y por ultimo despersonalización. Para analizar los datos se utilizó la estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Spearman. En términos generales los resultados muestran características no satisfactorias y un nivel moderado de presencia de desgaste profesional burnout, además de asociaciones significativa entre las variables. Aunque el desgaste profesional o burnout no constituye una problemática importante, el clima organizacional presenta las condiciones que se han identificado como detonadoras del síndrome. Finalmente se proponen acciones sobre el clima organizacional.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código ORCID / e-mail						
MARTÍNEZ LUIS	ROL	CA	AS	X	TU	JU	
	ORCID						

	e-mail	postgradoluismartinez@gmail.com							
	e-mail								
REQUENA KAREN	ROL	CA		AS		TU		JU	
	ORCID								
	e-mail	karenelisarm@gmail.com							
	e-mail								
GARCÍA RAFAEL	ROL	CA		AS		TU		JU	
	ORCID								
	e-mail	rjgm712@gmail.com							
	e-mail								

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2023	12	06

Lenguaje: spa

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

Archivo(s):

Nombre de archivo
NSUTMS_GSBD2023

Alcance:

Espacial: UNIVERSAL

Temporal: INTEMPORAL

Título o Grado asociado con el trabajo: Magister Scientiarum (a) GERENCIA GENERAL

Nivel Asociado con el Trabajo: MAGISTER SCIENTIARUM (a)

Área de Estudio: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado: UNIVERSIDAD DE ORIENTE

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

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

La presente comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

Juan A. Bolaños Cuvale
JUAN A. BOLAÑOS CUVALE
Secretario



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

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

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

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.



Lcda. Brunilde Gómez
AUTOR

FIRMA DEL ASESOR



MSc: LUIS RAMON MARTINEZ
ASESOR