

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN/MONAGAS/VENEZUELA**



**DISEÑO DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA DISMINUIR EL IMPACTO DEL  
SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL (BURNOUT) EN EL  
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE  
PETROLERA SINOVENSA MORICHAL-DIVISION CARABOBO  
(Marzo-Julio 2021)**

Tutor:  
Ing. Morella León

Autores:  
Aparicio, Luisangela  
C.I.: 22.717.477  
Rondón, Samuel  
C.I.: 22.620.427

**Trabajo de grado Modalidad: Áreas de Grado como requisito parcial  
para optar por el título de Licenciado en Gerencia de Recursos  
Humanos**

Maturín, Julio de 2021

# ACTA DE APROBACION

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS  
HUMANOS MATURÍN/ MONAGAS/ VENEZUELA

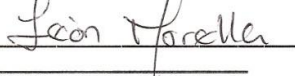


## ACTA DE APROBACIÓN

DISEÑO DE UN PLAN DE ACCION PARA DISMINUIR EL IMPACTO DEL  
SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL (BURNOUT) EN EL  
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE  
PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISION CARABOBO (Marzo-Junio  
2021)

PRESENTADO POR:  
APARICIO, LUISANGELA  
C.I.: 22.717.477  
RONDÓN, SAMUEL  
C.I.: 22.620.427

APROBADO POR:



ING. MORELLA LEÓN  
ASESOR ACADÉMICO

  
MS.c. MILIZZA CORASPE  
JURADO PRINCIPAL

  
MS.c. ISABEL CABELLO  
JURADO PRINCIPAL

MATURÍN, JULIO DE 2021



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-GRH-2021

MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO

ÁREA: DE RECURSOS HUMANOS

ACTA N° 248

PERIODO ACADÉMICO: I-2020		COHORTE: sección I	
CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
681-5104	GENERACION DE PROYECTOS FACTIBLES	APROBADO	MORELLA LEON
681-5204	INTEGRACIÓN Y GERENCIA	APROBADO	MILIZZA CORASPE
681-5194	AUDITORÍA DE RRHH	APROBADO	ISABEL CABELLO

En Maturín, siendo las **08:30** (am) del día **22 de julio de 2021** reunidos en el Aula 3 del Centro de estudios de Postgrado, Campus **Juanico** del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores: **MORELLA LEON** (Asesor Académico), **ISABEL CABELLO** (Jurado), **MILIZZA CORASPE** (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de **Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos**, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de Investigación titulada: **“DISEÑO DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA DISMINUIR EL SINDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL (BURNOUT) EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL – DIVISIÓN CARABOBO (MARZO – JUNIO 2021)”**. Por la Bachiller: **APARICIO JIMENEZ, LUISANGELA DEL CARMEN**, C.I. V-22.717.477. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como: Aprobado

Aparicio Jimenez, Luisangela  
C.I. V- 22.717.477  
Bachiller

MSc. Milizza Coraspe  
C.I. V-13.655.929  
Jurado

MSc. Milizza Coraspe  
C.I. V-13.655.929  
Coordinadora de Áreas  
Sub-Comisión de Trabajo de Grado

Ing. Morella León  
C.I. V-13.552.525  
Asesor Académico

MSc. Isabel Cabello  
C.I. V-15.904.599  
Jurado

MSc. Joana Martinez  
C.I. 12.539.855  
Jefa de Departamento



Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 53 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad, Campus Los Guaritos, Maturín Estado Monagas. Apartado Postal N° 6201.  
Teléfono 0291-3004010. <http://www.monagas.udo.edu.ve/>



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
SUB-COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA-GRH-2021

MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO

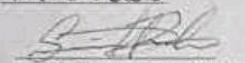
ÁREA: DE RECURSOS HUMANOS

ACTA N° 249

PERIODO ACADÉMICO: 1-2020		COHORTE: sección I	
CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
681-5104	GENERACION DE PROYECTOS FACTIBLES	APROBADO	MORELLA LEON
681-5204	INTEGRACION Y GERENCIA	APROBADO	MILIZZA CORASPE
681-5194	AUDITORIA DE RRHH	APROBADO	ISABEL CABELLO

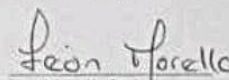
En Maturín, siendo las 08:30 (am) del día 22 de julio de 2021 reunidos en el Aula 3 del Centro de estudios de Postgrado, Campus Juanico del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado profesores: MORELLA LEON (Asesor Académico), ISABEL CABELLO (Jurado), MILIZZA CORASPE (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de Investigación titulada: "DISEÑO DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA DISMINUIR EL SINDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL (BURNOUT) EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL - DIVISION CARABOBO (MARZO - JUNIO 2021)". Por el Bachiller: RONDON FARIAS, SAMUEL ISAIAS, C.I. V-22.620.427. El jurado, luego de la discusión del mismo acuerdan calificarlo como:

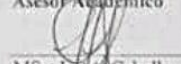
Aprobado


  
Rondon Farias, Samuel Isaias  
C.I. V- 22.620.427  
Bachiller

  
MSc. Milizza Coraspe  
C.I. V-13.655.929  
Jurado

  
MSc. Milizza Coraspe  
C.I. V-13.655.929  
Coordinadora de Areas  
Sub-Comisión de Trabajo de Grado

  
Ing. Morella León  
C.I. V-13.552.525  
Asesor Académico

  
MSc. Isabel Cabello  
C.I. V-15.919.599  
Jurado

  
MSc. Joana Marquez  
C.I. 12.539.855  
Jefa de Departamento



Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 53 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad, Campus Los Guaritos, Maturín Estado Monagas. Apartado Postal N° 6201.  
Teléfono 0291-3004010 <http://www.monagas.udo.edu.ve/>

## RESOLUCIÓN

De acuerdo con el artículo 44 del reglamento de trabajo de Grado de la Universidad de Oriente:

“Los Trabajos de Grado son propiedad de la Universidad y solo se podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participaran al Consejo Universitario”





## DEDICATORIA

En primer lugar, sé que le dedico este logro es a DIOS pues gracias a que me dio todo el valor y la fuerza para poder culminar mis estudios y que de una u otra forma sé que me seguirá llenando de valor para enfrentar mi nuevo capítulo de vida.

A mis padres, pues esto no lo hago solo por mi sino por ustedes para que se sientan orgullosos de mí y que sepan que todos mis logros son para ustedes.

A mi Madre **ANGELA JIMENEZ**, esto lo hago por ti, porque sé que esto es lo que siempre has querido, ver a tus hijas graduadas, pensé que jamás lograría terminar mis estudios y veme aquí estoy exponiendo mi tesis ¿Qué tal?, te agradezco todo mami por ser la incansable luchadora, creo que mil gladiadores no podrían derrotar su alma de guerrera. Te amo mucho.

A mi Padre **LUIS APARICIO**, a un padre ejemplar a la persona que más admiro y quiero pues supo llevar a la familia adelante, este logro te lo dedico pues te quiero mucho y espero que te sientas orgulloso de mi.

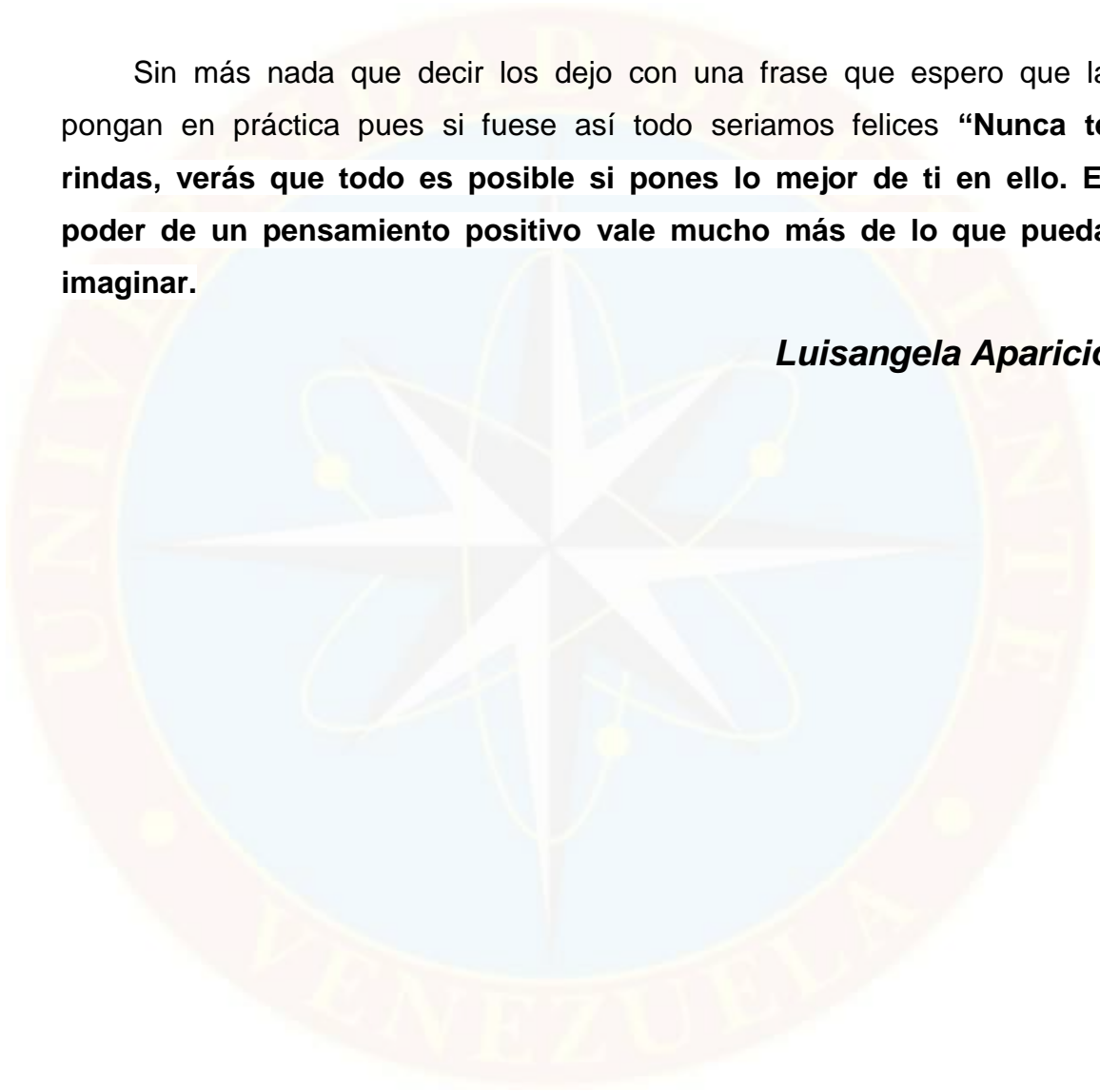
A mi hermana **LULINOR APARICIO**, que ha sido como mi segunda madre, me hace recordar a mi mami, siempre haciéndome sentir como en casa, que me tenga paciencia y muchas gracias por su ayuda incondicional.

A mi hermana **LUISANA** por su apoyo en los momentos más difíciles mostrando interés y comprensión. Las quiero demasiado.

A mis vecinos y amigos y a todas esas personas que creyeron en mí, les dedico este momento y espero que nunca dejen de hacerlo pues son muy importantes en mi vida.

