

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN REGIÓN CENTRO SUR CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



**ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL MARCO DE
LA LOPCYMAT EN RELACIÓN A LAS PERSONAS QUE
LABORÁN EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL SEDE NACIONAL (IUTA)
ANACO-EDO. ANZOÁTEGUI**

Tutora:
Lcda. Márquez, Yovana

Autores:
Ruiz S., Wilson S.
Pérez S., Alianth M.

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

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, Junio 2015

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN REGIÓN CENTRO SUR CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



**ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL MARCO DE
LA LOPCYMAT EN RELACIÓN A LAS PERSONAS QUE
LABORÁN EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL SEDE NACIONAL (IUTA)
ANACO-EDO. ANZOÁTEGUI**

Presentado por:

Ruiz S., Wilson S.

C.I 20.712.005

Pérez S., Alianth M.

C.I 20.448.895

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

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, Junio 2015

RESOLUCIÓN

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

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



DEDICATORIA

Primeramente a Dios Todo Poderoso creador del cielo y de la tierra, por haberme dado fuerza siempre que las necesito, Por darme vida, siempre he dicho que es lo más difícil en el mundo nacer y Dios me dio la dicha de venir a este mundo, Por iluminarme y guiar mis pasos en el camino del bien, Por toda la fuerza de voluntad e inteligencia para aprender en mis estudios.

A mi Abuelita Dionisia Pérez que desde niño siempre reza por nosotros, porque es difícil ir a su casa y no comer su comida y escuchar sus consejos, Parte fundamental de mi inspiración, Por todo los consejos que me diste y como siempre me dices para cuidarme “Cuidado con vaina muchacho” esto te lo dedico a ti y en especial a mi abuela Berta Suarez que desde el cielo siempre me Bendice esto es para ti Abuela Las Quiero.

A mis Padres Antonio Pérez y Alicia Suarez por todos esos días y noches que han estado pendiente de mí, Por todo el apoyo en las Buenas y en las Malas, Viejo siempre me has demostrado que haga las cosas con amor y sin esperar nada a Cambio, siempre has sido un luchador y un ejemplo Gracias, Madre eres mi orgullo gracias por aguantarme no nada más 9 meses si no toda una vida, Los Amo.

A mis Hermanas por su apoyo incondicional espero sigan luchando para que alcancen sus metas recuerden que nunca es tarde para comenzar Las Quiero.

A mis Sobrinos Anser, Audrelis, Yucelis, Abram, y mi princesa Sophia espero le sirva de ejemplo y luchen por lo que quieren, estudien porque “un ser sin estudio es un ser incompleto”.

A mi Novia, Amiga, “Enemiga de vez en cuando”, mi Adoración, Lya Marín compañera de mi vida, Siempre te diré gracias por aceptarme como tu Novio tu eres parte de esto lindo, Por eso te lo Dedico Te Quiero.

A mis amigos desde mi niñez y a los que conocí en mi carrera como profesional, gracias por su amistad y como decimos “con fuerza y compromiso asumimos el reto” y hoy les digo lo hemos logrado

A mi Familia Pérez como Suarez, en especial a mi Tía Ana por apoyarme siempre que la busco y por sus consejos y por tanto cariño, esta meta también es para ustedes se la dedico.

ALIANTH M. PÉREZ S.

DEDICATORIA

Primeramente gracias Dios, por haberme impulsado a obtener mi título el cual es dedicado:

A mi madre Emma Sáez; por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada por su amor.

A mi padre Estilito Ruiz; por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan, y que ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis hermanos(as); por estar incluidos y por haberme apoyado en mí camino de educación.

Y a todos mis familiares que aún no he mencionado pero que gracias al apoyo incondicional de familia fueron una gran motivación para hoy en día hacerlos sentir orgullosos de mi persona.

WILSON RUIZ

AGRADECIMIENTO

Ante todo le Agradezco a Dios, Nuestro Padre Celestial, por guiarme en todo momento, por su infinito amor y la gran FE que ha puesto en mí, Concluyendo que para el nada es imposible.

A la Universidad De Oriente Extensión Cantaura, por la oportunidad de estudio que nos da a muchos Bachilleres, a la Escuela de Ciencias Administrativas por Brindar las Herramientas necesarias para formamos como Profesionales.

A mis Padres Alicia Suarez y Antonio Pérez quienes toda su vida me han guiado por el buen camino, demostrando que la grandeza de las personas no se refleja en lo que tengan si no en su Humildad, por eso le doy gracias porque nunca podré pagarle todo el cariño y el amor que me han dado ni aun con la riqueza más grande del mundo, Siempre le seré agradecido.

A mis Hermanas Antaly Pérez y Azuris Pérez por todo lo que hemos pasado juntos y demostrar que aunque las cosas no estén bien siempre tenemos una sonrisa en la cara, por todo el apoyo que me dan siempre.

A mi Familia Pérez y Suarez en especial a mi Tía Ana Suarez que desde pequeño siempre me ha querido como su hijo y me consentía hasta que llego el minino (Cesar Luis) su hijo.

A mi Profesora y Tutora Lcda. Yovana Márquez por ofrecernos su apoyo siempre, por tolerarnos y orientarnos para la realización de este trabajo, Personas como usted ponen en alto y son Orgullo de la profesión.

También Agradecerle a una persona muy especial que me ha demostrado que a pesar de las adversidades y los momentos difíciles siempre ha estado ahí no me cansare de darte gracias a ti Lya Delvia Marín Yépez.

A todas esas Personas que de alguna u otra forma colaboraron con mi persona, aunque no la menciones estoy muy agradecido y siempre los llevare en mi corazón.

100% AGRADECIDOS CON TODOS. **Alianth M. Pérez S.**

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero darle gracias a Dios por premiarme con el hermoso regalo de existencia y de seguir adelante día a día.

Seguidamente a dos seres muy significativos en mi vida, ellos son mis padres Emma Sáez y Estilito Ruiz, que en agradecimiento les otorgo mi hermoso y especial trofeo de vida, como futuro profesional de la República Bolivariana de Venezuela, donde les agradezco por su gran dedicación y apoyo hacia mi persona.

A nuestros profesores que día a día nos enseñaron un poco de la vida, de sus conocimientos y a formarnos como seres de logros más allá de las metas obtenidas hasta hoy. Y sin olvidar en especial a mí tutora y amiga Lic. Yovana Márquez, por ser nuestra guía para la realización de nuestra tesis.

A mis compañeros de clases por hacer un camino de alegrías, anécdotas, estudios en grupos, obstáculos un poco más fácil y apoyarnos mutuamente para impulsarnos a lograr tan hermosa meta.

A la señora Carmen Mendoza y a Freddy Domero, por abrirnos las puertas de su hogar y brindarnos ayuda para la elaboración de la misma (tesis).

A los que no creyeron en mí les agradezco por darme más ganas y más impulso por mi triunfo, en especial diciéndoles que no hay nada imposible si se lleva el deseo y el sueño de alcanzar y triunfar.

¡GRACIAS A TODOS!

WILSON RUIZ



**ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL MARCO DE
LA LOPCYMAT EN RELACIÓN A LAS PERSONAS QUE
LABORÁN EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE
ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL SEDE NACIONAL (IUTA)
ANACO-EDO. ANZOÁTEGUI**

Tutoras:

Lcda. Márquez, Yovana

Autores:

Ruiz, Wilson C.I 20.712.005

Pérez, Alianth C.I 20.448.895

Fecha: Junio 2015

RESUMEN

El Síndrome de Burnout es una patología. Básicamente, es un trastorno emocional provocado por el trabajo y conlleva graves consecuencias físicas y psicológicas cuando el fenómeno se somatiza. Quien padece este síndrome, además de encontrarse cansado, desilusionado, malhumorado y hasta agresivo, se convierte de forma progresiva en mal trabajador. Esta investigación se basó en una metodología de tipo descriptiva con diseño de campo, donde se pudo evidenciar la problemática existente desde el lugar objeto de estudio.

Palabras Claves: Síndrome, Burnout, LOPCYMAT, Personal, Departamento, Estudio.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESOLUCIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
AGRADECIMIENTO	viii
RESUMEN.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE CUADROS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xviii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPÍTULO I.....	22
EL PROBLEMA.....	22
1.1 Planteamiento Del Problema.....	22
1.2 Objetivos De La Investigación.	25
1.2.1 Objetivo General:.....	25
1.2.2 Objetivos Específicos:.....	25
1.3 Justificación e Importancia.	25
CAPÍTULO II.....	28

MARCO TEORICO	28
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	28
2.2 Bases Teóricas.....	32
2.2.1. Síndrome de Burnout.....	33
2.2.2 Salud.....	40
2.2.3 Cansancio.....	41
2.2.4 Fatiga.....	44
2.2.5 Estrés.....	47
2.2.6 Distintos Conceptos Del Síndrome De Burnout	55
2.3 Bases Legales.....	62
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial número 5.453 extraordinario caracas (24 de marzo de 2000)	63
2.3.2 Ley Orgánica del Trabajo Trabajador y Trabajadora (Decreto N° 8.938 30 de abril de 2012)	64
2.3.3 Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo (LOPCYMAT) (Reforma N° 38.236 del 26 de Julio de 2005)....	65
2.3.4 Reglamento Parcial De La Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo. (G.o. 38.596 del 3 enero de 2007) (Decreto N° 5.078 22 de diciembre de 2006).....	67
2.4 Glosario de términos básicos	69
Absentismo.....	69
Abstracción:.....	69
Actitudinal.....	69
Anamnesis:.....	69

Antihistamínico	69
Aunado:	69
Celiaquía:	69
CAPÍTULO III	75
MARCO METODOLÓGICO	75
3.1 Nivel de investigación.....	75
3.2 Tipo y Diseño de Investigación.....	76
3.2.1 Tipo de investigación.	76
3.2.2 Diseño de investigación.	76
3.3 Población y Muestra.	77
3.3.1 Población.	77
3.3.2 Muestra.....	77
3.4 Técnicas De Recolección De La Información.....	77
3.4.1 Entrevista No estructurada.	78
3.5 Métodos De Procesamiento De La Información.....	78
3.6 Sistemas de variables	79
3.6.1 Variable conceptual	79
3.6.2 Variable operacional	80
CAPÍTULO IV.....	83
CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL (IUTA) SEDE NACIONAL ANACO.....	83
4.1 Objeto De Estudio	83

4.2 Razón Social de la Empresa.	83
4.2.1 Ubicación geográfica.	83
4.3 Reseña Histórica	84
4.4 Misión.....	85
4.5 Visión.....	86
4.6 Objetivos de la Empresa.	86
4.7 Competidores – Orientación en el Mercado.	87
4.7.1 Competidores.	87
4.7.2 Orientación al Mercado.....	88
4.8 Estructura Organizativa.....	89
4.8.1 Organigrama del Departamento de Administración IUTA Sede Nacional Anaco.....	90
CAPÍTULO V.....	91
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	91
5.1 Estudio estadístico	91
5.2 ¿Cumple y lleva a cabo el Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco con lo establecido en la LOPCYMAT para evitar el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración?	92
5.3 ¿Explicar las causas de inseguridad psicosociales que pueden influir en la aparición del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco?.....	95
5.4 Resultado del diagnóstico de las posibles existencias de los síntomas del estrés en los trabajadores del Departamento de Administración del	

Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco	101
5.5 Acciones y/o Medidas Para La Prevención Del Síndrome De Burnout	104
CAPÍTULO VI.....	106
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
6.1 Conclusiones.....	106
6.2 Recomendaciones.....	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.....	110

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1 Diferencias entre el estrés y el Burnout.....	62
Cuadro N° 2 Identificación y definición de las variables.....	81
Cuadro N° 3 Operacionalización de las variables	82

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N°1: Ubicación geográfica del IUTA Sede Nacional Anaco.	84
Figura N° 2: Organigrama del Departamento de Administración	90

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 ¿Antigüedad en el cargo?	95
Tabla N° 2 ¿Cómo es la relación con su supervisor inmediato?	96
Tabla N° 3 ¿siente que se le valora su trabajo?	97
Tabla N° 4 ¿Siente que Tendría mejor Rendimiento en otro puesto de Trabajo?.....	98
Tabla N° 5 ¿Ha sentido alguna vez acoso psicológico en su trabajo?.....	99
Tabla N° 6. ¿Siente usted que la carga de trabajo es excesivas?	100
Tabla N°7 Tabla comparativa y explicativa.	102

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N°1	96
Gráfico N° 2	97
Gráfico N° 3	98
Gráfico N° 4	99
Gráfico N° 5	100
Gráfico N° 6	101

INTRODUCCIÓN

La investigación que realizaremos hace referencia en los trabajadores de oficina y los distintos problemas de salud que puedan presentar a la hora de realizar sus actividades en horario laboral y no laboral, de manera tal que deje claro si estos empleados estarían padeciendo del síndrome de Burnout, que es una patología que cuenta con la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes, emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.

El siguiente trabajo de investigación se encargara de evaluar si el Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA) Anaco, cumple con lo establecido en el marco de la LOPCYMAT, hoy en día es muy importante que los trabajadores y trabajadoras se sientan en un lugar acorde y en las condiciones adecuadas para su mejor desempeño y productividad en el sitio de trabajo, así evitar que sufran de enfermedades físicas y psicológicas, tal como lo es el síndrome de Burnout.

El tipo de investigación que utilizaremos será el de la investigación explicativa, utilizando como método una encuesta con una serie de preguntas sencillas y rápidas de responder a una muestra de 21 empleados del departamento de administración del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, sede nacional Anaco Edo. Anzoátegui (IUTA) Anaco.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo (LOPCYMAT), se refiere al cuidado y bienestar laboral de los trabajadores y trabajadoras cuya función es establecer las normas y lineamientos a las empresas a fin de garantizar a los trabajadores en general, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales. Esta Ley, promueve un trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes y enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño

causado o producido, la promoción e incentivos al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descansos y turismo social.

De esta manera, el trabajo de grado que a continuación se presenta, se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I El Problema; está conformado por el planteamiento del problema y las interrogantes; donde dejaremos de forma más específica el problema a tratar. Los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos; la finalidad con el cual se realizara este trabajo de investigación. Y la justificación; que es la parte donde explicaremos de forma convincente el motivo por el qué y para qué realizaremos esta investigación.

Capítulo II Marco Teórico, está compuesto por los antecedentes de la investigación; que especifica el origen y evolución del síndrome de Burnout con el pasar de los años. Bases teóricas que dan el soporte a la investigación desde una óptica documental y las bases legales que son las leyes a nivel nacional por las cuales se rige todo departamento laboral en lo que acontece a trabajadores de oficina, conformando la investigación como tal.

Capítulo III Marco Metodológico, que es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos determinando el “cómo” se realizará el estudio, en este caso estará compuesto por; tipo y diseño de la investigación, técnico de recolección de datos, población y muestra y técnico de análisis.

Capítulo IV caracterización del objeto de estudio del Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial (IUTA) Sede Nacional Anaco, esta parte del trabajo de investigación nos dará a conocer toda la información del objetivo de estudio, en este caso sería, El Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA) Anaco, la información estará conformada por Razón social y Ubicación geográfica, Reseña Histórica, Visión, Misión, Objetivos, Competidores y Orientación en el Mercado, estructura organizativa.

Capítulo V Presentación Y Análisis De Los Resultados; en este capítulo se encuentran básicamente los elementos más importantes de la investigación ya que están agrupadas las conclusiones a las que llegaron los investigadores y los aportes que estos realizan en calidad de recomendaciones o aportes para mejorar la problemática presentada en el IUTA Anaco.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento Del Problema.

Las sociedades de hoy crecen de forma acelerada, enfrentándose cada día a fuertes demandas, provenientes del círculo donde se desenvuelven, aun estilo de vida agitante, y cambiante donde se realizan muchos esfuerzos y sacrificios en el ámbito social, emocional y laboral, en relación a este último se desencadena algo mejor conocido como el estrés, esto ocurre porque las personas dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo y viven agobiados, cansados, muchas veces de mal humor por tratar de cumplir con sus asignaciones y descuidan otros aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos y muchas veces hasta el propio individuo.

“El estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora, es por ello, que es uno de los problemas más graves que afectan la salud de estas personas. Dicha patología es conocida, como el síndrome del desgaste profesional o síndrome de Burnout, es un tipo de estrés laboral, conocido como crónico y fue descrito, por primera vez por Herbert J. Freudenberger, psicoanalista alemán, residente en Norteamérica, en el año 1974, refiriéndose a que esto representa un conjunto de síntomas médicos, biológicos y psicológicos que se presenta en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía” (Maxilis,2001,p.16).

Es por ello, que muchas instituciones a nivel mundial se han abocado a regular la relación laboral, a través de normas, políticas y/o leyes, muestra de ellos es la Organización Internacional del trabajo (OIT) quien en su constitución del año de 1919, establece la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo, como: reglamentación de las horas de trabajo, el salario, protección del trabajador contra las enfermedades profesionales o no, accidentes de trabajo y la formación del trabajador.