Sin más nada que decir los dejo con una frase que espero que la pongan en práctica pues si fuese así todo seríamos felices **“Nunca te rindas, verás que todo es posible si pones lo mejor de ti en ello. El poder de un pensamiento positivo vale mucho más de lo que pueda imaginar.**

***Luisangela Aparicio***



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>ACTA DE APROBACION .....</b>	<b>ii</b>
<b>RESOLUCIÓN .....</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>x</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>FASE I .....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.3.1 Objetivo General .....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.5 ALCANCE Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.6 MARCO REFERENCIAL (MARCO TEÓRICO) .....	8
1.7 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.8 BASES TEORICAS .....	10
1.9 BASES LEGALES .....	21
1.10 BASES INSTITUCIONALES.....	23
1.11 GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	25
<b>FASE II .....</b>	<b>28</b>
<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>28</b>
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	28
2.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	29
2.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	29
2.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS .....	31
2.6 SISTEMA VARIABLES .....	32
2.6.1 Operacionalización de Variables.....	33
<b>FASE III .....</b>	<b>35</b>
<b>ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>35</b>
3.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	35
<b>FASE IV.....</b>	<b>52</b>
<b>CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA .....</b>	<b>52</b>
4.1 CONCLUSIONES.....	52
4.2 RECOMENDACIONES .....	53



4.3 PROPUESTA .....	53
4.3.1 Plan De Acción.....	54
<b>ANEXOS.....</b>	<b>56</b>
<b>HOJA DE METADATOS .....</b>	<b>63</b>



## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO Nº 1 .....	36
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A CUÁLES CONSIDERAN LOS TRABAJADORES QUE SON LOS SÍNTOMAS FÍSICOS QUE AFECTAN EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISIÓN CARABOBO .....	36
CUADRO Nº 2 .....	37
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A QUÉ CONDUCTA CONSIDERAN LOS TRABAJADORES SE ENCUENTRA PRESENTE A LA HORA DE LABORAR EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISIÓN CARABOBO.....	37
CUADRO Nº 3 .....	38
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A QUÉ SITUACIONES LABORALES CONSIDERAN LOS TRABAJADORES QUE SE ENCUENTRAN PRESENTES EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISIÓN CARABOBO FAVORECIENDO EL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL .....	38
CUADRO Nº 4 .....	39
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS TRABAJADORES CREEN QUE EXPRESAN LOS SÍNTOMAS DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISIÓN CARABOBO .....	39
CUADRO Nº 5 .....	40
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL CON RESPECTO A CUÁLES SON LAS ACTIVIDADES FÍSICAS QUE CONSIDERAN LOS TRABAJADORES FAVORECEN EL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISIÓN CARABOBO .....	40
CUADRO Nº 6 .....	41
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A CON QUE FRECUENCIA CONSIDERAN LOS TRABAJADORES SE DESARROLLAN ACTIVIDADES QUE FAVORECEN EL AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISION CARABOBO .....	41
CUADRO Nº 7 .....	42
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO CON QUE FRECUENCIA LOS TRABAJADORES MANIFIESTAN QUE SE SIENTE	

AGOTADO AL REALIZAR SUS FUNCIONES DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISION CARABOBO .....	42
CUADRO N° 8 .....	43
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS TRABAJADORES CONSIDERAN QUE LAS ACTIVIDADES LABORALES DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS SON UN FACTOR DETERMINANTE AL MOMENTO DE PADECER AGOTAMIENTO PROFESIONAL.....	43
CUADRO N° 9 .....	44
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS TRABAJADORES CONSIDERAN QUE PADECER EL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL TIENE UN EFECTO NEGATIVO PARA EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL DIVISIÓN- CARABOBO.....	44
CUADRO N° 10 .....	45
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS TRABAJADORES CONSIDERAN QUE SE HAN GENERADO FALLAS EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS A CAUSA DEL AGOTAMIENTO PROFESIONAL DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISION CARABOBO.....	45
CUADRO N° 11 .....	46
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS TRABAJADORES CREEN QUE EL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL GENERA CONFLICTOS ENTRE LOS TRABAJADORES DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISION CARABOBO .....	46
CUADRO N° 12 .....	47
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS TRABAJADORES CREEN QUE EL AUSENTISMO LABORAL ES UNA CONSECUENCIA DEL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS.....	47
CUADRO N° 13 .....	48
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS TRABAJADORES ESTÁN DE ACUERDO EN QUE SE DISEÑE UN PLAN DE ACCION QUE PERMITA DISMINUIR EL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL DIVISIÓN- CARABOBO .....	48
CUADRO N° 14 .....	49
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A CUÁLES SON LOS LINEAMIENTOS QUE CONSIDERAN LOS TRABAJADORES DEBE	

CONTENER EL PLAN DE ACCION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EN LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL DIVISIÓN- CARABOBO .....	49
CUADRO N° 15 .....	50
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS TRABAJADORES CREEN QUE SE DEBEN APLICAR LOS LINEAMIENTOS QUE CONTIENE EL PLAN DE ACCION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES .....	50
CUADRO N° 16 .....	51
DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS TRABAJADORES CONSIDERAN QUE OPTIMIZAR EL FUNCIONAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS ESTARÁ VINCULADO AL DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN QUE DISMINUYA EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL.....	51



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN/MONAGAS/VENEZUELA**



**DISEÑO DE UN PLAN DE ACCION PARA DISMINUIR EL IMPACTO DEL  
SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL (BURNOUT) EN EL  
PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE  
PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISION CARABOBO  
(Marzo-Julio 2021)**

Tutora:  
MsC Morella León

Autores:  
Aparicio, Luisangela  
C.I.: 22.717.477  
Rondón, Samuel  
C.I.: 22.620.427

**RESUMEN**

El síndrome del "Burnout" también conocido como el síndrome del quemado, constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacitación total para volver a trabajar, daño irreversible para cualquier profesional que este activo. Se propuso un diseño de investigación de campo, dado que los datos se recolectaron directamente de la realidad. El nivel de investigación se consideró descriptiva, puesto que se identificaron y describieron los elementos fundamentales del problema. La población estuvo conformada por todo el personal responsable en la ejecución de las actividades operativas inherentes. Se utilizó la recopilación bibliografía y la entrevista estructurada en su modalidad cuestionario para la recolección de información. Como resultado del cuestionario se destaca una serie de conclusiones que a su vez, permite realizar ciertas recomendaciones para mejorar la situación que a travesía la fundación objeto de estudio.

**Palabras claves: Burnout, desmotivación, agotamiento, enfermedad.**



## INTRODUCCIÓN

El ambiente en que los trabajadores desenvuelven día a día, cada vez más exigentes, esforzándose para dar lo mejor de sí mismos, sometiéndose a un exceso de trabajo, en el cual las condiciones laborales pueden traer como consecuencia alguna enfermedad, entre estas el Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout) el cual afecta de manera negativa su vida en el ámbito laboral y personal.

El Burnout también denominado síndrome del quemado o estar quemado, es un fenómeno que empezó a ser investigado solo hasta principio de los años 70. Para esta época, se inició una profunda transformación en el mundo del trabajo, debido principalmente al desarrollo de las nuevas tecnologías, cambios organizacionales y gerenciales, es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y estilo de vida del empleado. Herber rFreudenberger lo describe como, un síndrome que no es exclusivo de los trabajadores que desempeñan su labor de cara al público, “en el origen parecía que los profesionales en contacto con personas podrían ser las que provocan mas Burnout, pero hoy sabemos que está más relacionado con aspectos organizativos, y la capacidad de dar respuesta a los problemas que se plantean en el trabajo”.

La presente investigación constará del diseño de un plan de acción como propuesta para mejorar las funciones cotidianas de los profesionales, satisfacer necesidades psicológicas, ayudándolos a ofrecer un mejor servicio. El diseño tendrá como fin plantear un plan de acción de acuerdo al seguimiento de los objetivos, en donde se identifiquen las características y se

señalen los síntomas más frecuentes, así como conocer las actividades desempeñadas los trabajadores para establecer una estructura de funcionalidad apropiada y disminuir el síndrome de agotamiento profesional (Burnout) en la Gerencia de Servicios Generales del departamento de viajes y traslados de Petrolera Sinovensa Morichal– División Carabobo.

El presente trabajo está conformado por tres (03) fases:

**Fase I:** El Problemas y sus Generalidades, planteamiento y delimitación del problema, los objetivos de la investigación (general y específicos), justificación, el marco referencial, el marco metodológico, población objeto de estudio, el tipo y nivel de la investigación, técnicas de recolección de información, la definición de términos básicos, operalización de las variables.

**Fase II:** Esta comprende el análisis e interpretación de los datos recabados a través de las diferentes técnicas de recolección aplicadas.

**Fase III:** Comprende las conclusiones y recomendaciones, las cuales constituyen un aporte de investigación. Finalmente, los anexos.

# **FASE I**

## **EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La sociedad actual cada vez más exigente en la preparación y desempeño de los individuos, los niveles de eficiencia, eficacia y productividad están presentes. En estos tiempos modernos y competitivos, con una tecnología de vanguardia, y alto nivel de exigencia cada día, es de suma importancia realizar de la mejor manera posible las labores que tienen competencia en el sitio de trabajo al cual pertenecen, lo que conlleva a someterse a jornadas de trabajos continuas, alcanzar nuevas metas, fijarse propósitos mejores, ir creciendo en la medida que estas mismas se van planteando.

A nivel mundial se hace cada vez más frecuente el síndrome de agotamiento profesional (Burnout), tanto así, que la Organización Mundial de la Salud la considera un problema asociado al empleo y el desempleo, pues este es un trastorno asociado al estrés crónico en el trabajo y se ha convertido en un problema asociado a la dificultad en el control de la vida, al estar vinculado al trabajo facilita la gestión de bajas e incapacitaciones para profesionales, es caracterizado por una despersonalización de las obligaciones, desgaste emocional, físico, por tanto existe bajo rendimiento laboral.

En Latinoamérica, ha tomado fuerza el síndrome de agotamiento profesional, cuando leemos acerca de las condiciones dignas de trabajo que se puedan presentar, el contexto laboral en el cual escasamente se

prevalece de un empleo digno, de buena calidad, y con un amplio paquete de prestaciones, aunado a esto, se suman las transformaciones a nivel tecnológico, económico, organizativo, espacial, social, político y cultural. Lo cual ha conllevado a una decadencia de las formas tradicionales y a un aumento de otras actividades laborales.

En Venezuela, hoy día la población se encuentra desgastada y “quemada”, como consecuencia en gran medida al estrés crónico causado por la situación país, hiperinflación, inseguridad, pésima atención asistencial, la calidad de vida se encuentra afectada, con innumerables problemas que afectan a la sociedad venezolana, de estos problemas no escapa el ámbito laboral, en el que los profesionales laboran, se encuentran trabajando en condiciones cada vez más decadentes, cumpliendo sus obligaciones cada vez con mayor dificultad, el nivel de exigencia aumenta en este mundo cambiante, van en crecimiento, genera como consecuencia el síndrome de agotamiento profesional, siendo un problema bastante grave, que trasciende del ámbito laboral, a lo personal.

En la petrolera SINOVENSA, específicamente en el departamento de viajes y traslados, se laboran por guardias, en las cuales hay que movilizar a los empleados desde un punto de encuentro hasta su lugar de trabajo, y viceversa en cuanto se culmine su jornada, para que este proceso sea llevado a cabo, es necesario cumplir con una serie de formalidades, que en muchos casos genera descontento y acumulación de estrés en los empleados. En el caso de los que van al trabajo, si la Gerencia de Servicios Generales, tarda en otorgar los permisos de viajes del transporte el mismo llegara tarde al punto de encuentro, y el trabajador, estará preocupado por sus obligaciones, en caso de los que van de retorno a descanso, también se encuentran afectados por fallas como esa.

En el departamento de viajes y traslados de la empresa se están presentando síntomas en el personal, tales como el cansancio a causa de la lenta aprobación de los traslados, generando como consecuencia falla en el desarrollo de otras actividades por estar pendientes si el personal podrá ser trasladado o no.

La desmotivación del personal es otro síntoma reflejado, puesto que las exigencias son cada vez mayores y el reconocimiento es el mismo, generando que las labores se desempeñen por obligación, sin existir proactividad alguna por parte de los profesionales, por el sentimiento de estar quemado al realizar las mismas.

Incumplimiento de los objetivos con eficiencia, ocasionado por las llegadas tardes al trabajo y la sobrecarga de labores para los trabajadores, en consecuencia se desarrolla el cumplimiento de los objetivos a destiempo, por lo tanto es negativo para la productividad del departamento y los demás que dependen de este mismo.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

En cuanto a lo planteado anteriormente, se presentan una serie de interrogantes:

- ¿Se puede disminuir el síndrome de agotamiento profesional en el departamento de viajes y traslados?
- ¿De qué forma se manifiesta el agotamiento profesional en los trabajadores de este departamento?
- ¿Se puede evitar dar de baja a los profesionales que presenten Burnout?



## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Objetivo General**

Diseñar plan de acción para disminuir el impacto del Síndrome De Agotamiento Profesional (Burnout) en el personal del departamento de viajes y traslados de Petrolera Sinovensa Morichal – División Carabobo (Marzo-Julio 2021).

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los síntomas de agotamiento profesional (Burnout) en el personal.
- Determinar las actividades o situaciones laborales que favorecen el agotamiento profesional en el personal del departamento.
- Establecer las consecuencias generadas por el síndrome de Burnout en el personal que labora en el departamento.
- Diseño de plan de acción para disminuir el impacto del síndrome de Burnout en el personal del departamento de viajes y traslados de petrolera SINOVENSA Morichal – División Carabobo (Marzo-Julio 2021).

## **1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

En vista de que se están generando situaciones difíciles de resolver, que conllevan a los trabajadores a estar desmotivados, estresados, cansados, en cuanto al desempeño de sus funciones, es necesario diseñar un plan de acción, que les permita disminuir el síndrome de agotamiento profesional (Burnout).

Esta investigación, se realiza con la convicción de llevar a los trabajadores del departamento de viajes y traslados de petrolera SINOVENSA, información y conocimientos a través del diseño de un plan de acción acerca de cómo disminuir de la mejor manera posible el síndrome de agotamiento profesional, los cuales se acentúan día a día en el personal.

Conociendo el momento de crisis económica y social por el cual está atravesando el país, lo cual de una u otra manera repercute directamente en el trabajo, debido a que nadie se escapa de esta situación. Lo que se quiere es proporcionar herramientas que permitan mantener motivados en su área de trabajo para el desempeño de sus funciones y así exista mayor rendimiento en la organización. Para obtener habilidades que les permita hacer menos compleja esta problemática existente y puedan cumplir con los objetivos planteados. Contando con muchas expectativas y nuevas ideas que fomenten la disminución del síndrome de agotamiento profesional (Burnout), para que así los trabajadores puedan sentirse mejor, aplicando lo planteado.

Para la Universidad de Oriente, permite proporcionar un material actualizado que puede ser utilizado como fuente de información para futuras investigaciones y desarrollo de las mismas.

Para los estudiantes, permitirá encontrar información de importancia pudiendo así desarrollar un proyecto y de guía para el mismo, aunado a esto podrá despejar algún tipo de inquietud que se tenga acerca del tema.

Para la comunidad, permitirá indagar acerca del tema y conocer más detalles del mismo, este material además les ayudará a mantener un conocimiento amplio para minimizar o controlar este mal que afecta el desempeño del individuo en su labor y en su vida misma.

## **1.5 ALCANCE Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Este estudio se centró en el diseño de un plan de acción para disminuir el Síndrome del Agotamiento Profesional (Burnout) en la gerencia de servicios generales del departamento de viajes y traslados de Petrolera Sinovensa morichal– División Carabobo, ubicado en el campo residencial de Morichal Campamento Sinovensa (Marzo-Junio 2021)

## **1.6 MARCO REFERENCIAL (MARCO TEÓRICO)**

Se hace referencia a los antecedentes de la investigación, base teóricas, bases legales, definición Operalización de variables y definiciones de términos.

## **1.7 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación, se hace referencia una serie de trabajos relativos o están relacionados a enfermedades en el área laboral, que no disertan sobre el tema, Síndrome del Agotamiento Profesional (Burnout) los cuales han sido de gran ayuda para desarrollar el proceso de investigación.

García A. y Rojas M. (2004), en su Trabajo de Grado realizado en la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez, titulada “Incidencia Del Estrés Ocupacional en el Desempeño Laboral Administrativo en la consultora Incenter C.A Maturín Estado Monagas”, el aporte de este trabajo a nuestra investigación, hemos conocido como estrés incide directamente en la salud del trabajador, el rendimiento laboral y las relaciones interpersonales que repercuten en el ámbito laboral personal, lo cual va a servir como sustento a esta investigación, el tipo de metodología utilizada.

Urbaneja J. y Monteverde A. (2004), en su Trabajo de Grado realizado en la Universidad de Oriente (UDO) Núcleo Monagas y lleva por título Diagnosticar Riesgos Ergonómicos Existente en el Departamento de RRHH dela Escuela de Ciencias Sociales y administración de la UDO Núcleo Monagas, concluyen que, es necesario indagar acerca de la necesidad que presenta el personal que allí labora, por no contar con un ambiente de trabajo acorde a las labores que allí se realizan trayendo desmejora a su trabajo, descontento y baja productividad. El aporte de este trabajo, para nuestra investigación, parte de su marco teórico, tomando como referencia del mismo los tipos de Síndrome de agotamiento profesional.

Campos N. y Marchan A. (2007), en su Trabajo de Grado realizado en el Instituto Universitario De Tecnología Industrial “Rodolfo Loero Arismendi” (IUTIRLA) y lleva por título “Análisis de la Influencia del Estrés Laboral en el Rendimiento Organizacional de los Trabajadores que Laboran en la Superintendencia de Planificación y Gestión de la Gerencia de Superficie Distrito Norte PDVSA Maturín”. Concluyeron que, tratando sobre el bajo rendimiento que sufren los trabajadores cuando son sometidos a condiciones de trabajo sin tener en cuenta ciertas condiciones mínimas para que esta labor se haga lo más cómoda posible y así puedan dar en mayor rendimiento en sus trabajos, por lo cual es importante la ergonomía laboral, quien proporcionara mejores resultados al culmino de las labores indicadas. El aporte de este trabajo a la investigación, es la técnica de recolección de datos desarrollada, tomando del mismo, la observación no participante.

## 1.8 BASES TEORICAS

### **Síndrome Del Agotamiento Profesional (Burnout)**

El síndrome del "Burnout" también conocido como el síndrome del quemado, constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacitación total para volver a trabajar, daño irreversible para cualquier profesional que este activo. La deficiente estructuración del horario y las tareas en el trabajo suele producir cuadros de depresión, ansiedad, fatiga crónica, trastornos del sueño, frustración y el desarrollo de actitudes pesimistas antes, durante y después de culminar la jornada. Es una enfermedad que afecta especialmente a los profesionales cuya labor está basada en la relación con otras personas, ya sean clientes o personal de la empresa, del mismo u otro nivel jerárquico.

Este síndrome produce a un agotamiento físico y emocional grave causado por el estrés agudo y relacionado directamente con un cansancio psíquico que se produce en las interacciones sociales y frente a las rutinas laborales. Está relacionado con el estrés profesional, y es su fase más avanzada; tiene como característica fundamental un sentimiento de fracaso, el cual se agudiza día a día, generando un problema que sobrepasa el ámbito laboral y trasciende a lo personal.

Según Maslach y Jackson en (2002), Lo definieron como un síndrome caracterizado por:

- "Agotamiento emocional: Sensaciones de sobre esfuerzo, de no poder dar más de sí, fatiga y cansancio.
- Despersonalización: Actitudes de insensibilidad y frialdad. Desmotivación, sensación de vacío y pérdida de interés, sentimientos de incompetencia profesional.
- Estrés laboral: Malestar generalizado con afección no solo psíquica sino también física." (p. 65).



El exceso de trabajo, ser considerado como algo normal, en vista de que están exponiendo a los trabajadores a diversos factores de riesgo, descontento con sí mismo, cansancio acumulado, insatisfacción, entre otras características del síndrome del agotamiento profesional (Burnout), también conocido como síndrome del trabajador quemado, lo cual es muy grave, ya que es en donde nacen las alteraciones negativas tanto físicas como psicológicas que desmejoran a la empresa y al personal que labora en ella.

Según Farber (2004), define el Burnout como "manifestaciones conductuales de agotamiento emocional y físico derivadas de eventos situacionales estresantes por no encontrar las estrategias de afrontamiento efectivas" (p. 326). De acuerdo a lo expresado por este autor se entiende que el síndrome del agotamiento profesional (Burnout) es causado por el agotamiento laboral y estrés ocupacional, esto se puede reflejar en las acciones desempeñadas luego de estar expuestos a condiciones no favorables.

En relación al ámbito laboral Farber (2004), señala Explica la relación del Burnout con el ámbito laboral "El Burnout es un síndrome relacionado con el trabajo. Surge por la percepción del sujeto de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Sucede con frecuencia en los profesionales que trabajan cara a cara con clientes necesitados o problemáticos". (p. 327).

Se puede inferir que, el (Burnout) tiene una estrecha relación con el ámbito laboral, en vista de que, existen trabajadores descontentos con los resultados de las tareas realizadas, es perceptiva, se manifiesta generalmente en los profesionales y se caracteriza por un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y cinismo hacia los destinatarios, sentimientos de incompetencia, deterioro del auto concepto profesional, actitudes de rechazo hacia el trabajo y por otros diversos

síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima, estas consecuencias, son llevadas más allá del ámbito organizacional, se pueden apreciar en el ámbito personal, de quienes lo padecen.

### **Tipos del Síndrome del Agotamiento Profesional (Burnout).**

Gillespie (2002), Diferenció dos tipos de Burnout que surgen precisamente por la ambigüedad en la conceptualización del síndrome, señalando:

- Burnout activo: Se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores, organizaciones o elementos externos a la profesión.
- Burnout pasivo: Predominan los sentimientos de retirada y apatía. Tiene que ver con factores internos psicosociales. (p 83).

De acuerdo a lo antes expuesto, podemos conocer que existen dos maneras de sentir, vivir y expresar el Síndrome de Agotamiento profesional (Burnout), el cual algunas personas son capaces de aflorarlo con sus actitudes negativas, por otro lado están quienes, se guardan esos sentimientos afectando así su conducta laboral. Los tipos del síndrome de agotamiento Burnout que afectan a las personas le crean sentimientos de tal magnitud que los conllevan a realizar sus labores de manera apática.

### **Causas del Síndrome del Agotamiento Profesional (Burnout)**

Edelwich e Brodsky (2002), indicaron las siguientes causas.

- Gran entusiasmo inicial y aspiraciones nobles al comienzo del ciclo laboral. Enfrentadas con un sistema exigente, desorganizado, carente de recursos que le impide al profesional alcanzar los objetivos que se propuso. Peor aún, se ve cómo progresivamente los mismos se van alejando. Al comienzo, su trabajo parece perfecto, la solución a todos sus problemas, usted pone grandes esperanzas y expectativas.
- Falta de criterio y de método para medir el éxito: El profesional siente injusticia por la forma en que se lo evalúa o simplemente cuando no se lo evalúa.

- Baja retribución en relación al nivel de instrucción, capacidad y responsabilidad.
- No existencia de posibilidad de carrera en su área de competencia.
- Masculinidad: es mayor la incidencia en sujetos de sexo masculino.
- Falta de soporte institucional: en forma aislada o en concurrencia con lo expresado en el punto a), es un elemento determinante en la causalidad y también desencadenante del síndrome.
- Uso irracional de los recursos: el desempeño de tareas de riesgo con insuficientes recursos o provistos anacrónicamente es otra de las causas que confluyen con el punto a).
- Incomprensión institucional: el desconocimiento de las instituciones de este síndrome o su conocimiento y deliberada ignorancia en su aplicación acelera notablemente la progresión del mismo.
- A mayor capacitación, riesgo y responsabilidad, tanto mayor será la posibilidad de desarrollar el síndrome. (p 50).

Las causas que produce el síndrome del agotamiento profesional (Burnout) son negativas e incide en la persona de una forma no aceptable, el individuo en el área laboral al principio comienza con gran entusiasmo y luego empieza la sobrecarga de trabajo y otros aspectos que inciden en el desarrollo de su labor. Además de la falta de incentivos al trabajador llevan a disminuir el entusiasmo dando la aparición del mismo, en donde se ven comprometidos los objetivos previamente planteados por la organización.