En Venezuela la función laboral está protegida principalmente por la Constitución De La República Bolivariana De Venezuela, la Ley Orgánica Del Trabajo Para Los Trabajadores Y Trabajadoras (LOTTT) y la Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente Del Trabajo (LOPCYMAT). Las cuales buscan vigilar y resguardar el cumplimiento de las condiciones de salud y bienestar para promover un ambiente de trabajo adecuado para así mejorar el desarrollo de las facultades físicas y mentales de los trabajadores, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.

Aun cuando en nuestro país, existen estas normativas no escapamos del padecimiento del síndrome de Burnout, el cual puede acabar con la vida de una persona básicamente, por los trastorno emocionales que provoca el trabajo y las implicaciones físicas y psicológicas tales como: Cambios en el estado de ánimo, desmotivación, agotamiento mental, migraña, entre otros por lo general esto le ocurre a todas las personas que trabajan con públicos y que tienen más petición afectiva o emocional; tal como acontece en el departamento de administración del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco sede nacional, Edo. Anzoátegui.

Por ello se realizará el análisis de esta patología, la cual pudiera estar afectando al personal que trabaja en el Departamento de Administración IUTA-Anaco donde se observa que en sus labores contables, pago de nóminas, realización de compras, declaraciones de IVA e Impuestos entre otras labores que ellos realizan, llevan una gran concentración y firmeza emocional o afectiva ya que tienen que ir sobre la marcha para poder tener todo al día sumado a esto también tiene sobrecarga de trabajo, el salario es bajo, relación con otras personas , entre otras cosas.

Además del estrés laboral que viven los trabajadores del Departamento de Administración del IUTA Anaco enfrentar diversos factores personales que van a influir y por ende aumentar su desgaste emocional, entre las diversas situaciones se menciona un problemas en la comunicación, (como por ejemplo la mala manera de

transmitir una información, por el motivo de no simpatizar con los compañeros) presiones sociales, (como por ejemplo problemas personales entre parejas que pudieran llevar al divorcio o a la separación de la misma, problemas de alcohol que pueden llevar a la persona a la mala atención de trabajo y bajo rendimiento laboral, depresión por pérdidas familiares o seres allegados, problemas personales, de dinero, entre otros), años de servicios o antigüedad en el trabajo (tal como es el tiempo sin ser rotado o subido de cargo que genere mayor ingreso monetario). Es por eso que cada uno de las piezas tanto profesional como particular son los que ocasionan variación en la salud mental del empleado del departamento de administración del IUTA Anaco; podemos darnos cuenta que puede generar el Síndrome de Burnout ocasionando problemas entre los compañeros de trabajo, fatiga por ir al trabajo, ausencia laboral, obteniendo gasto o pérdidas a la institución.

Ante las situaciones planteadas surgen las siguientes preguntas:

-¿Cumplirá y llevara a cabo el Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco con lo establecido en la LOPCYMAT para evitar el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración?

-¿Cuáles son las causas de inseguridad psicosociales que pueden influir en la aparición del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco?

-¿Existen la sintomatología del estrés en los trabajadores del Departamento de Administración del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco?

- ¿Qué acciones o medidas de motivación podrían prevenir el Síndrome de Burnout en el personal del Departamento de Administración del Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial (IUTA) Anaco?

1.2 Objetivos De La Investigación.

1.2.1 Objetivo General:

Analizar el Síndrome de Burnout en el marco de la LOPCYMAT en relación a las personas que laboran en el Departamento de Administración del Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial Sede Nacional (IUTA) Anaco-Edo. Anzoátegui

1.2.2 Objetivos Específicos:

Indagar si cumple y lleva a cabo el Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco con lo establecido en la LOPCYMAT para evitar el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración.

Describir las causas de inseguridad psicosociales que pueden influir en la aparición del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco.

Diagnosticar la existencia de la sintomatología del estrés en los trabajadores del Departamento de Administración del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco.

Proponer acciones y/o medidas de motivación para prevenir la patología del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración del IUTA Anaco.

1.3 Justificación e Importancia.

El Síndrome de Burnout es una patología muy poco conocida por los trabajadores e incluso por los ciudadanos, es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido, también es llamado síndrome de desgaste profesional, síndrome de desgaste ocupacional, síndrome del trabajador desgastado, síndrome del trabajador consumido, síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome de la cabeza quemada entre otros términos.

Freudenberger 1998, “el deterioro y cansancio excesivo progresivo unido a una reducción drástica de energía acompañado a menudo de una pérdida de motivación que a lo largo del tiempo afecta las actitudes, modales y el comportamiento general” **(p. 5.16)**.

La siguiente investigación se realiza basándose con lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), y así llegar al punto de saber si dicho Instituto cumple con las normas y reglamentos por las que nos indica esta Ley, para luego con esto determinar si los empleados pudiesen padecer del Síndrome de Burnout.

Dado lo anteriormente mencionado y en atención a la problemática que pudiera estarse presentado en el Departamento de Administración del Instituto Universitario de Tecnología y Administración Industrial, Sede Anaco, se realizará esta investigación enfocada en analizar la posible incidencia del Síndrome de Burnout en los trabajadores y trabajadoras de dicho departamento.

Los aportes o beneficios que este trabajo investigativo pudiera arrojar consistirían en establecer conocimientos sobre dicho síndrome a manera de poder determinar las acciones a seguirse, aumentar la motivación laboral, factor fundamental para el desarrollo óptimo de las actividades realizadas y por ende, acudir en el desempeño por ejecución de técnicas para una mejor eficiencia en la parte laboral, aunado a esto, para cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo (LOPCYMAT).

Este trabajo de investigación también es importante porque se amplía a nivel general un poco más el entendimiento sobre el Síndrome de Burnout, y será de importancia para las personas que quieran obtener más información sobre esta patología.

En este caso esta investigación también es de relativa importancia, ya que aportará conocimientos sobre el Síndrome de Burnout y las leyes correspondientes que protegen a los trabajadores en el ámbito laboral de oficina, y por último servirá para optar por nuestro título de Licenciado en Contaduría Pública.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Una vez planteado el problema de la investigación, el presente capítulo tiene la finalidad de sustentarlo teóricamente. Esta fase es de suma importancia pues comprende una revisión de trabajos elaborados con antelación que están relacionados con el problema objeto de estudio, orienta sobre cómo ha de realizarse la investigación, evita que el investigador se desvíe del tema y proporciona un marco de referencia para interpretar los resultados que se obtengan por lo tanto se presenta en primer lugar los antecedentes de la investigación, luego las bases teóricas y seguidas las bases legales.

2.1 Antecedentes de la Investigación.

Los antecedentes de la investigación están representados en su mayoría por aquellos trabajos realizados con anterioridad que guardan estrecha relación con el tema tratado u objeto de estudio y sirven de guía para la elaboración del mismo.

Burnout Síndrome que fue descrito por primera vez en 1969 por **H.B. Bradley** como metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el termino staff Burnout, luego fue desarrollado en **1974** por el psicólogo alemán – estadounidense **Herbert Freudenberger**, que trabajaba en una clínica para tratar toxicómanos en New York quien estudió las reacciones que presentaban los integrantes de equipos de voluntarios que trabajaban en hospitales de beneficencia y en instituciones de salud.

Según **Maslach y Jackson (1981)**, “hicieron los primeros estudios de caracterización de este síndrome, integrado por: a) agotamiento emocional:

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

Para evidenciar esto, vale la pena mencionar una investigación realizada por **Lirka Marcos y Ramos Martha (2010)** el síndrome de Burnout o síndrome del desgaste profesional es un término inglés que se traduce como quemarse, gastarse, agotarse, fatigarse, cansarse, sentirse exhausto entre otros términos. Básicamente este síndrome se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico integrados por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de personalización), hacia el propio rol profesional (falta de realización profesional) y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, (**Gil-Monte & Peiró 1997**). (pag.6)

“Mórese Jesús, Ramírez Diana (2011). Presentaron su Trabajo Especial de Grado titulado: Análisis Del Síndrome de Burnout en el Marco de la Lopcymat con Respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudio Caso: Universidad De Oriente Núcleo De Anzoátegui”.

El objetivo general de la investigación es: Elaborar un trabajo investigativo y defender el mismo para así cumplir con uno de los requisitos fundamentales para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública, según los reglamentos y estatutos de la Universidad de Oriente. El Síndrome de Burnout, es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional. Quien padece este síndrome, además de encontrarse cansado, desilusionado, malhumorado y hasta agresivo, se convierte de forma progresiva en mal trabajador. Es un síndrome que consta básicamente de tres dimensiones que son: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja autoestima profesional.

El siguiente estudio tiene como finalidad analizar el Síndrome de Burnout en el Marco de la Lopcymat con Respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudio a través de la metodología de investigación descriptiva y de campo. Llegando a la conclusión se tiene que el síndrome se presenta en tareas repetitivas y cuando la antigüedad en el cargo es muy avanzada, además que tiene síntomas psicológicos más que físicos.

Este trabajo permitió sustentar esta investigación a través de todo los conceptos básicos del Síndrome de Burnout además precisar las causas del mismo; no obstante proporciono información acerca del agotamiento emocional lo que influyo en tal sentido en la descripción de factores que inciden en el desarrollo del síndrome al mismo tiempo se pudo hacer comparación entre las variables objeto de estudio y las presentadas en dicha investigación.

“Cabrerera, Á Y Maita D. (2012) trabajo titulado “El estrés laboral en relación a las enfermedades ocupacionales de los trabajadores de la seguridad pública zona NRO 4 del instituto autónomo de policía del estado Anzoátegui” trabajo de grado realizado en el Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA) Anaco, para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración. Destacado como Objetivo General Analizar el estrés laboral en relación a las enfermedades ocupacionales de los trabajadores de la seguridad pública zona NRO 4 del instituto autónomo de policía del estado Anzoátegui.

En conclusión es necesario destacar, que la organización necesita revisar la cantidad de trabajo que debe realizar el empleado, para determinar las razones por los cuales generan fatiga al final de la jornada laboral, aunado a ello, identificar la necesidad que tienen los trabajadores para tener el mejor equipo de trabajo posible para la efectividad y rapidez de sus actividades, y así como también poseer cierta autonomía para modificar y distribuir las tareas laborales. Así mismo, detectar cuales aspectos relativos a la capacitación, desarrollo y evaluación es necesario corregir, a fin de tomar más interés por los funcionarios.

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

“Navarro, A. y Sosa, F. (2010) Análisis de la gestión de recursos humanos en el aspecto emocional y psicológico del trabajador en el marco de la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT) caso: Hotel Gaeta” trabajo de grado para optar al título de licenciado en contaduría pública en la Universidad de Oriente Núcleo Anzoátegui. El objetivo general de dicha investigación fue Analizar la gestión de recursos humanos en el aspecto emocional y psicológico del trabajador en el marco de la ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo (LOPCYMAT) caso: Hotel Gaeta. Este estudio presentó como metodología un proyecto factible con un tipo de investigación descriptiva, basado en un diseño de campo, porque se obtuvo la información directamente del sitio de trabajo e investigación, las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa, la revisión documental, y la encuesta. En el cual concluyeron lo siguiente que la mayoría de los empleados del Hotel Gaeta poseían conocimientos sobre lo que es la LOPCYMAT, pero el hecho de que ellos conozcan la ley no implica que velen por su cumplimiento donde se pudo demostrar varias irregularidades con todo lo expuesto se puede decir que no solo en el Hotel Gaeta si no en muchas organizaciones aún no se están aplicando políticas efectivas contra casos que atenten a la salud emocional de los trabajadores, ya que al conocer la ley no garantiza que los empleadores la cumplan.

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

El aporte que nos deja este trabajo es que en Venezuela se deberían cumplir las leyes para que las cosas tuvieran mejor resultado, se nota que hay fallas en cuanto al cumplimiento de la LOPCYMAT para que no sigan perjudicados los trabajadores.

“Ryan, C. (2010) Efectuar Ajustes En Las Condiciones Del Área De Trabajo De ALUMINIOS Y CRISTALES EUROPA, C.A. Para Adaptarlas A Las Exigencias De La Nueva LOPCYMAT”. Trabajo de grado realizado en el Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA) Anaco, para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración en Higiene y Seguridad Industrial. El objetivo de este trabajo es proponer estrategias coadyuvantes al cumplimiento de la LOPCYMAT en la empresa ALUMINIOS Y CRISTALES EUROPA, C.A, para minimizar la probabilidad de que asuma altos costos de salud y se exponga a serias sanciones financieras si no cumple con los requerimientos legales y además, pueda ir forjando unas bases sólidas en materia de seguridad ocupacional.

La investigación es descriptiva y de campo, basada en una revisión documental durante su primera fase. Una vez aplicado los instrumentos de la guía de observación, guía de entrevista y cuestionario, se pudo concluir que ALUMINIOS Y CRISTALES EUROPA, C.A, presenta un elevado nivel de incumplimiento con la ley, por tanto, la empresa precisa efectuar ajustes en las condiciones del área de trabajo.

Lo que nos aporta este trabajo es que tienen una propuesta que contiene una serie de estrategias que debe tomar en consideración la gerencia de la empresa, para dar cumplimiento cabal a los requerimientos exigidos en la ley contribuyendo de esta manera a la mejora de las condiciones y medio ambiente de trabajo.

2.2 Bases Teóricas.

Consiste en dar el significado preciso y según el contexto a los conceptos principales, expresiones o variables involucradas en el problema formulado, como se define a continuación.

Según **Bavaresco (2006)**, las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus

estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. Ahora bien, en los enfoques descriptivos, experimentales, documentales, históricos, etnográficos, predictivos u otros donde la existencia de marcos referenciales son fundamentales y los cuales animan al estudioso a buscar conexión con las teorías precedentes o bien a la búsqueda de nuevas teorías como producto del nuevo conocimiento.

2.2.1. Síndrome de Burnout

El "Síndrome de Burnout" o "Síndrome del desgaste profesional" es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, que ha despertado mucha atención en las últimas dos décadas en el ámbito de la Psicología.

Desde el **1977**, año en el que **Maslach** dio a conocer sus trabajos a la Psicología en una convención de la APA (Asociación Americana de Psicólogos), se utiliza el término Burnout para referirse al desgaste profesional de personas que trabajan en los sectores de servicios humanos, profesionales de la salud y de la educación bajo condiciones difíciles en contacto directo con los usuarios.

Maslach y Jackson (1981, 1982) definen el Burnout como una manifestación comportamental del estrés laboral, y lo entienden como un síndrome tridimensional caracterizado por cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) en el trato con clientes y usuarios, y dificultad para el logro/realización personal.

A partir del año 1977 es cuando se comienza a hablar del Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés crónico sufrido en un contexto laboral. Lo que más ha llamado la atención de este síndrome es el alcance de sus síntomas, ya que la manifestación del mismo conlleva consecuencias negativas para el individuo y la organización. Demostrado el impacto que tiene el estrés laboral se han realizado diversos estudios con el propósito de proponer e implementar programas de prevención y tratamiento a nivel individual, social y organizacional.

Edelwich y Brodsky (1980) “lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico.”

2.2.1.1 Definiciones de Burnout

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

Freudenberger (1974 pág., 45), menciona por primera vez el concepto de Burnout para describir el estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en su "Free Clinic" de Nueva York. Estos se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo. Por lo tanto, después de uno a tres años de labor, presentaron conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos. **Herbert Freudenberger: 1974**, describe el síndrome como "un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo".

El Burnout también se lo ha explicado como producto de la interacción de múltiples factores: culturales, ocupacionales, educacionales, individuales o de personalidad (**De Las Cuevas, 1996**).

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

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

Pines y Aronson (1988), proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda: "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes." El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicosomáticas. El agotamiento emocional incluye sentimientos de incapacidad, desesperanza y de alineación con el trabajo. El desarrollo de Burnout puede llevar a dejar el trabajo o cambiar de profesión para evitar el contacto con personas. Por último, agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y a la vida misma.

Farber (2000) lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, él señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del Burnout: 1) la presión de satisfacer las demandas de otros, 2) intensa competitividad, 3) deseo de obtener más dinero y 4) sensación de ser desprovisto de algo que se merece.

El concepto de Burnout ha dado lugar a muchas discusiones por la confusión que genera a la hora de diferenciarlo con otros conceptos, pero **Shirom (1989)** afirma que el Burnout no se solapa con otros constructos de orden psicológico.

En general, las condiciones anteriores se confabulan y pueden llegar a generar Burnout en situaciones de exceso de trabajo, desvalorización del puesto o del trabajo hecho, trabajos en los cuales prevalece confusión entre las expectativas y las

prioridades, falta de seguridad laboral, así como exceso de compromiso en relación con las responsabilidades del trabajo (Albee, 2000).

2.2.1.2 Importancia de Burnout

Burnout es un importante mediador patogénico que daña la salud del profesional. Los problemas emocionales de los que lo padecen han sido con frecuencia ocultados y mal afrontados, Los numerosos estudios revelan con contundencia, que las tasas del alcoholismo y adicción a drogas, así como los conflictos matrimoniales, trastornos psiquiátricos, depresión y suicidio, son varias veces superiores a las de la población general Asimismo las tasas de morbilidad por enfermedad cardiovascular, cirrosis hepática y accidente de tráfico son tres veces más altas entre los médicos que en la población general.

Actualmente, el Burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial. Si bien son muchas las variables que intervienen en este proceso de desgaste, es la relación intensa con otras personas lo que contribuye a la aparición del Burnout, aunque de forma más completa podemos entender el Burnout como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los pacientes, alumnos, usuarios o clientes.

2.2.1.3 Causas de Burnout

El Burnout surge de situaciones estresantes que provocan que el individuo esté más predispuesto a padecerlo. Dada la amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del Burnout que merecen especial atención.

Existen determinados factores que propician las causas de Burnout:

La naturaleza de la tarea

La variable organizacional e institucional

La variable interpersonal (colegas, familia, amigos, redes de apoyo social)

La variable individual (características del profesional como edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad).

Como un primer agente de riesgo, el síndrome de Burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar con el tiempo la condición la cual suele caracterizarse por horarios de trabajo excesivos, altos niveles de exigencia (muchas veces valorados positivamente desde la óptica laboral) y donde tales características se han convertido en un hábito, generalmente inconsciente, en aras de cumplir las labores asignadas o los objetivos irreales impuestos. (**Éxito Empresarial / No. 160, 2011 Pág. 2**)

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

2.2.1.4 Consecuencia de Burnout

Los síntomas Burnout tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o

frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar o a una reconversión por parte de afectado profesional o al abandono de la profesión.

Según (**Éxito Empresarial / No. 160, 2011 Pág. 1,2**) Cuando se dice que una persona padece de Burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta. En realidad, el padecimiento de Burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros).

El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización. Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral. El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de

realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores, nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

Consecuencias para los trabajadores.

El Burnout es un mecanismo para afrontar y auto protegerse frente al estrés generado por la relación profesional-cliente y por la relación profesional-organización. Aparece un deterioro cognitivo (frustración y desencanto profesional), afectivo (desgaste emocional y, en algunos casos, culpa) y actitudinal (cinismo, indolencia e indiferencia frente a clientes o frente a la organización) en el trabajador.

En el trabajador se produce un deterioro cognitivo consistente en la aparición de la frustración y el desencanto profesional, en una crisis de la capacidad percibida por el desempeño de la actividad profesional y en una crisis existencial.

El deterioro afectivo se caracteriza por el desgaste emocional y en algunos casos se acompaña por sentimientos de culpa. El deterioro actitudinal se asocia con actitudes de cinismo, indolencia e indiferencia con los clientes y con la propia organización. Estas consecuencias, el trabajador puede vivirlas "agrediendo a sí mismo" (culpa) por tratar así a los usuarios, compañeros, etc., o bien puede justificar esas actitudes negativas e ir sosteniéndose en esa situación sin generar un daño mayor a su salud, pero deteriorando la calidad de servicio notablemente.

2.2.1.5 Características de Burnout

El síndrome de Burnout o de estar quemado se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas, y se compone de tres dimensiones:

1. Agotamiento o cansancio emocional definido como la fatiga y la falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. A estos sentimientos pueden sumarse la frustración y la tensión al percibir una sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

2. Despersonalización como desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, así como un incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Este aislamiento se traduce en comportamientos como absentismo laboral, la resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público. En su actitud emocional se vuelve fría, distante y despectiva. Crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.

3. Baja realización personal o logro que se caracteriza por una dolorosa desilusión a la hora de valorar su propio trabajo, imposibilitando que consiga dar sentido a la propia vida y hacia los logros personales, con sentimientos de fracaso y baja autoestima. La autoevaluación negativa afecta a las relaciones con los compañeros con los que le es imposible interactuar con, su productividad baja y surge crisis ante imposibilidad de soportar la presión.

Características Generales.

Aparece De Forma Brusca: aparece de un día para otro, lo que varía es la intensidad dentro del mismo individuo. Es frecuente que sea difícil precisar hasta qué punto padece el síndrome o es el propio desgaste profesional, y donde está el límite entre una cosa y la otra.

Negación: se tiende a negar, ya que suele vivirse como un fracaso profesional y personal. Los compañeros son los primeros que lo notan y esto es muy importante para un diagnóstico precoz.

Fase Irreversible: entre el 5 y el 10% de los casos el síndrome resulta irreversible. Por lo tanto es importante la prevención ya que, normalmente, el diagnóstico precoz es complicado y la línea que separa el desgaste del Burnout es muy delgada.

2.2.2 Salud

La salud es pues, más que un estado, un proceso continuo de restablecimiento del equilibrio, proceso que cuando alguno de los factores implicados cambia y dicho cambio se mantiene en el tiempo, el ser humano adopta una respuesta fija, que en

algún momento previo fue adecuada para restablecer el equilibrio; pero, al tornarse, inflexible lleva a un estado catastrófico que puede ser incompatible con la vida (**Canguilhem 1982**). Esta concepción implica que mantener ese equilibrio requiere de una serie de factores socioeconómicos, ambientales, biológicos, y asistenciales que se aúnen para sostener ese equilibrio, el cual se traduce en la capacidad de vivir como individuo, de producir, reproducir y recrear la cultura, entendida como la suma de producciones e instituciones que distancia la vida humana de la animal.

2.2.3 Cansancio

El cansancio es la falta de fuerzas después de realizar un esfuerzo físico, intelectual o emocional, o por la falta de descanso. Pero puede ser síntoma de una enfermedad, si no hay una actividad previa que lo justifique.

Según **“Redacción Onmeda” (07. enero 2014)** El cansancio es un síntoma frecuente. Todo el mundo conoce la sensación de estar cansado, débil y agotado El cansancio o agotamiento casi siempre es pasajero y se puede atribuir a causas concretas y muy diversas como falta de sueño, un día de trabajo intenso y estresante, un viaje agotador, una situación agobiante o a la práctica excesiva de ejercicio.

No obstante, detrás del cansancio, la debilidad y el agotamiento también pueden esconderse enfermedades, sobre todo si las molestias son duraderas y van más allá de una flojera general.

Si el cansancio se mantiene en el tiempo, es aconsejable acudir al médico de cabecera para someterse a una revisión. Y es que, el cansancio permanente es un síntoma de muchas enfermedades. En algunos casos, síntomas como la debilidad, la falta de vigor y el cansancio constante podrían deberse al síndrome de fatiga crónica (SFC, síndrome de cansancio crónico).

2.2.3.1 Causas Del Cansancio

El cansancio es un síntoma que puede deberse a causas muy diversas. La debilidad, el agotamiento y el cansancio no son más que un síntoma general que

puede ser debido a toda una serie de causas, desde una inofensiva molestia pasajera hasta patologías graves, como enfermedades cardiovasculares o cáncer. A menudo es posible hacerse una idea de cuál podría ser la causa del cansancio repentino, por ejemplo, cuando se está incubando un resfriado o se sufren otros síntomas además del cansancio.

El espectro de posibles causas asociadas al cansancio pasa por circunstancias puntuales no patológicas (estrés, falta de sueño...) a enfermedades graves, pasando por patologías leves y moderadas. Las causas más frecuentes son las siguientes:

Infecciones (por ejemplo, un resfriado incipiente o una gripe)

Enfermedades infecciosas causadas por bacterias, hongos o virus (por ejemplo, SIDA)

Debilitamientos y trastornos del sistema inmunitario

Enfermedades cardíacas (por ejemplo, insuficiencia cardíaca, trastornos del ritmo cardíaco, afecciones coronarias, miocarditis)

Afecciones cardiovasculares (por ejemplo, hipotensión o hipertensión arterial)

Déficits vitamínicos o alteraciones hematológicas (anemia, anemia por falta de hierro, falta de vitamina b12)

Causas psíquicas (por ejemplo, síndrome de Burnout, depresión)

Enfermedades metabólicas (por ejemplo, Diabetes mellitus)

Causas hormonales (por ejemplo, hipotiroidismo)

Inflamaciones crónicas del intestino (por ejemplo, enfermedad de Crohn, Colitis ulcerosa)

Cáncer (por ejemplo, leucemia, linfomas)

Efectos secundarios a tratamientos farmacológicos (por ejemplo, quimioterapia)

Agotamiento por situaciones especiales como un embarazo o la menopausia

Trastornos de alimentación (por ejemplo, anorexia nerviosa, bulimia)

Trastornos del sueño (por ejemplo, síndrome de apnea del sueño)

Cansancio permanente debido al síndrome de fatiga crónica (SFC, síndrome de cansancio crónico)

2.2.3.2 Diagnóstico Del Cansancio

En caso de cansancio intenso y constante, es conveniente consultar con el médico para que pueda llegar a un diagnóstico concreto que explique esta molestia y se inicie cuanto antes el tratamiento correspondiente.

Las causas del agotamiento pueden ser muy diversas por lo que suele ser necesario realizar una anamnesis completa para orientar el diagnóstico. Las preguntas más frecuentes suelen ser las siguientes:

¿Desde cuándo se siente cansado?

¿Cómo se manifiesta la debilidad?

¿Atribuye el cansancio a un desencadenante concreto?

¿Ha padecido alguna enfermedad recientemente?

¿Qué enfermedades ha padecido anteriormente en su vida?

¿Qué dieta sigue y cuáles son sus hábitos de vida?

¿Toma medicamentos?

¿Ha notado que sufre otras molestias como falta de aire, pérdida de peso o dolor?

A la anamnesis ha de seguirle un minucioso examen físico en el que se incluye una medida de tensión arterial y la petición para realizar un análisis de sangre. Los valores sanguíneos permiten determinar si el agotamiento está relacionado con una anemia, valores alterados de glucosa en sangre, marcadores de inflamación elevados o alteraciones hematológicas.

A menudo el médico puede constatar ya la causa del agotamiento con ayuda de los parámetros obtenidos hasta ahora, aunque según los resultados puede ser necesario realizar más pruebas.

2.2.3.3 Tratamiento Del Cansancio

Dependiendo de la causa del cansancio, el médico recomendará el tratamiento más apropiado, si el cansancio, la debilidad y el agotamiento son agudos, por lo general se

aconseja descanso y evitar las fuentes de estrés, así como evitar el esfuerzo físico. Lo más recomendable es tomarse un tiempo de reposo para recuperar energía.

Para evitar que el cansancio se vuelva algo rutinario y se manifieste con frecuencia es recomendable llevar un estilo de vida saludable, dormir lo suficiente, cuidar la alimentación y hacer ejercicio físico de forma regular.

Si los responsables del agotamiento son patologías o procesos infecciosos el tratamiento se centra en resolver la patología general. Por este motivo, en caso de infección, además de todo lo anterior, también se suele pautar un tratamiento antibiótico. Las enfermedades cardiovasculares también requieren tratamiento médico. Asimismo, las enfermedades metabólicas y hormonales (como el hipotiroidismo) precisan un tratamiento específico, por ejemplo, los cardíacos precisan medicamentos anti arrítmicos.

En caso de que el cansancio esté relacionado con una alimentación deficiente puede ser conveniente buscar consejo nutricional para aprender a alimentarse de forma sana y equilibrada.

El síndrome de apnea del sueño, es una patología que afecta mucho al estado general de las personas porque la falta de sueño reparador agota. El problema se puede solucionar acudiendo a una unidad del sueño.

Si los responsables son el estrés y otras causas psíquicas, además de evitar el estrés y utilizar técnicas de relajación, a menudo también se recomienda consultar con un terapeuta.

Si los causantes del cansancio son tratamientos farmacológicos es importante comentarlo con el médico para que estudie la posibilidad de suspender el tratamiento o cambiar de fármaco para evitar los efectos no deseados.

2.2.4 Fatiga

La fatiga, del latín fatigare: fatim=con exceso y agere=hacer, es una patología que afecta a un 5-20% de la población y las mujeres tiene el doble de riesgo de padecer la (**Sharpe 2002**). Existen varias definiciones de fatiga pero la mayoría coinciden en los

siguientes aspectos (**Åhsberg, 1997**). Es una reducción de la capacidad o potencia fisiológica de un tejido u órgano en un momento dado. Es un estado físico de alteración de la homeostasis debida al trabajo que provoca una disminución de la capacidad productiva y de la eficiencia y que se manifiesta por cansancio, disminución de la motivación y somnolencia.

2.2.4.1 Causas de la Fatiga

La fatiga puede tener varias causas. Este síntoma puede deberse al esfuerzo físico o mental o una necesidad de sueño insatisfecha. Aparte de estas sencillas causas no patológicas hay que tener en cuenta razones orgánicas para la fatiga constante o crónica.

Las causas radican casi siempre en una infección por virus de las vías respiratorias y en alteraciones del sueño (por ejemplo, la apnea del sueño). Además, la fatiga se presenta a menudo como síntoma de la celiaquía, el hipotiroidismo, la diabetes mellitus y la hepatitis. En escasas ocasiones, la causa es el cáncer. Los trastornos emocionales y las cargas psicosociales como la depresión y la ansiedad, pueden causar apatía y cansancio constantes o repentinos.

La fatiga puede ser también un efecto secundario de varios medicamentos, como por ejemplo los antidepresivos, neurolépticos, antihistamínicos y los fármacos contra el Parkinson. Las sustancias adictivas, sobre todo el alcohol, también pueden causar fatiga. Otras posibles causas de la fatiga patológica constante o crónica son las sustancias presentes en el ambiente, como el plomo, la amalgama, el monóxido de carbono y los hidrocarburos.

Las causas posibles de fatiga son muchas, estas pueden ser físicas o psicológicas. Entre las más habituales están:

Anemia: Esta es una de las causas más comunes de fatiga, sobre todo en las mujeres por la pérdida de sangre que se produce durante la menstruación. En caso de que esta ocasione un déficit de hierro, se deberá tratar con suplementos de hierro y

alimentos que contengan este mineral como ser: carnes (rojas y blancas), legumbres (lentejas) y verduras (acelga, espinaca).

Mala alimentación: Tener una alimentación insuficiente o desequilibrada puede hacer que la persona se sienta cansada, desganada, débil.

Trastornos del sueño: Como por ejemplo, **Apnea obstructiva** (aunque muchos creen que duermen bien durante la noche padecen de apnea del sueño, es decir de pequeñas interrupciones en la respiración que hacen que se despierten sin que sean conscientes de ello; narcolepsia o insomnio). Algunos trabajos que exigen que uno esté despierto de noche y duerma durante el día, pueden producir fatiga, es decir, cansancio durante la noche y dificultades para dormir de día. La falta de sueño y descanso reparador tarde o temprano producen fatiga.

Fibromialgia y fatiga crónica: Si la fatiga es una constante, persiste por más de 6 meses e interfiere con las tareas cotidianas puede tratarse de fibromialgia o fatiga crónica; dos problemas de salud que tienen, entre otros síntomas, el cansancio como uno de los principales.

Alergias: **Asma**, alergias alimentarias (algunos especialistas consideran que este tipo de alergias pueden producir sueño. Si la fatiga aumenta tras la comida, puede existir cierta intolerancia a algún alimento) o rinitis alérgica.

Depresión: Si bien es un trastorno psicológico y emocional, produce síntomas físicos como falta de apetito, trastornos del sueño, jaquecas, fatiga, entre otros.

Consumo frecuente de cafeína, drogas (cocaína, por ejemplo) y/o alcohol: Tanto el alcohol, la cafeína o las drogas pueden despertar, despabilar y dejar alerta si se consumen moderadamente. Sin embargo, los excesos suelen tener el efecto contrario, es decir producen fatiga, cansancio, agotamiento.

Diabetes: Esta enfermedad puede producir fatiga, ya que los niveles elevados de azúcar permanecen en la sangre en lugar de entrar a las células para transformarse en energía.

Enfermedades cardíacas: Realizar determinadas tareas cotidianas (asear la casa, limpiar el jardín) puede producir fatiga y ser un indicio de problemas cardíacos.

Enfermedades autoinmunes: Por ejemplo, **lupus** o **enfermedad de Addison**.

Deshidratación: La fatiga puede ser un síntoma de deshidratación. Estar bien hidratado es muy importante tanto al hacer actividad física intensa, los días de calor, pero también cuando se realiza trabajo intelectual, sedentario y cuando el clima es más frío.

Infección del tracto urinario: Si bien muchas veces la infección urinaria presenta síntomas muy claros como ser ardor al orinar o necesidad imperiosa de ir al baño, otras los síntomas permanecen ocultos y la fatiga puede ser uno no tan claro u específico.

2.2.5 Estrés

Desde **1935, Hans Selye**, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto del estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón. El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas, del peligro.

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

El estrés es un estímulo que nos agrede emocional o físicamente. Si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas.

Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas.

2.2.5.1 Causas Del Estrés

Según **Jean Benjamin Stora (2006)**, "el estrés es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo". Este instinto es bueno en emergencias, como el de salirse del camino si viene un carro a velocidad. Pero éste puede causar síntomas físicos si continua por mucho tiempo, así como una respuesta a los retos de la vida diaria y los cambios. Cuando esto sucede, (explica Jean) es como si su cuerpo se preparara para salir fuera del camino del carro, pero usted está inmóvil. Su cuerpo está trabajando sobre tiempo, sin ningún lugar para usar toda esa energía extra. Esto puede hacerlo sentir ansioso, temeroso, preocupado y tenso.

Las causas del estrés son muy variadas. Según tu situación, casi todo puede causarte estrés, si bien está demostrado que el trabajo, las finanzas personales, las relaciones, el entorno, cambios y pérdidas personales y tu interacción con los demás pueden ser causa importante de estrés.