### **Puntos Claves en la Prevención del Síndrome del Agotamiento Profesional (Burnout).**

Según Edelwich e Brodsky (2002), establece como puntos clave:

- Proceso personal de adaptación de expectativas a realidad cotidiana.
- Formación en emociones.
- Equilibrio de áreas vitales: familia, amigos, aficiones, descanso, trabajo.

- Fomento de buena atmósfera de equipo: espacios comunes, objetivos comunes.
- Limitar a un máximo la agenda asistencial.
- Tiempo adecuado por paciente: 10 minutos de media como mínimo.
- Minimizar la burocracia con apoyo de personal auxiliar.
- Formación continuada reglada, dentro de la jornada laboral
- Coordinación con la especializada, espacios comunes. objetivos compartidos.
- Dialogo efectivo con las gerencias. (p 51).

Las claves esenciales para prevenir el Síndrome de Agotamiento Profesional, se encuentran dentro y fuera del área laboral como planear salidas a sitios agradables, hacer deporte o realizar un hobby, tiene que ver con el disfrute del tiempo libre de los trabajadores, para así liberarse de la acumulación de emociones negativas contenidas, a raíz del impacto laboral; y dentro del área de trabajo, una opción viable sería, evitar abarcar más obligaciones de trabajo del que se puede realizar, mantener el control de la agenda laboral, tomar sus recesos correspondientes y tratar de disfrutarlo, entre otros.

### **Etapas del Síndrome del Agotamiento Profesional Burnout.**

Según Edelwich e Brodsky (2002): Proponen cuatro etapas por las cuales pasa todo individuo con Burnout.

- Etapa de idealismo y entusiasmo. El individuo posee un alto nivel de energía para el trabajo, expectativas poco realistas sobre él y aún no sabe lo que puede alcanzar con éste. La persona se involucra demasiado y existe una sobrecarga de trabajo voluntario. Al comienzo de su carrera existen bastantes motivaciones intrínsecas. Hay una hipervalorización de su capacidad profesional que le lleva a no reconocer los límites internos y externos, algo que puede repercutir en sus tareas profesionales. El incumplimiento de expectativas le provoca, en esta etapa, un sentimiento de desilusión que hace que el trabajador pase a la siguiente etapa.

- Etapa de estancamiento. Supone una disminución de las actividades desarrolladas cuando el individuo constata la irrealidad de sus expectativas, ocurriendo la pérdida del idealismo y del entusiasmo. El individuo empieza a reconocer que su vida necesita algunos cambios, que incluyen necesariamente el ámbito profesional.
- Etapa de apatía. Es la fase central del síndrome Burnout. La frustración de las expectativas lleva al individuo a la paralización de sus actividades, desarrollando apatía y falta de interés. Empiezan a surgir los problemas emocionales, conductuales, físicos. Una de las respuestas comunes en esta fase es la tentativa de retirada de la situación frustrante. Se evita el contacto con los compañeros, hay faltas al trabajo en muchas ocasiones se da el abandono de éste en los casos más extremos de profesión. Estos comportamientos empiezan a volverse constantes abriendo el camino para la última etapa de burnout, la del distanciamiento.
- Etapa de distanciamiento. La persona está crónicamente frustrada en su trabajo, ocasionando sentimientos de vacío total que pueden manifestarse en la forma de distanciamiento emocional y de desvalorización profesional. Hay una inversión del tiempo dedicado al trabajo con relación a la primera etapa. En el lugar del entusiasmo e idealismo profesional la persona pasa a evitar desafíos y clientes de forma bastante frecuente y trata sobre todo de no arriesgar la seguridad del puesto de trabajo, pues cree que a pesar de inadecuado, posee compensaciones (el sueldo, por ejemplo) que justifican la pérdida de satisfacción. (IDEM)

El individuo al emprender un nuevo empleo, comienza con muchas energías y expectativas sobre lo que puede ocurrir en su nueva etapa de la vida, de no cumplir las metas propuestas por el mismo, iniciando un desmejoramiento dentro del área laboral afectando sus relaciones personales y allí donde se manifiesta el síndrome de agotamiento profesional Burnout.



### **Fases del Síndrome del Agotamiento Profesional (Burnout).**

Edelwich e Brodsky identificaron 5 fases.

- El entusiasmo, hay disminución del entusiasmo en la actividad profesional.
- El estancamiento, con el entusiasmo disminuido la persona no ha logrado recuperarlo luego de varios ciclos en que si lo logró.
- La frustración, estancado, experimenta el alejamiento de los objetivos generales de su plan de vida.
- La apatía, deja de sentirse frustrado y experimenta una apatía a todo que resiente la actividad.
- Intervención: se hace obligado por parte de la Institución donde trabaja la persona tomar una resolución con el profesional afectado. (p. 49).

Por lo tanto, se entiende que este síndrome puede ser combatido en cualquiera de sus etapas tratando así de minimizar los efectos que esto pueda traer como consecuencia en la vida de una persona, es importante detectar a tiempo, los síntomas que estén presentando los trabajadores, para así, actuar de manera organizada, con un plan de acción, que permita mejorar esa situación y la disminución de riesgos para el trabajador y su entorno.

### **Efectos Provocados por el Síndrome de Agotamiento Profesional (Burnout).**

Según Edelwich e Brodsk (2002), Explica que el concepto más importante es que el Burnout es un proceso más que un estado y es progresivo.

- Favorece la Respuesta Silenciosa.
- Gradualmente el cuadro se agrava en relación directa a la magnitud del problema, inicialmente los procesos de adaptación protegen al individuo, pero su repetición les agobia y a menudo agota, generando sentimientos de frustración y conciencia de



fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de las tareas que se realizan.

- El sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales, crea además intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar.
- Estados de fatiga o frustración son el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó al intentar obtener una recompensa esperada.
- La progresiva pérdida del idealismo, de la energía y el propósito que experimentan muchos profesionales que trabajan ayudando a otras personas son el resultado de sus condiciones de trabajo.
- El síndrome de agotamiento, es el último paso en la progresión de múltiples intentos fracasados de manejar y disminuir una variedad de situaciones laborales negativas. (p 52)

La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico, en un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, absentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas. Es la repetición de los factores estresantes lo que conforma el cuadro de crónico, que genera baja de la autoestima, un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estados de neurosis, en algunos casos psicosis con angustia y/o depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en los casos extremos a ideas francas de suicidio.

## Medidas de Prevención del Síndrome del Agotamiento Profesional (Burnout).

Farber (2002), establece:

Las medidas de prevención se pueden clasificar en tres apartados según sea la forma de aplicación.

- ✓ Estrategias de intervención individuales: las técnicas paliativas se centran en reducir la experiencia emocional del estrés provocado por diversos factores que se tienen en cuenta actuando sobre ellos. Dentro del ámbito educativo existen diversos métodos.
- ✓ Cognitivo-conductual: enseñan a desconectar del trabajo y separan la vida personal y familiar de la laboral, utilizando técnicas para mejorar la ejecución del trabajo intentando conseguir la mayor efectividad en el mínimo tiempo posible. Algunos autores proponen entrenamientos basados en la retirada de la atención, programas de refuerzos, time out, control de contingencias, auto reforzamiento y evitación o la utilización de contingencias adecuadas, análisis de tareas, reforzamientos progresivos y control de problemas en clase.
- ✓ Orientación psicodinámica: es una metodología poco utilizada, pero hay que destacar el trabajo de andrianopoulos sobre psicoeducación y asesoramiento.
- ✓ Estrategias de intervención grupal: su objetivo es conseguir el apoyo social, ya sea a nivel familiar, amigos o compañeros, los grupos de apoyo, la escucha, el apoyo técnico y emocional. El afectado busca, al transmitir a un grupo de compañeros de profesión, una opinión que le reconforte. Sentirse comprendidos, intercambiar pareceres y consejos para intentar superar este síndrome.
- ✓ Estrategias de intervención organizacionales: son medidas generales que implanta la administración educativa para paliar algunas de las fuentes del estrés que dan lugar al burnout. Entre las más significativas se encuentran.
- ✓ Aumentar la formación del profesional.
- ✓ Introducir cambios en los procesos de selección y formación. Si la selección se hace con una estrategia multidimensional mejorará. Es decir, se deben aplicar criterios no sólo centrados en los conocimientos sino también en otros aspectos como la personalidad.
- ✓ Otra técnica sería la aplicación de programas de asistencia al

empleado. Se basa en un equipo de profesionales que asesora y atiende de forma personalizada todos los problemas del trabajador.

✓ También se puede reducir la carga de trabajo y la jornada laboral o aumentar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, fomentar redes de apoyo entre los compañeros, ocio, desarrollo personal y profesional y aumentar las recompensas y reconocimientos al profesor. O promover técnicas de enriquecimiento del trabajo, esto es, incorporar en ellos autonomía, realimentación, variedad en la tarea y habilidades demandadas, identidad de la tarea, significatividad de la misma.

✓ En relación con las condiciones ambientales, es necesario cumplir las medidas mínimas de seguridad e higiene en el trabajo. También son importantes cuestiones como el mobiliario de oficina en el que se trabaja, la incidencia de la luz, la ubicación de plantas e incluso la utilización de los colores y la decoración. Todos estos factores influyen en el desempeño laboral y pueden tener relación con el síndrome del burnout. (p.330).

La prevención es la mejor solución a cualquier posible enfermedad, es entonces que se debe estar atento a cualquier síntoma que se pueda presentar en los trabajadores. Escuchar lo que sucede identificando así lo que lo afecta y solucionarlo tan pronto sea posible, para que la molestia no continuara.

### **Síntomas del Síndrome del Agotamiento Profesional (Burnout).**

Farber(2002), explica.

Que nos pueden ayudar a distinguir si padecemos o no burnout:

- Síntomas físicos: dolores de cabeza, dolores abdominales, síntomas propios de ansiedad (palpitaciones, ahogos, mareos entre otros.) nos pueden ayudar a darnos cuenta de que algo va mal.
- Síntomas emocionales: cambio muy generalizado y radical en nuestro carácter y nuestra forma de actuar en el trabajo, nos volvemos más fríos, indiferentes, impacientes, insensibles.
- Síntomas Conductuales: Predominio de conductas adictivas y conductas que eviten, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento

personal, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros, y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia (absentismo, irresponsabilidad, vagancia, desmoralización).

- Síntomas Laborales: menor capacidad en el trabajo, acciones hostiles, conflictos. (p. 32).

Existen unas series de síntomas para darse cuenta si sufre estos síntomas como son los físicos, emocionales, conductuales y laborales en donde los físicos se presentan en el cuerpo del individuo como dolores de cabeza, ansiedad, mareos, entre otros, mientras que en los emocionales se presentan como alteraciones del carácter. Los conductuales se presentan con ansiedad al alcohol, café bajo rendimiento en el trabajo, ausentismo, entre otras cosas y por último síntomas laborales que se presentan conflicto con los compañeros de trabajo sin justificación entre otras cosas.

### **Consejos Para Prevenir el Síndrome del Agotamiento Profesional (Burnout).**

A continuación se le presentan una serie de consejos que le serán útiles según Gillespie:

- Márquese unos objetivos en el trabajo, y no se desvíe de ellos, así sabrá por donde tiene que ir.
- Cuide su salud. Aliméntese correctamente y procure hacer ejercicio físico, para aliviar el estrés que el trabajo diario le pueda ocasionar.
- Cálmesese. No pretenda abarcarlo todo y procure tomarse todos los días un descanso, aunque sea breve para poder descansar o calmarse.
- No se guarde todos los problemas. Sería aconsejable que pudiera exteriorizar los problemas que le pasan por la cabeza. En ocasiones, los pequeños problemas que no se exteriorizan se pueden convertir en grandes problemas.
- Ríase todo lo que pueda. Esta es una terapia muy beneficiosa que combate la tristeza que produce en ocasiones el exceso de trabajo y el estrés.