Existen causas externas y causas internas (cansancio, cambios hormonales, falta de forma física, pensamientos negativos, etc.).

Motivos laborales: El trabajo estresante al que nos tenemos que enfrentar en esta época, hace que estemos más nerviosos de lo normal. Prisas, exceso de responsabilidades, malas relaciones con compañeros y jefes.

Personas tóxicas: El ambiente en el que estamos la mayor parte del tiempo, influye mucho en el estrés. Las personas tóxicas nos quitan energía y positividad. Para saber si tienes en tu entorno a personas que te perjudican, sólo tienes que escuchar a tus emociones. Si sientes rabia, estrés, pena, en resumen, si tienes malas sensaciones es porque estás ante personas tóxicas.

Pérdidas importantes: Los fallecimientos de seres queridos, amistades o personas a las que estábamos apegados, es una de las más difíciles situaciones estresantes. En la mayoría de casos se requiere ayuda profesional. Son cambios en nuestra vida irreversibles y muy dolorosos. Pasaremos por una serie de etapas de duelo en la que el dolor irá remitiendo y seremos capaces de seguir adelante con normalidad.

Amores y desamores: El amor está demostrado que es una de las mayores causas que nos producen felicidad. Pero cuando no es llevado a cabo de una manera sana, nos perjudica. Relaciones de pareja conflictivas producen muchísimo estrés. Casos de dependencia emocional, personas que tienen la autoestima baja y aguantan que no las traten bien, miedo a perder al otro, etc. El dicho “es mejor estar solo que mal acompañado” por desgracia muchas personas no lo cumplen, y eso les generará fuentes de estrés poco recomendables. También las personas que no tienen pareja, pero se ilusionan con alguien que no les corresponde, pueden llegar a acostumbrarse al sufrimiento, a estar detrás de alguien que no puede ser. Con todas estas acciones erróneas, lo que conseguimos es eliminar el bienestar y se nos va acumulando el estrés.

La soledad: Vivimos en la época de las telecomunicaciones y ahora hay más soledad que nunca. Las relaciones humanas han empeorado. Cada vez es más habitual disminuir el contacto real, por el contacto con el ordenador y demás aparatos electrónicos. Años atrás la gente se relacionaba durante más tiempo cara a cara. Debemos tratar de pasar más tiempo en el contacto humano, que usando máquinas.

2.2.5.2 Fases Del Estrés

Según las investigaciones realizadas por Hans Selye en 1975, estas reacciones se manifiestan en 3 fases: la fase de alarma, la fase de resistencia y la fase del agotamiento.

- a. La fase de alarma.

Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés frente a la agresión. Durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y

acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia. Estas reacciones son provocadas por la secreción de hormonas como la adrenalina que surte efecto después de unos minutos y cuya función es la de preparar al cuerpo para una acción rápida.

b. La fase de resistencia: la adaptación.

La resistencia es la segunda fase del proceso de adaptación al estrés. Cuando el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado.

Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo. Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas (los glucocorticoides) que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos.

A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo.

c. La fase de agotamiento.

Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota. El estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones.

El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión. Las reservas psíquicas y biológicas se agotan. Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

2.2.5.3 Prevención Del Estrés.

Ser capaz de identificar lo que lleva al estrés es un paso importante en su prevención. La identificación de las causas de su estrés le permitirá tomar medidas para evitar y le ayudará a reconocer cuando se están estresando una vez más.

Hay varias maneras en que el estrés se puede prevenir. Algunos de los siguientes métodos pueden ser útiles.

Respiración profunda.

Si siente se puedes estresar, trate de detener los sentimientos mediante la relajación de los músculos y respirar profundamente. Comience por la inhalación durante tres segundos antes de exhalar por un poco más. Esto eliminará el oxígeno viejo de sus pulmones y lo reemplazará por oxígeno fresco, mejorando la circulación y el estado de alerta.

Siga estos ejercicios de respiración profunda hasta que se sienta más tranquilo y dispuesto a seguir lo que estaba haciendo. Tal vez sería mejor hacer otra cosa más que continuar con la tarea estresante.

Alimentación saludable.

Los alimentos y bebidas pueden tener un gran impacto en cómo se siente y actúan. Por tanto, es importante comer una dieta sana y equilibrada.

El estrés hace que algunas personas se sumerjan en alimentos azucarados, insalubres, como las patatas fritas y galletas. Esto le da a su cuerpo una subida de azúcar seguida de una fuerte caída en su nivel de azúcar y los niveles de energía. Esto puede hacer que se sienta cansado o irritable, así como hacer difícil para que pueda concentrarse.

Comer a horas regulares y no saltarse las comidas puede hacer una gran diferencia. Esto permitirá que su cuerpo libere un flujo constante de energía durante el día, lo que mejorará su concentración y estado de ánimo.

Una dieta equilibrada se compone de alimentos procedentes de los cinco principales grupos de alimentos:

Proteínas, como carne, pescado, queso, queso de soja y los huevos.

Carbohidratos, como pan, pasta, arroz y patatas.

Productos lácteos, como queso, leche y yogures.

Frutas y hortalizas: (por lo menos cinco porciones al día).

Grasas y azúcares, como las nueces, los aguacates y los alimentos dulces.

La dieta anti estrés.

Hay que evitar sobrecargar el organismo con digestiones pesadas. Es conveniente seguir una dieta sana y equilibrada, no abusar del alcohol ni de sustancias excitantes como la cafeína, y aprovechar el tiempo de la comida como un descanso, que sirva para favorecer las relaciones sociales y familiares.

Descanso.

Dormir suficiente. Disfrutar de las vacaciones y los fines de semana como tiempo de ocio, y desconectar de los problemas del trabajo cuando acabe la jornada laboral.

Ejercicio físico.

Realizar ejercicio físico ayuda a relajarse y a relacionarse con amigos o familiares. Sirve para liberar tensiones y alejar los pensamientos negativos.

Organización.

Es importante aprender a organizarse, saber distribuir el tiempo para poder descansar, y establecer prioridades cuando no sea posible terminar todas las tareas.

Solución de problemas y toma de decisiones.

Tomar decisiones intentando seguir un proceso lógico, sin huir de los problemas, y afrontándolos para decidir la mejor alternativa en cada caso.

Interpretación de situaciones y problemas.

A veces se tiende a exagerar las consecuencias negativas de un suceso o situación, llegando a realizar análisis catastrofistas, y a sufrir por problemas que no existen, y hechos que no han sucedido todavía.

Hay que actuar con naturalidad y afrontar las situaciones, sin preocuparse por lo que puedan pensar los demás.

2.2.5.4 Estrés Relacionados Con El Trabajo

Trabajar puede ser positivo porque puede estructurar su vida y brindar satisfacción. Una cierta cantidad de presión en el trabajo es algo bueno porque puede ayudar a un mejor desempeño y a prepararse para los desafíos y las acciones. Sin embargo, si la presión y las exigencias son demasiadas, pueden generar estrés relacionado con el trabajo.

El estrés relacionado con el trabajo puede ser causado por diversos factores. Es posible que se sienta bajo presión en el trabajo a causa de la carga laboral, las fechas de entrega, el entorno en el que trabaja o sus colegas.

El estrés relacionado con el trabajo puede producir problemas psicológicos, emocionales, físicos y de la conducta. Dado que cada uno reacciona de distintas formas ante el estrés, según su personalidad y la forma en que responden a la presión, los síntomas pueden variar. Sin embargo, algunos síntomas psicológicos comunes son:

- Sentimiento de que no es capaz de hacerle frente

- Imposibilidad para concentrarse

- Falta de confianza

- Pérdida de motivación y compromiso

- Decepción de uno mismo

- También podría tener síntomas emocionales, como:

- Sentimientos negativos o depresivos

- Aumento de las reacciones emocionales (por ejemplo, está lloroso o sensible)

- Irritabilidad o mal genio

- Sensación de agobio

- Cambios de humor

- También es posible que tenga síntomas físicos. Estos pueden incluir los siguientes:

- Diarrea y estreñimiento

- Indigestión

- Dolores de cabeza

Cambios de peso

Dolores de pecho

Dolor en las articulaciones o la espalda

También podría cambiar su conducta, como por ejemplo:

Comer más o menos

Dormir demasiado o muy poco

Aislarse de los demás

Tomar alcohol, fumar o tomar drogas ilegales para relajarse

Estos síntomas pueden ser causados por problemas ajenos al estrés relacionado con el trabajo. Si usted tiene alguno de estos síntomas y signos, consulte a un médico. (<http://www.bupasalud.com/salud-bienestar/vida-bupa/estr%C3%A9s-relacionado-con-trabajo>).

"El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación" (Comisión Europea, 2000).

El estrés en el lugar de trabajo puede fácilmente abrumar su vida puede preocupar continuamente sobre un proyecto particular, sentirse tratado injustamente por un supervisor o compañero de trabajo, o aceptar a sabiendas más de lo que usted puede manejar con la esperanza de recibir una promoción. El anteponer su trabajo antes que todo lo demás puede también afectar sus relaciones personales, añadiendo más presión relacionada con el trabajo.

Despidos, reestructuraciones, o cambios en la gerencia, pueden aumentar la ansiedad respecto a la seguridad en su empleo. De hecho, un estudio noruego demostró que el mero rumor del cierre de una planta, causó un rápido aumento en la presión y el pulso de los trabajadores. Investigaciones en Estados Unidos revelan que los daños y accidentes en el trabajo tienden a aumentar cuando las organizaciones se

encuentran en procesos de reducción de personal. (<http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-trabajo.aspx>).

2.2.6 Distintos Conceptos Del Síndrome De Burnout

El Síndrome de Burnout es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido. [http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_\(s%C3%ADndrome\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_(s%C3%ADndrome)) - cite_note-PMID20525178-1

Este síndrome no se encuentra reconocido en el DSM [http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_\(s%C3%ADndrome\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_(s%C3%ADndrome)) - cite_note-2 aunque sí es mencionado brevemente en la Clasificación internacional de enfermedades bajo el código Z 73.0, pero dentro del apartado asociado a “problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida”. Cabe indicar eso sí, que en algunos países europeos a los pacientes con Burnout se les diagnostica con el síndrome de neurastenia (ICD-10, código F 48.0) siempre que sus síntomas estén asociados al trabajo, en concordancia con la lógica de planteamientos presentes en algunas investigaciones, quienes la vinculan con el Síndrome de Burnout, considerándolo, por lo tanto, como una forma de enfermedad mental.

En **1976**, la psicóloga **Cristina Maslach** utilizó el término Burnout, empleado hasta entonces por los abogados californianos para describir el proceso gradual de pérdida de responsabilidad profesional y desinterés cínico entre compañeros de trabajo, para referirse a un conjunto de respuestas emocionales que afectaban a los profesionales de ayuda. Determinó que los afectados sufrían " sobrecarga emocional" o síndrome de Burnout y lo definió como" síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo trabajo implica atención o ayuda a personas".

Esta patología recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar "tensión" al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas y que se manifiesta en los diferentes aspectos.

Según **Maslach y Leiter**, "el mundo del trabajo es una arena agresiva en la cual el individuo trata de sobrevivir". Y el Burnout es el fracaso de este intento.

Según los estudios de Freudenberger este síndrome sería contagioso, ya que los trabajadores que lo padecen pueden afectar a los demás con su hastío, desesperación y cinismo, con lo que en un corto período de tiempo la organización, como entidad, puede caer en el desánimo generalizado. Otros autores como **Savicki, Seidman** y **Zager** formulan la posibilidad de que genere efectos epidémicos.

2.2.6.1 Antecedentes del Síndrome de Burnout

Este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 por H.B. Bradley como metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el término staff Burnout. Posteriormente será desarrollado inextenso en 1974 el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger a través de un estudio de campo al personal sanitario; en particular, este autor utilizó dicho término (presumiblemente basado en la novela de Graham Greene titulada *Burnt-Out Case* de 1960, donde se describe al protagonista como un sujeto que sufre de Burnout, aunque tomando como referente el trabajo de Bradley) para describir aquellos estados físicos y psicológicos que tanto él como otros colegas sufrían al trabajar con una gran cantidad de jóvenes drogadictos, acotando que éste síndrome involucraría:

(...) deterioro y cansancio excesivo progresivo unido a una reducción drástica de energía (...) acompañado a menudo de una pérdida de motivación (...) que a lo largo del tiempo afecta las actitudes, modales y el comportamiento general. **Freudenberger (1998, p. 5.16).**

En el año **1980** en tanto, **Freudenberger** publica su libro titulado *Burnout: The High Cost of High Achievement. Whatitis and howtosurviveit*, texto que se ha

transformado en un referente primordial para el abordaje primigenio del síndrome de Burnout. Por otro lado, en el año **1976** la psicóloga social **Christina Maslach** lo presenta ante un congreso de la Asociación Estadounidense de Psicología definiéndolo como un síndrome tridimensional que consideraba como dimensiones de análisis a los siguientes constructos: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, y que ocurriría entre sujetos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.

2.2.6.2 Síntomas Del Síndrome De Burnout

Lo principal es un fuerte sentimiento de impotencia, ya que desde el momento de levantarse ya se siente cansado. El trabajo no tiene fin y, a pesar de que se hace todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina. La persona que lo padece se vuelve hedónica, es decir, que lo que anteriormente era motivo de alegría ahora no lo es, en otras palabras, pierde la capacidad de disfrutar. Aun cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado. A diferencia de lo que ocurría al principio, el trabajo ya no produce incentivos para la persona afectada con Burnout. Visto por otras personas, aparenta sensibilidad, depresión e insatisfacción.

A los propios síntomas del estrés a nivel corporal se suman múltiples molestias: insomnio, dolor de cabeza, mareos, dolores musculares, trastornos digestivos, infecciones, manchas o afecciones en la piel, trastornos respiratorios y circulatorios o digestivos (variaciones en el peso).

El Burnout suele definirse a través de tres dimensiones:

Agotamiento es la sensación de ya no ser capaz de ofrecer más de sí mismo a nivel emocional;

Suspicious/escepticismo (cynicism, en inglés) es una actitud distante hacia el trabajo, hacia las personas a las que se está ofreciendo el servicio y también hacia los compañeros de trabajo; [http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_\(s%C3%ADndrome\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_(s%C3%ADndrome)) - cite_note-26

Ineficacia (inefficacy, en inglés) es la sensación de que no se están llevando a cabo debidamente las tareas y de que se es incompetente en el trabajo.

Síntomas a nivel emocional.

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

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

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

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

Síntomas a nivel físico.

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

- **Afecciones del sistema locomotor:** Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.

- **Otras alteraciones psicosomáticas:** como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

2.2.6.3 Evolución Del Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout puede evolucionar a lo largo de 5 etapas (1), definidas por **Jerry Edelwich y Archie Brodsky en 1980**, hasta darse un caso claro de sentirse quemado por el trabajo.

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

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

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

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

La quinta etapa es la de distanciamiento. Nos sentimos como una olla sin agua en el fuego, totalmente vacíos. Pasamos a eludir la mayor cantidad de responsabilidad

posible y evitamos cualquier iniciativa. Nuestra autoestima se ve mermada. Pese a todas las contrariedades hacemos lo suficiente para conservar el puesto laboral debido a que nuestro bajo esfuerzo ya se ve compensado por la retribución laboral.

Cherniss (1980) subraya que se llega al Burnout desde el estrés laboral por un proceso de acomodación psicológica entre un trabajador estresado y un trabajo estresante, y distingue entre:

Fase de estrés, que se caracteriza por un desajuste entre demandas laborales y los recursos del trabajador.

Fase de agotamiento, en la que llegan a producirse de forma crónica respuestas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

Fase de agotamiento defensivo, en la que se aprecian cambios en las actitudes y en la conducta, como la robotización y el cinismo.

2.2.6.4 Relación entre Burnout y estrés

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción". Visto así, el estrés no debiera ser un problema. Al contrario, sería una suerte de estímulo, una alerta. Pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras, se perciben inconscientemente como amenazas que provocan reacciones defensivas en la persona, tornándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por períodos prolongados.

Por otra parte, el estrés es diferente para cada persona. Lo que provoca estrés en una, puede ser un factor inocuo para otra. Varios factores explican esto: su estado psicológico y físico; el significado que otorga al evento perturbador; una gran variedad de condiciones ambientales (positivas y negativas).

El estrés está relacionado con numerosas razones o causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El Burnout es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral.

Existe, por tanto, una similitud de conceptos entre Burnout y estrés pero las definiciones parecen indicar que existen matices que les hacen difícilmente iguales. Autores como **Freudenberger, Maslach y Jackson, Pines, Aronson y Kafry** así lo creen y lo relacionan en sus delimitaciones conceptuales.

Greber incide en que la descripción sintomática del síndrome varía según los autores que lo estudian.

Autores que lo relacionan:

Nagy y Nagy señalan que el concepto Burnout se ha convertido en un llamativo descriptor del estrés laboral y señala que se ha popularizado tanto que quizás se ha perdido el origen del mismo.

Hiscott y Connop vuelven a la línea clásica en cuanto a la definición del Burnout y lo entienden como " un indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo".

Greenglass, Burke y Ondrack diferencian estrés vital (concepto general que se refiere al estrés acumulado por los cambios vitales en el hogar y/o en el trabajo) para diferenciar estrés laboral (que se refiere al estrés específico generado en el trabajo o por los factores relacionados con el mismo). El Burnout es encuadrado en éste último.

Martín sugiere que "el Burnout refleja una respuesta al estrés y secundariamente a la depresión como síndrome específico" y reabre la reflexión sobre la íntima relación que puede existir entre Burnout y depresión, lo que supone un nuevo problema conceptual puesto que ya no es sólo la similitud entre los conceptos Burnout y estrés, sino también con depresión.

Autores que lo diferencian:

Leiter distancia el Burnout del estrés laboral y lo define como una crisis de autoeficacia.

Singh, Goolsby y Rohoads creen que Burnout y estrés laboral son conceptos claramente diferentes.

Cuadro N° 1 Diferencias entre el estrés y el Burnout

ESTRÉS	BURNOUT
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Embotamiento emocional
El daño fisiológico es el sustrato primario	El daño emocional es el sustrato primario
Agotamiento o falta de energía física	Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica
La depresión puede entenderse como reacción a preservar las energías físicas	La depresión en Burnout es como una pérdida de ideales de referencia-tristeza
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	Sólo tiene efectos negativos

Fuente: <http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/relaciones-estres-burnout/diferencias/index.htm>

2.3 Bases Legales.

Méndez, C. (2001), establece que: “Las Bases Legales de una Investigación explican la sustentación jurídica conformada con las normas, reglas, estatutos, artículos, leyes u otra representación legal que apoye el cuerpo del deber ser de una investigación específica” (p. 83).

Por ello, es de suma importancia tomar en cuenta los aspectos legales relacionados con la investigación, por tal motivo para la ejecución del presente estudio fue necesario consultar varios artículos de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), la Ley Orgánica delos Trabajadores y Trabajadoras (2012), la LOPCYMAT (2005) entre otras. Tal como se presenta a continuación:

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial número 5.453 extraordinario caracas (24 de marzo de 2000)

De los Derechos Humanos y Garantías, y de los Deberes

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

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

De los Derechos Civiles

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

1. Ninguna persona puede ser sometida a penas, torturas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Toda víctima de tortura o trato cruel, inhumano o degradante o tolerado por parte de agentes del estado, tiene derecho a la rehabilitación.
2. Toda persona privada de libertad será tratada con el respecto debido a la dignidad inherente al ser humano.

De los Derechos Sociales y de las Familias

Artículo 83. La salud es un derecho social fundamental, obligación del estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El estado promoverá y desarrollara políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el

bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar

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

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

Análisis: Estos artículos presentados nos hablan sobre los derechos humanos de los ciudadanos donde se prohíbe la discriminación, o aquellas acciones que pretendan menospreciar a las personas y los derechos y libertades de todos los venezolanos. El Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial (IUTA) Anaco cumple con lo establecido en esta ley demostrando que toda persona y todo venezolano tienen derecho y el deber de trabajar, a la seguridad social y sus servicios públicos que garanticen la salud y protección.

2.3.2 Ley Orgánica del Trabajo Trabajador y Trabajadora (Decreto N° 8.938 30 de abril de 2012)

Deber de Trabajar y del Derecho al Trabajo

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

De las condiciones de trabajo

Artículo 185. El trabajo deberá prestarse en condiciones que:

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

Análisis: Estos artículos en primer lugar permiten que el trabajador normalmente tenga su desarrollo físico y psíquico sin problemas. Los seres humanos desde siempre han sido maliciosos a la hora de la estimulación para desarrollarse de manera fluida. En el Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial (IUTA) Anaco podemos decir que no solo el salario es importante para que el trabajador se desarrolle de manera eficiente, sino que también es importante que el trabajador se sienta cómodo y seguro en su ambiente de trabajo, así los ingresos que maneja serán una buena fuente para él y su familia.

2.3.3 Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo (LOPCYMAT) (Reforma N° 38.236 del 26 de Julio de 2005)

Artículo 1. El objeto de la presente Ley es:

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

De los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo

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

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique su salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.
3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.

Derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras

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

1. Ser informados, con carácter previo al inicio de su actividad, de las condiciones en que ésta se va a desarrollar, de la presencia de sustancias tóxicas en el área de trabajo, de los daños que las mismas puedan causar a su salud, así como los medios o medidas para prevenirlos.

Deberes de los empleadores y las empleadoras

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

De la higiene, la seguridad y la ergonomía

Condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo

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

1. Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.

Accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales

Definición De Accidentes De Trabajo Y Enfermedades Ocupacionales

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

Análisis: Esta ley tiene como objeto enseñar, para que las instituciones y organismos competentes funcionen con continuidad, garantizando a los trabajadores su seguridad, salud y bienestar en su lugar y hora de trabajo para que gocen y disfruten de sus beneficios. También para prevenir accidente ya sea físico o psíquico, con el objeto de brindar la protección de sus trabajadores. Cabe resaltar que el Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial (IUTA) Anaco cumple con esta ley sabiendo que es de carácter obligatorio para toda empresa, organismo, e instituciones por lo tanto se debe aplicar adecuadamente.

2.3.4 Reglamento Parcial De La Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo. (G.o. 38.596 del 3 enero de 2007) (Decreto N° 5.078 22 de diciembre de 2006)

Artículo 1. Objeto.

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

1. Promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y las trabajadoras en todas las ocupaciones.

2. Prevenir toda causa que pueda ocasionar daño a la salud de los trabajadores y las trabajadoras, por las condiciones de trabajo.

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

De la declaración de los accidentes de trabajo y

Enfermedades ocupacionales

Artículo 84. De la declaración formal de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Adicionalmente a lo previsto en el artículo anterior, el patrono, patrona, cooperativa u otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicios, debe realizar la declaración formal de los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales por ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, al Comité de Seguridad y Salud Laboral y al sindicato, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia del accidente o del diagnóstico de la enfermedad. A tal efecto, deberán efectuar la declaración en los formatos elaborados por el Instituto.

Análisis: Para concluir consideramos que los artículos de esta normativa son muy importantes para la prevención y cuidado del trabajador, y así efectuarse una mejor rutina diaria como: disminución del ausentismo laboral, reducción de costos y pérdidas, eficiente uso de los recursos de la empresa, mayor motivación del trabajador en actividades de descanso, todo esto permitiendo una mayor y mejor productividad para el trabajador y para la compañía, empresa y/o cualquier organización según aplique el caso. El INPSASEL tiene el derecho a la información y datos de salud de todos los trabajadores Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial (IUTA) Anaco, todo esto para dar cavidad a lo establecido en la ley, y así promover el bienestar físico, mental y social de los trabajadores

2.4 Glosario de términos básicos

Absentismo: es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo. Incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

Abstracción: Proceso que implica reducir los componentes fundamentales de información de un fenómeno para conservar sus rasgos más relevantes.

Actitudinal: Perteneciente o relativo a la actitud. El término se utiliza para referirse a todo aquello que tiene por objetivo determinar las disposiciones de ánimo manifestadas de algún modo para realizar ciertas actividades, ya sean de tipo educativas, sociales, laborales, etcétera.

Anamnesis: es el término empleado en medicina para referirse a la información recopilada por un médico mediante preguntas específicas, formuladas bien al propio paciente o bien a otras personas que conozcan a este último para obtener datos útiles, y elaborar información valiosa para formular el diagnóstico y tratar al paciente.

Antihistamínico: es un fármaco que sirve para reducir o eliminar los efectos de las alergias, que al actuar bloquea la acción de la histamina en las reacciones alérgicas, a través del bloqueo de sus receptores.

Aunado: Unir y armonizar o poner de acuerdo cosas distintas.

Autonomía: Tiempo que un dispositivo con una fuente de alimentación independiente puede permanecer en activo, hasta el agotamiento de dicha fuente.

Celiaquía: es un proceso frecuente de naturaleza autoinmune y con afectación sistémica.

Coadyuvantes: es la persona que interviene en el proceso velando por sus intereses legítimos pero en una posición subordinada a una de las partes principales a la que ayuda de forma instrumental, adhiriéndose a sus pretensiones y sin poder actuar con autonomía respecto de ella.

Comportamental: Se llama así a una serie de trastornos que se ubican entre las adicciones y el trastorno obsesivo compulsivo, vinculados a actividades humanas

diversas, a menudo placenteras, no relacionadas con la ingestión de sustancias químicas.

Confabularse: Ponerse secretamente de acuerdo dos o más personas sobre una cuestión que interesa también a un tercero.

Constructo: es una construcción teórica que se desarrolla para resolver un cierto problema científico. Para la epistemología, se trata de un objeto conceptual o ideal que implica una clase de equivalencia con procesos cerebrales.

Connotación: actúa conjuntamente, mediante diversas maneras específicas, en cada serie comunicacional que se emplee denotativamente: Es una serie paralela al cuerpo denotativo o basal del mensaje. Un ejemplo sería el de la frase nominal "*una vida de perros*".

Constructo: es, en psicología, cualquier entidad hipotética de difícil definición dentro de una teoría científica.

Contingencia: es el modo de ser de lo que no es necesario ni imposible, sino que puede ser o no ser el caso. En general la contingencia se predica de los estados de cosas, los hechos, los eventos o las proposiciones.

Desprovisto: Falto de alguna cosa.

Denotar: Presentar un significado primario y básico, común a los hablantes por estar ausente de subjetividad

Embotamiento emocional: En este estado la persona parece no sentir nada, no tener reacciones emocionales ante los hechos. Los demás pueden percibir algo, pero sólo a través de lo fisiológico (manos sudorosas, rubor en el rostro...).

Ergonomía: es la disciplina que se encarga del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas, de modo que coincidan con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador.¹ Busca la optimización de los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente), para lo cual elabora métodos de estudio de la persona, de la técnica y de la organización.

Etnografía: es un método de investigación que consiste en observar las prácticas culturales de los grupos sociales y poder participar en ellos para así poder contrastar lo que la gente dice y lo que hace.

Exacerbada: Hacer más fuerte un sentimiento o dolor tu comportamiento exagera mi mal genio.

Farmacológico: es la ciencia que estudia la historia, el origen, las propiedades físicas y químicas, la presentación, los efectos bioquímicos y fisiológicos, los mecanismos de acción, la absorción, la distribución, la transformación y la excreción así como el uso terapéutico de las sustancias químicas que interactúan con los organismos vivos.

Fisiológico: es la ciencia que estudia las funciones de los seres multicelulares (vivos). Es una de las ciencias más antiguas del mundo.

Free Clinic: Clínica gratuita.

Gama: Serie de cosas de la misma clase pero distintas en alguno de sus elementos constitutivos: una amplia gama de artículos de cosmética.

Hastío: proviene de un vocablo latino que, según lo define el diccionario de la Real Academia Española (RAE), está vinculado con la repugnancia a la comida.

Hiperactividad: significa tener mayor movimiento, acciones impulsivas, un período de atención más corto y distraerse fácilmente.

Hipotiroidismo: es un trastorno endocrino producido por un déficit de hormonas tiroideas, en la mayor parte de los casos debido a una alteración de la glándula tiroides.

Homeostasis: es una propiedad de los organismos vivos que consiste en su capacidad de mantener una condición interna estable compensando los cambios en su entorno mediante el intercambio regulado de materia y energía con el exterior.

Inextenso: que carece de extensión.

Inocuo: Que no hace daño.

Inherente: Que por su naturaleza está inseparablemente unido a algo la desidia es un rasgo inherente a su carácter.

Irritabilidad: es la capacidad de un organismo o de una parte del mismo para identificar un cambio negativo en el medio ambiente y poder reaccionar. Tiene un efecto patológico o fisiológico.

Meteorológicas: es la ciencia interdisciplinaria, de la física de la atmósfera, que estudia el estado del tiempo, el medio atmosférico, los fenómenos producidos y las leyes que lo rigen.

Minucioso: Detallista, cuidadoso hasta en los menores detalles.

Morbimortalidad: Para entender de qué se trata la morbimortalidad, debemos desmenuzar esta palabra en dos partes: por un lado, tenemos la parte “morbi” que proviene de morbilidad y hace referencia a la cantidad de personas que enferman en una población determinada en un lapso determinado.

Narcolepsia: conocida como síndrome de Gelineau, es una enfermedad autoinmune cuya prevalencia en la población es muy baja. Se caracteriza por la presencia de accesos de somnolencia irresistible durante el día.

Patogénico: llamado agente biológico patógeno, es todo agente que puede producir enfermedad o daño a la biología de un huésped, sea este humano, animal o vegetal.

Patología: es la rama de la medicina encargada del estudio de las enfermedades en las personas. De forma más específica, esta disciplina se encarga del estudio de los cambios estructurales bioquímicos y funcionales que subyacen a la enfermedad en células, tejidos y órganos.

Preconcebidas: Prejuizado o prefijado antes de tener conocimiento de ello.

Primigenio: cuyo nombre significa primitivo u originario en idioma español, son un tipo de deidad integrada en los Mitos de Cthulhu, basados en los relatos de H.P. Lovecraft. Si bien fue Lovecraft quien creó los Primigenios más conocidos, la inmensa mayoría de ellos fueron inventados por otros escritores, incluso después de la muerte de Lovecraft.

Psicosocial: El verdadero saber es interdisciplinar especialmente cuando se trata de comprender mejor al ser humano. Una rama de estudio fundamental para

comprender el comportamiento humano es la psicología y la sociología. De esta forma, surge la psicología social que toma como objeto de estudio al ser humano pero integrado en un contexto social, es decir, como parte de un grupo. El ser humano a nivel individual también se ve influenciado por la vida en sociedad.

Psicología: es una profesión y una disciplina académica.

Psicosomáticas: es un proceso de origen psíquico que tiene influencia en lo somático, en lo corpóreo. La medicina reconoce la importancia de los procesos emocionales en la aparición y desarrollo de algunas enfermedades, pero este proceso es difícil de cuantificar y precisar por depender de factores y variables difíciles o imposibles de estudiar con el método científico.

Reconversión: Proceso de reestructuración o modernización de un sector.

Rinitis alérgica: Es un diagnóstico asociado con un conjunto de síntomas que afectan la nariz. Estos síntomas se presentan cuando usted inhala algo a lo que es alérgico, como polvo, caspa o polen. Los síntomas también pueden ocurrir cuando usted consume alimentos a los que es alérgico.

Sintomáticas: Puede significar que muestra síntomas o que puede atañer a un síntoma específico. Los síntomas son signos de enfermedad o lesión y el paciente los nota. Muchas afecciones y enfermedades tienen síntomas. Una tos puede ser síntoma de una infección de las vías respiratorias altas.

Somnolencia: es una actitud exagerada para el sueño. Es un estado en el que ocurre una fuerte necesidad de dormir o en el que se duerme durante periodos prolongados (hipersomnia).

Solapa: Se llama solapa a la prolongación del abrigo, chaqueta o traje que se vuelve sobre el pecho por encima de los botones y se extiende alrededor del cuello.

Staff Burnout: Personal de Burnout.

Toxicómanos: Se aplica a la persona que tiene el hábito y necesidad patológica de consumir sustancias que producen sensaciones agradables o que suprimen el dolor: centro de rehabilitación de toxicómanos. Drogadicto.

Umbral: Es la cantidad mínima de señal que ha de estar presente para ser registrada por un sistema. Por ejemplo, la mínima cantidad de luz que puede detectar el ojo humano en la oscuridad. El umbral es la base de la exploración psicofísica de las sensibilidades (táctil, olfatoria, visual o auditiva).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presenta la metodología que se utilizará para alcanzar los objetivos planteados en la investigación. Se señala en primer lugar el nivel que esta posee, seguidamente el tipo y el diseño de la investigación; luego se describen la población y muestra, igualmente las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información, así como los métodos de procesamiento de la información, la presentación de los resultados obtenidos de la investigación en cada una de las fases que comprende esta investigación.

La metodología son todos aquellos métodos, técnicas, herramientas y procedimientos empleados para llevar a cabo el proceso de investigación. En tal sentido la autora **Hurtado, J. (2000)** señala que: “Se entiende por metodología el estudio de los modos y maneras de llevar a cabo algo, incluye los métodos, las estrategias y los procedimientos que utilizará el investigador para lograr los objetivos” (p.75).

3.1 Nivel de investigación

Según **Palella y Martins (2006)**. “El nivel de investigación, tal como lo plantea **Arias (1997)**, se refiere “al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno” (p.47). El tipo de investigación a realizar determina los niveles que es preciso desarrollar” (p.101).

Por ello es importante la posición que asumen los autores para la realización de esta investigación, el nivel de la misma es cuantitativo dada que está basada en la parte expresada en cifras o números del tema objeto de estudios. Debido a ello es importante destacar que una vez definida la estructura a seguir se posiciona de forma

organizada los diferentes instrumentos que permiten lograr los objetivos que persigue la investigación.