- No pierda el tiempo. Organícese e intente aprovechar el tiempo al máximo, de esta manera puede que le quede un poco de tiempo para usted.
- Aprenda a decir no. Si el trabajo que tiene es tanto que dentro de sus posibilidades es imposible acabarlo, dígame a su jefe que no lo puede hacer. Es cierto que en ocasiones puede salir perjudicado en cuanto al trabajo, pero seguro que gana en salud.
- Intente tener una buena red social con la que compartir sus experiencias. (p 85).

El día a día en el área laboral conlleva realizar una serie de tareas, las cuales puede organizar de manera que las realice todas sin afectar su salud de manera equilibrada, de tal forma que se cumplan, considerando que no todo lo tiene que realizar usted.

## **1.9 BASES LEGALES**

La Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo. 83 Establece que la salud la garantiza el Estado porque es parte de la vida a lo que todos los venezolanos tienen derechos. El estado estará en la obligación de promover un aspecto positivo todo lo referente a la mejora y bienestar, creando política para la defensa del derecho a la salud. (p. 75)

El síndrome del agotamiento profesional (Burnout) es uno de los muchos factores que deteriora la salud día tras día, por lo tanto, el Estado estará en su obligación de crear posibles soluciones para la mejora y defensa de la salud, que está afectando a los trabajadores.

Ley Orgánica De Prevención, Condición Y Medio Ambiente De Trabajo.

Artículo 69: Que los trabajadores y trabajadoras como cualquier persona tiene la posibilidad de sufrir un accidente el cual puede lesionarlo funcional o corporal, permanente o temporal, inmediata o posterior, o la muerte. Esto sucede en la realización del trabajo o en el transcurso, desde y hacia el sitio de trabajo” (p 55).



## Ley Orgánica del Trabajo.

Ley orgánica del trabajo en su Artículo 185. Establece que los lugares de trabajo en donde los trabajadores prestan su servicio, tendrán que encontrarse en situación favorable para su normal desenvolvimiento tanto físico como psicológico, además que los trabajadores deben tener tiempo suficiente para el descanso y brindarle protección adecuada a la salud del trabajador. Todo esto parte la reducción de agotamiento que sufren los trabajadores y mejora la eficiencia de la labor prestada. (p. 45).

En este artículo se expresa que los lugares de trabajo en donde los trabajadores prestan sus servicios, tendrán que encontrarse en situaciones favorables para su normal desenvolvimiento tanto físico como psicológico, además que los trabajadores deben tener tiempo suficiente para el descanso y brindarle protección adecuada de salud.

Artículo 230: La época en que el trabajador deba tomar sus vacaciones anuales será fijada por convenio entre el trabajador y el patrono. Si no llegasen a un acuerdo, el Inspector del Trabajo hará la fijación. Las vacaciones anuales no podrán posponerse más allá de seis (6) meses a partir de la fecha en que nació el derecho, salvo el caso de acumulación prevista en el artículo anterior. Los trabajadores con responsabilidades Familiares tendrán preferencia para que sus vacaciones coincidan con las de sus hijos, según el calendario escolar. (p 55).

Todos los trabajadores tienen derecho a recibir sus vacaciones, previo acuerdo con el patrono, una vez haya cumplido un año ininterrumpido en la empresa, estas mismas no podrán ser postergadas por un período máximo de seis meses, en caso de que el patrono se negase a otorgar las vacaciones a los trabajadores, los mismos pueden incluir a un tercero, en este caso un inspector en el área laboral, quien una vez verificado que lo que alega el trabajador es verdad, ordenara de inmediato, el pago, goce y disfrute de las vacaciones.



Reglamentó Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo. (LOPCYMAT) 2006.

El Artículo 34: “Establece las prestaciones de servicio de salud y seguridad laboral, deberán mantener un sistema organizado para combatir las enfermedades en el trabajo, basándose en las leyes y reglamentos.

A estos efectos deberán de llevar un control sobre.

- Accidentes comunes.
- Accidentes de Trabajo.
- Enfermedades comunes.
- Enfermedades ocupacionales.
- Resultados de los exámenes de salud practicados a los trabajadores y las trabajadoras.
- Referencias de los trabajadores y las trabajadoras, a centros especializados.
- Reposos por accidentes y enfermedades comunes.
- Reposos por accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales.
- Personas con discapacidad.
- Factores de riesgo, procesos peligrosos y principales efectos en la salud.
- Medidas de control en la fuente, en el ambiente y en los trabajadores y las trabajadoras.
- Las demás que establezca las normas técnicas. (P. 28).

### **1.10 BASES INSTITUCIONALES**

La Petrolera Sinovensa, es una empresa mixta integrada por PDVSA-CVP (Corporación Venezolana del Petróleo) y CNPC (China National Petroleum Corporation), con una participación accionaria inicial de 60 y 40 por ciento, respectivamente (CNPC Venezuela B.V., 2007).

Esta empresa inició la producción de crudo extrapesado, del bloque MPE-3, el 24 de agosto de 2006, y hasta el 31 de octubre de 2007 se habían

perforado 16 pozos exploratorios, 5 pozos de evaluación y 95 pozos productores horizontales. A partir del 01 de enero de 2007, comenzó la producción en frío del crudo diluido tipo Merey 16, el cual se obtiene mediante la mezcla del diluyente nafta (gravedad aproximada de 47 °API), suplido por PDVSA, con el crudo extrapesado (gravedad promedio de 7,8°API) producido por la empresa mixta en el campo Morichal. A la fecha se han construido las siguientes instalaciones:

**Área de producción (Morichal):** Macollas y pozos, estación de flujo, estación de distribución y almacenamiento de diluyente y planta de deshidratación y desalación.

**Área de José:** unidad de destilación para recuperación de diluyente, mezcladores de crudo extrapesado con crudo diluido, tanques de almacenamiento y sistemas auxiliares.

### **Misión**

Satisfacer las necesidades de energía de la sociedad apoyándose en la excelencia de su gente y tecnología de vanguardia, y creando el máximo valor para la nación venezolana.

### **Visión**

Ser la organización líder en garantizar el cumplimiento de las estrategias orientadas a maximizar la creación del valor y reconocimiento como ente fundamental para la toma de decisiones económicas dentro del negocio de producción, siendo una corporación energética de referencia mundial por excelencia.

### **Objetivos de SINOVENSA**

- Explorar y producir hidrocarburos preservando el medio ambiente.
- Generar recursos fiscales al estado venezolano y promover su desarrollo industrial.
- Realizar actividades de exploración, explotación, transporte almacenamiento, refinación y recomercialización nacional e internacional de los hidrocarburos.
- Manufacturar hidrocarburos y transportarlos mediante la utilización efectiva de los recursos de acuerdo a los planes a corto mediano y largo plazo emitido por la gerencia general de producción en su ambiente de trabajo que propicie la participación activa, desarrollo y bienestar del personal.
- Fomentar la búsqueda la extracción, procesamiento, transmisión y comercialización del gas natural para los sectores domésticos e industriales.
- Apoyar a las comunidades profundizando a inversión social y los servicios de asistencias a las diferentes organizaciones con la finalidad de crear sólidas bases para potenciar el desarrollo de las poblaciones que cohabitan en sus áreas operativas.

### **1.11 GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Accidente:** Suceso eventual del que involuntariamente resulta un daño (WIKIPEDIA, La Enciclopedia libre 2002, p. 8).

**Agotamiento:** Cansancio extremado (Diccionario de lengua Española, 2004, p.12).

**Burnout:** se traduce literalmente como "quemarse". Se trata de un estado de vacío interior, de desgaste espiritual, de "infarto al alma", en el que la persona afectada no sólo ha gastado sus energías recargables, sino que su sustancia ha sido también atacada y dañada. Daños físicos causantes de enfermedades son parte del llamado síndrome (Burnout). Se puede asumir que cuerpo, mente y espíritu conforman una unidad. (WIKIPEDIA, La Enciclopedia libre 2002, p. 48).

**Depresión:** Es un estado crítico del ser humano en el que se encuentra insatisfecho con la vida y todo lo que le rodea a pesar de que esto pueda ser muy bueno. Es no encontrar una respuesta a lo que te pasa y pensar que no hay solución a nada. Es deseo de ser feliz e impotencia de no saber qué hacer (Diccionario de lengua Española, 2004, p.68).

**Desgaste:** Pérdida de fuerza y entereza. (Diccionario de lengua Española, 2004, p.79).

**Desmotivación:** Perder el interés y el ánimo por hacer alguna cosa, las últimas derrotas lo han desmotivado (Diccionario de lengua Española, 2004, p.82).

**Discapacidad:** Limitación para llevar a cabo ciertas actividades provocada por una deficiencia física o psíquica. Tiene una enfermedad degenerativa que aumenta progresivamente su discapacidad (Diccionario de lengua

**Enfermedad:** es un proceso y el estado consecuente de afección de un ser vivo, caracterizado por una alteración de su estado ontológico de salud. El estado y/o proceso de enfermedad puede ser provocado por diversos

factores, tanto intrínsecos como extrínsecos al organismo enfermo. . (La Enciclopedia De Salud, 2002, p. 103).

**Síndrome:** Todo síndrome es una entidad clínica, que asigna un significado particular o general a las manifestaciones semiológicas que la componen. El síndrome es plurietiológico, porque tales manifestaciones semiológicas pueden ser producidas por diversas causas.

**Síntomas.** Manifestación subjetiva de un estado patológico. Los síntomas son descritos por el individuo afecto más que observados por el examinado (Diccionario de lengua Española, 2004, p.122).

**Plan.** Modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encausarla, precisando los detalles necesarios para elaborar una obra. (definiciones)

## **FASE II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

Contiene tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, población y muestra, técnica de recolección, Técnica de análisis, sistema de variables, operalización de las variables.

#### **2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Considerando el problema planteado referido al síndrome de agotamiento profesional (Burnout), y en función de los objetivos propuestos se realizó una investigación de campo.

Según Fidias G. Arias, (2006), Establece:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin manipular ni controlar variable alguna, es decir el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. (p. 31).

Se puede decir, que la investigación de campo es aquella donde se aplican métodos, técnicas y procedimientos para recoger datos, permitiendo al investigador cerciorarse si son fiables o no ya que la misma se hace de forma directa.

#### **2.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

El nivel de una investigación descriptiva procurando brindar una expectativa de funcionamiento con respecto al tema a tratar, se pone en



manifiesto datos que analizan e interpretándolos, dando a conocer situaciones de actitud donde se describen los componentes principales.

Según Zapata (2003): “Expresa mediante este tipo de estudio, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades” (p. 14). La investigación descriptiva permite profundizar las propiedades del tema a tratar para la mejor obtención de los resultados, relevantes al ambiente de trabajo.

### **2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población estuvo constituida por la totalidad de trabajadores en la gerencia de servicios generales del departamento de viajes y traslado de petrolera Sinovensa morichal– División Carabobo conformado por 15 personas.

Fidias G. Arias, (2006), la población se refiere “al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) a la cual se refiere la investigación” (p. 31). Una unidad de personas instituciones se considera una población en el momento que se toman en cuenta o refieren a ella para obtener un resultado específico, para uso de la investigación, trabajamos en base a la población total, pues es menor a veinte personas.

### **2.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

En esta investigación se utilizó la revisión bibliografía, la observación no participante y el cuestionario.

## **Revisión Bibliográfica**

Según, Acevedo (2003), Establece: “la revisión bibliografía constituye la etapa del método científico a través de la cual, el investigador reúne los antecedentes teóricos y de investigaciones anteriores existentes sobre un problema dado” (p. 25).

Se puede decir que cualquier aspecto que se desea investigar tiene su basamento teórico para demostrar alguna teoría de igual manera existen trabajos que puedan ayudar a una mejor comprensión del tema aun cuando estos trabajos se refieran indirectamente al problema en estudio.