Enfatizando lo relacionado al modelo de la investigación se tiene que, según **Méndez (2001)** define la investigación cuantitativa como:

“se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas. Esto ya hace darle una connotación que va más allá de un exclusivo listado de datos organizados como resultados; pues estos datos que se muestran en el informe final, están en consonancia con las variables que se declararon desde el principio y los resultados obtenidos van a brindar una realidad específica a la que están sujetos”. (pág. 68)

El nivel de esta investigación define la base fundamental de toda investigación debido a que se estructura de manera lógica y secuencial cada uno de los pasos a seguir para el cumplimiento de las metas, esta investigación se enfoca como cuantitativa dado que los resultados serán expresados en número y cifras, además de ello se muestra un elevado interés por la información expresada a través de indicadores cuantificables y medibles para así comprender con mayor precisión los datos que luego conformaran los resultados.

3.2 Tipo y Diseño de Investigación.

3.2.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación que se utilizó fue una investigación explicativa, que consiste en establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.

Es explicativa, ya que el Síndrome de Burnout es un síndrome que se desarrolla en los trabajadores de oficina y por ende se tuvo que estudiar los síntomas que se desarrollan en plena acción de trabajo.

3.2.2 Diseño de investigación.

El diseño de la investigación ejecutado es de campo.

Según **Arias, (2012)**, define: “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna. La investigación de campo, al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo” (**pag.31**).

3.3 Población y Muestra.

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

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

3.3.1 Población.

En este caso la población del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA) Anaco que labora en el área administrativa es de 21 trabajadores.

3.3.2 Muestra

La muestra tomada en nuestro trabajo de investigación fueron los mismos 21 trabajadores de dicho Instituto, los cuales fueron entrevistados de manera sencilla.

3.4 Técnicas De Recolección De La Información.

La investigación al ser de Campo se apoyó en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, encuestas y observaciones. Esta investigación se sustentó para la recolección de datos en el uso de entrevistas a los involucrados en el estudio. Adicionalmente se consultaron fuentes documentales como apoyo a la misma.

En virtud de lo anterior hacemos énfasis en la siguiente técnica:

3.4.1 Entrevista No estructurada.

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

Esta técnica fue aplicada a los empleados del Departamento de Administración del Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial (IUTA) Anaco, con esto podemos analizar si se cumple con lo establecido en la LOPCYMAT y corroborar si se presenta los síntomas de dicha patología.

La información recolecta a través de entrevistas y encuestas a 21 trabajadores, fue obtenida por medio de 10 preguntas de selección simple las cuales son sumamente fácil de responder, con una duración de 5 minutos, con el fin de ofrecer buena fuente de información que es de mucha importancia para verificar si en el departamento de administración del IUTA anaco, los trabajadores cumplen con lo establecido en la LOPCYMAT o se produce el síndrome de Burnout.

3.5 Métodos De Procesamiento De La Información.

Hernández (2003, pág.43), expresa que “los métodos de procesamiento de información consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como fin generar resultado (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos de hipótesis de la investigación realizada”.

En este sentido los métodos de procesamientos se ven reflejados a través de las entrevistas y encuestas, tablas, gráficos, entre otros. Todo esto con el fin de facilitar los resultados obtenidos en la realización y búsqueda de información del objeto en estudio.

3.6 Sistemas de variables

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

Según **Arias (1999, pag. 43)** “...un sistema de variables consiste en una serie de características por estudiar definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida. El sistema puede ser desarrollado mediante un cuadro donde además de las variables se especifican sus dimensiones e indicadores y su nivel de medición”

Es importante plantear las variables ya que estas permiten relacionar algunos conceptos o elementos presentes en la investigación, además hacen referencias a las características cualitativas y cuantitativas que serán estudiadas. El sistema de variables se utiliza para medir la capacidad de controlar y analizar una variable, viene dado por el hecho de que ella cambia o se modifica, de allí su condición de variación, esta variación es posible observar, medir y analizar a través del sistema variable.

Según **Hernández y otros (2007)** definen variable como "una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse" (**p.123**).

3.6.1 Variable conceptual

Una vez identificadas las variables, cada una debe ser definida conceptualmente, la definición conceptual de la variable es la expresión del significado que el investigador le atribuye y con ese sentido debe entenderse durante todo el trabajo.

Entendemos por variación conceptual el proceso cognitivo que conduce a cambios graduales en un concepto y se manifiesta lingüística y semánticamente en grados diferentes de equivalencia entre los sentidos de una unidad léxica o entre los sentidos de sus variantes léxico-semánticas. Este estudio se basa en los fundamentos de la

Teoría Comunicativa de la Terminología (TCT) (**Cabré, 1999**), en la teoría del término (**Averboukh, 2005**) y en la teoría de variación léxico-semántica (**Karcevski, 1926** entre otros).

3.6.2 Variable operacional

La definición operacional de una variable viene dada por la ejecución del procedimiento por el cual se pasa de variables generales a indicadores, es el proceso de medición en las ciencias sociales.

Tamayo y Tamayo (2003, pág. 67), explican que las definiciones operacionales son esenciales para poder llevar a cabo cualquier investigación, ya que los datos deben ser recogidos en términos de hechos observables.

La definición operacional de cada variable identificada en el estudio representa el desglosamiento de la misma en aspectos cada vez más sencillo que permitan la máxima aproximación para poder medirla, estos aspectos se agrupan bajo las denominaciones de dimensiones, indicadores y de ser necesarios sub indicadores. Las dimensiones representa el área o áreas del conocimiento que integra la variable y de la cual se desprende los indicadores, constituyendo estos últimos los aspectos que se sustraen de la dimensión, que van a ser objeto de análisis de la investigación. Si los indicadores resultan complejos se simplificarán en sub indicadores.

Cuadro N° 2 Identificación y definición de las variables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DEFINICION	FUENTE
Indagar si cumple y lleva a cabo el (IUTA) Anaco con lo establecido en la LOPCYMAT para evitar el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración.	Cumple y lleva a cabo el (IUTA) Anaco con lo establecido en la LOPCYMAT para evitar el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración.	Investigar la situación actual de los trabajadores del departamento de administración del (IUTA) anaco con relación con lo establecido en la LOPCYMAT.	Bibliográfica de campo.
Describir las causas de inseguridad psicosociales que pueden influir en la aparición del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración del (IUTA) Anaco	Causas de inseguridad psicosociales que pueden influir en la aparición del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración del (IUTA) Anaco.	Está representado por aquellos aspectos tanto psicológicos y sociales que impiden el buen funcionamiento en el departamento de administración de (IUTA) Anaco.	Bibliográfica de campo.
Diagnosticar la existencia de la sintomatología del estrés en los trabajadores del Departamento de Administración del (IUTA) Anaco.	Existencia de la sintomatología del estrés en los trabajadores del Departamento de Administración del (IUTA) Anaco.	Implica si existe o no síntomas semejantes a los del Síndrome de Burnout donde puede estar afectando a los trabajadores	Bibliográfica de campo.
Proponer acciones y/o medidas de motivación para prevenir la patología del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración del IUTA Anaco	Acciones y/o medidas de motivación para prevenir la patología del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración del IUTA Anaco	Representa el conjunto de acciones coordinadas requeridas para asumir los cambios de la jornada laboral para prevenir el Síndrome de Burnout	Bibliográfica de campo.

Fuente: los autores 2015

Cuadro N° 3 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES
Cumple y lleva a cabo el (IUTA) Anaco con lo establecido en la LOPCYMAT para evitar el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración.	Legal Laboral Administrativo	Condiciones ambientales actuales de la empresa Nivel de calidad de servicios que presta el instituto Índice de rotación del personal Conocimiento de la ley
Causas de inseguridad psicosociales que pueden influir en la aparición del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración del (IUTA) Anaco.	Laboral Informativo Psicológico Social	Impotencia al realizar sus labores en el trabajo Comunicación en la parte laboral Experiencias y personalidad del trabajador
Existencia de la sintomatología del estrés en los trabajadores del Departamento de Administración del (IUTA) Anaco.	Laboral Funcional Estratégico	Trastornos psicológicos que pudieran sentir en la jornada laboral. El entorno laboral es adecuado para los trabajadores Su horario de trabajo es el adecuado.
Acciones y/o medidas de motivación para prevenir la patología del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración del IUTA Anaco	Estratégico Informativo Motivacional	Respetar el descanso de los trabajadores del departamento de administración Objetivos y metas para alcanzar lo planeado Buena valoración monetaria

Fuente: los autores 2015

CAPÍTULO IV

CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL (IUTA) SEDE NACIONAL ANACO

4.1 Objeto De Estudio

Razón social y Ubicación geográfica, Reseña Histórica, Visión, Misión, Objetivos, Competidores y Orientación en el Mercado, estructura organizativa. La investigación se desarrollara específicamente en el departamento de Administración del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA) Sede Nacional Anaco.

4.2 Razón Social de la Empresa.

Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA) Sede Nacional Anaco.

4.2.1 Ubicación geográfica.

El Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA) Sede Nacional Anaco, está ubicado en la Vía los Pilonos, Urb. La Florida 1era calle con 1era Transversal, Anaco Estado- Anzoátegui, teléfono (0282) 788-37-23, extensión 214. (Ver Figura N° 1).

Figura N°1: Ubicación geográfica del IUTA Sede Nacional Anaco.



Fuente: <https://www.google.co.ve/maps/place/IUTA/@9.4442464,-64.4363916,378m/data=!3m1!1e3!4m2!3m1!1s0x8dd2af53c9d1ce39:0x47852105c80eb5ab>

4.3 Reseña Histórica

El Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA), fue creado según Decreto Presidencial N. 771 del 15 de febrero de 1990 publicado en Gaceta Oficial N. 34.411 del 05-02-1990. La Sede Nacional se encuentra en la ciudad de Anaco, Estado Anzoátegui, la cual tiene cuatro (4) Extensiones:

Puerto La Cruz con sus respectivas ampliaciones en Barcelona y Puerto Píritu.

Región Capital con sus respectivas ampliaciones en Jesuita, Teques, Baralt, Guarenas y Los Altos Mirandinos.

Maracay Estado Aragua.

Valencia ampliación San Joaquín Estado Carabobo.

Nace por iniciativa propia de un grupo de profesionales universitarios preocupados por la democratización y la demanda de estudios de educación superior, generando así una institución que garantice la oferta académica a bachilleres con deseos de

ingresar en la modalidad de los estudios de educación superior para obtener, según el régimen de seis semestres, el título de Técnico Superior Universitario, que les permita insertarse al mundo de trabajo.

El Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, es una comunidad de intereses espirituales que reúnen a los profesores, estudiantes y personal administrativo en la tarea de buscar y transmitir la verdad y afianzar los valores trascendentales del hombre, colaborando en la orientación de la vida del país mediante su contribución doctrinaria al esclarecimiento de los valores nacionales.

La enseñanza Universitaria Del Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial se inspirara en un definido espíritu de democracia, de justicia social, de solidaridad humana y estará abierta a todas las corrientes del pensamiento universal, las cuales se expondrán y analizaran de manera rigurosamente científica.

El Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA) Sede Nacional Anaco es una Institución privada dependiente de la Sociedad Civil.

La Organización académico – Administrativo del IUTA comprende niveles de Decisión Estratégica, Decisión Administrativa, de Dirección Ejecutiva, de Asesoramiento, de Coordinación, Técnicas/Operativas, de Control, de Apoyo y de Servicio, y sus unidades estructurales corresponden a Consejos, Dirección Ejecutiva, Unidades, Divisiones, Coordinaciones, Departamentos, Áreas, Secciones y Delegaciones.

Las unidades estructurales se insertan en categorías organizacionales que surgen de la dinámica del crecimiento institucional, dando lugar desde el punto de vista geográfico, a la conformación de instancias que operan en el ámbito nacional (Dirección), región (Extensiones) y local (Ampliaciones de sede).

4.4 Misión.

La Misión del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial está dirigida a:

Formar integralmente Técnicos Superiores Universitarios (TSU) con calidad y excelencia para que contribuyan en forma activa y con un alto sentido ético, al desarrollo económico y social en los ámbitos local, regional y nacional del país.

4.5 Visión.

Posicionarse como un Instituto Universitario de excelencia, líder en la formación de Técnicos Superiores.

4.6 Objetivos de la Empresa.

Proporcionar el desarrollo del potencial creativo de los estudiantes y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social.

Promover a través de los estudiantes de nivel superior, el desarrollo de la comunidad y de la región donde se encuentran establecidos.

Ofrecer a sus alumnos una formación integral con un sólido basamento ético y humanístico.

Desarrollar en el individuo una actitud crítica ante los problemas de la sociedad contemporánea y suministrarle los instrumentos conceptuales, procedimentales y actitudinales básicos que le permitan afrontar con éxito los futuros retos profesionales que la dinámica socio- económico les exija.

Dirigir programas que conduzcan a la formación de un profesional calificado dentro de los parámetros de excelencia académica, de manera tal que pueda proporcionar un incremento permanente en la productividad.

Realizar programas de investigación, atendiendo a las necesidades y requerimientos regionales y nacionales del sistema productivo y económico del medio social.

Establecer nuevas orientaciones, modernos sistemas de aprendizaje y estructuras en la Educación Superior.

4.7 Competidores – Orientación en el Mercado.

Se dice que existe Competencia cuando diferentes firmas privadas concurren a un Mercado a ofrecer sus productos ante un conjunto de Consumidores que actúan independientemente, y que constituyen la Demanda. El término también se usa, en un sentido más coloquial, para aludir a las otras firmas que compiten por un mercado determinado: se habla así de "la competencia" para designar a los competidores específicos que tiene una firma.

La competencia es esencial a la Economía De Mercado, tanto que puede decirse que ambos términos son, en realidad, inseparables: no existe economía de Mercado sin competencia y la existencia de competencia produce como resultado un tipo de economía que es de mercado, o que se aproxima a ella. No obstante, la competencia que existe en un mercado determinado puede alcanzar diversos grados y clasificarse en diferentes tipos según el grado de control sobre los precios que pueda tener cada uno de los oferentes y demandantes, la variedad de los Bienes que se comercian y la libertad de entrada para los oferentes (y a veces, los demandantes) potenciales.

4.7.1 Competidores.

Los competidores que tiene el Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA) son:

- Instituto Universitario de Tecnología José Antonio Anzoátegui (IUTJAA)
- Instituto Universitario Tecnológico Antonio José de Sucre (IUTAJS)
- Universidad Nororiental Gran Mariscal de Ayacucho (UGMA)
- Universidad de Oriente (UDO)
- Universidad Pedagógica Experimental El Libertador (UPEL)
- Universidad Nacional Abierta (UNA)
- ULA
- Misión Robinson (I y II)
- Misión Ribas
- Misión Sucre

- Misión Alma Mater
- Misión Ciencia
- Misión Cultura Corazón Adentro
- Misión Cultura
- Misión Música.

Es válido destacar que se considera competencia directa al IUTAJS Instituto Universitario de Tecnología Antonio José de Sucre, por dedicarse a la formación de Técnicos Superiores Universitarios en ramas comunes. De igual forma son contadas las instituciones dedicadas al ramo de la educación a nivel universitario.

4.7.2 Orientación al Mercado

La empresa IUTA está orientada a la prestación de servicios en el área educativa a nivel universitario, concretamente a la Formación de Técnicos Superiores Universitarios en diversas especialidades. Desde sus inicios se planteó un alto estándar de excelencia académica, traduciéndose un egresado con sólidos basamentos éticos humanísticos.

Universidad Pedagógica Experimental El Libertador (UPEL) – Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio, el cual consiste en brindar curso de extensión relacionados al área docente, al público en general y principalmente formar a nuestro personal docente.

El Centro de Adiestramiento y Mejoramiento Profesional Anzoátegui C.A (COMPACA): dicho convenio está dirigido a ofrecer de manera novedosa el desarrollo de diplomados, cursos y conferencias dirigidos a estudiantes, profesionales y público en general, con el objetivo de actualizar y perfeccionar el desempeño laboral.

Esto fue realizado con la finalidad de posicionar a la empresa en el mercado con una ventaja sobre sus competidores.

4.8 Estructura Organizativa.

Para **Koontz y Wehrich (1991)** la estructura de la organización se concibe como:

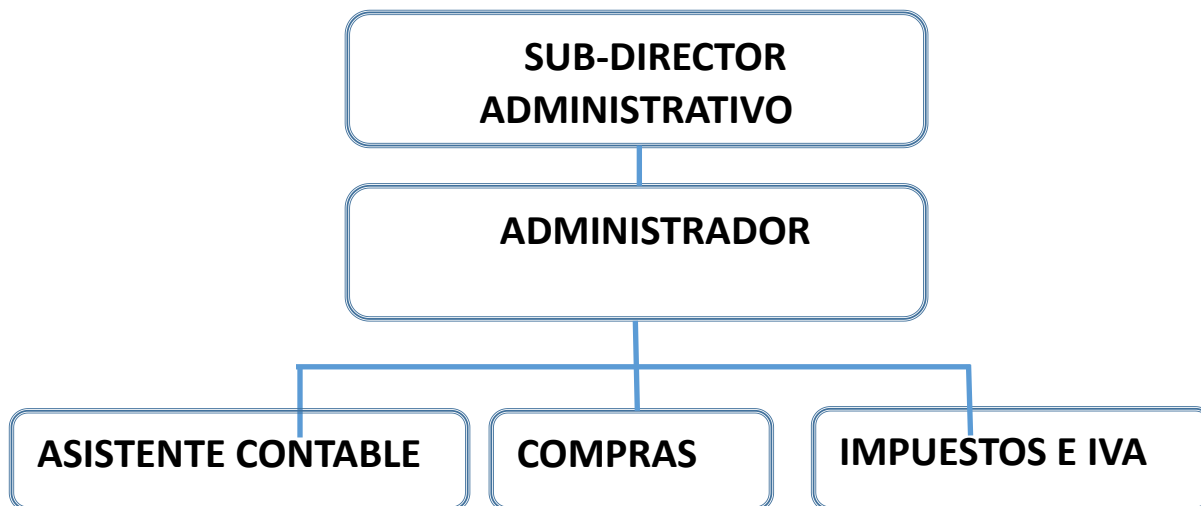
- «1. La identificación y clasificación de las actividades requeridas.
2. El agrupamiento de las actividades mediante las cuales se consiguen los objetivos.
3. La asignación de cada agregación a un gerente con autoridad para supervisarlos.
4. La obligación de realizar una coordinación horizontal y vertical en la estructura.».