## **Observación no Participante**

Según Tamayo, (2002), establece “la observación no participante es aquella en la que el investigador hace uso de la observación directa sin ocupar un determinado nivel o función dentro de la comunidad en la cual se realiza la investigación” (p. 184).

La presente es una investigación no participante porque se realiza de forma externa, los investigadores no trabajan en el departamento de dicha empresa.

## **Cuestionario**

Según Fideas G. Arias, (2006), señala:

El cuestionario es la modalidad de encuesta que se realizan de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario (acto administrado) porque debe de ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p. 74)

Este instrumento brinda una serie de información ya sea de maneras opcionales o dando a conocer su propia opinión por el encuestado de manera independiente, a través de él se puede conocer, cual es la percepción que el mismo tiene con respecto al tema en cuestión y poder de este modo tomar una decisión más clara de acuerdo a las necesidades planteadas.

## **2.5 TÉCNICAS DE ANÁLISIS**

### **Confiabilidad**

“Se puede definir como la probabilidad en que un producto realizara su función prevista sin incidente por un periodo de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas” ([www.monografias.com/confiabilidad](http://www.monografias.com/confiabilidad), 2020)

Existe confiabilidad cuando una persona realiza sus funciones sin ningún tipo de problema o incidente en un tiempo determinado y en las condiciones adecuadas, llevándolas a cabo con eficiencia y eficacia, es importante resaltar que, en caso de que exista algún inconveniente, esta persona va a comunicarlo.

### **Validez**

Según Hurtado (2006), establece: “Es la fase interactiva del proceso metodológico y consiste en poner en marcha el diseño de investigación y llevar a cabo los procedimientos” (p. 228)

La validez existe cuando los resultados o conclusiones determinadas evaluaciones se interpretan de forma clara y concuerdan con la realidad

tomando en cuenta cada uno de los atributos, propósitos y procedimientos que se han elaborado con la anterioridad para la misma.

## **2.6 SISTEMA VARIABLES**

En este punto es necesario definir qué una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Ejemplo de variables: el sexo, la motivación intrínseca hacia el trabajo, el atractivo físico, el aprendizaje de conceptos, la agresividad verbal, la personalidad autoritaria, la cultura fiscal y la exposición a una campaña de propaganda política. La variable se aplica a un grupo de personas u objetos, los cuales adquieren diversos valores o manifestaciones respecto a la variable, y la cual es definida por Arias (2012) como “la definición conceptual y operacional de las variables de la hipótesis pasando de un nivel abstracto a un nivel concreto y específico a efectos de poder observarla, mediarla o manipularla, con el propósito de contrastar la hipótesis” (p. 87)

**Definición Conceptual:** Básicamente, la definición conceptual de las variables constituye una abstracción articulada en palabras para facilitar su comprensión y su adecuación a los requerimientos prácticos de la investigación.

**Definición Operacional:** Una definición operacional está constituida por una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente.

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada al tipo de técnica o metodología empleadas para la recolección de datos. Estas deben ser compatibles con los objetivos de la investigación, a la vez que

responden al enfoque empleado, al tipo de investigación que se realiza. Estas técnicas, en líneas generales, pueden ser cualitativas o cuantitativas

**Variable I:** Identificar las debilidades presentes en el departamento de operaciones.

**Variable II:** Señalar los síntomas más frecuentes en los trabajadores del departamento de viajes y traslado.

**Variable III:** Establecer las consecuencias generadas por el síndrome de Burnout en el personal que labora en el departamento.

**Variable IV:** Diseñar un plan de acción que garantice la disminución del síndrome de agotamiento profesional (Burnout) en el personal que labora en el departamento de viajes y traslado.

### **2.6.1 Operacionalización de Variables**

**Objetivo General:** Diseñar un programa para disminuir el impacto del Síndrome De Agotamiento Profesional (Burnout) en el personal del departamento de viajes y traslado de la Petrolera Sinovensa Morichal – División Carabobo (Marzo-Junio 2021).

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DEFINICIÓN NOMINAL	DEFINICIÓN REAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
Identificar los síntomas de agotamiento profesional (Burnout) en el personal.	Identificar síntomas	Síntomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio</li> <li>• Personal desmotivado</li> <li>• Incumplimiento de los objetivos</li> </ul>
Determinar las actividades o situaciones laborales que favorecen el agotamiento profesional en el personal del departamento	Actividades que favorecen el Burnout	Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sobrecarga laboral</li> <li>• Contratiempos en traslados</li> <li>• Poco reconocimiento a los trabajadores</li> </ul>
Establecer las consecuencias generadas por el síndrome de Burnout en el personal que labora en el departamento	Consecuencias generadas	Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas relaciones interpersonales</li> <li>• Actitud conflictiva</li> <li>• Objetivos incumplidos</li> <li>• Retiro del personal de la empresa</li> </ul>



## **FASE III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En la presente fase se hace referencia a los resultados de la investigación y comprende el análisis y la interpretación de los datos obtenidos como producto de la aplicación del instrumento utilizado para la recolección de datos.

#### **3.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Hurtado (2000) señala, “el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.” (p. 181)

Los datos fueron obtenidos en cuadros utilizando la fórmula de frecuencia simple y absoluta, el análisis se desarrolla interpretando todas las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado, presentado por indicador, lo cual facilito mayor comprensión de análisis al investigador.

La presentación de los cuadros se hizo a través de cuadros estadísticos para su mayor visualización y comprensión. Es decir, el análisis se realizó en forma descriptiva y en el cual se analiza el instrumento utilizado por los investigadores para obtener información de la población sujeta de estudio, este análisis se presenta de manera porcentual o absoluta.

Según Silva (2006), establece: “El análisis descriptivo consiste en efectuar un análisis individual a cada pregunta del cuestionario, para después analizarlo en forma conjunta y en relación con la operatividad de las variables”. (p.118)

A continuación, se presentan una serie de cuadros donde se evidencian los resultados arrojados por la aplicación del instrumento en la investigación realizada.

**CUADRO N° 1**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A CUÁLES CONSIDERAN LOS TRABAJADORES QUE SON LOS SÍNTOMAS FÍSICOS QUE AFECTAN EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISIÓN CARABOBO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cansancio	4	27%
Dolor corporal		
Agotamiento físico	4	27%
Todas las anteriores	7	46%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021.

De la información obtenida se observó que el 27% que los síntomas físicos que afectan a los trabajadores son cansancio, mientras que el 27% afirma que sólo le afecta el agotamiento físico, seguidamente 46% afirman que son todas las anteriores, es decir, cansancio, dolor corporal y agotamiento físico.

El agotamiento es producto de un estado progresivo de cansancio físico el cual siente el personal debido a la falta de relevo en el momento idóneo y necesario, dando paso así a un agotamiento que afectan al personal del departamento de operaciones, debido a que estos empleados no cuentan

con un personal suplente que lo remplace en caso de no asistir su compañero a su jornada laboral.

**CUADRO Nº 2**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A QUÉ**  
**CONDUCTA CONSIDERAN LOS TRABAJADORES SE ENCUENTRA**  
**PRESENTE A LA HORA DE LABORAR EN EL DEPARTAMENTO DE**  
**VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL-**  
**DIVISIÓN CARABOBO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desanimo	4	27%
Mal humor	2	13%
Actitud negativa	3	20%
Todos los anteriores	6	40%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021.

De los resultados obtenidos se observó que el 13% de los trabajadores considera que el mal humor es una de las conductas que se encuentra presente a la hora de laborar en el departamento de viajes y traslados, mientras que el 20% afirma es la actitud negativa, por otro lado el 27% de los trabajadores considera es el desánimo, por otro lado el 40% opina que es son todas las anteriores.

Se deduce que los síntomas que más afectan a los trabajadores que se encuentran al mando del departamento de viajes y traslados es la suma de las maneras de comportarse cada uno de ellos ante situaciones difíciles que se presentan, impidiéndoles realizar de una manera más efectiva su rutina diaria de trabajo el cual es de vital importancia dentro de la sociedad.

**CUADRO N° 3**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A QUÉ**  
**SITUACIONES LABORALES CONSIDERAN LOS TRABAJADORES QUE**  
**SE ENCUENTRAN PRESENTES EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y**  
**TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISIÓN**  
**CARABOBO FAVORECIENDO EL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO**  
**PROFESIONAL**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sobrecarga de trabajo	2	13%
Malas relaciones interpersonales	2	13%
Retrasos en los traslados	4	27%
Todas las anteriores	7	47%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

El presente cuadro permite visualizar que el 13% de los encuestados expresan que se sienten afectados por sobrecarga de trabajo, mientras el 13% manifestaron que las malas relaciones interpersonales, un 27% señalaron que son los retrasos en los traslados y el otro 47% expresaron que son todas las anteriores situaciones laborales quienes conllevan a crear un clima de tensión entre ellos.

Estas situaciones, más que una alerta es una advertencia de agotamiento, despersonalización que pueden estar sufriendo un individuo, lo cual lo puede llevar a situaciones cada vez más complejas si no se toman las medidas correctivas a tiempo, pues existe un problema, y hay que resolverlo, para evitar siga creciendo cada vez más.

**CUADRO N° 4**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS**  
**TRABAJADORES CREEN QUE EXPRESAN LOS SÍNTOMAS DE**  
**AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y**  
**TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISIÓN**  
**CARABOBO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	20%
No	12	80%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

El 20% de los analistas encuestados indican que los trabajadores si expresan sus supervisores se sienten agotados con la manera en que laboran en el departamento de viajes y traslados, mientras que otro 80% indica que no lo expresa.

La comunicación es un factor fundamental para poder comprender que siente o que piensa cada individuo ante alguna situación en la que se encuentre, en muchos casos, los trabajadores prefieren guardarse su sentir, quizás por razones muy personales, o por la disposición en que se encuentra el jefe inmediato de atender a sus necesidades, al mantener oculto el hecho de sentirse agotados, estos pueden estar comprometiendo el correcto funcionamiento del departamento al cual pertenecen.



**CUADRO Nº 5**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL CON RESPECTO A**  
**CUÁLES SON LAS ACTIVIDADES FÍSICAS QUE CONSIDERAN LOS**  
**TRABAJADORES FAVORECEN EL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO**  
**PROFESIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE**  
**PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISIÓN CARABOBO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Levantarse muy temprano	1	7%
Llegar tarde al trabajo	3	20%
Sobrecarga laboral	2	13%
Todas las anteriores	9	60%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

De la información obtenida se sustrae que el 7% de los trabajadores encuestados afirman que levantarse muy temprano es una de las actividades físicas que favorecen el síndrome de agotamiento profesional, por otra parte el 20% indica que es llegar tarde al trabajo, 13% afirma que es la sobrecarga laboral, mientras que, el 60% de ellos indican que son todas las anteriores actividades mencionadas.

Es notorio al analizar los resultados de la encuesta respecto a las actividades laborales que los trabajadores del departamento de viajes y traslados realizan, está comprometida, la puntualidad, responsabilidad, eficiencia y eficacia, en ocasiones por razones ajenas a su voluntad, por ejemplo el traslado hacia su sitio de trabajo, si el mismo es realizado fuera del horario correspondiente, esto tendrá repercusión en el cumplimiento de sus obligaciones.

**CUADRO Nº 6**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A CON QUE**  
**FRECUENCIA CONSIDERAN LOS TRABAJADORES SE DESARROLLAN**  
**ACTIVIDADES QUE FAVORECEN EL AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN**  
**EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA**  
**SINOVENSA MORICHAL- DIVISION CARABOBO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca		
Siempre	6	40%
Casi siempre	9	60%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021.

Este resultado indica que el 40% de los trabajadores considera que, siempre desarrollan actividades que favorecen el agotamiento profesional, mientras que, el 60% indica que casi siempre lo hacen.

La percepción de los trabajadores respecto a las actividades que los mismos desarrollan que favorecen el agotamiento profesional dentro del departamento de viajes y traslados de petrolera SINOVENSA Morichal-División Carabobo, es alarmante, pues es importante recalcar que el agotamiento no es sólo físico, también es emocional, y esto representa un factor determinante al momento de cumplir con los objetivos previamente planteados.

**CUADRO N° 7**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO CON QUE**  
**FRECUENCIA LOS TRABAJADORES MANIFIESTAN QUE SE SIENTE**  
**AGOTADO AL REALIZAR SUS FUNCIONES DENTRO DEL**  
**DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA**  
**SINOVENSA MORICHAL- DIVISION CARABOBO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	7	47%
Siempre	3	20%
Casi siempre	5	33%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

De los datos obtenidos el 47% de los encuestados señalaron que nunca manifiestan sentirse agotados, mientras otro que 20% afirma que sí lo hace, por otra parte el 33% de los mismos indica que casi siempre lo comunican.

En su mayoría los trabajadores, prefieren resguardar lo que siente según lo expresado en la encuesta lo cual resulta alarmante, la decisión de mantener en secreto esa situación, pudiera hacernos pensar en dos opciones, la primera es que los trabajadores son muy reservados y la otra que los supervisores son poco comprensivos, por tanto, prefieren no expresar lo que les sucede.

**CUADRO Nº 8**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS**  
**TRABAJADORES CONSIDERAN QUE LAS ACTIVIDADES LABORALES**  
**DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS SON UN**  
**FACTOR DETERMINANTE AL MOMENTO DE PADECER AGOTAMIENTO**  
**PROFESIONAL**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	67%
No	5	33%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

De acuerdo a los resultados expresados el 67% de los trabajadores considera que las actividades laborales que realizan dentro del departamento de viajes y traslados son un factor determinante al momento de padecer agotamiento profesional, mientras que el 33% indica que no lo son.

La mayoría de los trabajadores responde de manera afirmativa a la encuesta, pues consideran que el problema radica en el desarrollo de sus actividades, exclusivamente dentro del lugar de trabajo, sin embargo existe otra opinión, la cual se traduce en que no solo son las funciones desempeñadas en el departamento, a esto se le suma, una serie de situaciones, previas a la llegada al sitio de trabajo.

**CUADRO N° 9**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS**  
**TRABAJADORES CONSIDERAN QUE PADECER EL SÍNDROME DE**  
**AGOTAMIENTO PROFESIONAL TIENE UN EFECTO NEGATIVO PARA EL**  
**DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA**  
**SINOVENSA MORICHAL DIVISIÓN- CARABOBO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	100%
No		
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

Los resultados expresan que el 100% de los trabajadores consideran que padecer el síndrome de agotamiento profesional tiene un efecto negativo para el departamento de viajes y traslados.

Contraer el síndrome de agotamiento profesional (Burnout) por uno o más trabajadores dentro del departamento de viajes y traslados, es perjudicial, no solo para los trabajadores, también para el sitio de trabajo, ya que, los mismos presentan distanciamiento mental del lugar de trabajo, disminución de la concentración y por tanto de la productividad laboral, altos niveles de estrés, sensación de fracaso y frustración porque el trabajo no sale como estaba planeado.



**CUADRO N° 10**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS**  
**TRABAJADORES CONSIDERAN QUE SE HAN GENERADO FALLAS EN**  
**EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS A CAUSA DEL AGOTAMIENTO**  
**PROFESIONAL DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y**  
**TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISION**  
**CARABOBO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Algunas veces	2	13%
Nunca		
Siempre	1	7%
Casi siempre	10	67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio 2021

De acuerdo a los resultados, podemos observar que, el 13% de los encuestados, considera que algunas veces se han generado fallas en el cumplimiento de los objetivos, por otra parte el 7% considera que siempre ocurre de ese modo, mientras que el 67% indica que casi siempre se ve comprometido el cumplimiento de los objetivos.

En su mayoría los trabajadores consideran que casi siempre que se presentan fallas en el desarrollo de sus obligaciones dentro del departamento de viajes y traslados es a causa del agotamiento profesional, como consecuencia de esto, se ve comprometido el cumplimiento de los objetivos previamente planteados para ser alcanzados.

**CUADRO N° 11**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS**  
**TRABAJADORES CREEN QUE EL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO**  
**PROFESIONAL GENERA CONFLICTOS ENTRE LOS TRABAJADORES**  
**DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA**  
**SINOVENSA MORICHAL- DIVISION CARABOBO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	2	13%
Siempre	3	20%
Algunas veces	10	67%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

Los resultados arrojan que, el 13% de los trabajadores creen que el síndrome de agotamiento profesional nunca genera conflictos entre ellos, por otra parte el 20% de los mismos considera que siempre conlleva a crearlos, mientras que el 67% indicó que algunas veces.

Según lo expresado por los trabajadores en su mayoría, algunas veces los conflictos laborales son a consecuencia del síndrome de agotamiento profesional, en esto se ve comprometido el proceso de la comunicación entre ellos, opiniones contrapuestas respecto a una tarea, o un tema en específico, que no permite visualizar con claridad lo que ocurre, generando distintas opiniones y dificultad para estar de acuerdo entre ellos.

**CUADRO N° 12**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS**  
**TRABAJADORES CREEN QUE EL AUSENTISMO LABORAL ES UNA**  
**CONSECUENCIA DEL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL**  
**DENTRO DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	100%
No		
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

De la información obtenida, podemos observar que el 100% de los trabajadores creen que el ausentismo laboral es una consecuencia del síndrome de agotamiento profesional dentro del departamento de viajes y traslados.

La ausencia de los trabajadores a sus puestos de trabajo, de manera justificada o injustificada ante los supervisores inmediatos es una consecuencia del síndrome de agotamiento profesional, así lo indican los encuestados en respuesta a lo planteado, esto refleja un problema más grave, ya que mientras el personal este faltando al trabajo, los que si asisten, tienen sobrecarga de trabajo, en ocasiones podrían cumplir con todas esas obligaciones, y en otras no, pues tienen las que ya habían adquirido con anterioridad, y por tanto esto genera estrés y angustias para ellos, pues se les está exigiendo más de lo debido.

**CUADRO N° 13**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS**  
**TRABAJADORES ESTÁN DE ACUERDO EN QUE SE DISEÑE UN PLAN**  
**DE ACCION QUE PERMITA DISMINUIR EL SÍNDROME DE**  
**AGOTAMIENTO PROFESIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y**  
**TRASLADOS DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL DIVISIÓN-**  
**CARABOBO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De acuerdo	15	100%
En desacuerdo		
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

El 100% de los trabajadores se encuentra de acuerdo en que se diseñe un plan de acción que permita disminuir el síndrome de agotamiento profesional en el departamento de viajes y traslados de petrolera SINOVENSA Morichal división- Carabobo.

La elaboración de un plan de acción para disminuir el síndrome del agotamiento profesional (Burnout) en el departamento objeto de estudio, surge como una alternativa que generaría un efecto positivo tanto para los trabajadores, como para el funcionamiento del departamento como tal, cabe resaltar que el capital humano es el más importante en las organizaciones, y si este está bien, evidentemente la empresa estará bien, al disminuir el Burnout, será beneficioso para ambas partes aumentaría así su capacidad de realizar las labores de manera eficiente y eficaz, estando consientes que los trabajos realizados por estas personas son de suma importancia para la vida de otras personas.

**CUADRO N° 14**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A CUÁLES SON LOS LINEAMIENTOS QUE CONSIDERAN LOS TRABAJADORES DEBE CONTENER EL PLAN DE ACCION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EN LA GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES DE PETROLERA SINOVENSA MORICHAL DIVISIÓN-CARABOBO**

<b>INDICADOR</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Estrategias anti estrés	2	13%
Mejoras del ambiente laboral		
Detección de las necesidades		
Satisfacción de las necesidades		
Motivación	4	27%
Todas las anteriores	9	60%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

De acuerdo a los resultados el 13% considera que el programa debe contener estrategias anti estrés, por otro lado el 27% considera que debe ser motivacional, mientras que, el 60% indica todas las anteriores.

Las estrategias que debe contener el plan de acción a diseñar, según lo requerido por los trabajadores, es la suma de las necesidades existentes para ellos dentro de la organización, conocer cuáles son y satisfacer las mismas en la medida de lo posible, para mejorar el funcionamiento del departamento y poder disminuir el síndrome de agotamiento profesional, motivándolos a ser cada vez mejores en lo que se desempeñan, el uso e importancia de las estas para minimizar el estrés, alcanzando los objetivos planteados en su lugar de trabajo.



**CUADRO N° 15**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS**  
**TRABAJADORES CREEN QUE SE DEBEN APLICAR LOS**  
**LINEAMIENTOS QUE CONTIENE EL PLAN DE ACCION PARA MEJORAR**  
**EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA**  
**GERENCIA DE SERVICIOS GENERALES**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	100%
No		
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

Los resultados arrojan que, el 100% de los trabajadores creen que se debe aplicar los lineamientos que contiene el plan de acción para mejorar el desempeño laboral.

El conjunto de lineamientos contenido en el plan de acción a diseñar, para la empresa opta por mejorar la eficiencia de los trabajadores en los aspectos no deseados. Se infiere que todo el personal considera necesario crear un plan que contenga lineamientos que incentiven y beneficien al trabajador en lo personal, social y laboral, que los motiven a desempeñar sus funciones dentro de la organización manteniendo la actitud positiva y el logro oportuno de las metas propuestas.

**CUADRO N° 16**  
**DISTRIBUCIÓN ABSOLUTA Y PORCENTUAL RESPECTO A SI LOS**  
**TRABAJADORES CONSIDERAN QUE OPTIMIZAR EL**  
**FUNCIONAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN EN EL**  
**DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS ESTARÁ VINCULADO AL**  
**DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN QUE DISMINUYA EL IMPACTO DEL**  
**SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca		
Siempre	12	80%
Algunas veces	3	20%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado durante el mes de Junio de 2021

De acuerdo a los resultados obtenidos el 80% de los trabajadores considera que siempre estará vinculado al diseño del programa que disminuye el síndrome de agotamiento profesional, la optimización de las actividades que realizan mientras que, el 20% considera que esto sucedería algunas veces.

Por lo tanto al diseñar un programa que contenga lineamientos de acuerdo a las necesidades existentes en los trabajadores dentro del departamento de viajes y traslados, para disminuir el síndrome de agotamiento profesional, puede traer consigo un efecto positivo la mayoría de las veces, ya que, se optimizarían las funciones que los mismos desempeñan en la organización, siendo más productivos, manteniendo buenas relaciones laborales, evitando así bajas en el personal e incumplimiento de sus labores, en esto radica la aplicación correcta del mismo, para así poder disfrutar de sus beneficios.

## **FASE IV**

### **CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTA**

Comprende las conclusiones y recomendaciones ideadas por el investigador, las cuales surgieron durante el proceso de investigación y el esbozo del marco analítico.

#### **4.1 CONCLUSIONES**

- Se detectó, que en la empresa existe una sobrecarga laboral, lo cual genera estrés y agotamiento del personal.
- Los traslados en muchas ocasiones no se realizan en el tiempo estipulado, por lo tanto, se aprecia el descontento de los trabajadores.
- Un gran porcentaje de los trabajadores considera que, es necesario se diseñe un plan de acción para optimizar el funcionamiento del departamento objeto de estudio.
- Se pudo evidenciar que, el ausentismo laboral, desanimado, acumulación de tareas son parte de los síntomas más frecuentes de acuerdo un gran porcentaje de los encuestados.
- El personal solo algunas veces manifiesta su agotamiento, por tanto es de su preferencia resguardar dicha información.
- La comunicación juega un factor fundamental al momento de presentar síntomas de agotamiento profesional en la organización.
- De acuerdo a la información suministrada en el instrumento, aplicar los lineamientos que contiene la propuesta ayudaría a disminuir el agotamiento de los trabajadores.