De otra parte, **Robbins (1987)** define la estructura de la organización como «el marco de la organización», haciendo la siguiente comparación: «si los seres humanos tienen esqueletos que definen sus parámetros, las organizaciones tienen estructuras que definen los suyos».

La organización académico – administrativa del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial (IUTA) Sede Nacional Anaco, comprende niveles de Decisión Estratégica, Decisión Administrativa, de Dirección Ejecutiva, de Asesoramiento, de Coordinación, Técnicas/Operativas, de Control, de Apoyo, de servicio y sus unidades estructurales corresponden a Consejos, Dirección Ejecutiva, Unidades, divisiones, Coordinaciones, Departamentos; las unidades estructurales se insertan en categorías organizacionales que surgen de la dinámica del crecimiento organizacional, dando lugar, desde el punto de vista geográfico, a la conformación de instancias que operan en el ámbito nacional (Dirección), región (Extensiones) y local (Ampliaciones de Sede).

4.8.1 Organigrama del Departamento de Administración IUTA Sede Nacional Anaco

Figura N° 2: Organigrama del Departamento de Administración



Fuente: Departamento de Administración (IUTA 2014)

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Estudio estadístico

Este capítulo contempla el desarrollo y análisis realizado a los resultados obtenidos al momento de aplicar el instrumento (cuestionario), la misma fue dirigida básicamente al personal que labora en el Departamento de Administración IUTA Anaco, como mecanismo para obtener información con la mayor validez posible, en el menor tiempo se efectuó la encuesta que consto de 10 preguntas, las cuales fueron de selección simple para comodidad del encuestado.

Para el procesamiento de los datos se utilizó un programa estadístico como herramienta primordial el cual permite de manera exacta establecer las variables a estudiar así como su tratamiento estadístico en frecuencia y estadístico descriptivo, este programa se conoce como SPSS PC ++ para Windows versión 17.0 ya que es el software líder en análisis predictivo, gracias a la combinación “dedicación e innovación”.

Realizándose un análisis cualitativo y cuantitativo conforme a los objetivos propuestos lo que permite establecer una relación directa con la problemática planteada al inicio de la investigación y donde en el presente se evidencia con cifras la problemática antes expuesta.

5.2 ¿Cumple y lleva a cabo el Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco con lo establecido en la LOPCYMAT para evitar el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración?

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación de una encuesta al personal del Departamento de Administración IUTA Anaco en relacionado con los diferentes causas y síntomas del Síndrome de Burnout con relación a lo establecido en la LOPCYMAT, todo esto tomando como referencia nuestra investigación titulada: Análisis Del Síndrome De Burnout En El Marco De La Lopcyamat En Relación A Las Personas Que Elaboran En El Departamento De Administración Del Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial Sede Nacional (Iuta) Anaco-Edo. Anzoátegui

La LOPCYMAT Según la Reforma N° 38.236 Del 26 De Julio De 2005 En El Artículo 1 Establece que las instituciones, normas y lineamientos de las políticas, y los órganos y entes que permitan garantizar a los trabajadores y trabajadoras, condiciones de seguridad, salud y bienestar en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio pleno de sus facultades físicas y mentales, mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, la reparación integral del daño sufrido y la promoción e incentivo al desarrollo de programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Del mismo modo en su Artículo 11 Nos Indica que la política Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo deberá incluir, entre otros, los siguientes pasos:

El establecimiento y aplicación de la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

La formación, educación y comunicación en relación con la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, y la prevención de los accidentes y las enfermedades ocupacionales, así como la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y

turismo social, para el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y trabajadoras y sus familiares como valor agregado al trabajo.

El amparo y la protección de los trabajadores y trabajadoras que actúen individual o colectivamente en defensa de sus derechos.

La adopción de medidas específicas para el mejoramiento de las condiciones y medio ambiente de trabajo y la utilización del tiempo libre, descanso y turismo social en las pequeñas y medianas empresas, cooperativas y otras formas asociativas comunitarias de carácter productivo o de servicio.

También esta norma nos detalla cuales son los Derechos De Los Trabajadores y Las Trabajadoras en su Artículo 53 donde se establece que:

Tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas.

En este mismo orden de ideas nos detalla cuales son Los Deberes de los empleadores y las empleadoras entre ellos podemos mencionar que es necesarias para garantizar a los trabajadores y trabajadoras condiciones de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo, así como programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social e infraestructura para su desarrollo en los términos previstos en la presente Ley y en los tratados internacionales suscritos por la Republica, en las disposiciones legales y reglamentarias que se establecieren, así como en los contratos individuales de trabajo y en las convenciones colectivas.

Es importante mencionar las condiciones y ambiente en que debe desarrollarse el trabajo todo esto a los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que:

Asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental, así como la protección adecuada a los niños, niñas y adolescentes y a las personas con discapacidad o con necesidades especiales.

Preste protección a la salud y a la vida de los trabajadores y trabajadoras contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.

No menos importante tenemos la Relación Persona, Sistema De Trabajo Y Máquina En Artículo 60 donde Establece que el empleador o empleadora deberá adecuar los métodos de trabajo así como las maquinas, herramientas y útiles utilizados en el proceso de trabajo a las características de los trabajadores y trabajadoras. En tal sentido, deberá realizar los estudios pertinentes e implantar los cambios requeridos tanto en los puestos de trabajo existentes como al momento de introducir nuevas maquinarias, tecnologías o métodos de organización del trabajo a fin de lograr que la concepción del puesto de trabajo permita el desarrollo de una relación armoniosa entre el trabajador o la trabajadora y su entorno laboral.

Esta ley también nos menciona un poco sobre La Enfermedad Ocupacional que son 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, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.

El fin de toda esta ley es resguardar la salud del trabajador de cualquier eventualidad durante la jornada laboral es muy importante mencionar que no solo de aquellos accidentes que lo afectan físicamente sino además los vinculados con su salud mental en especial aquellos que están constantemente con atención al público y los que tienen gran demanda afectiva y emocional donde puedan reflejar Síntomas del Síndrome de Burnout tal como se ve reflejado en los trabajadores del Departamento de Administración del Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial (IUTA) Anaco.

5.3 ¿Explicar las causas de inseguridad psicosociales que pueden influir en la aparición del Síndrome de Burnout en el personal que laboran en el Departamento de Administración del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco?

Para alcanzar el desarrollo de este objetivo se hizo necesario emplear una encuesta al personal que labora en el Departamento de Administración donde se indago acerca de ciertos aspectos que tienen que ver con la inseguridad psicosocial.

En este Departamento de Administración está conformado por Sub- Director Administrativo, Administrador, personal Contable, personal de Compra y personal de Impuestos, pero han venido presentando diferente sintomatología por diferentes causas o motivos.

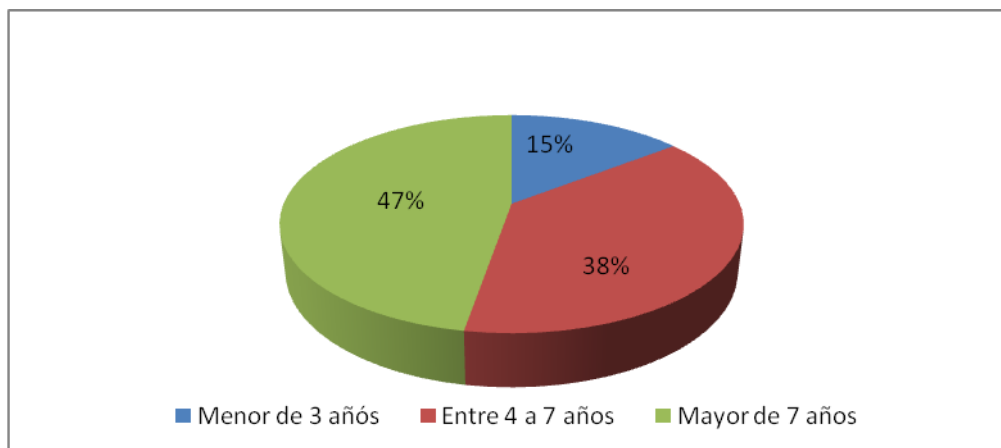
La manera más coherente de mostrar la información a través de la construcción de tablas de frecuencia que permitan representar los datos en grafico indicando los porcentajes de cada una de las variables estudiadas para su posterior profundización en función del análisis. Los hallazgos se calculan con los estadísticos (frecuencia y porcentaje) siendo esto fácilmente observable en las gráficas que se presentan a continuación:

Tabla N° 1 ¿Antigüedad en el cargo?

Descripción	Cantidades	Porcentajes
Menor de 3 años	4	15%
Entre 4 y 7 años	6	38%
Mayor de 7 años	11	47%
Total	21	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de administración (IUTA) Anaco

Gráfico N°1



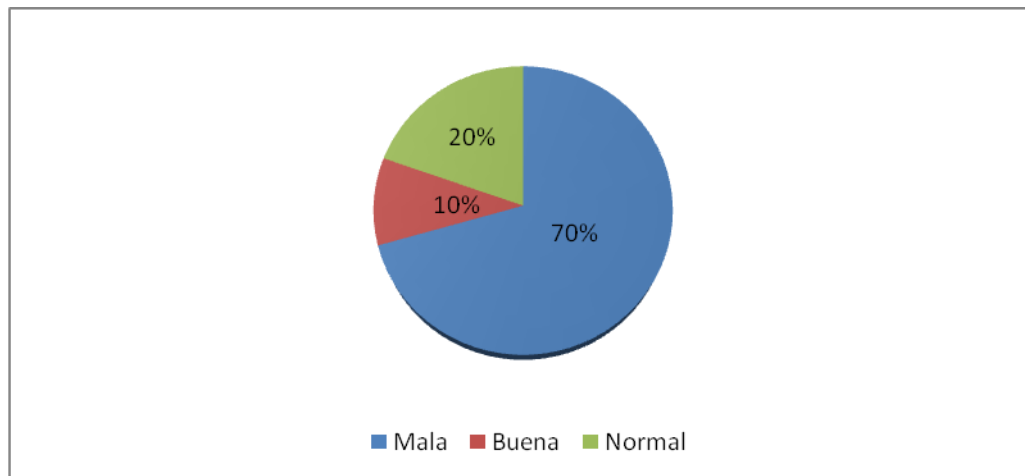
Fuentes: los autores 2015

Análisis: Fácilmente se entiende que el cuarenta y siete por ciento (47%) de los encuestados tiene una antigüedad mayor a 7 años en su cargo donde pudieran estar sintiendo síntomas de cansancio por la falta de movilidad laboral, por la rutina de su puesto durante tanto tiempo entre otros aspectos; el treinta y ocho por ciento (38%) su antigüedad varía entre 4 a 7 años, y por último el quince por ciento (15%) su antigüedad es menor a 3 años.

Tabla N° 2 ¿Cómo es la relación con su supervisor inmediato?

Descripción	Cantidades	Porcentajes
Mala	15	70%
Buena	2	10%
Normal	4	20%
Total	21	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de administración (IUTA) Anaco

Gráfico N° 2

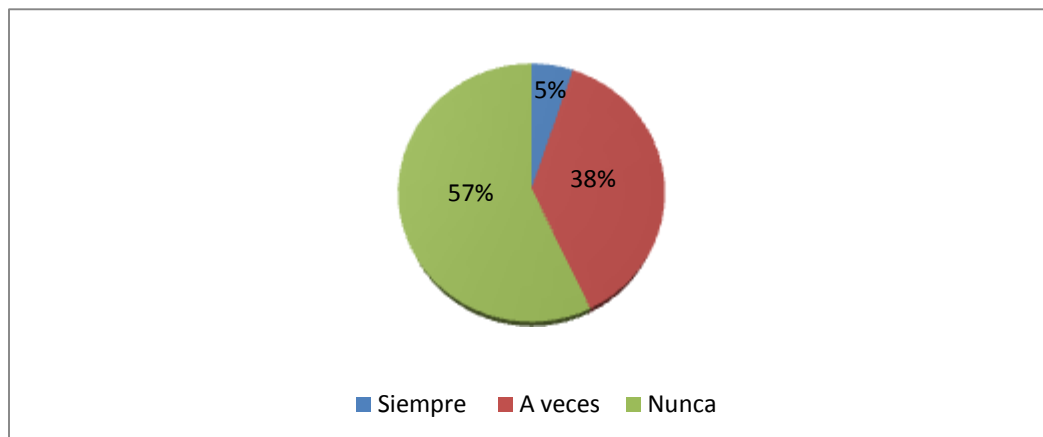
Fuentes: los autores 2015

Análisis: Podemos demostrar con los resultados obtenidos, que un 70% resulto tener mala relación con los supervisores inmediatos ya sea por la presión laboral que siente por la carga de trabajo asignada entre otras consecuencias que sufren en su jornada laboral, un 20% demostró que tienen relaciones Normales y solo un 10% de los encuestados tienen Buena relación con los supervisores inmediatos.

Tabla N° 3 ¿siente que se le valora su trabajo?

Descripción	Cantidades	Porcentajes
Siempre	2	5%
A veces	8	38%
Nunca	11	57%
Total	21	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de administración (IUTA) Anaco

Gráfico N° 3

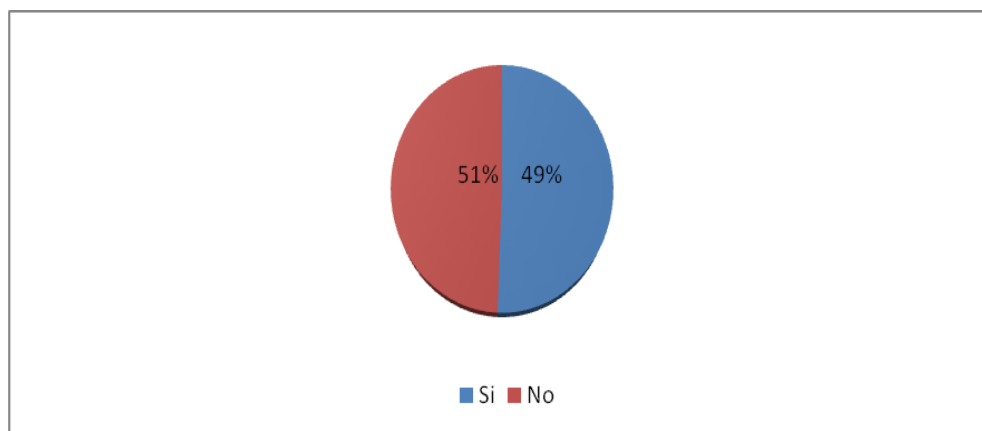
Fuentes: los autores 2015

Análisis: El 57% de los encuestados siente que nunca se le valora su trabajo que al finalizar sus jornadas mayormente quedan agotados, cansados porque hasta han llegado a trabajar horas extras de trabajos y aun así no se le valora ni siquiera monetariamente, un 38% ha sentido que a veces se le ha valorado su trabajo, mientras que solo el 5% siente que siempre se le ha valorado su trabajo.

Tabla N° 4 ¿Siente que Tendría mejor Rendimiento en otro puesto de Trabajo?

Descripción	Cantidades	Porcentajes
Si	11	51%
No	10	49%
Total	21	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de administración (IUTA) Anaco

Gráfico N° 4

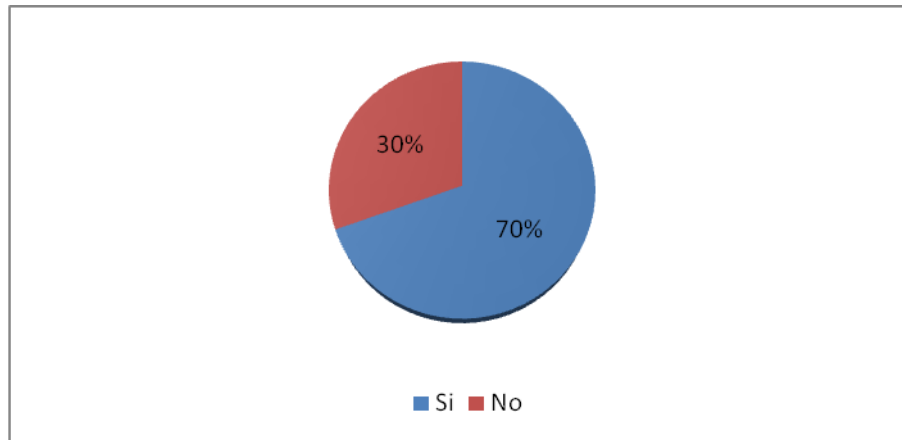
Fuentes: los autores 2015

Análisis: El 51% de los encuestados demostró que tendría mejor rendimiento en otro puesto de trabajo y así podría demostrar más sus habilidades en su campo laboral hasta adquirir más conocimiento que le ayudaría como persona a desenvolverse en otros departamento y otros puesto de trabajos, y el 49% se siente a gusto en su puesto de trabajo.