- El contexto en el que se desempeñan los trabajadores, aumenta el riesgo de contraer el síndrome de agotamiento profesional.
- El síndrome de agotamiento profesional genera consecuencias a los trabajadores en lo personal

#### **4.2 RECOMENDACIONES**

- Realizar distribución equitativa de las actividades a realizar dentro de la organización.
- Autorizar los traslados a tiempo, bien sea de entrada a las guardias y salidas de las mismas.
- Diseñar y aplicar un plan de acción que permita optimizar el funcionamiento del departamento objeto de estudio.
- Evaluar constantemente las conductas y condiciones en que laboran los trabajadores.
- Fomentar la comunicación entre el personal y los supervisores, esto va a permitir detectar a tiempo posibles causas del síndrome de agotamiento profesional.
- Mejorar el ambiente laboral, esto va a permitir optimizar el funcionamiento del departamento de viajes y traslados.

#### **4.3 PROPUESTA**

Se presenta la propuesta de diseñar un plan de acción para disminuir el síndrome de agotamiento profesional (Burnout) en el

departamento de viajes y traslado departamento de viajes y traslados de petrolera SINOVENSA Morichal– división Carabobo.

#### 4.3.1 Plan De Acción

**Objetivo:** Disminuir el impacto del síndrome de agotamiento profesional (Burnout) en los trabajadores del departamento de viajes y traslados de petrolera SINOVENSA Morichal- División Carabobo

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	MATERIALES	DURACIÓN	OBJETIVO
<b>ANTIESTRÉS</b>	Charlas con herramientas que les permitan establecer buenas relaciones con los compañeros, organizar, y organizarse, delegar limite, respirar conscientemente, y relajación progresiva.	Sala, video beam, presentación, computadora, hojas, lápices	Cada tres meses	Desarrollo de actividades que permitan liberar el estrés en los trabajadores, para la mejora de la productividad
	Dinámica en la que interactúen expresando sus emociones, y, con técnicas que van a repercutir de manera positiva en los trabajadores y la organización.	Sala, presentación, computadora, internet, Guía, correos electrónicos Video beam, Hojas, lápices,	Cada tres meses	Permite interactuar entre sí con sus compañeros, motivarse a realizar sus labores con una visión distinta.
	Planificar y ejecutar actividades al aire libre.	Mesas, sillas, pelotas, refrigerio, reconocimientos	Tres meses	Incentivar a los empleados a desconectarse de la rutina en torno a su trabajo.
<b>MEJORAR EL AMBIENTE LABORAL</b>	Reunión para Reconocer el logro de los trabajadores, a través, de acuerdo a las metas alcanzadas.	Sala, presentación, video beam, reconocimiento.	Cada 6 meses	Fomentar la motivación entre los empleados a realizar sus labores
<b>DETECCIÓN DE NECESIDADES</b>	Encuestas, donde puedan dar a conocer la opinión bien sea afirmativa o negativa y las sugerencias en cuanto al proceso de trabajo que realizan	Computadora, internet, correos electrónicos, Hojas, lápices	Seis meses	Conocer las necesidades existentes en los trabajadores, para poder tomar las decisiones más favorables.



<b>SATISFACCION DE NECESIDADES</b>	Reunión en la que se informen las decisiones tomadas respecto a las necesidades planteadas, y aplicación de las mismas	Sala, presentación, video beam, computadora, presentación correo electrónico, internet	Seis meses	Presentar las soluciones a los requerimientos de los empleados
<b>MOTIVACIÓN</b>	Charlas en las que se ofrezca un material que permita motivar a los empleados, en función de la importancia que tienen para la organización, y desempeñar con eficiencia su labor, de cómo manejar situaciones que puedan ocasionarles agotamiento y prevención.	Sala, presentación, video beam, folletos, hojas, lápices.	Seis meses	Informar a los trabajadores acerca de cómo enfrentar situaciones que puedan generarles agotamiento, de modo que las asuman de la mejor manera posible.



**ANEXOS**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE MONAGAS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
MATURÍN/MONAGAS/VENEZUELA**

**Ciudadanos (as).-**

**DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADOS DE PETROLERA  
SINOVENSA MORICHAL- DIVISIÓN CARABOBO**

**Asunto:** en el texto

Sirva la presente para solicitarles su colaboración y pedirles unos minutos de su tiempo para el llenado del siguiente cuestionario que servirá como medio de recolección de información para la elaboración del Trabajo de Investigación Titulado: **DISEÑO DE UN PLAN DE ACCION PARA DISMINUIR EL IMPACTO DEL SÍNDROME DE AGOTAMIENTO PROFESIONAL (BURNOUT) EN EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE VIAJES Y TRASLADO DE LA PETROLERA SINOVENSA MORICHAL- DIVISION CARABOBO (Marzo-Julio 2021)**

Atentamente,

**Br. Aparicio, Luisangela**

**Br. Rondón, Samuel**

## **INSTRUCCIONES GENERALES:**

A continuación se le desplegará unas series de interrogantes relacionadas con el objeto de estudio de investigación, para profundizar más acerca de Síndrome del agotamiento profesional Burnout, en el departamento en el departamento de viajes y traslados. Se le apunta seguir las siguientes instrucciones:

- a) Leer cuidadosamente las preguntas.
- b) Responder cada uno de los ítems.
- c) Sinceridad al responder.
- d) La encuesta es anónima, no firmar.
- e) Cada interrogante consta de varias opciones, seleccione sola una opción utilizando una equis(X)
- f) En caso de presentar alguna duda, consultar con el investigador.

1. ¿Cuáles considera usted que son los síntomas físicos que lo afectan en el departamento de viajes y traslados de la petrolera SINOVENSA Morichal- División Carabobo?

- Cansancio
- Dolor corporal
- Agotamiento físico
- Todas las anteriores

2. ¿Qué conducta considera usted se encuentra presente a la hora de laborar en el departamento de viajes y traslados de la petrolera SINOVENSA Morichal- División Carabobo?

- Desanimo
- Mal humor
- Actitud negativa
- Todas las anteriores

3. ¿Qué situaciones laborales considera usted que se encuentran presentes en el departamento de viajes y traslados de la petrolera SINOVENSA Morichal- División Carabobo favoreciendo el Síndrome de agotamiento profesional?

- Sobrecarga de trabajo
- Malas relaciones interpersonales
- Retrasos en los traslados
- Todas las anteriores

4. ¿Cree usted que expresa los síntomas de agotamiento profesional?

- Si
- No

5. ¿Cuáles son las actividades físicas que considera usted favorecen el síndrome de agotamiento profesional en el departamento de viajes y traslados?

Levantarse muy temprano

Llegar tarde al trabajo

Sobrecarga laboral

Todas las anteriores.

6. ¿Con que frecuencia considera usted que desarrollan actividades que favorecen el agotamiento profesional en el departamento de viajes y traslados?

Nunca

Siempre

Casi siempre

7. ¿Con que frecuencia usted manifiesta que se siente agotado al realizar sus funciones dentro del departamento de viajes y traslados?

Nunca

Siempre

Casi siempre

8. ¿Considera usted que las actividades laborales dentro del departamento de viajes y traslados son un factor determinan al momento de padecer agotamiento profesional?

Si

No

9. ¿Considera usted que padecer el síndrome de agotamiento profesional tiene un efecto negativo para el departamento de viajes y traslados de la Petrolera SINOVENSA Morichal División- Carabobo?

Si

No



10. ¿Considera usted que se han generado fallas en el cumplimiento de los objetivos a causa del agotamiento profesional en el departamento de viajes y traslados?

Algunas veces

Nunca

Siempre

Casi siempre

11. ¿Cree usted que el síndrome de agotamiento profesional genera conflictos entre los trabajadores del departamento de viajes y traslados?

Siempre

Algunas veces

Nunca

12. ¿Cree usted que el ausentismo laboral es una consecuencia del síndrome de Agotamiento profesional?

Sí

No

13. ¿Está de acuerdo usted en que se diseñe un plan de acción que permita disminuir el síndrome de agotamiento profesional en el departamento de viajes y traslados de la petrolera SINOVENSA Morichal división- Carabobo?

De acuerdo

En desacuerdo

14. ¿Cuáles con los lineamientos que considera usted debe contener un plan de acción para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Gerencia de Servicios Generales?

Estrategias anti estrés

- Mejoras del ambiente laboral
- detección de las necesidades
- Satisfacción de las necesidades
- Motivación
- Todas las anteriores

15. ¿Cree que se deben aplicar los lineamientos que contiene el plan de acción para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Gerencia de Servicios Generales?

- Si
- No

16. ¿Optimizar el funcionamiento de las actividades que usted desempeña en el Departamento de viajes y traslados estará vinculado al diseño de un plan de acción que disminuya el impacto del síndrome de agotamiento profesional?

- A veces
- Siempre
- Nunca

## HOJA DE METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	Diseño de un plan de acción para disminuir el impacto del síndrome de agotamiento profesional (burnout) en el personal del departamento de viajes y traslados de petrolera SINOVENSA Morichal– División Carabobo (Marzo-Julio 2021)
<b>Subtítulo</b>	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

#### Autor (es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
Br. Aparicio Jiménez, Luisangela Del Carmen	<b>CVLAC</b>	<b>C.I. V-22.717477</b>
	<b>e-mail</b>	luissiparicio@gmail.com
Br. Rondón Farías , Samuel Isaias	<b>CVLAC</b>	<b>C.I. V- 22.620.427</b>
	<b>e-mail</b>	samuelrondon91@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 Inicial Apellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

#### Palabras o frases claves:

<b>burnout</b>
<b>plan de acción</b>
<b>estrategias</b>
<b>traslados</b>
<b>curso especial trabajo de grado</b>

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

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Gerencia de Recursos Humanos

### RESUMEN

El síndrome del "Burnout" también conocido como el síndrome del quemado, constituye una fase avanzada del estrés laboral y puede llegar a causar una incapacitación total para volver a trabajar, daño irreversible para cualquier profesional que este activo. Se propuso un diseño de investigación de campo, dado que los datos se recolectaron directamente de la realidad. El nivel de investigación se consideró descriptiva, puesto que se identificaron y describieron los elementos fundamentales del problema. La población estuvo conformada por todo el personal responsable en la ejecución de las actividades operativas inherentes. Se utilizó la recopilación bibliografía y la entrevista estructurada en su modalidad cuestionario para la recolección de información. Como resultado del cuestionario se destaca una serie de conclusiones que a su vez, permite realizar ciertas recomendaciones para mejorar la situación que atraviesa la organización objeto de estudio.

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6**  
**Contribuidores:**

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof. (a).León Morella	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input checked="" type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I, V-13.552.525
	e-mail	morella525@gmail.com
Prof. (a). Coraspe Milizza	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. V-1.3.655.929
	e-mail	mcoraspe.udomonagas@gmail.com
Prof. (a) Cabeza Isabel	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. V-15.904.599
	e-mail	Isantony2@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

**Fecha de discusión y aprobación:**

Año	Mes	Día
2021	07	22

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej.: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para inglés en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

### Archivo(s):

<b>Nombre de archivo</b>
<b>NMOCTG_AJRD2021</b>

Caracteres permitidos 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 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:** La gerencia de servicios generales del departamento de viajes y traslados de Petrolera Sinovensa morichal– División Carabobo, ubicado en el campo residencial de Morichal Campamento Sinovensa Edo, Monagas

**Temporal:** Marzo-Junio 2021

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

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc.

**Nivel Asociado con el trabajo:** Licenciatura

**Área de Estudio:** Ciencias Sociales y Administrativas

**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:**

Universidad de Oriente, Núcleo Monagas

---

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.



Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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

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

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

*Juan A. Bolanos Currela*  
JUAN A. BOLANOS CURRELA  
Secretario



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

JABC/YGC/maruja

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso 6/6**  
**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO**

**(vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):**

“Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”

  
\_\_\_\_\_  
**APARICIO LUISANGELA**  
**AUTORA**

  
\_\_\_\_\_  
**RONDÓN SAMUEL**  
**AUTOR**

  
\_\_\_\_\_  
**Ing. MORELLA LEON**  
**ASESOR ACADÉMICO**