Tabla N° 5 ¿Ha sentido alguna vez acoso psicológico en su trabajo?

Descripción	Cantidades	Porcentajes
Si	14	70%
No	7	30%
Total	21	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de administración (IUTA) Anaco

Gráfico N° 5

Fuentes: los autores 2015

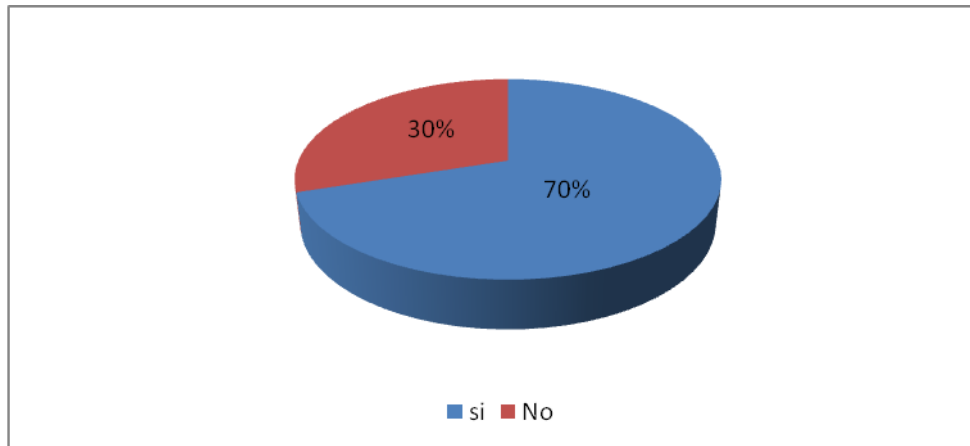
Análisis: El 70% de los trabajadores afirma haber sido acosados psicológicamente tanto por los supervisores inmediatos como compañeros del mismo departamento ya sea por miedo, terror o desprecio, porque han sido insultados o gritado, hasta se han aprovechado de su nivel laboral, todo esto se reflejó a través de la muestra obtenida, mientras tanto el 30% demostró que nunca le ha pasado.

Tabla N° 6. ¿Siente usted que la carga de trabajo es excesivas?

Descripción	Cantidades	Porcentajes
Si	14	70%
No	6	30%
Total	21	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores del departamento de administración (IUTA)

Anaco

Gráfico N° 6

Fuentes: los autores 2015

Análisis: Se puede apreciar fácilmente que la mayoría del personal que laboran dentro del Departamento de Administración del (IUTA) Anaco, donde está representada por el Setenta por ciento (70%) siente que no tienen suficiente tiempo para realizar toda su jornada laboral, sienten sentimiento de impotencia frente a tantas cosas por hacer en su turno de trabajo y afirman tener carga de trabajo excesivas; siendo un mínimo de seis (06) los trabajadores que no sienten carga es excesivas.

5.4 Resultado del diagnóstico de las posibles existencias de los síntomas del estrés en los trabajadores del Departamento de Administración del Instituto Universitario de Tecnología de Administración Industrial, (IUTA) Anaco

El análisis de este objetivo se expone de manera escrita y gráfica, los resultados del estudio realizado durante la investigación donde se utilizó una técnica que permite el mejor entendimiento de los datos y resultados obtenidos para comparar los síntomas que presentan los trabajadores del Departamento de Administración con los del Síndrome de Burnout.

En el cual elaboramos una tabla comparativa y explicativa con las siguientes preguntas:

Tabla N°7 Tabla comparativa y explicativa.

Preguntas	Si	No	N° De Personas
¿Siente cansancio en su jornada laboral?	14 (Catorce)	07 (Siete)	21 (Veinte y uno)
¿Tiene presión laboral en su puesto de trabajo?	16 (Dieciséis)	05 (Cinco)	21 (Veinte y uno)
¿Ha sentido estrés en su jornada de trabajo?	13 (Trece)	8 (Ocho)	21 (Veinte y uno)
¿Siente fatiga al venir a trabajar?	17 (Diecisiete)	4 (Cuatro)	21 (Veinte y uno)

Fuente: los autores 2015

Así como aparece en la tabla podemos explicar que la mayoría de los trabajadores del Departamento de Administración del IUTA, Anaco han sentido cansancio en su jornada laboral, pero el cansancio no es permanente suele pasar por causas concretas y muy diversas como falta de sueño, un día de trabajo intenso y estresante, un viaje agotador, una situación agobiante, enfermedades infecciosas causadas por bacterias, hongos o virus entre otros causas que pudieran estar presentando los trabajadores.

Como también observamos que una parte del personal no ha manifestado estar sintiendo ninguna de estos Síntomas, teniendo un estilo de vida saludable, duermen lo suficiente, cuidan la alimentación y hacen ejercicio físico de forma regular con esto evitan que el cansancio se vuelva algo rutinario y se manifieste con frecuencia.

Así como también se demostró que los trabajadores siente presión laboral ya sea proviene por los jefes inmediatos, por los compañeros de trabajo, por el ambiente donde se encuentre, estados emocionales o sociales, la manera de relacionarse, condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores en el campo laboral.

Algunos trabajadores del Departamento de Administración puede que sí les motive tener un jefe que casi no les deje respirar, que se sientan expertos en el ámbito laboral, pero a la mayoría una presión mal ejercida va a provocarle estrés, bajará su rendimiento en su ámbito laboral, suele que tengan poca motivación, es por ello que deben tener actitud en el trabajo que es la clave para el éxito en las relaciones laborales, la motivación y la satisfacción personal.

Cuando se le pregunto si han sentido estrés laboral notamos que pudieran estar pasando por una serie de acontecimientos en los cuáles encontramos situaciones que implican demandas fuertes para el individuo donde pueden agotar sus recursos de afrontamiento la mayor parte de los empleados siente o han sentido el estrés laboral en su jornada de trabajo ya que su ansiedad se demuestra en cuanto la preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre el mismo, dolores de cabeza, tensión muscular, entre otras causas que pudieran estar afectándolos.

En cuanto al resto de personas mencionan que no sienten ningún estrés laboral en su jornada de trabajos porque tienen actitud mental y saben cómo controlar la carga de trabajo que suelen convertirse en fuentes de estrés los trabajadores se siente capaz de realizar nuevas tareas y demostrar sus capacidades de manera que sean motivadoras.

Por último y no menos importante se le indago sobre la fatiga al venir a trabajo los empleados menciona que su estado de intensidad en sus jornadas de trabajo han sido provocadas por excesos de trabajo de tipo intelectual, donde se exige un gran esfuerzo mental de forma continuada, como la comprensión, razonamiento y soluciones de problemas.

Pero la mayoría de los trabajadores del Departamento de Administración del Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial (IUTA) Anaco demuestran que La fatiga es un factor importante de algunos errores en la actividad laboral, la realización de una tarea con escasa motivación por parte de los empleados, esto acompañan una pronta aparición de síntomas tales como irritabilidad,

inestabilidad emocional, estados depresivos, alteraciones en el sueño, astenia, mareos, dolor de cabeza, dolores musculares, problemas digestivos, alteraciones cardíacas entre otras causas que pudieran estar sintiendo los trabajadores por venir al trabajo.

Muy pocas son las personas que no sienten fatiga al venir al trabajo puede ser tienen mejores condiciones de trabajo, su carga no es tan excesivas, es organizado en su puesto de trabajo, tienen mejores cargos, calidad del aire, climatización, equipamiento del puesto de trabajo, tienen mejor comunicación con los trabajadores, pudieran no pasar por las misma consecuencia que los otros empleados.

5.5 Acciones y/o Medidas Para La Prevención Del Síndrome De Burnout

Luego de constatar, describir y diagnosticar los factores que influyen para la posible aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores que laboran en el departamento de Administración del Instituto Universitario De Tecnología De Administración Industrial (IUTA) Anaco, sugerimos que para prevenir y evitar este síndrome, el cual pudiera afectar con frecuencia a las personas que laboran en dicho Instituto, recomendamos algunas medidas y acciones que pudieran considerarse para el mejor funcionamiento en la parte laboral:

Se debe estimular la incorporación de diversas estrategias, a través de programas o sistemas tecnológicos, para prevenir el agotamiento personal a los trabajadores del departamento de administración, porque podrán actualizar y utilizar nuevas tecnologías en el campo laboral.

Charlas cortas y concretas que sirvan para la solución de problemas con eficacia porque se podría evitar las malas relaciones entre compañeros de trabajo.

Eliminar o disminuir las cargas excesivas de trabajo para que sea mejor el desempeño, y así no dar origen al desarrollo del Síndrome de Burnout en los trabajadores y puedan tener una mejor vida.

Presentar de manera clara y concisa, las responsabilidades de cada trabajador para encontrar el equilibrio necesario, enfrentar el día a día y poder tener mejor día de trabajo.

Programas o Seminarios de prevención, que proporcionen herramientas de aprendizaje dirigidos a mejorar las condiciones y ambiente de trabajo.

Dar a conocer información a través de charlas sobre la existencia del Síndrome de Burnout o agotamiento profesional, todo esto para que los trabajadores conozcan los síntomas que pudieran estar padeciendo y así tomar las medidas necesarias para evitar dicha patología.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La exposición a diversos estresores crónicos por parte de un individuo está relacionada con el deterioro de la salud. Exceso de largas jornadas de trabajo, deficiente remuneración, poco reconocimiento a su labor, entre otras.

Para evidenciar la problemática existente se recolecto información de la población total que labora en el Departamento, el 57% fija como causa que su trabajo no es reconocido y el 70% expresa acoso psicológico en su jornada laboral y carga excesiva de trabajo.

Estas circunstancias contribuyen a la aparición del Síndrome de Burnout, temática esta que ha sido motivo de muchos estudios, logrando definirlo como: un fenómeno reactivo cuyas causas están basadas en la interrelación del individuo (sus características personales) con el tipo de trabajo (profesiones asistenciales) y el tipo de organización en el que se desarrolla (Institución).

El Burnout, es una manifestación del desgaste personal del trabajador quien se sume en un trastorno ansioso, como un resultado de la interacción permanente, diaria, entre el trabajo que realiza y sus especiales circunstancias que lo distinguen como persona.

Hay dos elementos en continua interacción, siguiendo, generalmente un ritmo muy elevado de estímulos en los que los requerimientos por parte de las funciones laborales superan en mucho a la capacidad de respuesta de la persona.

Ello trae como consecuencia que en el tiempo se produce en el hombre trabajador un desgaste que crea una gran insatisfacción con el trabajo realizado. Constituye un agotamiento en todos los niveles del yo interior, evidentemente de carácter

psicológico y que ataca principalmente a aquellas profesiones que de algún modo se realizan en forma de ayuda o asistencia a otras personas.

6.2 Recomendaciones

Velar por las condiciones ambientales, organizacionales y personales de la población de la Institución.

Establecer intervalos de cambios en el trabajo, es decir, que el personal realice diferentes actividades, de esta manera saldría del régimen rutinario.

Crear estilo de participación, donde todo el personal se involucre con la fijación de objetivos de la institución de manera que este se sienta identificado con los intereses de la misma.

Instaurar un orden de prioridades según las situaciones que se presenten.

Promover la motivación del personal en relación a actividades de emprendimiento y liderazgo.

Suministrar información al personal que labora en la institución en relación de la normativa de la LOPCYMAT.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias F (2003) Introducción a la metodología científica. El proyecto de investigación 5ta Edición.

Mórese Jesús, Ramírez Diana (2011) Presentaron su Trabajo Especial de Grado titulado: Análisis Del Síndrome de Burnout en el Marco de la Lopcymat con Respecto al Personal que labora en los Departamentos de Estudio Caso: Universidad De Oriente Núcleo De Anzoátegui.

Cabrera, Á Y Maita D. (2012) Trabajo titulado “El estrés laboral en relación a las enfermedades ocupacionales de los trabajadores de la seguridad pública zona NRO 4 del instituto autónomo de policía del estado Anzoátegui.

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

Ryan, C. (2010) “Efectuar Ajustes En Las Condiciones Del Área De Trabajo De ALUMINIOS Y CRISTALES EUROPA, C.A. Para Adaptarlas A Las Exigencias De La Nueva LOPCYMAT”.

Constitución de La República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Numero 5.453 Extraordinario Caracas (24 De Marzo De 2000)

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

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

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

Ley Orgánica del Trabajo, de los trabajadores y las trabajadoras. Decreto N° 8.938
30 de abril de 2012. Deber de Trabajar y del Derecho al Trabajo.

Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente De Trabajo
(LOPCYMAT). Reforma N° 38.236 del 26 de Julio de 2005.

Maxilis, (2001) El Estrés Laboral.

Reglamento Parcial De La Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio
Ambiente De Trabajo. Gaceta N°. 38.596 del 3 enero de 2007. (Decreto N°
5.078 22 de diciembre de 2006).

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- [http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_\(s%C3%ADndrome\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_(s%C3%ADndrome))
- <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4527/1/areas%20de%20grado.pdf>
- <http://trabajodegradobarinas.blogspot.com/2011/11/bases-teoricas.html>
- <http://html.rincondelvago.com/sindrome-de-burnout.html>
- http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_e_s.pdf
- <http://concepto.de/salud-segun-la-oms/>
- <http://www.onmeda.es/sintomas/agotamiento.html>
- <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/003088.htm>
- http://www.quantumsalud.com/contingut/m_pujadocuments/documents/File/ARTI_CULOS_QUANTICA/Stress.pdf
- <http://www.bupalud.com/salud-bienestar/vida-bupa/estr%C3%A9s-relacionado-con-trabajo>
- <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-trabajo.aspx>
- <http://contenidos.universia.es/especiales./burn-out/concepto/index.htm>
- <http://contenidos.universia.es/especiales./burn-out/relaciones-estres-burnout/index.htm>

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	ANÁLISIS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL MARCO DE LA LOPCYMAT EN RELACIÓN A LAS PERSONAS QUE LABORÁN EN EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DEL INSTITUTO UNIVERSITARIO DE TECNOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL SEDE NACIONAL (IUTA) ANACO-EDO. ANZOÁTEGUI
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Ruiz S., Wilson S.	CVLAC: 20.712.005 E MAIL: wilson_saez22@hotmail.com
Pérez S., Alianth M.	CVLAC: 20.448.895 E MAIL: alian_234@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:

PALABRAS O FRASES CLAVES:

Síndrome

Burnout

LOPCYMAT

Personal

Departamento y Estudio.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Ciencias sociales y administrativas	Licenciatura en Contaduría Publica

RESUMEN (ABSTRACT):

El Síndrome de Burnout es una patología. Básicamente, es un trastorno emocional provocado por el trabajo y conlleva graves consecuencias físicas y psicológicas cuando el fenómeno se somatiza. Quien padece este síndrome, además de encontrarse cansado, desilusionado, malhumorado y hasta agresivo, se convierte de forma progresiva en mal trabajador. Esta investigación se basó en una metodología de tipo descriptiva con diseño de campo, donde se pudo evidenciar la problemática existente desde el lugar objeto de estudio.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Márquez, Yovana	ROL	CA	AS X	TU	JU
	CVLAC:	17.686.402			
	E_MAIL	Yovana.marquez09@hotmail.com			
	E_MAIL				
Uzcátegui, Chiquinquirá	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	8.257.002			
	E_MAIL	chiquinquirافر@gmail.com			
	E_MAIL				
Ortiz, Yolanda	ROL	CA	AS	TU	JU X
	CVLAC:	14.911.134			
	E_MAIL	yolandaortizmu@gmail.com			
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2015	06	25
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Analisis del syndrome burnout AW.doc	Aplication/ms Word

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

ALCANCE

ESPACIAL: (OPCIONAL)

TEMPORAL: (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

LICENCIADO EN CONTADURIA PUBLICA

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

PREGRADO

ÁREA DE ESTUDIO:

DEPARTAMENTO DE CONTADURIA PÚBLICA

INSTITUCIÓN:

UNIVERSIDAD DE ORIENTE / NÚCLEO ANZOÁTEGUI / EXTENSIÓN
CANTAURA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNELE
Secretario



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

JABC/YOC/manja

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

De acuerdo al artículo 41 del reglamento de trabajos de grado (Vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009)

“Los Trabajos de grado son exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizadas a otros fines con el consentimiento del consejo de núcleo respectivo, quien lo participara al Consejo Universitario para su autorización”:

Ruiz S., Wilson S.

AUTOR

Perez S., Alianth M.

AUTOR

Profa. Marquez Yovana

TUTOR

Profa. Uzcátegui
Chinquiquira

JURADO

Prof. Ortiz Yolanda

JURADO

POR LA COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO