



**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
SECCION DE POSTGRADO
MAESTRIA DE ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA**

www.bdigital.ula.ve
**FACTORES PSICOSOCIALES, SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES
ASOCIADOS A LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DENTRO DEL PERSONAL DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LAS PANADERÍAS DEL MUNICIPIO SAN
CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA**

Autora: Ing. Sheila N. Lizcano G.

Tutora: Dra. Doray Contreras

San Cristóbal, Noviembre 2021



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
SECCION DE POSTGRADO
MAESTRIA DE ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA

**FACTORES PSICOSOCIALES, SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES
ASOCIADOS A LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS
ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DENTRO DEL PERSONAL DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LAS PANADERÍAS DEL MUNICIPIO SAN
CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA**

**Tesis de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Magister Scientiae en Administración mención Gerencia**

Autora: Ing. Sheila Lizcano

Tutora: Dra. Doray Contreras

San Cristóbal, Noviembre 2021

Dedicatoria

A mis tres hijos y mi esposo, quienes con amor y paciencia han hecho posible la culminación de ésta etapa fundamental en mi vida.

A mi Madre, mi Padre y familia, núcleo fundamental de mi desarrollo intelectual y psicológico de todas las competencias que actualmente poseo.

A todos los trabajadores afectados por factores psicosociales que de alguna manera no han obtenido el apoyo para solventar dificultades en su salud mental, producto del trabajo; mi aporte para ustedes.

www.bdigital.ula.ve

Agradecimientos

Siempre agradeceré al Dios bueno que en su infinita bondad y misericordia me proporcionó los caminos y las personas para poder desarrollar este proceso de enseñanza. Bendito seas Señor.

A todas las personas que fueron solidarias y aquellas que no, puestas en el camino del desarrollo de mi vida, todos han aportado experiencias importantes para mi aprendizaje.

A la ilustrísima Universidad de Los Andes Táchira, por permitirme ser parte de la iv Cohorte de Administración Mención Gerencia, fue una experiencia enriquecedora y benefactora.

A mis docentes, profesionales de excelente calidad quienes formaron mis conceptos y mi conocimientos científicos, mis respetos.

A mi tutora, persona ejemplar , quien con sus conocimientos y calidad humana fortaleció el desarrollo de la presente investigación.

Índice General

Dedicatoria.....	VI
Agradecimientos	VII
Índice General.....	VIII
Índice de Tablas	XI
Índice de Gráficos.....	XV
Índice de Anexos	XVI
Resumen	XVII
Introducción.....	17
CAPITULO I	20
El Problema	20
Planteamiento del Problema.....	20
Objetivos de la Investigación.....	31
Objetivo General.....	31
Objetivos Específicos.....	31
Justificación e Importancia de la Investigación.....	32
Delimitación de la Investigación.....	34
CAPITULO II.....	36
MARCO TEÓRICO.....	36
Antecedentes de la Investigación	36
Bases Teóricas	47
Factores de Riesgo Psicosocial.....	47
Las Dimensiones Psicosociales	53
Síndrome de “Burnout”.....	61
Dimensiones del Síndrome de “ <i>Burnout</i> ”	62
Etapas del Síndrome de “ <i>Burnout</i> ”	66
Causas del Síndrome de “ <i>Burnout</i> ”	68

Consecuencias del Síndrome de “Burnout”	71
Estrategias de Afrontamiento y Síndrome de Burnout	74
MBI (Inventario Maslach “Burnout”) se refiere al Instrumento para la Validación de las Variables (“Burnout” y Factores de Riesgo Psicosociales)	77
Bases Legales.....	79
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).....	79
Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)	80
Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).....	81
Organización Internacional del Trabajo (OIT)	81
Organización Mundial de la Salud (OMS)	82
Operacionalización de las Variables	82
CAPÍTULO III.....	88
Marco Metodológico.....	88
Naturaleza y Tipo de la Investigación.....	88
Diseño de la Investigación	91
Población	92
Muestra Censal.....	93
Sistema de Variables.....	94
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	96
Clave de Corrección Síndrome de Desgaste Profesional.....	99
Propiedades Psicométricas del Cuestionario	100
Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) para su uso en el estado Español, versión 2, 2015	101
Cuestionario Socio Económico y Laboral	102
Procedimiento para la recolección de los Datos	102
Análisis de los Resultados.....	104
CAPÍTULO IV	105
Análisis e Interpretación de Resultados	105
CAPÍTULO V.....	145

Conclusiones y Recomendaciones	145
Conclusiones	145
Recomendaciones.....	147
CAPÍTULO VI	149
La Propuesta	149
Referencias Bibliográficas y Electrónicas.....	151
ANEXOS	159

www.bdigital.ula.ve

Índice de Tablas

Tabla 1 Afecciones generadas por los Factores de Riesgo Psicosocial	49
Tabla 2 Operacionalización de Variables	85
Tabla 3 Distribución de trabajadores por empresa.....	93
Tabla 4 Población Objeto de Estudio.....	94
Tabla 5 Baremo de Interpretación de Inventario (SDP) D'Anello 2001	100
Tabla 6 Baremo de Interpretación de resultados del Instrumento Versión breve CoPsoQ	102
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la variable “sexo de los encuestados”	107
Tabla 8 Distribución de frecuencia de los encuestados por empresa.....	108
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la variable “Edad”	109
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la variable “Estado civil”	111
Tabla 11 Distribución de frecuencia de la variable “Medio para trasladarse”	112
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la variable “Nivel educativo alcanzado” ..	113
Tabla 13 Distribución de frecuencia de la variable “Cargo”	115
Tabla 14 Distribución de frecuencia de la variable “Tiempo laborando en la empresa”	116
Tabla 15 Distribución de frecuencia de la variable “Tiempo de trabajo en atención al público”	118
Tabla 16 Distribución de frecuencia de la Variable “Condición Laboral”	119
Tabla 17 Distribución de frecuencia de la variable “Turno de trabajo”	120
Tabla 18 Distribución de frecuencia de la variable “Ingreso mensual”	122

Tabla 19 Datos descriptivos de las variables SDP y Factores Psicosociales de Riesgo	123
Tabla 20 Tabla de contingencia comparativa variables “empresas Vs SDP”	125
Tabla 21 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Empresas Vs SDP.....	125
Tabla 22 Tabla de contingencia de las variables “Sexo Vs SDP”	127
Tabla 23 Prueba No paramétrica Chi-Cuadrado Sexo Vs SDP	127
Tabla 24 Tabla de contingencia de las variables “Edad Vs SDP”	128
Tabla 25 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Edad Vs SDP	128
Tabla 26 Tabla de contingencia de las variables “Estado Civil Vs SDP”	129
Tabla 27 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Estado Civil Vs SDP	130
Tabla 28 Tabla de contingencia. de las variables “Medio para Trasladarse al Trabajo Vs SDP”	130
Tabla 29 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Medio para Trasladarse al Trabajo Vs SDP	131
Tabla 30. Tabla de contingencia de las variables “ Nivel Educativo Vs SDP”	131
Tabla 31. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Nivel Educativo Vs SDP	132
Tabla 32. Tabla de contingencia de las variables “. Cargo Vs SDP”	133
Tabla 33. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Cargo Vs SDP	133
Tabla 34. Tabla de Contingencia Tiempo laborando en la Empresa Vs SDP.....	134
Tabla 35. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado. Tiempo laborando en la Empresa Vs SDP	134
Tabla 36. Tabla de contingencia de las variables “Tiempo de trabajo en atención al Público Vs SDP “	135

Tabla 37 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Tiempo de Trabajo en Atención al Público Vs SDP.....	135
Tabla 38 Tabla de contingencia de las variables “Condición Laboral Vs SDP”	136
Tabla 39 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Condición Laboral Vs SDP	136
Tabla 40 Tabla de contingencia de las variables “Turno de Trabajo Vs SDP”	137
Tabla 41 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Turno de Trabajo Vs SDP	137
Tabla 42 Tabla de Contingencia Ingreso Mensual Vs SDP	138
Tabla 43 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Ingreso Mensual Vs SDP	138
Tabla 44 Tabla de contingencia para las variables “Dimensión Exigencias Psicológicas Vs SDP”	139
Tabla 45 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Exigencias Psicológicas Vs SDP	139
Tabla 46. Tabla de contingencia para las variables “Dimensión Trabajo Activo Vs SDP”	140
Tabla 47 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Trabajo Activo Vs SDP	140
Tabla 48 Tabla de contingencia de las variables “Dimensión Apoyo Social Vs SDP”	141
Tabla 49 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Apoyo Social Vs SDP	141
Tabla 50 Tabla de Contingencia Dimensión Compensaciones Vs SDP	142
Tabla 51 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Compensaciones Vs SDP	142
Tabla 52 Tabla de Contingencia Dimensión Doble Presencia Vs SDP	143

Tabla 53 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Doble Presencia Vs SDP
..... 143

www.bdigital.ula.ve

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Distribución Porcentual de la Variable Sexo	107
Gráfico 2. Distribución Porcentual de las empresas en estudio	108
Gráfico 3 Distribución porcentual de la Variable Edad	110
Gráfico 4 Distribución porcentual de la Variable Estado Civil	111
Gráfico 5 Distribución Porcentual de la Variable Medio para trasladarse.....	112
Gráfico 6 Distribución porcentual de la Variable Nivel Educativo	114
Gráfico 7 Distribución porcentual de la Variable Cargo que ocupa	115
Gráfico 8 Distribución porcentual de la Variable Tiempo laborando en la empresa	117
Gráfico 9 Distribución porcentual de la Variable Tiempo trabajo en atención al público.....	118
Gráfico 10 Distribución porcentual de la variable Condición Laboral	119
Gráfico 11 Distribución porcentual de la Variable Turno de Trabajo	121
Gráfico 12 Distribución Porcentual de la Variable Ingreso Mensual	122

Índice de Anexos

Anexo 1 Instrumento Sociodemográfico y Laboral	160
Anexo 2 Instrumento SDP(Desgaste Profesional) VersionD'Anello 2001	161
Anexo 3 Consentimiento Informado	163
Anexo 4 Oficio de Solicitud de Acceso al estudio.....	164
Anexo 5 Cuestionario CoPsoQ ISTAS21 Versión Breve utilizado para el estudio..	165

www.bdigital.ula.ve



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
NÚCLEO UNIVERSITARIO
“DR. PEDRO RINCÓN GUTIÉRREZ” - TACHIRA
TÁCHIRA – VENEZUELA



Autor: Ing. Sheila Lizcano
Tutora: Dra. Doray Contreras
Noviembre, 2021

Factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles del Síndrome de Burnout encontrados en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal Estado Táchira

Resumen

En la actualidad, en las distintas organizaciones laborales el auge de la psicología industrial organizacional (Psicología I/O) se hace cada vez más evidente e importante, debido a que a través de su estudio sistemático, permite al gerente la mejora en el manejo de relaciones trabajador – entorno, siendo uno de sus principales focos de atención, los factores de riesgo psicosociales, hoy en día aceptados como principales estresores, causantes de enfermedades ocupacionales en los trabajadores, de allí que, se destaca el síndrome de “*Burnout*” también conocido como síndrome de Desgaste Profesional, el cual nos refiere en el cual el trabajador se agota y logra perder la ilusión por el trabajo. Por consiguiente, el estudio se propone determinar los Factores psicosociales, sociodemográficos y laborales asociados a los niveles de presencia del Síndrome de *Burnout*, y sus estrategias de afrontamiento en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. Metodológicamente, se enmarca en la naturaleza cuantitativa, a nivel descriptivo transeccional con diseño de campo, no experimental de tipo correlacional. Los datos, fueron analizados con el paquete estadístico SPSS versión 19 desde la estadística descriptiva, debidamente presentados en tablas y gráficos cuya confrontación teórica y discusión de los resultados, orientó a la toma de las decisiones pertinentes garantes de una mejora sustantiva en la problemática. Su análisis inferencial enmarcado bajo la prueba no paramétrica Chi cuadrado reflejó un estudio bajo la hipótesis de no relación entre las variables en estudio con un valor de $p > 0,05$, surgiendo como resultado tres variables intervinientes en relación con los niveles de presencia del SDP como lo fueron, las empresas según su origen, el Nivel Educativo como variable laboral y la Dimensión Trabajo activo dentro de las dimensiones de los factores psicosociales.

Palabras Clave: Síndrome *Burnout*, factores de riesgo psicosociales, estresores, personal atención al público, panaderías.

Introducción

En las últimas décadas se ha visto como el término psicología industrial organizacional (Psicología I/O) ha cobrado interés dentro de las investigaciones, y no es más sino la necesidad de conocer aspectos relevantes del comportamiento de grupos de trabajo, de conductas de liderazgo y de cargas de trabajo. La psicología I/O se ha encargado de analizar aspectos de importancia para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo, eje fundamental en cualquier organización. Cuando se sabe el valor intangible que se alcanza cuando se conforma un equipo de trabajo efectivo se sabe también el esfuerzo que se debe hacer para mantenerlos. Es por ello que la psicología I/O viene a formar parte en un aspecto imprescindible dentro de las organizaciones. Son todas aquellas herramientas que van a permitir al gerente la mejora en el manejo de relaciones individuo – entorno laboral.

Por otra parte, el individuo como ser independiente, continuamente esta en cambio, es por ello que la dinámica se mantiene dentro del entorno laboral. Se encuentra sujeto a diversos cambios, como lo son de estatus, salud, educación, economía, familia e incluso en el campo de trabajo. Particularmente en el entorno laboral, los diversos cambios se pueden ver influenciados en gran parte por factores y en los casos que estos afecten negativamente el comportamiento y conducta del trabajador se denominarán Factores de Riesgo Psicosociales.

Los Factores de Riesgo Psicosociales son aquellos que aportan cargas negativas al entorno del trabajador y por ende un desarrollo anormal en el resultado de sus tareas o bien reflejado en conductas del trabajador, estos pueden ser: relacionados con el trabajo (condiciones ambientales, diseño del puesto de trabajo), con la tarea y las funciones (ritmo de trabajo, monotonía, iniciativa, carga de trabajo, nivel de responsabilidad, desempeño de rol), con el ordenamiento del tiempo de trabajo y relacionado con la estructura de la organización del trabajo (estilo de mando, participación en la toma de decisiones, comunicación en el trabajo, relaciones interpersonales en el trabajo, condiciones de empleo). Estos factores se convierten en

estresores para cada uno de los miembros de la organización en los casos cuando la actitud del trabajador ha sido vulnerada y cuando su percepción así lo estime dentro de sus patrones mentales. El resultado en el manejo de niveles de estrés en un trabajador cuando estos sobrepasan los límites puede variar, dependerá del grado de tolerancia que particularmente cada individuo presente para la situación y las herramientas otorgadas para lidiar con la misma, sin embargo, en general el resultado no es más sino la afectación de la salud mental del trabajador y disminución en la productividad de la empresa.

Las estadísticas de los institutos de prevención de riesgos a nivel mundial han elevado sus cifras año a año en cuanto a enfermedades ocupacionales por estos factores, los gerentes se preguntan ¿qué puedo hacer para que mis trabajadores se sientan más acoplados a la organización, si se otorgan beneficios de remuneración, incentivos, formación?, todas estas inquietudes surgen por la presencia de un agente que distorsiona el correcto desenvolvimiento en el recurso humano. El gerente o encargado, de acuerdo a su experiencia, se apoya en el enfoque tradicional más sin embargo, la perspectiva psicosocial debe ser atendida ya que día a día el trabajador se enfrenta a experiencias positivas y negativas las cuales están influyendo significativamente en el rendimiento laboral.

La siguiente investigación busca evidenciar en el campo de atención al público en la empresa privada tal como ocurre en el área asistencial y educativo con atención a pacientes y estudiantes, los niveles de presencia del Síndrome de *Burnout* y como se relacionan estos con los factores de riesgo psicosocial, sociodemográficos y laborales presentes. En el mismo contexto, proponer un compendio de estrategias de afrontamiento y prevención ante el Síndrome de Burnout. Por tanto, el estudio recopila una serie de definiciones así como un nutrido número de estudios realizados que engrosan los antecedentes de ésta investigación, con el fin de dar a conocer un desglose de experiencias de temas analizados con respecto a ésta afectación que cada día abarca a más profesionales y por ende crear conciencia sobre ésta temática. De igual manera, el estudio se centra en ofrecer un aporte al Instituto Nacional de

Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL) en cuanto a los resultados obtenidos, para de esta forma contribuir a respuestas oportunas de sus usuarios, y por consiguiente, generar estrategias de afrontamiento para el manejo de casos con trabajadores afectados y sobre todo a nivel de prevención del Síndrome en estudio.

De aquí que el Capítulo I se enfoca en plantear el problema y como se llega a analizar los objetivos de ésta investigación, muestra la justificación y los alcances y su delimitación. El Capítulo II, está referido a todos aquellos estudios realizados por otros investigadores y que han servido para enriquecer el presente estudio y la fundamentación teórica pertinente en el cual se ha basado la estructura de la investigación para poder cumplir con los objetivos así como el basamento legal concerniente a apoyar el sustento del estudio.

Asimismo, el Capítulo III, está conformado por la metodología seleccionada para realizar el estudio, su población, tipo de muestreo el cual es la base para aplicar los instrumentos, los instrumentos de recolección de datos que fueron objetivamente escogidos para recoger la información y el procedimiento a seguir para desarrollar la práctica metodológica que sirvió para evidenciar o no las hipótesis planteadas.

Seguido del Capítulo IV, el cual se encuentra conformado por el análisis de los datos, en los cuales estadísticamente permitió visualizar cuantitativamente la información obtenida con base a indicadores. Posteriormente en el Capítulo V, se proponen las estrategias de afrontamiento para los gerentes y el Capítulo VI se presentan las Conclusiones y Recomendaciones del estudio. Finalmente, como muestra de las diversas fuentes consultadas, se incluyen por orden alfabético las referencias y, los anexos destacan los instrumentos que fueron utilizados para cumplir con los propósitos del diagnóstico, así como los baremos referentes para su puntuación.

CAPITULO I

El Problema

Planteamiento del Problema

En toda organización sea pública o privada, dentro de la dinámica de su ambiente laboral los miembros conviven e interaccionan continuamente con factores. Estos factores que pueden ser positivos o negativos, inciden en la percepción del trabajador ante situaciones benéficas o degradantes a la persona. Los aspectos negativos conocidos como factores de riesgo psicosociales, cuando se perciben de manera equilibrada van a permitir al trabajador generar una actitud positiva hacia los altibajos presentes en su entorno laboral y de ésta forma permanecer productivamente en cualquier organización desarrollando sus tareas en armonía. Cuando los aspectos negativos toman preponderancia en la percepción del trabajador se produce un desequilibrio en su armonía laboral, transformándose como estresores a lo largo de su permanencia en el trabajo y siendo los encargados de saturar al trabajador generando afectaciones importantes en cuanto a su salud mental, como las que se reflejan en el conocido Síndrome de *Burnout*, el cual es consecuencia de una exposición prolongada del trabajador al estrés crónico.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2004), ente encargado de vigilar la Salud a nivel mundial, en términos generales establece que un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él.

Partiendo que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, (OMS, 1986) se

considera que el estado de salud mental del trabajador pueda ser vulnerable a estresores correspondientes a factores negativos del entorno laboral.

Actualmente el Síndrome de *Burnout* se refleja como el mayor efecto en la salud mental en los trabajadores que se encuentran expuestos a factores determinantes, y en la cual la percepción ante estos factores juega un papel primordial en su desencadenamiento. Aunado a esto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su 72° Asamblea en Ginebra ha procedido al reconocimiento oficial del *Burnout* o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional como enfermedad tras la ratificación de la revisión número 11 de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), aprobada en 2018 y cuya entrada en vigor se ha fijado para el próximo 1 de enero de 2022.

Freudenberg (1974), como investigador originario del término *Burnout* refleja el Síndrome clínicamente enmarcado bajo un conjunto de síntomas físicos, sufridos por personal sanitario como resultado de las condiciones de trabajo, agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral y como el resultado del desgaste por la pretensión persistente de un conjunto de expectativas inalcanzables.

El Síndrome de “*Burnout*” también conocido como Síndrome del trabajador quemado o Síndrome de Desgaste Profesional, es aquel en el que el trabajador se desgasta y logra perder la ilusión por el trabajo. Según Pando (2004), este síndrome resulta de la presencia de estresores originados tanto en las áreas laborales como en el entorno social y hasta en el propio sujeto. De igual forma Pando (Obcit), asevera que en la medida en que éstos estresores se presenten aumentará o disminuirá el grado de estrés laboral percibido y, por lo tanto, el desarrollo del síndrome. Según los autores y por observación directa a grupos de trabajo se conoce que existen estresores que pueden llevar a la afectación directa del trabajador, así como su productividad dentro de la organización. Algunos estresores pueden ser controlados por el trabajador directamente o bien por el supervisor del área o jefe.

Bajo una perspectiva psicosocial los investigadores Maslach y Jackson (1986), refieren el concepto más conocido y ellos lo expresan como un síndrome

tridimensional que se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas (usuarios), y que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización personal en el trabajo.

Al respecto, merece acotar que en Venezuela, el término dado a este síndrome es muy poco conocido, los miembros pertenecientes a las organizaciones no logran identificar la presencia de estos factores de riesgo debido a la ausencia de una cultura en el tema. La alta gerencia no lo justifica y es común ser indiferente ante esta problemática silente que está afectando negativamente tanto a sus trabajadores como el rendimiento de la empresa. Sin embargo, en los últimos años, se ha observado un decrecimiento en la productividad de las organizaciones aunado a la crisis social y económica que actualmente atraviesa Venezuela, generando posibles estresores adicionales a toda la comunidad activa que labora.

En la actualidad, el Síndrome de “*Burnout*” conocido en las organizaciones como el Síndrome de Desgaste Profesional, considerado según la Organización Mundial de la Salud (OMS), como riesgo laboral, causa detrimento en la salud mental del trabajador, de la salud que lo presenta, así como síntomas físicos y por consiguiente una merma del rendimiento laboral dentro de la organización. Según Durán (2001), el “*Burnout*” aparece como resultado de un fracaso profesional que pone en cuestión valores y principios básicos: solidaridad, ayuda, compromiso, y en definitiva, el vínculo del individuo con la sociedad en su conjunto. Para los autores anteriormente mencionados existe una variable individual que analizar, hace pensar que la percepción del individuo juega un papel importante en el desarrollo del síndrome.

De igual modo, Paredes (2002) define el estrés desde el aspecto laboral como “una falta de ajuste entre las capacidades del trabajador y las exigencias del ambiente donde realiza su actividad laboral” (p.6), y Alonso-Fernández (1997) (Citado por Dominguez, 2004) reconoce la existencia de un “estrés relacional” específico de profesiones con contacto directo y continuado con otras personas, como es el caso del personal de atención al público. Igualmente, Naranjo (2010), acota que parece existir

una relación estrecha entre los aspectos considerados, a saber, la motivación, el autoestima, las habilidades de comunicación y afrontamiento del estrés, lo que conlleva a establecer que una persona motivada con autoestima y habilidades sociales se desempeñará de forma correcta en sus tareas y podrá manejar de mejor manera los diferentes niveles de estrés que se le presenten sin que esto pueda perjudicar su rendimiento laboral y por consiguiente la incidencia del Síndrome de *“Burnout”*.

De acuerdo con un estudio realizado por Aranda, Pando, Velázquez, Acosta y Reyes (2003), se conoce que el síndrome de *“Burnout”* se caracteriza por tres (3) dimensiones. (1) La dimensión "despersonalización" se caracteriza por actitudes negativas, irritabilidad, pérdida de motivación e incompetencia (Maslach, 1981; Gil-Monte, 2001-2002). (2) La dimensión "agotamiento emocional (C.E)", que se caracteriza por pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste, agotamiento, fatiga física o psicológica o ambas. (Maslach, 1981; Gil Monte, 2001-2002) y, (3) La "falta de realización personal en el trabajo" se caracteriza por respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo (Maslach, 1981; Gil-Monte 2001-2002).

Desde luego, el hecho de analizar el Síndrome de *“Burnout”*, se hace necesario revisar la conceptualización del estrés debido a que están ligados uno al otro, y sabiendo que una vez que el trabajador se encuentre sometido a un estrés crónico aumenta la probabilidad de ser afectado por dicho síndrome. Actualmente es importante considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud tanto física como mental de sus trabajadores tiene repercusiones sobre la organización.

Según un artículo electrónico publicado en el 2016 por un canal europeo, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) calcula que el estrés de los trabajadores tiene un coste económico de 136.000 millones de euros al año, la mayor parte de esas pérdidas están provocadas por las bajas laborales. Eso supone entre el 2,6 y el 3,8% del PIB comunitario y convierte a las enfermedades

psicológicas en el segundo problema de salud laboral más frecuente en Europa, así lo afirma la Agencia Europea.

Se estima que entre el 50 y el 60% del absentismo laboral se debe a las consecuencias psicológicas del estrés, que se ha convertido en una de las enfermedades más comunes de los trabajadores.

Según la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral, según un artículo electrónico denominado *Estrés laboral y su prevención (2016)*. Las afectaciones físicas también son presentadas en el trabajador como consecuencia de una respuesta inadecuada del organismo ante una incorrecta percepción de los acontecimientos vividos, dichas alteraciones pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y alteraciones en el sistema inmune.

Así mismo se pueden presentar afectaciones de tipo psíquica y están considerados como efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral, estos son: la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos. La presencia de éste síndrome en las organizaciones representa un deterioro silente de la relación entre los trabajadores y de la productividad, en aquellas donde éste síndrome se presente el declive en el desempeño laboral de los trabajadores será notorio, siendo afectado el trabajador tanto en su parte física como psicológica.

Las consecuencias de la aparición de dicho Síndrome en el trabajador se encuentran reflejadas en el deterioro del recurso humano y se puede observar tanto en lo personal como en lo profesional y lo social. Posterior al contagio la persona incursiona en un declive de su salud con afectaciones físicas, psicológicas y conductuales, tal como lo refiere Caballero Martín (2001).

Una vez ya reconocidas esta serie de consecuencias, la protección del trabajador y el amparo legal que cada país tenga legalmente juega un papel fundamental en la fomentación de la cultura en la protección En nuestro país la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Ley Orgánica de Prevención y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y su Reglamento, la Ley Orgánica del Trabajo (LOTT) y una serie de Convenios Internacionales son las leyes que garantizarán los derechos de los trabajadores para su protección.

Actualmente, en Venezuela, las organizaciones establecen estructuras cada vez más organizadas con los deberes formales ante la legislación laboral actual y se esfuerzan en dar cumplimiento a beneficios correspondientes por contratos colectivos, leyes aprobadas y cualquier otro basamento legal que así lo requiriera. En Venezuela, existe el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), el cual es el ente encargado de dar cumplimiento a la LOPCYMAT, según las estadísticas aportadas por la Dirección de Epidemiología dicha Institución en 2006 se encuentra que las afecciones causadas por factores psicosociales constituyeron el segundo principal problema de salud, siendo esto causa fundamental en el deterioro de los equipos de trabajo, bajo desempeño laboral y baja productividad de la empresa, sin embargo no se encuentra desarrollado una clara participación en cuanto a la afectación de éste riesgo y las consecuencias que trae consigo lo que representa una deficiencia dado que esta afección siendo de tipo contagiosa, debe ser atendida como cualquier otra enfermedad clínica.

Según Fieldman y Blanco (2012) en su estudio revelan que los factores psicosociales en el trabajo constituyen uno de los temas que mayor preocupación y atención han generado en las últimas décadas por su relación con el bienestar y la salud de trabajadoras y trabajadores ello, obedece a que, estaría afectando la psiquis del trabajador y su equilibrio psicosocial, riesgos silentes que implicarían enfermedades ocupacionales de carácter crítico para el trabajador y su posterior declive laboral. Es por ello la importancia de generar entornos laborales equilibrados, que generen experiencias positivas para sus integrantes ya que eso permitirá el sano

desarrollo de sus tareas y de su vida laboral siendo multiplicadores de ambientes sanos de trabajo.

De manera reciente se ha observado que existe una necesidad de generar óptimos ambientes de trabajo que permitan la disminución de barreras emocionales y que minimicen los riesgos psicosociales negativos que puedan desencadenar enfermedades ocupacionales que afecten la salud mental de los trabajadores y por consiguiente disminución del rendimiento laboral, de la productividad, alta rotación de personal y baja calidad del servicio, así como también (como en el caso de Venezuela) existe la necesidad de evitar sanciones asociadas a enfermedades ocupacionales, adscritas al baremo que otorga la LOPCYMAT. Así como lo señala Gil-Monte y Peiró (1997):

Actualmente resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización (v.g., absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.)(p.184).

Este síndrome de desgaste profesional ha sido investigado en ámbitos diversos como la empresa, el deporte y la familia (Maslach y Schaufeli, 1993). Según Bustamante (2016), numerosos son los estudios que se han realizado a profesionales de la salud como médicos, enfermeras y psicólogos; posteriormente se incluyeron estudios a profesionales como administradores (Sarros y Friesen, 1987) y policías (Durán, 2001).

Sin embargo, Paredes y Cols, (2008), hacen mención que es también importante evidenciar los factores positivos que puedan proteger al personal de padecer el Síndrome de “*Burnout*”, especialmente aquellas habilidades que permiten afrontar situaciones laborales, determinadas hasta el momento como contribuyentes al desgaste. El autor hace referencia a técnicas de afrontamiento enmarcadas en la personalidad del trabajador, que son aspectos positivos que dentro del constructo motivacional (*Engagement*) permite al trabajador afrontar una situación específica de manera positiva sin llevar a cabo el desgaste emocional.

Enmarcado en lo que constituye la problemática de esta afectación psicosocial al personal de trabajo en cualquier organización y aunado a los altos costos de inversión en inducción que anualmente se reflejan en las empresas se presta especial atención a las organizaciones que brindan el servicio de atención al público. Se pudiera estar observando el sector empresarial con contacto con volúmenes altos de usuarios de manera de analizar si los factores psicosociales de riesgo podrían estar dando pie al Síndrome de “*Burnout*”. El servicio de atención al público pudiera ser el indicado para analizar debido a sus características propias y al desgaste que se observa en trabajadores expuestos a estresores propios de las actividades que estos realizan, como lo son presión del empleador, exigencias de los clientes, deficiencias en los pagos salariales, entre otros.

En el estado Táchira - Venezuela, las panaderías constituyen empresas familiares de tradición, representan un sector muy movido dentro del comercio tachirenses, la culinaria establecida la hace ser distinguida en el país. Su funcionamiento (en su mayoría) proviene de líneas familiares de generación en generación, más sin embargo en los últimos 5 años se observa un repunte de inversión en el sector que, aunque se encuentra afectado por la actual situación de crisis económica del país, promueve panaderías de tipo franquicias que otorgan una nueva cara al Municipio San Cristóbal (en el cual se enmarca la investigación). Este tipo de organizaciones no escapan a esta problemática, al ser organizaciones donde albergan grandes conglomerados de usuarios con altas exigencias en productos de calidad y atención oportuna, es por ello que se considera este sector para dicho estudio en el que pudiera estar presentándose el Síndrome de “*Burnout*”, en al menos alguna de sus dimensiones. Los gerentes y personal de supervisión en diferentes organizaciones tachirenses apuntan a encontrar la causa de la desmotivación paulatina del trabajador, se ha evidenciado la existencia de absentismo laboral en los trabajadores, numerosos reposos por enfermedades digestivas, problemas de tensión e incluso la aparición del cáncer a pesar de ser una entidad regional pequeña donde aún se observan valores y tradiciones arraigadas. Actualmente, Venezuela se encuentra inmersa en una crisis económica y social generalizada, la cual no promueve

condiciones de seguridad hacia sus ciudadanos, la continua incertidumbre en cuanto a la forma de vida se ha convertido en un factor de riesgo psicosocial determinante en el desarrollo de la salud mental de cualquier habitante del país caribeño.

Entonces, el incremento de molestias en la salud generadas por los altos niveles de estrés hace pensar que existe algún agente que distorsiona la vida laboral de los trabajadores. Así mismo lo aseguran trabajadores del Instituto Nacional de Prevención de Salud Laboral en conversaciones con la Unidad de Salud de esa institución, mencionaron el aumento repentino de afectaciones y problemática existente en los trabajadores por incidencia de factores de riesgo psicosocial inclusive la Violencia Laboral se ha incrementado en los últimos años.

A pesar que el mayor número de estudios acerca de la presencia del Síndrome de “*Burnout*” se han realizado en sitios de salud o educación, es importante considerar que dicho síndrome puede extenderse a trabajos realizados en áreas operativas, con trabajadores expuestos a la atención al público y que dichas actividades generen sentimientos de perturbación emocional, frustración, temor o desesperación, traducido en desgaste emocional y estrés laboral. Así lo considera, Winnubst (1993) que el Síndrome de “*Burnout*” afecta a todo tipo de profesionales y no sólo a los de organizaciones de servicios de ayuda.

Adicionalmente, parafraseando a Ayuso (2006), se observa que las personas que se dedican a trabajar dentro de lo que se ha denominado “profesiones asistenciales”, es decir, de servicio público, pueden encontrarse afectadas por éste síndrome y verse sometidas a un desgaste profesional. El trabajo operativo de atención al público donde las tareas sean de asistencia al usuario en un proceso y adicional este incluido un volumen de personas se considera pudiera estar afectado por este síndrome.

Según de La Loma y Garrido (2000), el “*Burnout*” tiene pesadas consecuencias en la calidad de vida del personal administrativo y por consecuencia, en la calidad de la atención que reciben los usuarios. La Ley Orgánica de Prevención y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) en los artículos 69 y 70, al definir los

accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, establece como agentes causales aquellas condiciones del ambiente de trabajo de orden psicosocial y emocional, que determinan la aparición de trastornos o desequilibrios de carácter mental, temporales o permanentes, o bien que predispongan a la ocurrencia de accidentes de trabajo.

Por consiguiente, la incidencia de los factores psicosociales en la salud de trabajadoras y trabajadores está ampliamente reconocida. La Comisión Europea (citado por Díaz, 2010) hace referencia a una encuesta realizada en el año 1999 en la que se estima que las enfermedades causadas por estrés, depresión o ansiedad, son causantes del 18% de los problemas de salud asociados al trabajo e implica dos semanas o más de ausencia laboral, siendo la frecuencia de estas enfermedades dos veces superior en los sectores de la educación, los servicios sociales y los servicios de salud.

De un estudio elaborado en Venezuela por Castillo, Ocampo, Landeros, Ávila y Tristán (2007), concluyen que el Síndrome de “*Burnout*” en personal administrativo se caracteriza por cansancio emocional, despersonalización y pérdida del sentimiento de realización personal, variables frecuentes en los profesionales asistenciales y de contacto interpersonal y en su génesis intervienen, entre otros factores, los de índole laboral.

Se percibe a la presencia del Síndrome de “*Burnout*” como un agente negativo en el desarrollo óptimo del clima organizacional, por lo que en el presente estudio se hace necesario analizar dichas variables desde una triangulación como lo es, trabajador- entorno - organización, en un determinado grupo de trabajadores de atención al público de panaderías, debido al contacto interpersonal existente con clientes tanto internos como externos y el desgaste emocional del trabajo que esto genera en algunos casos, analizar cómo es la percepción de los trabajadores y cuales factores inciden en la existencia del Síndrome de “*Burnout*” en este campo laboral.

Según los estudios analizados anteriormente, se encuentra un avance del presente Síndrome lo que hace necesario el estudio de estos factores y su comportamiento, debido a que es una situación que es cada vez más frecuente entre

los profesionales que prestan servicios así como la preocupación dentro del contexto laboral de una afectación de tipo contagiosa entre los compañeros de trabajo, por lo que establecer estrategias de prevención de estos tipos de estresores permitirán mantener alejado la presencia del síndrome, evitando merma en el rendimiento del trabajador y por ende de la productividad de la organización.

Las circunstancias anteriores, puede llevar a la organización a un deterioro del clima laboral traducido en pérdidas económicas, así como aquellas sanciones y multas que se verá incurso el empleador por la afectación del riesgo a cada trabajador. Se presume que la presencia de estos factores psicosociales de manera negativa podrá facilitar el desarrollo del Síndrome de “*Burnout*” en los miembros de cualquier organización ya sea pública o privada.

Esta situación hace necesaria la información y divulgación de esta temática así como la implantación de estrategias de afrontamiento organizacionales que impidan el desarrollo de ese síndrome en las organizaciones tanto públicas como privadas.

Dada la importancia que ha cobrado los últimos tiempos el estudio de los factores de riesgo laborales y con el propósito de dar a conocer la incidencia que estos tienen sobre la existencia del Síndrome de “*Burnout*” se ha seleccionado al personal de atención al público de 04 panaderías del Municipio San Cristóbal, como unidad de análisis y se plantea el presente estudio que va a permitir dar a conocer resultados importantes que aporten indicios reales sobre esta afectación y con esto generar nuevos estudios que amplíen el espectro informativo sobre esta temática.

Es por ello que se hace necesario el estudio del Síndrome de “*Burnout*” en relación con los factores de riesgo existentes en el entorno laboral de las panaderías mencionadas a fin de fortalecer las estrategias gerenciales para evitar la presencia de este Síndrome que afecta la masa laboral y que representa la merma en el rendimiento y productividad del trabajador. Por lo que se plantea una serie de interrogantes, que permitirán dar sustento a la investigación:

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosociales presentes en el entorno laboral de las panaderías del Municipio San Cristóbal del estado Táchira? ¿En qué nivel se presenta el Síndrome de “*Burnout*” en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal del estado Táchira? ¿Cuales factores de riesgo psicosociales presentes permiten que se desarrolle el Síndrome de “*Burnout*” en el personal de atención al público de las panaderías del municipio San Cristóbal y en qué medida se puede evitar el contagio a otros trabajadores? ¿Qué estrategias de afrontamiento pudieran aplicarse en la práctica en las referidas panaderías, que permitan minimizar los factores de riesgo existentes y su relación con el Síndrome de “*Burnout*” en los trabajadores de atención al público?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar los Factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles del Síndrome de Burnout y sus estrategias de afrontamiento en la gestión de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal Estado Táchira.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar el nivel de presencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal
2. Describir los factores Sociodemográficos y laborales existentes en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal del estado Táchira
3. Identificar la presencia de Factores Psicosociales de riesgo asociados al Síndrome de Desgaste Profesional en las panaderías del Municipio San Cristóbal del estado Táchira
4. Proponer estrategias de afrontamiento y de prevención orientadas a mitigar el

riesgo de contraer el Síndrome de Burnout por parte del personal de atención al público en estudio.

Justificación e Importancia de la Investigación

El presente caso de investigación surge como respuesta a las situaciones existentes en el ámbito organizacional en cuanto al manejo de estresores y su efecto sobre la salud mental de los trabajadores. A tal efecto, cabe manifestar que según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los trabajadores son el recurso más importante que posee un sistema de salud para lograr su eficacia porque ésta depende de los conocimientos, destrezas y motivación de los profesionales que trabajan en ese sistema.

En virtud de lo anterior, las competencias exigidas en el ámbito laboral y el mundo globalizado promueven con sus exigencias que las tareas se manejen de una forma más rápida con mayor asertividad de manera de realizar un mejor aprovechamiento del tiempo. Lo que en las últimas décadas ha generado que se desarrollen, a partir de los factores de riesgo psicosociales, consecuencias importantes, como lo es el estrés. Al respecto, para Seyle (1974), (citado por Domínguez 2004), el estrés está definido como todas aquellas respuestas inespecíficas del organismo a las demandas hechas sobre él.

En este sentido los riesgos psicosociales, se debe encuadrar en las materias señaladas en la Ley, imponiendo la necesidad de establecer las medidas preventivas, con el fin de evitar factores de riesgos en el lugar de trabajo que pueden poner en peligro la salud psíquica de las personas (Briceño, 2009). Parafraseando al autor, aunque la ley no impone que los factores de riesgos psicosocial se materialicen en una alteración de la salud, basta la posibilidad de que ello pueda ocurrir como consecuencia de la exposición de los trabajadores a algún factor de riesgo presente en el lugar de trabajo.

En relación con el estrés y al agotamiento profesional, cabe mencionar que Aranda y cols. (Aranda et al. 2005) opinan que la entrada al síndrome del

agotamiento profesional (“Burnout”) es un distrés (estrés patológico) producido por un desequilibrio entre las expectativas y la realidad del trabajo, con manifestaciones psicológicas y físicas, con repercusiones en la vida personal, familiar, social y en la institución donde labora; en casos extremos puede conducir a la misma muerte. Ayuso (2006) coincide al señalar que el agotamiento profesional (“Burnout”) es un estrés crónico (distrés) experimentado en el contexto laboral y una exposición crónica a los estresores laborales, especialmente entre los profesionales que trabajan en contacto directo con las personas.

En la Ley Orgánica de Prevención y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT (2005) El artículo 59 garantiza el derecho de los trabajadores a desarrollar sus tareas laborales en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el libre ejercicio de sus facultades tanto físicas como mentales, avalando las condiciones de seguridad, salud y bienestar. En su artículo 56, numeral 3,4 y 5 de la LOPCYMAT (2005), establece como obligación o deberes del empleador, la protección y prevención (entre otros) de los factores de riesgo psicosociales, obligar al empleador a establecer un plan de prevención integral que garantice la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosocial en la organización del trabajo, así como el deber de abstenerse de realizar conductas ofensivas o cualquier acto que perjudique psicológicamente o moralmente a los trabajadores y trabajadoras.

A la luz de tales reflexiones, la investigación propuesta busca la aplicación de los conceptos teóricos en psicología I/O, teorías de motivación y elementos legales, que permitan a nuevas investigaciones ampliar los conocimientos. En igual sentido, tiene su justificación práctica porque una vez alcanzados los objetivos planteados permitirá encontrar a los gerentes la solución de problemas presentes en el clima organizacional así como tener estrategias que les permitan conocer con mayor amplitud el comportamiento de los miembros de una organización desde el punto de vista de atención al público.

Respecto al ámbito metodológico, se justifica debido a que para lograr el cumplimiento de los objetivos de la investigación se emplearán técnicas de

investigación y unos pasos metodológicos así como la aplicación de dos instrumentos ampliamente reconocidos a nivel mundial como lo son el inventario Maslach “Burnout” (MBI) instrumento recomendado y utilizado a nivel mundial adecuado por D’Anello(2001) Universidad de los Andes- Venezuela y el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) adaptado para su uso en el estado Español. Versión 2, 2015, utilizado en estudios venezolanos previos, lo que permitirá sustentar el estudio y acceder a información valiosa de las unidades de estudio, así como brindar al Instituto Nacional de Prevención de Seguridad Laboral herramientas importantes que permitan ampliar investigaciones futuras en cuanto al estudio de factores de riesgo psicosociales, como en cuanto al Síndrome de “Burnout”, en unidades administrativas de trabajo caso de estudio que sería pionero en información.

Así mismo la investigación se justifica desde el punto de vista práctico de acuerdo con el estudio hecho en las organizaciones específicamente en el personal de atención al público de las panaderías, lo que dará luces a una problemática existente y se brindarán reflexiones y recomendaciones sobre las unidades de estudio.

El presente estudio tiene sus limitaciones, como toda investigación, sin embargo, se cree que del análisis de esta problemática existente en el área de personal se desglosarán resultados que alimentarán futuros estudios o líneas de investigación derivadas de sus resultados sobre la existencia de este Síndrome en los trabajadores en Venezuela, en la parte práctica al desarrollar estrategias que permitan corregir problemas directos a los trabajadores así como la determinación de modelos que puedan afectar a organizaciones públicas o privadas.

Delimitación de la Investigación

La investigación se encuentra delimitada a determinar los factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles de presencia del Síndrome de Burnout y sus estrategias de afrontamiento en el sector de panaderías del Municipio San Cristóbal del estado Táchira-Venezuela. Se considera que el estudio, aporta elementos para reconocer y conforme, mejorar la disposición de los empleadores con respecto al impacto que tienen los

Factores Psicosociales de Riesgo en sus trabajadores así como la incorporación de estrategias de afrontamiento y su aplicación en colaboradores que se observen afectados psicológicamente ante situaciones complejas del trabajo.

Por consiguiente, ser parte de la premisa que la organización deberá estar preparada para estos nuevos retos, de manera de otorgar climas organizacionales equilibrados para sus trabajadores y evaluar no sólo los riesgos tradicionales observables por los organismos competentes como INPSASEL, sino realizar seguimiento a Factores Psicosociales de Riesgo y afectaciones como lo es el Síndrome de Burnout que afecten la salud mental del trabajador, generando enfermedades ocupacionales.

Temporalmente la investigación se llevó a cabo en el período comprendido entre Marzo de 2018 y Octubre de 2019 y se sistematiza en la medición de las siguientes dimensiones, las cuales se consideraron las más significativas luego de consultar las diversas referencias bibliográficas encontradas, las cuales fueron: Sexo, Edad, Estado Civil, Medio para trasladarse, Cargo, Tiempo laborando en la empresa, Tiempo de experiencia en atención al público, Condición laboral, Turno de trabajo , Ingreso Económico, Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo, Apoyo Social, Compensaciones y Doble Presencia, en conjunto con la variable Dependiente Síndrome de Desgaste Profesional (Nomenclatura utilizada por Síndrome de Burnout). Dichas variables serán valoradas según los instrumentos seleccionados para el estudio con el objetivo de dar respuesta a las interrogantes de la investigación. De igual forma, en cuanto a la localización, las empresas seleccionadas y participantes del estudio en su totalidad se encuentran ubicadas en la geografía municipal de San Cristóbal, estado Táchira-Venezuela, fueron de fácil ubicación y cercanas de espacios urbanos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

La psicología industrial organizacional (psicología I/O) ha sido valorada como uno de las ramas de la psicología que últimamente ha dejado aportes importantes para el conocimiento de la conducta laboral y que aplica los principios de ésta en el lugar de trabajo. Su propósito es aumentar la dignidad y el desempeño de los seres humanos así como de las organizaciones para las que trabajan, al avanzar en la ciencia y conocimiento del comportamiento humano (Rucci, 2008). Es por ello, que el trabajador de dirección debe prepararse en el ámbito gerencial, capacitarse e involucrarse con la tarea para de ésta manera conformar equipos de trabajo nutridos que desarrollen alta productividad sin dejar de lado los valores y el factor humano tan importantes para el desarrollo del personal. En las últimas décadas se han desarrollado diferentes líneas de investigación que han permitido desarrollar estudios en diferentes países e inclusive aplicar estrategias gerenciales concluyentes de investigaciones recientes. Al respecto, merece acotar la presentación de los antecedentes se apega a tres criterios (3) esenciales sugeridos por Gutiérrez (2013), quien indica que:

...estos podrán ser presentados en orden cronológico, desde el más reciente hasta el de menor vigencia, según su coherencia gnoseológica pueden hacer mención a alguna de las variables o unidades de análisis o, también, citarse según el criterio de procedencia geográfica del aporte, lo importante es sistematizar los objetivos, la metodología completa, sus principales hallazgos, las conclusiones y, sus sugerencias pudiéndose establecer la relación con el objeto de estudio (p.35).

Así, se ha procurado dar respuesta a ambos señalamientos, de modo que, se puntualizan aquellos estudios, que guardan relación con el trabajo, bien sea por las

variables, temática, naturaleza paradigmática, modelo evaluativo. Por esto, se requiere revisar estudios elaborados de temas que sirvan de referencia y que aporten a la investigación sustento teórico y práctico los cuales dentro del contexto internacional, nacional y local nutran la investigación planteada con sus argumentos concluyentes, Ante esta caracterización, los estudios previos se describen así:

En una investigación realizada por Arias, González, en el 2009, denominada *Estrés, “Agotamiento Profesional (“Burnout”) y Salud en Profesores de acuerdo a su Tipo de Contrato”*, el objetivo de este estudio fue determinar la relación existente entre el estrés, el agotamiento profesional (*“Burnout”*), y la salud de los profesores, así como detectar los niveles de estrés y de agotamiento profesional y salud en los profesores de tiempo completo, medio tiempo y por horas de tres niveles educativos (preescolar, primaria y secundaria). El estudio concluye sobre la existencia de una asociación importante entre el estrés y las facetas del *“Burnout”* con la salud disminuida de los profesionales de la educación. Fueron los docentes dedicados enteramente a las labores educativas quienes informaron experimentar los niveles más altos de las variables consideradas independientes (estrés y las facetas del *“Burnout”*).

Castillo, Ocampo, Landeros, Avila y Tristán (2007) realizaron un estudio denominado *““Burnout” en Personal Administrativo de una dependencia Gubernamental: Análisis de sus factores relacionados”*, cuyo objetivo fue analizar la prevalencia del Síndrome de *“Burnout”* en una muestra de 60 trabajadores administrativos de los principales departamentos de una dependencia gubernamental del sector educativo de la capital del estado de San Luis Potosí en México. Para desarrollar este estudio, previo consentimiento se les administró a la muestra el Cuestionario Breve de *“Burnout”* estandarizado al español (CBB), que valora las áreas de cansancio emocional, despersonalización y ausencia de realización personal, aunado a tres cuestionarios, que evaluaron algunas variables sociodemográficas, la satisfacción laboral y familiar y el trastorno emocional.

Dada la confiabilidad de este estudio, el mismo permite aseverar que el

síndrome de “*Burnout*” no sólo se puede conseguir en personal de servicio hospitalario, lo que implica que esta investigación sea posible utilizarse como base de nuevas investigaciones.

El estudio concluyó que el Síndrome de “*Burnout*” tiene alta prevalencia en los trabajadores administrativos estudiados. Adicional a esto el estudio afirma que se requieren intervenciones dentro de las políticas administrativas a corto plazo para disminuir dicho síndrome. La investigación planteada por el autor refleja la necesidad de analizar este síndrome no sólo desde el punto de vista patológico, por el contrario es útil analizar que lo produce y sus posibles estrategias de confrontarlo, así como ver la afectación como un problema de salud pública. De igual forma, la presente investigación nos hace pensar que existe evidencia suficiente para creer que en otros campos laborales es posible conseguirnos con este síndrome y sus efectos negativos en la salud laboral y mental de los trabajadores. Es importante su análisis y aplicar a tiempo estrategias que eviten la aparición del mismo en las organizaciones.

Así mismo Paredes y Sanabria -Ferrand (2008) desarrollaron una investigación sobre el “*Burnout*” en Colombia, denominado “Prevalencia del Síndrome de “*Burnout*” en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales”, en el que el objetivo del trabajo fue conocer la prevalencia de Síndrome entre los residentes de las especialidades médico quirúrgica de hospitales universitarios, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. Este estudio contó con una muestra de 138 residentes a quienes se les aplicó, el Cuestionario Breve de “*Burnout*” (CBB), que evalúa tres dimensiones de sus condiciones de trabajo, causas del “*Burnout*” (CBO), síndrome (SBO) y consecuencias (CON). El 12,6% de los residentes presentó un alto nivel de “*Burnout*” y el bienestar psicológico y entre éste último y las largas horas de trabajo. No se encontraron asociaciones estadísticamente significativas con las variables sociodemográficas y laborales.

Este estudio contó con la afirmación de la presencia del Síndrome en sitios de

salud, aseverando el sustento de la investigación. A pesar que no existió una relación significativa entre sus variables sociodemográficas y la presencia del Síndrome, se evidencia que los médicos residentes de igual forma son vulnerables a sufrir de esta patología tan recurrente en los trabajadores.

En una investigación elaborada por Barrios (2014), denominada Efectos del Desgaste laboral, como Riesgo Psicosocial en la Productividad, cuyo trabajo le otorgó el título de doctora en Ingeniería mención industrial, en la Universidad de Carabobo tuvo por objeto determinar el efecto del desgaste laboral en la productividad. La profundidad del estudio lo clasifica como explicativo con diseño de campo, usándose una muestra de 135 personas del sector industrial, donde se realizaron entrevistas estructuradas y se aplicó el instrumento de medición propuesto ProdSalud-MBL. Dicho instrumento fue validado estadísticamente por contenido, criterio, constructo y su fiabilidad por un alfa de Cronbach para cada dimensión mayor a 0.8. Se aplicó análisis factorial usando la Extracción de Componentes Principales y con rotación Varimax, identificándose cinco categorías para la percepción del desgaste: 1) Tensión laboral, 2) Cumplimiento de metas organizacionales, 3) Relación trabajo-salud, 4) Autogestión y apoyo organizacional, 5) Relación trabajo-familia; estas categorías fueron validadas a través de la modelización confirmatoria de las ecuaciones estructurales. Se aplicó modelización de segundo orden, también de ecuaciones estructurales usando el método de los mínimos cuadrados no ponderados (WLS), para determinar las relaciones causales entre las categorías identificadas, el desgaste y la productividad encontrando estadísticos de ajuste adecuados y definiendo las ecuaciones para estimar tanto el nivel de desgaste como la productividad alcanzada.

La investigadora concluyó que cuando los trabajadores perciben alto desgaste laboral, la productividad tiende a disminuir, siendo requerido aplicar estrategias de autogestión, apoyo organizacional y equilibrio trabajo-familia, entre otros, para ofrecer un estado de confort al empleado que favorezca su productividad.

Con este estudio se evidencia la importancia de las características del entorno

del individuo y los efectos en el desgaste laboral y la productividad; y la gerencia se ocupa sobre estos temas debido a las consecuencias que trae en el rendimiento productivo de las organizaciones.

Otro estudio de gran importancia para el enriquecimiento de esta investigación fue el realizado por Aranguren, (2006), conducente al grado de Magíster en Gerencia mención Finanzas en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, el cual permitió precisar la incidencia del Síndrome “*Burnout*” como variable que afecta la productividad del personal del Banco Mercantil C. A. (Caso Guayana) de Puerto Ordaz, Estado Bolívar, donde se plantean cinco objetivos específicos a lograr. El ámbito metodológico, está enmarcado en el estudio descriptivo sustentado en una revisión bibliográfica y documental bajo la modalidad de “estudio de caso”, debido a, que está constituida por una población finita, menor de 100 sujetos. La consulta se hizo a todos los empleados del Banco Mercantil C.A., (Puerto Ordaz). La muestra es no probabilística. La información se obtuvo utilizando la “Encuesta” como instrumento para recabar la misma. El análisis de los resultados obtenidos, se presenta en forma gráfica y en tablas para simplificar la interpretación de estos. Los resultados determinan que el Síndrome de “*Burnout*” está presente en un porcentaje importante de los empleados del mencionado banco, lo que incide significativamente en su productividad, tal y como se demuestra en este estudio.

Con el análisis de esta investigación se puede observar y verificar que no sólo en sitios de salud se encuentra la presencia del Síndrome de “*Burnout*”, así como la preponderancia que está tomando esta temática en el desarrollo gerencial. Adicional a esto el estudio al ser desarrollado en Venezuela, aporta evidencia sobre el perfil del trabajador. A partir de dichas reflexiones se evidencia que el alcance de esta enfermedad ocupacional abarca sitios de trabajo administrativos, con atención al cliente y volúmenes altos de usuarios.

En igual sentido, se realizó una investigación de tipo descriptiva, con diseño transversal, cuyo objetivo fue determinar la Frecuencia del Síndrome de “*Burnout*” en el personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto

Autónomo Hospital Universitario de Los Andes Mérida - Venezuela. La población se constituyó por 30 Profesionales de Enfermería, a las cuales se les aplicó un instrumento tipo cuestionario denominado *MaslachBurnoutInventory* (MBI) adaptado para Venezuela por el Centro de Investigaciones Psicológicas de la Universidad de Los Andes. Los resultados fueron: Edad promedio 44.3 (DS = 5.99); el 50% de la muestra correspondió a personal del turno nocturno. El promedio de años laborados en UCI fue de 13.3 años (DS = 8.11). Los puntajes para las dimensiones del Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) fueron bajos para Agotamiento Emocional (AE) en un 90% (DS = 3.47), medios para Despersonalización (D) en 56.66% (DS = 3.69) y altos en Realización Personal (RP) 100% (OS = 3.99). Al cruzar las variables sociodemográficas de estudio con el SDP, se encontró que no existía correlación entre ellas. Conclusiones: estadísticamente se demostró, a través de los estadísticos ANOVA y Chi Cuadrado de Pearson, que no existe *Burnout* en la población estudiada.

Según ésta investigación el personal de enfermería no presentó existencia del Síndrome lo que hace interesante este estudio, valdría la pena analizar si la vocación de servicio influye en el correcto afrontamiento de la realidad e inmunización hacia esta patología.

En una investigación realizada por los doctores Luna, Rojas y Martínez (2006) denominada Síndrome de “*Burnout*” en médicos internos y residentes del hospital militar Guillermo Hernández-Jacobsen. Táchira-Venezuela., se aplicó el cuestionario de Maslach a 31 médicos (8 internos y 23 residentes) del Hospital Militar Guillermo Hernández- Jacobsen (Edo Táchira-Venezuela) y su posible asociación con algunas variables socio-demográficas. Se obtuvo mayor prevalencia entre los 25 -39 años de edad especialmente en el sexo femenino, solteros, con 1-6 años de experiencia profesional. Predominó el “*Burnout*” mediano y las subcategorías se desglosaron de la siguiente forma. En el síndrome de “*Burnout*” alto predominó la falta de logro personal, en el “*Burnout*” mediano el agotamiento emocional y en el “*Burnout*” bajo la despersonalización.

Se puede observar en este estudio como el área sociodemográfica en

específico las personas con sexo femenino se ven afectadas en mayor proporción que el sexo masculino, con tendencia a presentar mayor carga de estrés por las diferentes laborales a desempeñar día a día.

Por otra parte, un estudio elaborado en Venezuela por Rodríguez, Ilse (2011), nivel de postgrado en la Universidad de Carabobo, denominado “Exposición laboral a factores de riesgo psicosociales en la división de artes gráficas de una industria del papel en Aragua-Venezuela 2011” se valoró la exposición a factores de riesgo Psicosociales identificándolos y midiendo su magnitud. El estudio fue observacional descriptivo de campo. Con una población integrada por trabajadores activos de la división. Muestra censal. Se utilizó el Cuestionario Copenhagen COPSOQ-ISTAS 21 versión media, para la recopilación de la información, mostrando la aplicabilidad de este tipo de instrumento en muestras venezolanas. Como resultado de la investigación la autora concluye que existe exposición a factores de riesgo psicosociales. Adicional recomienda que se requiere una intervención en la planificación y organización del trabajo contando con el staff directivo y gerencial del centro de trabajo, sus trabajadores y el apoyo de un psicólogo ocupacional.

Para Beltrán (2004) en su estudio “Factores Psicosociales laborales y Síndrome de *“Burnout”* en Médicos del primer nivel de atención” la presencia de factores psicosociales negativos tanto en las áreas laborales como extralaborales puede intervenir o facilitar el desarrollo del Síndrome de *“Burnout”*. El objetivo de este estudio fue determinar la presencia de factores psicosociales negativos en el área laboral y su relación con el desarrollo del Síndrome de *“Burnout”* en los médicos del primer nivel de atención del Instituto Mexicano del Seguro Social. Para su evaluación se utilizó un cuestionario de datos generales, la escala de *Maslach “Burnout” Inventory* (MBI) y la guía de identificación de factores psicosociales. Dentro de sus conclusiones establece la prevención en el desarrollo del síndrome y la intervención para los sujetos que ya presentan *“Burnout”*.

En la investigación de Mireles, Pando y Aranda (2002) sobre “Factores psicosociales y síndrome de *“Burnout”* en una empresa de la rama textil en

Guadalajara, México”, se demuestra que también se puede presentar en trabajo monótono de la máquina textil este síndrome. En un trabajo analítico, transversal, basado en la aplicación de la escala de *Maslach “Burnout” Inventory* (MBI) y la Guía de Factores Psicosociales propuesta por el Instituto Mexicano del Seguro Social. El promedio de los trabajadores que se encontraron quemados en alguna de las tres dimensiones fue del 26%, la categoría baja (no quemados) oscila del 35-70% de la población, pero el “*Burnout*” se concibe como una variable continua que se puede experimentar en bajo, moderado o alto grado, por lo que ésta última población puede cambiar a las siguientes categorías.

Los agentes psicosociales que afectan en mayor porcentaje se encuentran dentro de las áreas de Sistema de Trabajo e interacción Social. Las variables sociodemográficas no son facilitadoras del síndrome. La detección de este síndrome pudiera relacionarse con la alta rotación del personal y el absentismo que afecta esta empresa.

En otro contexto pero igualmente importante se analizó la información otorgada por una investigación financiada por la Pontificia Universidad Javeriana de Cali, denominada Identificación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en Instituciones de Salud nivel III de las ciudades de Cali y Bucaramanga.”, del Grupo Medición y Evaluación Psicológica GMEP, Categoría A en Colciencias, realizó un análisis acerca de las condiciones básicas requeridas para la evaluación de factores de riesgo psicosocial intralaboral en contextos organizacionales. Los autores Charria. Sarsosa y Arenas (2011), retomaron los referentes conceptuales principales que se han utilizado para identificar las causas de estrés en el trabajo, haciendo énfasis en el modelo *Demanda – Control* y el modelo *Desequilibrio – Esfuerzo – Recompensa*. Se presentan algunas metodologías e instrumentos que han mostrado una alta confiabilidad para la identificación de factores psicosociales en diversos contextos organizacionales de diferentes países del mundo. Se destaca el caso colombiano donde, a pesar de contar con pocos instrumentos validados, hay un avance significativo frente a la temática a partir de la resolución 2646 del 2008 y la construcción en el 2010 de la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial por parte del Ministerio de la Protección Social. El estudio realizado por los autores Charria. Sarsosa y Arenas (2011), trae al contexto la explicación de la categorización de los instrumentos hallados a nivel

mundial fundamental en la revisión para la elección del instrumento para futuras investigaciones.

Otro estudio significativo para el sustento de la presente investigación, fue el desarrollado por Palmer, Gómez, Prince y Searcy (2005), el cual con el fin de evaluar los factores organizacionales asociados al “Síndrome de *Burnout*” realizaron un estudio en los médicos anesthesiólogos de la ciudad de Mexicali, B.C., México. Se desarrolló por estudio de casos y controles. El grupo de casos estuvo constituido por los sujetos que presentaron el síndrome y el grupo control por los que no lo presentaron. El tamaño de la muestra fue de $n=28$. Las variables independientes fueron los factores viciados de la organización. Los instrumentos validados que se utilizaron fueron el cuestionario de Maslach para identificar el síndrome y el cuestionario general para identificar los factores de riesgo. El análisis estadístico utilizado estuvo determinado por descriptivas, prueba de proporciones para dos poblaciones, razón de momios cruda y ajustada, chi cuadrada y análisis de regresión logística.

Por consiguiente, en el estudio se determinó la prevalencia del síndrome de *Burnout*, excluyéndose a tres médicos que se rehusaron a contestar los cuestionarios y de los 89 sujetos analizados se obtuvieron 37 casos, dando como resultado una prevalencia general de 44%. El grupo de casos estuvo constituido por 23 hombres y cinco mujeres, el grupo control por 19 hombres y 9 mujeres. La edad promedio en el grupo de casos fue de 43.7 años, en el grupo control 45,8 años. El estado civil en el grupo de casos es de 85,7% casados, 7,1% divorciados, 3,5% viven en unión libre. En cuanto a los años que llevaban laborando, la máxima antigüedad para el grupo de casos fue de 24 años y la mínima de dos años con una media de 13.5 años, en el grupo control la antigüedad máxima fue de 28 años, la mínima de dos años y la media de 16.4 años. Para las variables de estudio se obtuvo para sobrecarga de trabajo $p=0.003$ y para la variable de conflicto con los valores $p=< 0.034$; las demás variables no fueron significativas y para las variables no organizacionales, se detectó que el estar casado o divorciado y el tener hijos son factores de riesgo para

presentar el síndrome.

Adicional a esto, un estudio concluyente denominado “Estrategias para enfrentar el Síndrome de Agotamiento Profesional: aportes desde la institución y los trabajadores penitenciarios peruanos” elaborado por Bracco, Wakeham & Velázquez (2008) se desarrolló bajo un esquema cualitativo cuyo objetivo fue analizar las estrategias para enfrentar el Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) y el estrés laboral en el contexto penitenciario peruano, desde la perspectiva de la institución y los trabajadores penitenciarios. Para ello se desarrollaron 21 entrevistas semi-estructuradas a autoridades del Instituto nacional penitenciario (INPE) y 12 grupos focales donde participaron 59 trabajadores de las áreas de tratamiento y seguridad de 10 establecimientos penitenciarios a nivel nacional. A partir del discurso de los participantes se han construido las siguientes áreas de análisis: (a) cambios estructurales en la institución. (b) fortalecimiento de habilidades personales y profesionales y (c) integración social del personal y entre las áreas. Frente a sus propuestas, se desarrolla un modelo sistémico que incluye las tres líneas de acción. Se enfatiza en la importancia de consolidar programas de intervención sistémicos y multidimensionales, reconociendo las opiniones de “abajo hacia arriba” que fomenten la participación de los trabajadores.

En el mismo sentido Gantiva, Tabares, Villa (2010) realizaron una investigación para la Universidad de Buenaventura Bogotá, en ella desarrollaron un estudio denominado “Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docentes de primaria y bachillerato”, cuyo objetivo fue identificar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el Síndrome de Burnout en docentes de primaria y bachillerato de un colegio distrital de la ciudad de Bogotá (Colombia). Para esto se seleccionó un diseño descriptivo correlacional y se trabajó con una muestra de 47 docentes de primaria y bachillerato. Dichos investigadores utilizaron el instrumento de Burnout de Maslach y la Escala de Estrategias de Coping Modificada. Los resultados indican niveles medios del síndrome de burnout en los participantes, con diferencias mayores en los docentes de grado sexto, séptimo y octavo. Las estrategias

de afrontamiento que están relacionadas positivamente con el Síndrome son: (a) espera; (b) evitación emocional; y (c) expresión de la dificultad de afrontamiento. Las que están relacionadas negativamente son: (a) solución de problemas y (b) reevaluación positiva.

Un estudio elaborado en la Universidad Metropolitana de Barranquilla (Colombia) por los investigadores Duran, García, Parra, García & Hernández (2018) denominado “Estrategias para disminuir el Síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla”, se llevó a cabo con el objetivo de determinar las estrategias de intervención para disminuir el Síndrome de Burnout en el personal que labora en Instituciones de Salud n Barranquilla. La metodología fue de tipo descriptiva, de campo, la población fue de 26 sujetos. Se aplicó el instrumento de Maslash Burnout Inventory (MBI) constituido por 22, cuya confiabilidad es cercana al 0,9. Se verificó que los profesionales de la salud son irrumpidos por el Síndrome de Burnout, por el régimen de trabajo estricto, se encontró que la mayría del personal muestra un alto grado de cansancio emocional. Quienes tendrían mayor riesgo de contraer el Síndrome y por ende estar más insatisfechos laboralmente, son aquellos que tengan más de 30 años de edad, del sexo femenino.

Con el análisis de estos autores se puede observar la importancia de la presente investigación y el estudio de éste síndrome en las organizaciones, diversos tipos de análisis siguen arrojando respuestas a la presencia de ésta patología, lo que permite apoyar la justificación siendo un estudio interesante de clase mundial, práctico y pertinente para las organizaciones.

Bases Teóricas

Según Tamayo (1993), la definición de términos básicos es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del problema.

Factores de Riesgo Psicosocial

Para Feldman (1995), las actitudes son predisposiciones aprendidas para responder de manera favorable o adversa ante un objeto específico.

Cárdenas (2008) considera que la actitud es una predisposición positiva o negativa que influye en el comportamiento de la persona. Está conformada por tres componentes: el cognitivo, esto es, las creencias que subyacen en esa actitud; el afectivo, relacionado con sentimientos de aceptación o de rechazo y el intencional que se manifiesta en la tendencia hacia determinado comportamiento.

La palabra estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión (Skeat 1958). La palabra se usó por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV y se ha hecho notar su imprecisión dentro del vocabulario científico, pues tiene una variedad de significados para diferentes personas en virtud de que existen definiciones basadas en los estímulos, en la respuesta y en el concepto estímulo respuesta (Ivancevich y Matteson 1992). La definición clásica del estrés más conocida y utilizada por diversos autores es la basada en la respuesta, elaborada por Hans Selye, quien visualiza al estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo o situación estresante (Selye 1956).

Para la Comisión Europea (Comisión Europea 1999), el estrés relacionado con el trabajo puede definirse como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

En la vida cotidiana se definen situaciones que pueden afectar el equilibrio general del ser humano. Normalmente tanto los trabajadores como las trabajadoras se enfrentan a situaciones en el ámbito laboral que pueden implicar condiciones de riesgo para su salud o vida.

Según Rodríguez (2009) el riesgo en el trabajo, representa la probabilidad de accidentarse o enfermarse como consecuencia de la actividad que se realiza o el medio en el cual se permanece durante el desempeño de la misma. Es por ello que los factores psicosociales de riesgo han cobrado relevancia sobre todo en su análisis y como coadyuvante en la explicación de comportamientos dentro del personal de trabajo bajo niveles de estrés y donde las secuelas de afecciones de salud afecten la población trabajadora.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), en su artículo 70, establece la definición de enfermedad Ocupacional, de esta manera:

Se entiende por enfermedad ocupacional, los estados patológicos contraídos o agravados con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador o la trabajadora se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de agentes físicos y mecánicos, condiciones disergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, biológicos, factores psicosociales y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes.(LOPCYMAT, 2005, art.70)

De igual forma, la ley establece que:

Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se añadieren en revisiones periódicas realizadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de salud. (LOPCYMAT, 2005, art. 70).

En el área de la seguridad laboral y en el marco legal de la LOPCYMAT,

desarrollar ésta definición, permite guiar a las empresas y en el caso de los empleadores a redefinir sus procesos de manera de poder evitar actividades de riesgo que conduzcan a procesos peligrosos los cuales deterioren y comprometan la salud de sus colaboradores desarrollando enfermedades ocupacionales.

Tabla 1 Afecciones generadas por los Factores de Riesgo Psicosocial

Afecciones generadas por los Factores de riesgo Psicosociales	Total
Estrés Ocupacional	38
Respuesta a acoso laboral (Síndrome de Mobbing)	33
Agotamiento Emocional (Síndrome de “ <i>Burnout</i> ”)	10
Fatiga Laboral	5
Otros (Estrés por traumatismo, depresión reactiva, desajuste emocional, entre otros)	45
Total	131

Fuente: INPSASEL (2006)

Así como lo señala Moncada, Llorens y Kristensen (2007), para la salud laboral, los factores de riesgo psicosocial representan un campo de creciente interés, especialmente desde que en las últimas décadas la investigación epidemiológica ha aportado fuertes evidencias de su impacto sobre la salud. Cuando se utiliza el término factores psicosociales de riesgo, se habla de ritmos e intensidades de trabajo excesivo, tiempos incontrolables, desconsideración y ninguneo, trato injusto, futuro incierto.

Los autores Palmer, Gómez, Prince y Searcy (2005), establecen una justa crítica acerca del comportamiento dentro de las organizaciones, debido a que el abordaje de estos casos se hace desde la ignorancia e indiferencia y a diferencia de los factores psicosociales físicos o químicos, los factores psicosociales de riesgo no son de fácil identificación e incluso imposibles de ser medidos sobre una base cuantificable predeterminada por alguna normativa legal. A su vez, Villalobos (2004) plantea que:

Los factores de riesgo psicosocial pueden entenderse como la condición o condiciones del individuo, del medio extralaboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos y, por último, producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico (p.199).

Muchos especialistas en la materia laboral propugnaban el reconocimiento de los riesgos psicosociales, como enfermedad ocupacional, entendiendo por ésta, aquellos estados patológicos imputables a la acción de agentes físicos, condiciones ergonómicas, meteorológicas, agentes químicos, agentes biológicos, factores psicológicos y emocionales, que se manifiesten por una lesión orgánica, trastornos enzimáticos o bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes, contraídos en el ambiente de trabajo (LOPCYMAT, 2005, art. 70.).

De igual forma lo señala la Norma Técnica para la Declaración de Enfermedades Ocupacionales (NT-02-2008) publicada el 01 de Diciembre de 2008, reconoce como enfermedad ocupacional las afecciones por factores psicosociales y establece explícitamente en su listado de enfermedades ocupacionales las siguientes afecciones: Estrés ocupacional, Fatiga laboral, Agotamiento emocional (Síndrome “*Burnout*”) y Respuesta a Acoso laboral (Síndrome de Mobbing). También, Álvarez (2006), en el ámbito laboral, los factores psicosociales de riesgo se definen como:

...aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de las tareas, y que afectan el bienestar o la salud o la salud (física, psíquica y social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.

Según Álvarez (Obcit), entre los factores psicosociales se incluyen, la carga mental de trabajo, la autonomía temporal, el contenido de trabajo, la supervisión-participación, la definición de rol, el interés por el trabajador, las relaciones personales y los turnos rotativos.

Según Blanch, Sahagún y Cervantes (2010), así lo cita Charria. Sarsosa y Arenas, 2011, (p.383), señalan como los instrumentos para evaluar los factores psicosociales en el trabajo pueden ser agrupados en tres categorías: la primera

categoría, se encuentran aquellos que se derivan del enfoque tradicional de la higiene industrial y que brindan información general sobre las condiciones del trabajo.

...en esta categoría se destaca el *Questionnaire for the Fifth European Survey on Working Conditions* y el Cuestionario Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo, aplicado en España por el Ministerio de Trabajo e Inmigración. Estos instrumentos identifican factores de riesgo desde la dimensión objetiva de los mismos (tiempos de exposición, probabilidades, efectos específicos) y tiene en cuenta la influencia de entornos materiales y circunstancias normativas (contratos, puestos, remuneraciones, horarios). Sin embargo, desatienden las realidades tácitas e informales de las organizaciones que hacen parte de la experiencia del trabajador, y variables mediadoras como la personalidad, la percepción, la valoración o aspectos sociodemográficos (p.383).

De gran importancia se presenta este estudio que nos permite visualizar y entender un poco más acerca de la selección de los instrumentos más adecuados para identificar los factores de riesgo psicosocial dentro de una organización. Diversos autores a nivel mundial se han percatado la importancia de ésta temática y nos presentan varios instrumentos.

...en la segunda categoría, se destacan instrumentos que proporcionan información sobre algún efecto particular de la exposición a factores psicosociales; se destacan aquellos que se orientan al estrés ocupacional, el síndrome de quemarse en el trabajo (sqtto *burnout*), satisfacción laboral, *engagement*, violencia, acoso, entre otros. Son ejemplos las de Apreciación del Estrés EAE, el Cuestionario para la Evaluación del Estrés, que hace parte de la batería para la evaluación de factores de riesgo psicosocial publicada por el Ministerio de la Protección Social en Colombia, el *Maslach Burnout Inventory* y la Escala de Desgaste Ocupacional para evaluar síndrome de quemarse en el trabajo (*burnout*); la *Utrecht Work Engagement Scale*, que evalúa la experiencia de *engagement* y bienestar y el Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (*ivapt-pando*), el Cuestionario para la Vigilancia de la Violencia Laboral, utilizado en el estudio de la Universidad de Antioquia y el Ministerio de la Protección Social sobre formas y consecuencias de la violencia en el trabajo (p.383).

Se hace interesante estas tres categorías que refleja este estudio en análisis ya que nos permite ubicar a nuestra investigación dentro de las necesidades del estudio y de allí seleccionar el instrumento.

... en la tercera categoría, los instrumentos asumen el formato de cuestionarios de autoinforme. Esta categoría considera indispensable la percepción del trabajador para la comprensión de los procesos generadores de estrés; algunos buscan captar la experiencia laboral del trabajador, considerando la relación entre aspectos individuales, sociales y laborales para la comprensión de la relación salud – enfermedad. En esta categoría, los modelos con una mayor validez predictiva al comprobar la relación entre dimensiones del entorno laboral y problemas en la salud de los trabajadores, son el modelo *Demanda – Control* y el modelo *Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa*. Ejemplo de estos instrumentos en España es el *psico* o Método de Evaluación de Factores Psicosociales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Este instrumento, cuyo objetivo es la obtención de información a partir de la percepción de los trabajadores, está compuesto por 75 ítems, e indaga acerca de 7 factores de riesgo psicosocial: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión y participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones interpersonales.

La tercera categoría nos permite ubicarnos en el plano de la investigación, los instrumentos allí mencionados son más amplios y se puede analizar un mayor espectro de variables a las unidades de estudio que se seleccionen.

...otro instrumento que cuenta con gran popularidad es el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-istas21), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca, y adaptado a España por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud en un proceso de validación con una muestra de 859 trabajadores. Este cuestionario presenta tres versiones (corta, mediana y larga), las cuales pueden ser utilizadas según el tamaño de la empresa o los intereses investigativos del momento. Las dimensiones evaluadas en este instrumento son de doble presencia, exigencias psicológicas (cuantitativas, sensoriales, cognitivas, emocionales), desarrollo, sentido y satisfacción en el trabajo, control sobre sus tiempos, integración en la empresa, previsibilidad, claridad y conflicto de rol, liderazgo, refuerzo, apoyo social, oportunidades de relación social, sentimiento de grupo, inseguridad en el empleo, salud general y mental, vitalidad y síntomas de estrés (conductuales, somáticos y cognitivos).

Es allí donde radica la importancia de presentar estas tres categorías que permitan enmarcar la investigación dentro del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ-istas21), el cual será analizado y aplicado a la muestra.

Las Dimensiones Psicosociales

El método CoPsoQ-istas21 incluye las diferentes dimensiones que presentan los factores psicosociales, estos han sido analizados respectivamente de manera exhaustiva debido a que éste método recoge el instrumento con el cual se identificará los factores de riesgo psicosociales existentes en cualquier organización. Es por ello que se hace necesaria la incorporación de estos conceptos para alinear la perspectiva de la investigación.

Sobre este particular, según el Método CoPsoQ-istas21 (2014) establece que:

aunque todas y cada una de las dimensiones constituye una entidad conceptualmente diferenciada y operativamente medible, en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo, por lo que las veinte dimensiones se presentan una por una pero integradas en los grandes grupos mencionados anteriormente: exigencias psicológicas; conflicto trabajo-familia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones y capital social, y resumidas en la tabla siguiente. Grandes grupos Dimensiones (p.25)

El Método CoPsoQ-istas21 (2014), siendo el método encontrado más adecuado para la fundamentación de la investigación en cuanto a factores psicosociales, establece cinco dimensiones a saber que reúnen su análisis minucioso. El aporte teórico-práctico elaborado por este método servirá como sustento de la investigación para diferenciar las siguientes dimensiones:

Exigencias Psicológicas del Trabajo

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional

Exigencias psicológicas cuantitativas

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas

cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo (con el que comparten origen en muchos casos) y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución. Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a trabajar más) o con la inadecuación de la tecnología, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

Ritmo de trabajo

Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo. Dada su estrecha relación con las exigencias cuantitativas generalmente comparten su mismo origen, aunque debe tenerse en cuenta que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales (variaciones en la plantilla, averías de los equipos de trabajo, presión de clientes...).

Exigencias de esconder emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección...). En otros casos este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa. En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas.

El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes. También pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...),

con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

Exigencias psicológicas emocionales

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional (o gestionar la transferencia de sentimientos) que se deriva de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en la que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Las exigencias emocionales juegan un papel importante en el desarrollo de ciertas tareas y para aquellas personas que no se encuentren debidamente alineadas con dicha exigencia puede llegar a producir situaciones de estrés considerables que en muchas ocasiones puede ser inaceptable para el individuo.

Conflicto Trabajo-Familia

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar aumenta las demandas y horas de trabajo totales (doble exposición o doble trabajo) y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momentos que es necesario

responder a la vez a las demandas de ambos espacios. Doble presencia Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social

Control sobre el Trabajo

El concepto de control sobre el trabajo es central en relación a la salud y, según Karasek (1979), consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades. Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje, para lo que también es importante el sentido del trabajo.

Influencia

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, y también particularmente en relación a las tareas a realizar (el qué) y en la forma de desarrollarlo (el cómo). Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados por parte de la dirección y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Posibilidades de desarrollo

Hacen referencia a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir otros nuevos. Tienen que ver, sobre todo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un

extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

Sentido del trabajo

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias. Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

Apoyo social y calidad de liderazgo

El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, y éstas se relacionan con la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones. Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que necesitamos poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización.

Apoyo social de los compañeros

Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

Apoyo social de superiores

Es recibir la ayuda necesaria, y cuando se necesita, por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

Calidad de liderazgo

Se refiere a las características que tiene la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación y tiempo de los mandos para aplicarlos.

Sentimiento de grupo

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

Previsibilidad

Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos). La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información y con las comunicaciones centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas y relevantes del trabajo. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Claridad de rol

Es el conocimiento concreto sobre las tareas a realizar, objetivos, recursos a

emplear, responsabilidades y margen de autonomía en el trabajo. Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Conflicto de rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

Compensaciones del Trabajo

El equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del “modelo esfuerzo – recompensa”. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud. Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes. Más allá de la estabilidad del empleo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales es también de gran importancia para la salud.

Reconocimiento

Se refiere a la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento ni respeto como profesional), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horario, o con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas.

Inseguridad sobre el empleo

Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación, y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad (o de encontrar otro empleo equivalente al actual en el caso de perder éste) en el mercado laboral de residencia. Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario...) Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de estas condiciones de trabajo especialmente valiosas que pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios en el futuro (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio); y puede ser más importante si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa. Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora, y podría ser secundaria a la inseguridad sobre el empleo, de forma que las personas trabajadoras, especialmente aquellas con menores oportunidades de empleabilidad, podrían aceptar el deterioro de condiciones de trabajo valiosas ante la amenaza de la pérdida de empleo.

Capital Social

Desde los trabajos iniciales de Bourdieu, el concepto de capital social se ha aplicado a las organizaciones y se ha conceptualizado como el conjunto de recursos colectivos que permiten a sus miembros solucionar entre todos la tarea clave de ésta. Dado que los distintos miembros de la organización ostentan niveles de poder desiguales, la colaboración requerida entre ellos no será posible sin la confianza que se genera a partir de la existencia de justicia organizativa. Sería pues un recurso que una red o un grupo construyen juntos y que beneficia a sus miembros, basado en el

establecimiento de relaciones mutuamente vinculantes y que ha mostrado relación con la salud.

Justicia

Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos componentes (distributiva o de resultados, procedimental y relacional). La versión 2 de COPSQ-istas21 ha incorporado su componente procedimental. Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas. El origen de la falta de justicia puede ser muy diverso, pero se centraría en el corazón de las prácticas empresariales de gestión laboral. En referencia a los procedimientos de trabajo, estos pueden permitir o impedir, por ejemplo, la arbitrariedad de las decisiones relacionadas con la solución de conflictos, con la distribución de las tareas o la promoción.

Confianza vertical

La confianza es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto. Tiene que ver con la opinión favorable de que dirección y trabajadores actuarán de adecuada y competentemente, con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que éstos puedan expresar su opinión. El origen de la falta de confianza tiene mucho que ver con la experiencia previa de justicia organizacional y, ésta, con las prácticas de gestión laboral más relacionadas con el trato equitativo y la transparencia.

Síndrome de “Burnout”

Para la psicóloga Cristina Maslach (1993) el “*Burnout*” laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. Las tres dimensiones claves de esta respuesta

son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros. Esta definición es una afirmación más amplia del modelo multidimensional que ha sido predominante en el campo del “*Burnout*” (Maslach 1993).

El modelo de Winnubst (1993) afirma que el Síndrome de “*Burnout*” surge de las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Explica que la cultura de la organización está determinada por su estructura y, por lo tanto, los antecedentes del Síndrome de “*Burnout*” variarán en función del tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social. Winnubst (1993) considera que el Síndrome de “*Burnout*” afecta a todo tipo de profesionales y no sólo a los de organizaciones de servicios de ayuda. Por consiguiente, Pines y Cols. (1981) consideran que el síndrome de “*Burnout*” bien puede conceptualizarse así:

Un estado de decaimiento físico, emocional y mental, caracterizado por un cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional y por el desarrollo de una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente. Así el componente de cansancio físico es caracterizado por Pines como una mayor susceptibilidad a la enfermedad, dolores de espalda, accidentes, postración y frecuentes enfermedades virales, así como una combinación de cansancio y trastornos del sueño (p.67).

Según Maslach (1993), el “*Burnout*” ha sido asociado con varias formas negativas de respuestas al trabajo, incluyendo insatisfacción laboral, bajo compromiso con la organización, absentismo, intención de dejar el trabajo y rotación de trabajo. Schaufeli y Enzmann (1998).

Dimensiones del Síndrome de “*Burnout*”

Maslach (1993) entre otros estudiosos de éste síndrome, han observado que las tres variables que definen el síndrome de “*Burnout*” son agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y una sensación de ineficacia y falta de logro. Este agotamiento genera un cansancio emocional en el trabajador con una disminución de sus fuerzas para seguir e incluso logra desmotivar al trabajador sin expectativas de

seguir con su labor. Un sentimiento de cinismo representado por no querer asistir al trabajo aunado de un sentimiento negativo hacia el cliente y se encuentra representado por el ausentismo injustificado al área laboral y la sensación de ineficacia y falta de logro que envuelve al trabajador en la incompetencia y los hace pensar que se encuentran equivocados de carrera o de vida profesional.

Según Leiter y Maslach (2000), la dimensión del estrés individual del “*Burnout*” es el agotamiento, esta dimensión ha sido correlacionada con diversos síntomas físicos del estrés: dolores de cabeza, desordenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, episodios de resfrío/gripe y alteraciones del sueño. Para el autor, la sintomatología descrita guarda una relación directa con el agotamiento, factores importantes al analizar causas de ausentismo laboral, bajo rendimiento, deficiencia en la tarea. A continuación se describen las características que dimensionan el Síndrome de “*Burnout*”, estudiadas por Maslach y Cols. (2001).

Agotamiento Emocional

El Agotamiento Emocional se le describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993). Según Maslach y Leiter (1997) (Citado por Buzzetti, 2005, p.19) las personas se sentirían desgastadas e incapaces de recuperarse. Cuando despiertan en las mañanas carecen de la energía para enfrentarse a nuevos proyectos, sintiéndose como si no hubieran dormido en absoluto. Este cuadro sería la primera reacción a las demandas estresantes del trabajo. Buzzetti (2005), asegura en su análisis que pese a que en un comienzo se define el síntoma en términos puramente emocionales, en 1997, Maslach y Leiter, amplían su definición, incluyendo el agotamiento físico al emocional, dado que se ha observado que se manifiesta tanto en la salud mental como física del individuo.

El agotamiento no es simplemente experimentado, sino que gatilla en las personas la necesidad de realizar acciones para distanciarse emocional y cognitivamente, del trabajo, presumiblemente como una forma de lidiar con la

sobrecarga (Citado por Buzzetti, 2005, p.19). En el caso de trabajos que tienen que ver con el servicio a personas, las demandas emocionales pueden minar la capacidad de la persona para involucrarse y ser responsivo a las necesidades particulares de las personas que atiende (Maslach y otros, 2001).

La dimensión de Agotamiento Emocional se caracteriza por dejar a las personas sin recursos ni energías y con la sensación de que no puede ofrecer nada más, manifestando síntomas físicos y emocionales. Aparecen manifestaciones de irritabilidad, ansiedad y cansancio que no se recuperan con el descanso (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). El trabajador sufre una desconexión del vínculo laboral lo que se transforma en desinterés hacia la tarea a desarrollar.

Despersonalización

La dimensión de Despersonalización o Cinismo da se representa por el desarrollo de actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo y los clientes (usuarios) del servicio o atención a prestar (Así lo cita Buzzetti, 2005, p.19). Esto deriva en conflictos interpersonales y aislamiento. El estilo del trato despersonalizado a las personas se basa en generalizaciones, etiquetas y descalificaciones, como un intento de evitar cualquier acercamiento que sea desgastante (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al que recibe el servicio por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos y comprometidos con las personas (Maslach y otros, 2001). Se refiere a la “deshumanización del individuo”, éste se torna cínico en cuanto a sus sentimientos hacia los clientes, compañeros de trabajo y la organización. Además se comienza a tratar a las personas como objetos, actuando en forma distante e impersonal (Cordes y Dougherty, 1993).

Posteriormente, Maslach y sus colegas modificaron la definición original de dos de las dimensiones, en la cual Despersonalización fue renombrado como Cinismo,

aunque se conservan intactos la agrupación de síntomas a los que se refiere la dimensión (Shirom y Shmuel, 2002; Maslach y Leiter, 1997). Según las investigaciones de Buzzetti (2005), “el Cinismo es un mecanismo que permite reducir al mínimo las emociones potencialmente intensas que podrían interferir con el funcionamiento en situaciones de la crisis”(p.20). Cabe señalar que pueden ser apropiados y necesarios para el funcionamiento eficaz en algunas ocupaciones los niveles moderados de distanciamiento hacia los clientes, a diferencia del distanciamiento disfuncional y extremo que ocurre con el “*Burnout*”(Jackson y otros, 1986).

Entre tanto, Maslach y Leiter (1997) agregan que esto se debe a que la persona minimiza su involucramiento y compromiso con un trabajo que percibe como muy demandante, sacrificando sus ideales para protegerse de la fatiga y la desilusión. Por ejemplo, puede usar un lenguaje denigrante o descalificador para referirse a los clientes e intelectualizaciones recurrentes de la situación. Así mismo, desarrollan actitudes rígidas y burocráticas, es decir, se guían “estrictamente por las reglas”, aunque no aporten a la solución del problema, de modo que evitan involucrarse personalmente con las dificultades de las personas con las que trabaja. Posteriormente los autores agregan que las demandas son más manejables cuando las personas a las que atienden son consideradas como objetos impersonales del trabajo (Maslach y otros, 2001). Este factor hace énfasis en la necesidad de la empatía en las profesiones de ayuda y servicio a personas (Bakker, 2002).

Realización Personal

La dimensión de falta de Realización Personal alude a la sensación de que no se están obteniendo logros de su trabajo, autocalificándose negativamente. Esto alude a las dificultades en el desempeño (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo

(Maslach y otros, 1997; Halbesleben y otros, 2004). Así mismo, se tiene la constante sensación de falta de progreso y la persona se siente inefectiva, aumenta su sentimiento de inadecuación y cada nuevo proyecto es sentido como abrumador (Maslach y y otros, 1997). La dimensión de Realización Personal en el trabajo fue renombrada: antes se la conocía como logro reducido o inefectividad, sin embargo se siguen conservando intactos la agrupación de síntomas de la dimensión.

Esta escala hace énfasis en la evaluación personal que hace el trabajador de cómo se desempeña en el servicio ó ayuda que presta a las personas. Este factor habla de sentimientos de insuficiencia y de baja autoestima (Bakker, 2002).

En cuanto a la definición de sus dimensiones Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) plantean que:

- El componente de estar Agotado Emocionalmente representa la dimensión básica e individual del estrés en el “*Burnout*”.
- El componente de Despersonalización o Cinismo representa la dimensión del contexto interpersonal del “*Burnout*”.
- El componente de Realización Personal en el trabajo se refiere a la dimensión de auto evaluación del “*Burnout*”.

Etapas del Síndrome de “*Burnout*”

El “*Burnout*” es un proceso que interacciona entre las características del entorno laboral y de orden personal que cursa en forma crónica (Maslach y Leiter, 1997). El “*Burnout*” es un mecanismo particular de afrontamiento al estrés laboral y que a medida que se hace crónico y fallan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el sujeto, manifiesta el síndrome. Es por ello que el síndrome tiene un curso insidioso que avanza en gravedad, arrojando en las fases finales, los peores resultados de desempeño (Grau y otros, 1998).

Actualmente se proponen varias etapas: al principio, las demandas laborales exceden a los recursos materiales y humanos de los profesionales. A consecuencia de ello, hay un

sobreesfuerzo en que el sujeto manifestaría signos de ansiedad, fatiga, irritabilidad, así como una reducción de las metas laborales, disminución de la responsabilidad personal y descenso en el altruismo profesional. Así mismo, se produciría un cambio de actitudes tales como distanciamiento emocional, deseo de huida, cinismo y rigidez (Burke y otros, 1995; Gold y otros, 1992).

Es así como en etapas tempranas las personas se sienten fatigadas física, mental y emocionalmente, y tienen intensas emociones de frustración, aburrimiento y desilusión (Potter, 1993). Presentan síntomas de tensión tales como aumento de consumo de alcohol, cafeína y nicotina, cambios en los hábitos del sueño y alimentación, aislamiento de otras personas, disminución del contacto ocular, ánimo caído e irritabilidad (Croucher, 1991).

Cuando progresa, el “*Burnout*” comienza a afectar los hábitos de trabajo. Las personas acostumbradas a realizar trabajos de alta calidad, ya no tiene ganas de hacerlo y buscan “atajos para lograrlo”. Esto comienza a minar la autoestima del trabajador y puede acarrear sentimientos de culpa (Potter, 1993). Trabajadores afectados llegan tarde y salen temprano y la productividad decae. Las reacciones emocionales contribuyen a un endurecimiento psicológico y a una defensa frente al medio. Estos trabajadores se vuelven aislados, indiferentes, evitando contacto con compañeros de trabajo y supervisores. Se vuelven cada vez más hostiles, irritados y deprimidos, siendo el ánimo de pesimismo muy predominante. Se ha observado que pueden sufrir síntomas de tensión, tales como fatiga crónica, dolor de cabeza, lumbago, sequedad de la boca y garganta, dificultades para tragar, estreñimiento, problemas a la piel, constipación, dolores de pecho, palpitaciones o tic nerviosos (Croucher, 1991).

En las etapas finales del “*Burnout*”, los trabajadores experimentan un sentimiento irreversible de desvinculación o desapego y una pérdida total del interés en su trabajo. La autoestima es muy baja y los sentimientos hacia el trabajo son totalmente negativos, así mismo el absentismo se vuelve un problema frecuente. A estas alturas, la única solución es el cambio de trabajo. Las defensas de estas personas se encuentran desgastadas, sintiéndose indefensos. Aunque aparentemente contradictorio, los trabajadores que llegan a las etapas finales del “*Burnout*” son usualmente personas muy responsivas a los demás y los compañeros de trabajo los tienden a buscar para lograr apoyo, dado que son personas siempre disponibles que recogen y absorben las quejas de los otros. No obstante, al llegar a las etapas

finales se observa un cambio de actitud y distanciamiento, que va deteriorando los vínculos interpersonales dentro de la empresa (Potter, 1993).

Causas del Síndrome de “Burnout”

Maslach (1993), comenta en su estudio *Comprendiendo el “Burnout”*, que el Síndrome de “Burnout” aparece cuando ciertas características del ambiente laboral se presentan como lo son: sobrecarga en el trabajo, falta de control, recompensas insuficientes, quiebre en la comunidad, ausencia de imparcialidad y conflictos de valor, por lo que cualquier trabajador expuesto a este tipo de ambiente se puede ver afectado directamente, además de ser contagioso, puede un trabajador nuevo adquirir conductas de otros trabajadores que presenten dicho síndrome y por tanto contagiarse, afectando su rendimiento y la productividad de la organización.

Sobrecarga en el Trabajo

En su artículo Maslach (2009) asevera que la sobrecarga en el trabajo constituye una de las causas de la presencia del síndrome. En la mayoría de los casos de trabajadores con fuerte presencia de estrés laboral es debido a esta situación, una mala distribución en la carga laboral de los empleados, y una carencia de recursos para desarrollar las tareas produce niveles de estrés considerables.

Falta de Control

La sensación de falta de control o realmente tener carencia del mismo es otra causa posible de la presencia de éste síndrome. Cuando el trabajador no encuentra control sobre sus tareas, y por el contrario se encuentra micro administrado y no puede utilizar su sabiduría o experiencia para tomar decisiones puede sentirse con poca libertad de resolución de conflictos y problemas habituales. También se puede dar el caso de aquellas organizaciones que presentan fusiones o reducción de personal, el trabajador se enfrenta a un estresor por falta de control de esa situación que le genera inseguridad en el área laboral. (Maslach,2009, p.40)

Sistema de Recompensas

Otra causa se encuentra en el sistema de recompensas. Maslach, (2009) indica que el ser humano en su naturaleza siempre espera que su aporte como persona sea valorado ya sea mediante un sistema de recompensas remunerado o con un gesto de agradecimiento. Sin embargo, en las organizaciones es necesario reforzarlo con un sistema de recompensas que permita al empleador demostrar al trabajador que su labor bien desempeñada tendrá siempre una recompensa que no exceda los límites de la confianza. Al no existir sistema de recompensa el trabajador puede recibir un estímulo negativo sobre su esfuerzo, lo que se puede traducir en una baja del estado de ánimo del trabajador. No sólo una recompensa estándar es suficiente, las personas les gusta ser reconocidos ante los demás.

Quiebre en la Comunidad

La cuarta área tiene que ver con las relaciones continuas que los empleados tienen con otras personas en el trabajo. Cuando estas relaciones se caracterizan por una falta de apoyo y confianza, y por un conflicto no resuelto, entonces hay un quiebre en el sentido de comunidad. Las relaciones laborales incluyen la variedad completa personas con quienes los empleados tratan regularmente, tales como los que reciben sus servicios, sus colegas, su jefe, las personas que ellos supervisan, representantes o vendedores externos, o gente de la comunidad fuera de la organización. Si las relaciones asociadas con el trabajo están funcionando bien, entonces hay un gran apoyo social, y los empleados tienen medios efectivos de resolver desacuerdos. Pero cuando hay un quiebre en la comunidad y no hay mucho apoyo, hay verdadera hostilidad y competencia, lo que hace difícil resolver conflictos. Bajos tales condiciones, el estrés y el “*Burnout*” son altos, y el trabajo se hace difícil.

Ausencia de Imparcialidad

Según las teorías de equidad de Walster et al. (1973) y Siegrist (1996) cuando

las personas están experimentando el desequilibrio de la falta de equidad, tomarán varias medidas para restablecer la equidad. Mantener un equilibrio en la comunidad en éste caso la comunidad laboral también forma parte de lo causal al comentar acerca del síndrome de “*Burnout*”. Las relaciones laborales forman parte del entorno del trabajador, la mayoría de su tiempo lo concentra en la labor, por lo que un buen ambiente laboral es primordial y enriquecedor para todo trabajador. Si estas relaciones se ven deterioradas existirá hostilidad y competencia lo que hará difícil la resolución de conflictos.

La imparcialidad y ausencia de ésta también forma parte del análisis de las causas del síndrome de “*Burnout*” y aunque es nueva para los autores se ha demostrado que la falta de justicia y equidad en una organización puede permitir que surja la rabia y hostilidad por parte de los trabajadores que sienten que no se les esté tratando de una manera justa, inclusive en aquellos incidentes que parezcan insignificantes. La falta de justicia también puede generar situaciones de violencia laboral entre las personas que consideren que son responsables de impartir la justicia dentro de la comunidad, así también se puede presentar episodios donde el trabajador piense que los jefes no están siendo justos y comienzan a llevarse objetos de la empresa considerando que con esto resuelven la situación.

Conflictos de Valor

Por última causa aparente de generar el síndrome de “*Burnout*”, Maslach (2009) indica que se encuentra los conflictos de valor. Los mismos se pueden presentar debido a cuando los valores personales no están alineados con los valores de la organización. Cuando se presenta esta situación el trabajador suele resolver el conflicto bajo los valores que él conoce y puede que estos no sean lo favorable para la organización. Este tipo de situaciones generan un conflicto emocional entre el trabajador y la organización lo que permita que el mismo se vea entre la espada y la pared.

Dado la presencia de este síndrome en una organización es necesario erradicar

algunas estrategias e implantar otras para combatirlo, tratarlo como enfermedad es primordial para corregir las conductas del trabajador afectado. Sin embargo, ante esta situación es imperante abordar a las organizaciones desde el aspecto positivo y no el negativo, es decir, analizar esta problemática desde el punto de vista de evitar todas estas causas para que no se genere el síndrome de “*Burnout*”.

Se puede establecer que el síndrome de “*Burnout*” no se genera por causa de las personas sino por el contrario es debido a factores presentes en el ambiente laboral, la estructura y funcionamiento del lugar de trabajo definen la forma en la que la gente se relaciona con otros y como realizan sus faenas laborales.

Consecuencias del Síndrome de “Burnout”

El Síndrome de “*Burnout*” tiene consecuencias importantes para el individuo y la organización y puede ser altamente costoso para los profesionales y las instituciones. Cuando no se reconoce la existencia ni las características del “*Burnout*”, las unidades de supervisión de las personas pueden caer en el error de identificar el síndrome con sus consecuencias finales y no saber identificar indicadores individuales y organizacionales (por ejemplo un clima hostil y relacionarlo con la mala calidad de servicio) previos a las consecuencias finales del “*Burnout*” de sus trabajadores (Grau y otros 1998). Por otra parte, Maslach y Leiter (1997), sostienen que cada persona expresaría el “*Burnout*” de un modo particular, sin embargo muestra tres efectos en común que son:

La erosión del compromiso

Lo que antes era importante y significativo, se vuelve desagradable, insatisfactorio y carente de significado. Al inicio de un trabajo, las personas se sienten energéticas y dispuestas a comprometer tiempo y esfuerzo en él. En general, tienen muy buenos resultados en su evaluación de desempeño, es decir comienzan sin síntomas de “*Burnout*” (Maslach y otros, 1997).

Según los autores, energía, eficacia y compromiso, son la cara opuesta del

“*Burnout*”. La energía se convierte en fatiga, el compromiso en cinismo y la efectividad en ineffectividad y sensación de no lograr lo propuesto (Maslach y otros, 1997).

La erosión de las emociones

Maslach y Leiter (1997) afirman que los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y goce en el trabajo, se convierten en enojo, ansiedad y depresión, ante un cuadro de “*Burnout*”. La erosión de las emociones se manifiesta como frustración y enojo, ya que no se logran alcanzar las metas personales y profesionales. Esto se debe a que se percibe una carencia de control sobre el trabajo y no se tienen los recursos necesarios para desempeñarse satisfactoriamente. El enojo se refleja de igual forma cuando se establece un trato injusto y según los autores, los sentimientos de enojo facilitan la rigidización de las personas (menos abiertas a alternativas) y de su estilo para realizar las tareas. La hostilidad también es resultado de la percepción de una falta de valoración del trabajo, es decir, sin retroalimentación positiva, siendo así amenazada la autoestima (Maslach y otros, 1997).

Adicionalmente, Buzzetti (2005) considera por otra parte, cuando las personas expresan estas reacciones emocionales negativas se deterioran las relaciones sociales al interior del trabajo. Las conversaciones se cargan con hostilidad e irritación, por lo que pueden reducirse solamente a temas operativos de trabajo. También el trabajo en equipo se desintegra, ya que la hostilidad lleva a que los miembros se distancien y tiendan a evitar en especial a aquellas personas que sufren “*Burnout*”. Este aislamiento genera que se evite conseguir ayuda emocional en otros compañeros o personas cercanas, comenzando así una espiral descendente que lleva a las fases finales del “*Burnout*” (Maslach y otros, 1997). El rol de las emociones en la organización es considerado como esencial al trabajo y generalmente sólo es definido en términos de habilidades y resultados.

Desde luego, las emociones deben ser consideradas como centrales en la vida de los empleados y por ende muy relevantes para la organización (Domagalski, 1999). Finalmente, la expresión de emociones tiene importantes efectos sobre la motivación

en el trabajo, calidad de trabajo y relaciones con colegas (Maslach y otros, 1997).

Problemas de ajuste entre la persona y el trabajo

Para Maslach y Leiter (1997) los problemas de desajuste entre lo que la persona espera y las expectativas del trabajo son un signo de que los trabajadores padecen “*Burnout*”. Esto sería producto de un clima laboral hostil entre los compañeros de trabajo, lo que generalmente es atribuido a problemas personales y corresponden a personas que son etiquetadas como “irracionales”, por lo que el “*Burnout*” es visiblemente padecido por él (hostilidad, desmotivación, enfermedades), tendiéndose a responsabilizar a los individuos más que a la organización, debido al desajuste, por lo general se despide al empleado.

Problemas para la organización

El deterioro de la calidad del trabajo con las personas es quizás, la repercusión más grave del “*Burnout*” sobre la organización (Gil-Monte, 2000). No obstante, el síndrome tiene efectos sobre la estructura de la organización como en sus procesos y se tiende a manifestar, usualmente, en forma de elevada rotación por desvinculación de la institución, pérdida de la eficacia y eficiencia, implantación inadecuada de políticas, conflictos entre los miembros de la organización (GilMonte, 2000), absentismo (Cordes y Dougherthy 1993), desmedido aumento de licencias médicas por variadas enfermedades, tales como problemas gástricos, lumbares, reacciones del sistema inmune, perturbaciones de embarazo, entre otros (Brunnstein, 1999), que derivan en un alto costo para estas organizaciones.

Entre otras, se menciona el "presentismo", como inverso del absentismo, y se manifiesta en la asistencia del trabajador aun cuando se encuentra enfermo, dado que los trabajadores sienten que han de estar presentes en su puesto de trabajo porque, en caso contrario, podrían perderlo, en especial cuando hay reducciones de personal en la empresa. Esto lleva a que efectivamente trabajan más horas, aunque no generen un producto o servicio de calidad (Acevedo, 2003). Otra consecuencia importante a considerar es que se ha observado que el “*Burnout*” puede "contagiarse" a través de mecanismos de modelado o aprendizaje por observación durante los procesos de

socialización laboral, por lo que puede constituirse en una verdadera epidemia que finalmente puede hacer peligrar la existencia de la organización (Edelwich y otros, 1980 citado en Grau y otros, 1998). (Citado por Buzzetti, 2005, p.37).

Adicional a estas consideraciones cabe señalar que además de ser relevantes las consecuencias del “*Burnout*” para la organización, estas se tienden a extender más allá de ella, afectando a toda la sociedad (Grau y otros, 1998). (Citado por Buzzetti, 2005).

Estrategias de Afrontamiento y Síndrome de Burnout

La percepción que el individuo tenga de los estresores ambientales y de sus capacidades, junto a las estrategias de afrontamiento que emplee para afrontar el estrés, determinarán el grado de sentirse quemado por el trabajo (Gil-Monte y Peiró, 1997). Es decir, el Síndrome de Burnout posee una relación con el afrontamiento al estrés (Hernández, Olmedo & Ibañez, 1997).

Mediante el afrontamiento es que el individuo maneja su relación con el entorno; esto es considerado el proceso más organizado y maduro del yo, al ubicarlo en una escala jerárquica con otros recursos reguladores, tal como lo menciona en su investigación Macías, Valle y Zambrano (2013).

El afrontamiento se trata de una forma de manejar situaciones que puedan generar estrés en el individuo, con las que busca tolerar, minimizar, aceptar o ignorar aquello que sobrepasa sus capacidades. En consecuencia, el afrontamiento forma parte de los recursos psicológicos o psicosociales que el individuo utiliza a la hora de hacer frente a situaciones estresantes, y en la cual ejerce un efecto de mediación los rasgos de personalidad (Burgos, Carretero, Elkington, Pascual-Marssetin & Lobaccaro 2000; Hasselink et al., 2004) citado por Percy, 2019)

Por su parte, el psicoanálisis del ego en 1937, define el afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos realistas y reflexivos que buscan solucionar los problemas y, por tanto, reducen el estrés (Park & Folkman, 1997; Pearling & Shooler, 1978). En ésta línea se define un rango de estrategias que van desde mecanismos primitivos, los cuales

producen una distorsión de la realidad, hasta mecanismos más evolucionados, ambos agrupados en lo que se conoce como mecanismos de defensa.

Las estrategias de afrontamiento son entendidas como recursos psicológicos que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes. Igualmente son recursos psicológicos que el individuo ejecuta para manejar situaciones estresantes McCubbin, Cauble y Patterson (1982), advierten que los procesos de afrontamiento no solo se presentan de forma individual, también aparecen como mediadores en el ámbito social.(citado por Percy, 2019)

Desde esta perspectiva y conocido hasta el momento, que el Síndrome de Desgaste Profesional es una respuesta crónica al estrés, se hace necesario conocer los diferentes estilos de afrontamiento que el individuo ejerce ante diferentes estresores.

Los estilos de afrontamiento son aquellas predisposiciones personales para hacer frente a diversas situaciones y son los que determinarán el uso de ciertas estrategias de afrontamiento, así como su estabilidad temporal y situacional. Por su parte, (citado por Percy, 2019) las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos y específicos que se utilizan en cada contexto y pueden ser cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes (Carver & Scheier, 1994; Fernández-Abascal, Palmero, Chóliz & Martínez, 1997, en Cassaretto et al., 2003).

Lazarus y Folkman (1986) plantean dos estilos de afrontamiento: centrados en el problema y centrados en la emoción. Por su parte, Carver, Sheier y Weintraub, en 1989, amplían la literatura con la clasificación de estrategias de afrontamiento, como lo son afrontamiento activo, planificación, búsqueda de apoyo instrumental, búsqueda de apoyo social, suspensión de actividades distractoras, religión, reinterpretación positiva y crecimiento, refrenar afrontamiento, aceptación, centrarse en las emociones y desahogarse, negación, desconexión mental, desconexión conductual, consumo de alcohol y drogas, humor.; las cuales corresponden a ser parte del comportamiento de los individuos frente a las situaciones estresantes.

Sin embargo el modelo teórico de Lazarus y Folkman (1984) (citado por Percy, 2019), sigue teniendo participación y auge dentro de los estudiosos, el cual establece que para afrontar situaciones estresantes contamos con diversos planteamientos. Uno de ellos señala que existen dos grupos de estrategias: las de

afrontamiento orientado a la emoción y las de afrontamiento orientado al problema, considerados como aspectos disfuncionales y funcionales.

Las estrategias de afrontamiento por sí solas no aumentan o disminuyen per se la aparición del Síndrome de Burnout, pues éste es un tipo de estrés, cuando se sufre estrés se activan estrategias de afrontamiento, así lo señala Percy (2019). Los autores afirman que las estrategias se enfocan en aspectos emocionales, indirectas y de escape o evitación suelen ser menos eficaces, mientras que las centradas al problema suelen ser más eficaces.

Para el desarrollo de un plan estratégico que permita mitigar el riesgo psicosocial cuya patología es el Síndrome de Burnout se presenta de forma estructural los tres vértices a ser analizados.

Estrategias Individuales

1. Técnicas para la adquisición y mejora de las estrategias individuales de afrontamiento

Según Mattenson e Ivancevich (1987) los programas de obtención de habilidades de afrontamiento del estrés se pueden catalogar como programas que van conducidos a las estrategias instrumentales, cuando el objetivo es la obtención de habilidades con el fin de poder resolver problemas y programas enfocados a las estrategias de carácter paliativo.

2. Entrenamiento en solución de problemas

Esta técnica aportada por D’Zurilla y Goldfried, (1971) (Citado por Mora, 2020) consiste en ayudar a las personas a solucionar problemas y tomar decisiones más aptas.

3. Entrenamiento de la Asertividad

Según Lange y Jakubowski (1976) el entrenamiento de la conducta asertiva tiene que comenzar con la discusión de las creencias y las actitudes que las personas tienen sobre sí mismas. (citado por Mora,2020)

4. Programas de entrenamiento para manejar el tiempo de manera eficaz

Estrategias de carácter interpersonal y grupal: el apoyo social en el trabajo

1. Apoyo social: tipología y funciones

Cobb (1976) (citado por Mora, 2020) entiende el apoyo social como la información que ayuda a los sujetos a pensar que:

- Otros se preocupan por ellos y les quieren
- Son valorados y apreciados
- Corresponden a una red de comunicación y de obligación recíprocas

2. Estrategias para la implementación del apoyo social en el trabajo

Estrategias Organizacionales

1. Programas de socialización anticipatoria

2. Evaluación y retroinformación

www.bdigital.ula.ve

Síndrome de “Burnout”

MBI (Inventario Maslach “Burnout”) se refiere al Instrumento para la Validación de las Variables (“Burnout” y Factores de Riesgo Psicosociales)

En 1981 Maslach realizó los primeros estudios de campo y desarrolló un cuestionario compuesto de 22 ítems, basado en las respuestas de los trabajadores ante diferentes situaciones en su vida cotidiana laboral, que pretende objetivar y valorar las tres características básicas del síndrome: el agotamiento emocional, físico y la despersonalización. El inventario Maslach “Burnout” (MBI) es el instrumento recomendado y utilizado a nivel mundial para medir el Síndrome de “Burnout”. Determinado por una escala simple, formada por 22 ítems que se valora por una escala de frecuencia de 7 grados, tipo Likert. Esta escala va desde 0 (Nunca) hasta 6 (Todos los días). Los 22 ítems se agrupan en tres dimensiones del síndrome: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización en el trabajo.

Inventario para Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) D'Anello 2001:

El SDP evalúa las dimensiones de Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (DP) y Falta de Realización Personal (FRP). El instrumento está fundamentado en el Maslach "Burnout" Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson (1981), constituido por 22 ítems en forma de afirmación, sobre los sentimientos y actitudes del trabajador hacia su desempeño en su trabajo. Se valorará cada ítem del cuestionario con una escala Likert de 5 puntos en la que se señaló la frecuencia con la que ha experimentado la situación descrita en los ítems, mediante la siguiente escala de respuesta: 1) Nunca, 2) Algunas veces al año, 3) Algunas veces al mes, 4) Algunas veces a la semana y 5) Diariamente. Luego se obtiene el puntaje total sumando los 3 sub puntajes, es necesario, que para la utilización del baremo se transformen los puntajes absolutos en puntajes escalares y para ello, se divide el puntaje total entre el número de ítems.

Factores de Riesgo Psicosociales

Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) para su uso en el estado Español, versión 2, 2015

El CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención. Identifica y localiza los riesgos psicosociales y facilita el diseño e implementación de medidas preventivas. Los resultados de la aplicación del CoPsoQ-istas21 deben ser considerados como oportunidades para la identificación de aspectos a mejorar de la organización del trabajo. La evaluación de riesgos es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva. El método CoPsoQ-istas21 debe usarse para prevenir en origen: eliminar o disminuir los riesgos psicosociales y avanzar en una organización del trabajo más saludable.

Factores Sociodemográficos y Laborales

Para efectos de la investigación se acopló un cuestionario sociodemográfico elaborado por la autora, el cual recopiló la información referente a complementar los

datos estadísticos del grupo de sujetos en estudio, la información recopilada permitió aportar mayor número de variables las cuales fueron incorporadas al estudio.

Bases Legales

Es importante traer acotación el basamento legal que jurídicamente respalda al trabajador en cuanto a la exposición de riesgos psicosociales. Comúnmente en materia gerencial, se observa que se ignora acerca de lo que legalmente compete al empresario, sometiéndose a multas honorables que incluso puede poner en peligro la estabilidad económica de la empresa. Es por ello que la investigación FACTORES PSICOSOCIALES, SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES ASOCIADOS A LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT ENCONTRADOS EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LAS PANADERÍAS DEL MUNICIPIO SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA, encuentra su basamento legal que la sustenta. Así pues, se citan la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), la Ley Orgánica del Trabajo de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) y la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), documentos cuyo articulado sustentan de manera taxativa el porqué de la viabilidad legal del presente estudio.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)

La C RBV (1999) persigue garantizar la integridad personal, como incolumidad personal, es decir, que no se sufra daño o deterioro. Lastimosamente observamos como la aceptación de riesgos psicosociales dentro de cualquier organización vulnera una cierta cantidad de artículos de la C RBV, así como lo señala Álvarez (2009) el artículo 46 reza el derecho que tiene toda persona a que se le respete su integridad física, psíquica y moral. Así también en el artículo 20, en donde se establece que toda persona tiene derecho al libre desenvolvimiento de su personalidad, sin más limitaciones que las que derivan del derecho de las demás y del

orden público y social.

En el artículo 60 de la Constitución se garantiza el derecho al honor, de igual manera la CRBV junto con los derechos humanos y de las garantías y de los deberes, tenemos el artículo 21 que establece que todas las personas son iguales ante esta ley. De lo anterior, se puede reflexionar que el individuo llamado trabajador para esta investigación posee los derechos a ser respetados en su integridad ante cualquier maltrato físico o psicológico y podrá tomar la ley de la CRBV para su protección ante cualquier entidad de orden público. Es importante que el empresario conozca esta realidad, en el caso de los empleadores existen carencias de conocimientos que no eximen a la empresa de someterse a una sanción. Así mismo el artículo 87 de la CRBV menciona el derecho que tiene toda persona al trabajo y que todo patrón o patrona deberá garantizar a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados.

Es importante resaltar el artículo 88 que establece que el estado garantizará el derecho de igualdad entre hombres y mujeres en el ejercicio del derecho al trabajo.

Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT)

En el artículo 21 de la LOTTT (2012) donde el Estado debe actuar amparando la dignidad del trabajador, prohibiendo toda discriminación en el trabajo fundadas en sexo, estado civil, edad, raza, filiación política, credo religioso y condición social.

Aunado a ello, le acompañan los siguientes mandatos del mismo texto legal: a) Artículo 30, derecho que tiene el trabajador a desarrollar cualquier actividad de trabajo siendo libre en su escogencia, artículo 43 donde se establece las condiciones de trabajo y la garantía a prestar por parte del empleador como Responsabilidad Objetiva, y, el Artículo 44, señala la obligación del empleador de garantizar que los delegados y delegadas puedan desarrollar sus tareas en materia de seguridad laboral.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)

En la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Capítulo I, Disposiciones Generales, en su artículo 1, sostiene que: El objeto de la presente Ley es garantizar a los trabajadores, permanentes y ocasionales, condiciones de seguridad, salud y bienestar, en un medio ambiente de trabajo adecuado y propicio para el ejercicio de sus facultades físicas y mentales. En igual forma, estipula en su artículo 2.- El cumplimiento de los objetivos señalados en el artículo 1 será responsabilidad de los empleadores, contratistas, subsidiarios o agentes.

Artículo 3.- El Estado garantizará la prevención de los riesgos mediante la vigilancia del medio ambiente en los centros de trabajo y las condiciones con él relacionados, a fin de que se cumpla con el objetivo fundamental de esta Ley.

La Norma Técnica para la Declaración de Enfermedades Ocupacionales (NT022008) publicada el 01 de Diciembre de 2008, se apoya en la *Clasificación Estadística Internacional de enfermedad y problemas relacionados con la Salud*, en su décima Revisión CIE-10 DE OPS), para declarar en su inventario de enfermedades ocupacionales las afecciones por factores psicosociales, como son : Estrés ocupacional, Fatiga laboral, Agotamiento emocional (Síndrome “*Burnout*”) y Respuesta a Acoso laboral (Síndrome de Mobbing).

Organización Internacional del Trabajo (OIT)

La Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento, adoptada en 1998, establece claramente que estos derechos son universales y que se aplican a todas las personas en todos los países - independientemente del nivel de desarrollo económico.

Organización Mundial de la Salud (OMS)

Dentro de las exigencias que establece la OMS incluye que:

“Para mejorar la prevención de las enfermedades profesionales, la OPS/OMS (en cumplimiento con las recomendaciones de la OIT) sugiere a los Estados Miembros elaborar encuestas nacionales para construir perfiles de peligros y riesgos; definir las características de procesos de trabajo y realizar matrices de exposición; además de fortalecer la práctica de las ciencias de la salud ocupacional y procurar la generación de capacidad interagencial e intersectorial para organizar redes subregionales y locales con expertos que contribuyan a mejorar la detección, diagnóstico y registro.

Operacionalización de las Variables

Dado que se trata de un estudio cuantitativo, metodológicamente se hace necesario el establecimiento de una serie de criterios o parámetros para sistematizar el alcance de los objetivos, por ello se hará mención a las variables, las cuales organizarán la información de modo que se logre evaluar la incidencia de los factores de riesgo psicosociales sociodemográficos y laborales en relación con la presencia del Síndrome de “*Burnout*” en el sector Panaderías del Municipio San Cristóbal, estado Táchira.

Las variables presentan a los elementos, factores o términos que pueden asumir diferentes valores cada vez que son examinadas, o reflejan distintas manifestaciones según sea el contexto en el que se presentan (Balestrini, 2004). Dentro de una investigación la variable se comporta como el eje central que permitirá establecer los parámetros dentro del estudio. En este sentido, la definición conceptual de la variable es la expresión del significado que el investigador le atribuye y con ese sentido debe entenderse durante todo el trabajo (UPEL, 2003).

Por tanto, se tiene:

VARIABLE DEPENDIENTE

Síndrome de Burnout, dicha variable se encuentra categorizada en niveles de presencia:

- 0: < 1,80 (Sin presencia del Síndrome)
- 1: 1,80 -2,60 (algunos síntomas del SDP)
- 2: >2,60 – 3,40 (Presencia de síntomas del SDP)
- 3: > 3,40 (Presencia de síntomas clínicos del SDP)

A su vez se categorizan sus dimensiones al encontrar presencia del síndrome SDP, en:

- 1. Agotamiento emocional
- 2. Despersonalización
- 3. Baja realización personal

VARIABLES INDEPENDIENTES

1. Factores Psicosociales de Riesgo

Caracterizados por el Instrumento CoPsoQ:

- a. Exigencias Psicológicas (0: Bajo; 1: Medio; 2: Alto)
- b. Trabajo Activo y desarrollo de habilidades (0: Bajo; 1: Medio; 2: Alto)
- c. Apoyo social y calidad de liderazgo (0: Bajo; 1: Medio; 2: Alto)
- d. Compensaciones (0: Bajo; 1: Medio; 2: Alto)
- e. Doble presencia (0: Bajo; 1: Medio; 2: Alto)

2. Factores Socio demográficos

Categorizados por:

- a. Sexo (0: Femenino; 1: Masculino)

- b. Edad (0: <20 años; 1: de 20 a 30 años; 2: de 30 a 40 años; 3: >40 años)
- c. Estado Civil (0:Soltero; 1:Casado; 2:Viudo; 3:Unión libre)
- d. Medio para trasladarse (0: Transporte público; 1: Vehículo propio; 2: Caminando)
- e. Nivel de Instrucción (0:Primaria; 1:Educación superior; 2:Educación Universitaria)

3. Factores Laborales

Caracterizados por:

- a. Cargo (0:Cajero; 1:Expendedor)
- b. Tiempo laborando en la empresa (0: de 0 a 6 meses; 1: de 6 meses a 1 año; 2: de 1 a 2 años, 3: > de 2 años)
- c. Tiempo de trabajo en atención al público (0: de 0 a 6 meses; 1: de 6 meses a 1 año; 2: de 1 a 2 años, 3: > de 2 años)
- d. Condición laboral (0: Fijo; 1: Contratado)
- e. Turno de trabajo (0: Turno completo; 1: Turno mañana; 2: Turno tarde)
- f. Ingreso Económico Mensual (0:Salario Base por ley; 1: Salario Acordado con el empleador)

Según la UPEL (2003) la definición operacional de la variable representa el desglosamiento de la misma en aspectos cada vez más sencillos que permite la máxima aproximación para poder medirla, estos aspectos se agrupan bajo las denominaciones de dimensiones, indicadores, sub-indicadores.

Correspondiente a que el significado de una variable está sujeto a cambio, es necesario realizar un estudio para conocer la operacionalización que poseen. De igual manera Arias (2006), define que “Un sistema de variables consiste por lo tanto en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida.” (p. 45).

Se presenta a continuación el cuadro que resume su operacionalización:

Tabla 2 Operacionalización de Variables

Objetivo General: Determinar los Factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles del Síndrome de Burnout encontrados en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal Estado Táchira.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE REAL DIMENSIONES	VARIABLE OPERACIONAL INDICADORES	Codificación	CoPsoQ	SDP	Factores Sociodemo- gráficos		
Diagnosticar el nivel de presencia de las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal	Nivel de presencia:	Agotamiento emocional	0: <1.8 1: 1,8 – 2,60 2: > 2,6 – 3,40 3: > 3,40		1,2,3,4,5,6, 7,16,22			
		Despersonalización de la tarea	0: <1.8 1: 1,8 – 2,60 2: > 2,6 – 3,40 3: > 3,40		8,9,10,11, 2,13,14			
		Baja realización personal	0: <1.8 1: 1,8 – 2,60 2: > 2,6 – 3,40 3: > 3,40		15,16,18,1 9,20,21			
		Identificar los factores Sociodemográficos y laborales existentes en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal del estado Táchira	Factores Sociodemográficos y Laborales	Edad	0: < 20 años 1: de 20 a 30 años 2: de 30 a 40 años 3: > 40 años			5

Sexo	0: Femenino 1: Masculino	4
Estado civil	0: Soltero 1: Casado 2: Viudo 3: Unión libre	6
Nivel de Instrucción	0: Primaria 1: Educación superior 2: Educación Superior	9

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE REAL DIMENSIONES	VARIABLE OPERACIONAL INDICADORES	Codificación	CoPsoQ	SDP	Factores Sociodemo- gráficos
		Cargo	0: Cajero 1: Expendedor			3
		Tiempo laborando en la empresa	0: de 0 a 6 meses 1: de 6 meses a 1 año 2: de 1 a 2 años 3: >2 años			10
		Tiempo de trabajo en atención al público	0: de 0 a 6 meses 1: de 6 meses a 1 año 2: de 1 a 2 años 3: >2 años			11
		Tipo de personal	0: Fijo 1: Contratado			12

	Turno de Trabajo	0: Turno completo 1: Turno Mañana 2: Turno tarde	13
	Ingreso Económico	1: Sueldo Base según la ley 2: Sueldo Acordado con empleador	14
Identificar la percepción de Factores Psicosociales de riesgo presentes en las panaderías del Municipio San Cristóbal del estado Táchira	Factores Psicosociales de Riesgo :Son las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, con el contenido del puesto, con la realización de la tarea o incluso con el entorno, que tienen la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y a la salud de las personas trabajadoras.	Exigencias psicológicas Trabajo activo y desarrollo de habilidades Apoyo Social y calidad de liderazgo	0: Bajo 1: Medio 1,2,3,4,5 2: Alto 0: Bajo 1: Medio 6,7,8,9,10 2: Alto 0: Bajo 1: Medio 11,12,13,14,15,16 2: Alto 0: Bajo 1: Medio 16,17,18 2: Alto 0: Bajo 1: Medio 19,20 2: Alto
	Compensaciones	0: Bajo 1: Medio 2: Alto	16,17,18
	Doble presencia	0: Bajo 1: Medio 2: Alto	19,20

Nota: Lizcano S. Creación Inédita para la Investigación. Octubre de (2019)

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

Naturaleza y Tipo de la Investigación

La ciencia exige que la comunidad, divulgue conocimientos validos cuya comprobación permita que las necesidades del mundo sean resultas, en un marco de verdad y rigor, por ello en la gerencia al igual que en otras disciplinas se aplica el método científico, para lograr que sus resultados puedan ser generalizables a otras situaciones y latitudes. Por tal motivo la investigación denominada Factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles del Síndrome de Burnout encontrados en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal Estado Táchira, de acuerdo con los objetivos establecidos y el método, asumirá bajo la naturaleza cuantitativa.

Desde luego, el enfoque cuantitativo se encarga de utilizar el método científico para operacionalizar las variables que serán sometidas a estudio, permitiendo su organización lógica a través de los indicadores que se desprenden de las bases teóricas revisadas en el capítulo II, todos estos procesos metodológicos, permiten procesar los datos numéricos obtenidos en el cuestionario, para lo cual se recurre a técnicas confiables de investigación cuyo análisis estadístico descriptivo, de respuesta a las interrogantes planteadas en el estudio. Sobre esta naturaleza de investigación, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2015), sostiene que el enfoque cuantitativo:

Admite la posibilidad de aplicar a las ciencias sociales el método de investigación de las ciencias Físico- Naturales. Concibe el objeto de estudio como “externo” en un intento de lograr la máxima objetividad. Su concepción de la realidad social, coincide con la perspectiva positivista. Es una investigación normativa, cuyo objetivo está en conseguir leyes generales referidas al grupo.es una investigación nomotética... Se suelen aplicar *tests*, pruebas objetivas, y otros instrumentos de medidas sistemáticas. Es característica relevante la aplicación de la estadística en el análisis de los datos (p.46).

Se justifica la selección del enfoque cuantitativo, debido a que se diagnosticó de manera veraz y objetiva el nivel de presencia de las dimensiones del Síndrome de “*Burnout*” del personal de atención al público del sector de Panaderías del Municipio San Cristóbal, estado Táchira Venezuela, así mismo identifica los factores de riesgo psicosociales, socio demográficos y laborales existentes en el entorno laboral del personal de atención al público del sector de Panaderías del Municipio San Cristóbal, estado Táchira Venezuela, de modo que la investigación es sistemática y dado que sus instrumentos fueron validados, los resultados permiten generar aportes confiables para caracterizar el problema desde una visión gerencial compleja. Se recurre al empleo de la estadística descriptiva con el objeto de alcanzar los objetivos propuestos, y plasmar en tablas los resultados de la investigación.

También, conviene acotar que, la temática se ubica dentro del paradigma cuantitativo tal como lo sostiene Hernández, Fernández y Baptista (2014), porque básicamente “...usa recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.5). Es importante destacar que en la presente investigación se recolectarán datos cuantitativos en función de la operacionalización de la variable de estudio, sus dimensiones e indicadores.

Sea cual sea la naturaleza seleccionada, es importante destacar que la tarea del investigador es totalizadora y unitaria, desde esta perspectiva en cada investigación existe una continuidad, profundidad y coherencia entre los principios epistemológicos

que se aplican, los instrumentos y los resultados de ese proceso de producción de conocimientos, por ello se apoya en distintos métodos de investigación que permiten desarrollar a plenitud la importancia del tema de estudio.

Respecto al nivel, la investigación es de carácter descriptiva debido a que se realizó el ordenamiento de la información de los resultados de acuerdo con las variables y analítica por lo que se requiere un análisis comparativo de las variables entre grupos además del establecimiento de hipótesis por tanto, en el estudio se describe de modo detallado aspectos inherentes a las características de la organización, la realización de la tarea, el alto riesgo psicosocial y “*Burnout*”, de modo que ello constituye una de las razones que justifican la selección del referido nivel de conocimiento. En atención a lo indicado autores como Tamayo y Tamayo (2004), afirman la investigación descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, cómo se conducen o funcionan en presente (p.35)

Como se desprende, los trabajos que se ubican en el nivel descriptivo centran su atención en la manera cómo suceden los hechos en una realidad particular cuyo fin esencial consiste en trabajar las realidades que caracterizan a los hechos de la naturaleza, y su característica fundamental es la de presentar una explicación correcta. Entonces, la realidad será analizada mediante las variables que serán los elementos cuyo comportamiento dinámico en el contexto permitirán apoyarse en razonamientos sistemáticos que dejen al descubierto su estructura.

Diseño de la Investigación

Tal como lo afirma Grajales (2004), los estudios correlacionales pretenden medir el grado de relación y la manera en cómo interactúan dos o más variables entre sí. Adicionalmente, la investigación tomará un diseño de campo, permitiendo realizar la recolección de la información directamente en la empresa de atención al cliente, lugar donde se encuentra la población de estudio y se aplicaron los instrumentos a la muestra de personal de atención al público seleccionada.

El término “diseño” se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea, de esta manera lo asevera Hernández, Fernández y Baptista. (2004). Igualmente lo señala Arias (2006), el diseño de investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar alguna variable alguna.”

Tomando en cuenta el problema de la investigación que se ha planteado, el diseño de la misma corresponde a un Diseño No Experimental, dado que se pretende recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, tal como lo asevera Hernández, Fernández y Baptista, (2004), siendo de ésta forma la investigación transaccional o transversal ya que no busca hacerlo en varias etapas a lo largo del tiempo y es no experimental o ex-post-facto debido a que resulta imposible manipular variables o condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, específicamente se trata de un Diseño Transaccional Descriptivo.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), los diseños transaccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variable, o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación.

Población

Según Tamayo y Tamayo (2004), se define como la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen una característica en común, la cual se estudia o da origen a los datos de investigación.

Para el caso de la investigación al ser un estudio comparativo se hizo necesaria la selección de las empresas facilitadoras de la información. En tal sentido se seleccionó 4 empresas dentro del sector Panaderías a fin de realizar los análisis comparativos, a su vez se analizaron como unidad de estudio todos los trabajadores que desarrollaran actividades de atención al público (el cual corresponde al objetivo de la investigación) en la empresa respectiva, para tener una población finita con la que se contó para realizar la investigación.

Al momento de seleccionar las empresas se tomó en cuenta los siguientes criterios, los cuales fueron tomados de acuerdo a su naturaleza con el objetivo intencional del análisis del comportamiento de empresas con estas características, los mismos fueron:

Criterios de Inclusión

- a) Panaderías que aceptasen la participación en el estudio
- b) Panaderías ubicadas en el casco de la ciudad de San Cristóbal.
- c) Panaderías con nóminas mayores a 12 trabajadores y con un número mayor a tres trabajadores en expendio o atención al público
- d) Panaderías con volúmenes de clientes, es decir, con alto tráfico de usuarios.
- e) Panaderías ubicadas dentro del Municipio San Cristóbal, con los anteriores criterios de inclusión y cuyo sitio de establecimiento fuera estratégico geográficamente.

Criterios de Exclusión

- a) Panaderías con bajo volumen de usuarios
- b) Panaderías con N° pequeño de trabajadores

Población: Todos los trabajadores de las empresas seleccionadas que laboren en el área de atención al público.

Población = 36 Sujetos trabajadores de las panaderías seleccionadas del área de Atención al Público o Expendio.

Tabla 3 Distribución de trabajadores por empresa

Panadería	Total de empleados	Cantidad de empleados en Atención al Público
Panadería Los Carvalhos, c.a.	16	9
Panadería Mis 4 Angelitos	13	6*
Panadería Ta Bom Pan Las Acacias	15	9
Panadería Ta Bom Pan Paramillo	20	12
Total de Población		36

*Una trabajadora no quiso participar en la investigación

Fuente: Otorgada por los empresarios a la investigadora para efectos del estudio (2019)

Muestra Censal

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población con respecto a ser un número manejable de unidades para el estudio. En este sentido Ramírez (1997) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de

investigación son consideradas como muestra. Al respecto, López (1999) la define como aquella porción que representa a toda la población, es decir, es toda la población a investigar. (p. 123). Al analizar el estudio se toma una muestra censal, correspondiente a valorar a todos los sujetos que se encuentran laborando en Atención al Público de cada empresa, debido a que son estos trabajadores los que frecuentemente atienden volúmenes altos de clientes, y por ende los predispuestos a sufrir del Síndrome de Desgaste Profesional.

Con un total de 36 sujetos seleccionados como Población para la investigación, el objeto de estudio se centró en los trabajadores que cumplieren con los criterios para la investigación, por ello, se hizo necesario para el caso del personal de trabajo un criterio de inclusión y exclusión el cual fue la aceptación o no del "Consentimiento Informado" adjunto a los instrumentos a aplicar, en este caso sólo una trabajadora no aceptó y se excluyó del estudio. Por lo que la población quedó delimitada por 35 unidades para el estudio.

La muestra censal estuvo delimitada por todos aquellos individuos que de forma cordial aceptaron el consentimiento informado.

Tabla 4 Población Objeto de Estudio

Población	%	Aceptaron	Muestra %
36	100	35	97

Fuente: Lizcano (2019)

Sistema de Variables

Variable Dependiente

Síndrome de "Burnout"

Definición Conceptual: Síndrome psicológico debido a un estresor interpersonal, que ocurre dentro del contexto laboral, caracterizado por presentar síntomas de agotamiento o

fatiga, con sentimientos de cinismo hacia las personas que atiende y una sensación de ineffectividad y carencia de logros (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001)

Variables Independientes

Factores de Riesgo Psicosociales

Definición Conceptual: Son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración. (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS21))

Factores Socio Demográficos

Referidos a otorgar información, los factores sociodemográficos describen la situación encontrada por aspectos relevantes para la investigación.

Factores Laborales

Correspondientes a ser los descriptores de la situación laboral presentada en un tiempo único dentro de la población sujeta de estudio.

Hipótesis de la Investigación

Nula

Ho: Los factores sociodemográficos, laborales y psicosociales de riesgo típicos de organizaciones denominadas panaderías, NO presentan asociación sobre el nivel de presencia del Síndrome de “*Burnout*”.

Alternativa

H1: Los factores sociodemográficos, laborales y psicosociales de riesgo típicos de organizaciones denominadas panaderías, presentan asociación sobre el nivel de presencia del Síndrome de “*Burnout*”.

www.bdigital.ula.ve

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta etapa de la investigación se dan a conocer las diversas técnicas para darle algún significado a los datos ya recolectados dentro del presente estudio, fue de gran importancia y necesidad introducir una serie de operaciones en el ciclo de análisis e interpretación de los resultados con el fin de organizarlos y emprender las respuestas a los objetivos propuestos en la investigación, tomando en cuenta los conocimientos que se disponen con respecto al problema objeto de estudio.

Analizar significa descomponer un todo en sus partes constitutivas con la finalidad de un exhaustivo examen y, para llevar a cabo una investigación es necesario establecer de forma clara cuales son los métodos mediante los cuales se obtendrá información, así como los instrumentos que sirven de apoyo para tal fin Según Hernández, Fernández y Baptista (2004) indican que en efecto: “ las técnicas de recolección de datos, constituyen los medios naturales a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la

investigación”(p.53), la recaudación de los datos se inclina en la generalidad de las veces al tipo de investigación y al problema que se plantea, para ello, puede efectuarse la observación, la entrevista, el cuestionario o encuestas para este caso, la información será recolectada a través de las técnica de la encuesta.

Respecto a la encuesta, merece destacar que es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones personales interesan a la investigadora, como también es un conjunto de preguntas normalizadas que van dirigidas a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. Por su parte, autores como Abascal y Grande (2011), exponen que la encuesta es:

una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantizan que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población. (p.14).

En consecuencia esta técnica estará destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesen a la investigadora, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos, tendentes a diagnosticar los factores de riesgo psicosociales existentes en el entorno laboral del de atención al público del sector de Panaderías del Municipio San Cristóbal, estado Táchira Venezuela.

En relación con los instrumentos Arias (2006), indica: “son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p.53). En este sentido, el instrumento de recolección de datos mediante el cual se aplicará la técnica de la encuesta se corresponderá con el cuestionario.

Entonces, para el desarrollo de la investigación se utilizaron tres instrumentos, los cuales permitieron nutrir el trabajo de campo, dos previamente elaborados y validados nacional e internacionalmente como lo fueron el Inventario para Síndrome

de Desgaste Profesional (SDP) D'Anello (2001), instrumento adecuado por D'Anello (2001) a la versión venezolana del MBIMaslasch "*Burnout*"Inventory, y el Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) para su uso en el estado Español, versión 2, 2015, así mismo se elaboró por parte de la investigadora el instrumento que recolectó la información concerniente a la condición socioeconómica y laboral de las unidades de estudio.

Para el momento de la aplicación de los instrumentos, una vez se obtuvo el acceso a los trabajadores por parte de los empleadores, se tuvo una entrevista con cada trabajador, en donde se les explicó el objetivo de la investigación, firmando el consentimiento informado se dio inicio al proceso y se les entregó un sobre manila cerrado que contenía el grupo de instrumentos de recolección de datos, el cual regresó en iguales condiciones, una vez que el trabajador realizó el llenado de los instrumentos, de manera de garantizar la confidencialidad de la investigación.

www.bdigital.ula.ve

Validez y Confiabilidad del Instrumento de recolección de datos

La validez y confiabilidad de los instrumentos empleados en el estudio, son otorgados por los autores de los cuestionarios y se presentan a continuación:

Inventario para Síndrome de Desgaste Profesional (SDP) D'Anello 2001:

El SDP evalúa las dimensiones de Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (DP) y Falta de Realización Personal (FRP). El instrumento está fundamentado en el Maslasch "*Burnout*"Inventory (MBI), elaborado por Maslasch y Jackson (1981), constituido por 22 ítems en forma de afirmación, sobre los sentimientos y actitudes del trabajador hacia su desempeño en su trabajo. Se valorará cada ítem del cuestionario con una escala Likert de 5 puntos en la que se señaló la frecuencia con la que ha experimentado la situación descrita en los ítems, mediante la siguiente escala de respuesta: 1) Nunca, 2) Algunas veces al año, 3) Algunas veces al

mes, 4) Algunas veces a la semana y 5) Diariamente.

El instrumento fue modificado por Moreno, Oliver y Aragonese (1991), para adaptarlo a la población española. Dicha versión fue revisada y adaptada a la de la Universidad de los Andes por D'Anello (2001), del Centro de Investigaciones Psicológicas de la Facultad de Medicina para ser utilizado en muestras venezolanas. Este instrumento ha sido utilizado por diferentes autores en sus investigaciones (Cabello y D'Anello 2004, Vargas 2007). En esta versión, la subescala de AE consta de 6 ítems y valora la vivencia de estar exhausto en el ámbito emocional por las demandas del trabajo.

La subescala de D integrada por 8 ítems, mide respuestas impersonales hacia los pacientes o clientes. La subescala de RP se compone de 8 ítems y mide los sentimientos de competencia y consecución de logros en el trabajo. Las tres subescalas muestran una buena consistencia interna determinada mediante el índice Alfa de Cronbach (AE= 0,74; DP= 0,75; RP= 0,66). Como indicadores de validez, D'Anello reporta los siguientes: AE y D correlacionan negativa y significativamente con satisfacción con la vida (-0,23 y -0,52, respectivamente) y con ajuste psicológico (-0,30 y -0,35, respectivamente); RP correlaciona positiva y significativamente con Motivación al logro (0,23) y con resiliencia (0,43).

Clave de Corrección Síndrome de Desgaste Profesional

SDP (Burnout-22 ítems) Version D'Anello, 2001

Agotamiento Emocional (AE): 1, 2, 3, 7, 8, 14 = 6 ítems

Despersonalización (D): 5, 6, 10, 11, 15, 16, 20, 22 = 8 ítems

Falta de Realización Profesional: (FRP) 4, 9, 12, 13, 17, 18, 19, 21 = 8 ítems

Aplicando la siguiente conversión:

5 1

4 2

3	3
2	4
1	5

Se sumaron los respectivos ítems de cada dimensión, para AE, D, FRP, luego se obtiene el puntaje total sumando los 3 sub puntajes. Para la utilización del baremo debe transformar los puntajes absolutos en puntajes escalares. Para ello se divide el puntaje total entre el número de ítems, por ejemplo si obtuvo 32 puntos debe dividirlo entre 22 obteniéndose un puntaje escalar de 1,45, es decir $SDP = 1,45$ dando como resultado “sin presencia del SDP “.Para las sub escalas de AE, D, FRP el baremo es el mismo. Por Ejemplo, si obtiene un puntaje de 24 en AE, se divide entre 6 resultando un puntaje escalar de 4, por tanto cae en la categoría ”presencia de síntomas clínicos de Agotamiento emocional (citado por Sánchez, 2012)

www.bdigital.ula.ve

Tabla 5 Baremo de Interpretación de Inventario (SDP) D'Anello 2001

Intervalo	Categoría	Nivel
<1,80	Sin presencia del SDP	
1,80 – 2,60	Algunos síntomas del SDP	Nivel bajo
2,60 -3.40	Presencia de síntomas clínicos	Nivel medio
>3.40	Síntomas clínicos del SDP	Nivel alto

Nota: D'anello,(2001)

Propiedades Psicométricas del Cuestionario

El instrumento está basado en el Maslach “*Burnout*”Inventory (MBI), y fue modificado por Moreno, Oliver y Aragonese (1991), para adaptarlo a la población española. Dicha versión fue revisada y adaptada por D'Anello (2001), del Centro de

Investigaciones Psicológicas de la Facultad de Medicina de la Universidad de los Andes para ser utilizado en muestras venezolanas. En esta versión, la sub escala de Agotamiento Emocional consta de 6 ítems y valora la vivencia de estar exhausto en el ámbito emocional por las demandas del trabajo. La sub escala de Despersonalización integrada por 8 ítems, mide las respuestas impersonales hacia los pacientes o clientes. La sub escala de Falta de Realización Personal se compone de 8 ítems y mide la disminución de los sentimientos de competencia y consecución de logros en el trabajo.

Adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) para su uso en el estado Español, versión 2, 2015

Versión corta del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo Ista 21, que es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. Los mismos son: Exigencias Psicológicas. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo. Inseguridad. Apoyo social y calidad de liderazgo. Doble presencia. Estima. Cada uno de estos grupos, recibe el nombre de dimensión psicosocial, para efectos del estudio se utilizó la versión corta del presente instrumento, el cual analizó cinco dimensiones que resumieron los seis apartados anteriores, de acuerdo con el resultado de la aplicación de este instrumento, los puntajes se separan en terciles, para cada una de las dimensiones y sub-dimensiones. Esto permitió clasificar en los rangos “bajo”, “medio” y “alto” la exposición a cada uno de los factores de riesgo psicosocial evaluados por este instrumento. Esta clasificación se presenta en la tabla 5:

Tabla 6 Baremo de Interpretación de resultados del Instrumento Versión breve CoPsoQ

Dimensiones Psicosociales	Puntaje población de referencia		
	Bajo	Medio	Alto
Exigencias Psicológicas	De 0 a 8	De 9 a 11	De 12 a 20
Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo	De 0 a 5	De 6 a 8	De 9 a 20
Apoyo Social en Empresa	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 20
Compensaciones	De 0 a 2	De 3 a 5	De 6 a 12
Doble Presencia	De 0 a 1	De 2 a 3	De 4 a 8

Fuente: Instituto de Seguridad Laboral Español (ISTAS21)

www.bdigital.ula.ve

Cuestionario Socio Económico y Laboral

Contiene una serie de preguntas abiertas y cerradas las cuales expresaran la situación actual del trabajador o trabajadora y que permitió la caracterización y diagnóstico descriptivo de la muestra seleccionada en sus variables sociodemográficas.

Procedimiento para la recolección de los Datos

El procedimiento se inició seleccionando las unidades de estudio las cuales se encuentran dentro del área laboral sector Panaderías, las empresas seleccionadas fueron (4) cuatro, dentro del Municipio San Cristóbal. El estudio se llevó a cabo durante el mes de Abril del 2019, de acuerdo a criterios previamente diseñados convencionalmente por el investigador de ubicación, accesibilidad de la información, puesto que el estudio se centra en tres instrumentos que recogen información valiosa

pero de igual forma susceptible a los empleadores debido a que en el sector comerciante existe alto hermetismo en el suministro de información de sus trabajadores puesto a la situación de crisis social y económica que vive el gremio.

Para llevar a cabo la investigación se hizo necesaria la entrega de oficio y posterior entrevista con los propietarios o en su defecto los encargados de las empresas del ramo de Panaderías, de manera de explicar el objetivo del estudio e indagar cuales empresarios estarían de acuerdo en participar en él. Las empresas participantes fueron Panadería y Pastelería Los Carvalhos, c.a. (Empresa Familiar), Panadería y Pastelería Mis 4 Angelitos (Empresa Familiar), Panadería Ta Bom Pan Las Acacias (Empresa Tradicional) y Panadería Ta Bom Pan Paramillo (Empresa Tradicional), todas ubicadas en el Municipio San Cristóbal del estado Táchira.

Luego de obtener la autorización se procedió a obtener la información preliminar, concerniente al levantamiento de la estructura de la aplicación de los instrumentos, como lo fueron: Número de trabajadores, número de trabajadores en atención al público y fecha de disponibilidad para la aplicación de los instrumentos (esto debido a la complejidad de sus tareas, las cuales no fueron interferidas en ningún momento por la aplicación de los instrumentos).

Posteriormente, se dio inicio a la aplicación de los instrumentos, en la cual se utilizó distintas estrategias para la información a los trabajadores, debido a que cada empresa tiene turnos de trabajo distintos y métodos de trabajo distintos, por lo que el acople fue fundamental para el éxito de la investigación.

Para el inicio del proceso de aplicación de los instrumentos, se conversó previamente con los trabajadores, en la cual se les entrego el Anexo 3, referido al

Consentimiento Informado, que cada trabajador le correspondió firmar. Una vez aceptadas las condiciones propias de cada empresa y sus trabajadores se procedió a la entrega de los instrumentos en sobre manila a cada trabajador seleccionado para el estudio referidos a los Anexos 1, 2 y 4, al cual se les otorgaba las instrucciones de llenado y se les otorgó un tiempo establecido para el llenado de los instrumentos.

Recopilada esta información se codificaron los instrumentos por trabajador de manera de conservar los datos originales, y la misma se fue vaciando en el paquete estadístico SPSS, versión 19, aplicando el tratamiento respectivo a la data, recodificación y asignación de variables.

Análisis de los Resultados

Partiendo del contexto del estudio y sabiendo que la estadística es una ciencia que nos permite describir los resultados de una investigación, se procedió a alimentar la data en el paquete estadístico, analizándose la base de datos mediante el estudio descriptivo con el fin de conocer las frecuencias y porcentajes del comportamiento de las variables intervinientes de forma individual, para de esta manera pasar al análisis inferencial con el objeto de explicar el comportamiento de las asociaciones de las variables SDP (Síndrome desgaste profesional) y los factores tanto sociodemográficos, laborales y psicosociales en los trabajadores de atención al público de las panaderías Los Carvalhos, c.a., Mis 4 Angelitos c.a, Ta Bom Pan Las Acacias c.a. y Ta Bom Pan Paramillo c.a. ubicadas en San Cristóbal, estado Táchira-Venezuela.

CAPÍTULO IV

Análisis e Interpretación de Resultados

Una vez los datos se han codificado, transferidos a una matriz, se procedió a realizar el análisis de los datos. El presente capítulo comprende la exposición de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los trabajadores de atención al público de las panaderías Los Carvalhos, c.a., Mis 4 Angelitos, Ta Bom Pan Las Acacias, c.a. y Ta Bom Pan Paramillo, c.a., tal como lo refieren Hernández, Fernández y Baptista (2004) el análisis de los resultados depende de 3 factores: el nivel de medición de las variables, la manera como se haya formulado la hipótesis y el interés del investigador.

Por tanto, en la investigación aquí señalada, se llevó a cabo la toma de decisiones de manera de conocer la prueba estadística que se acoplara de mejor manera para permitir un resultado aplicable al estudio, y que sirva como base de varios procedimientos de inferencia estadística, obteniendo así los análisis correspondientes. Se desarrolló sobre la data en estudio análisis descriptivo para las variables independientes (Factores Psicosociales, Factores Sociodemográficos y Factores laborales) de manera de conocer sus frecuencias y distribución porcentual. Se describen los datos, se obtienen las tablas de frecuencia y se otorgan los resultados.

Posteriormente se llevó a cabo un análisis inferencial a fin indagar y profundizar, en el comportamiento de la variable dependiente (SDP Síndrome de Desgaste Profesional), complementando la estadística descriptiva de las variables en estudio.

Para el análisis inferencial se hizo necesario la elaboración de tablas de contingencia y el estadístico χ^2 como prueba no paramétrica. Tal como lo definen Hernández, Fernández y Baptista (2004), la χ^2 es una prueba estadística que permite

evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas. Se calcula por medio de una tabla de contingencia que es un cuadro de dos dimensiones.

La χ^2 es una prueba que permite que parte del supuesto de “no relación entre variables”, sea cierto o no; para este caso se procedió a evaluar si la hipótesis de la investigación corresponde a ser aceptada o rechazada o si existe asociación o independencia entre dos variables cualitativas con un cierto grado de significancia.

Apoyada la investigación en el paquete estadístico SPSS versión 19, se realizó la codificación de los datos y su vaciado, organizando la información en tablas de frecuencia y porcentajes de cada una de las dimensiones de las variables en estudio, las cuales permitieron analizar a través de la prueba estadística Chi cuadrada χ^2 , los aspectos más destacados de los sujetos de estudio.

Para la interpretación de los resultados el estudio se basó en los baremos correspondientes a cada instrumento utilizado, específicamente el SDP, Versión D’Anello 2001 y el CopSoQ de ISTAS21 así como la organización de los datos obtenidos por el instrumento sociodemográfico. Una vez interpretados sus resultados internamente se procedió a codificar las variables para su procesamiento, otorgando la siguiente información:

Los datos se encuentran analizados desde el punto de vista de las variables: sociodemográfica, cuantitativa y comparativa.

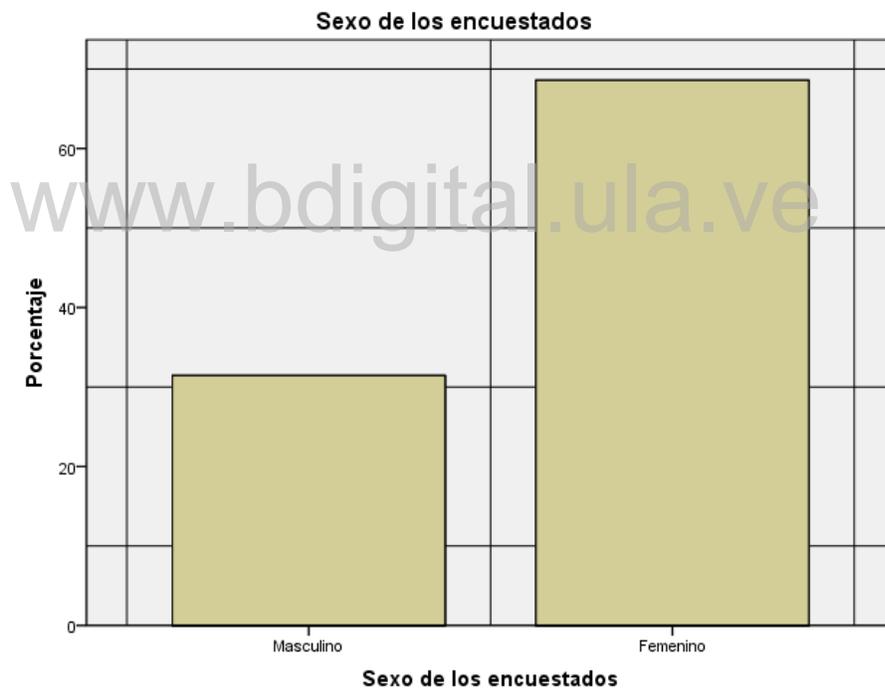
Variables Sociodemográficas

En el estudio participaron en total 35 sujetos provenientes de 4 Panaderías de la ciudad de San Cristóbal estado Táchira, que optaron por participar en la investigación. Las panaderías participantes seleccionadas bajo los criterios de inclusión y exclusión, mencionados en capítulos anteriores, otorgaron las unidades de estudio, durante el período de tiempo asignado.

Tabla 7 Distribución de frecuencias de la variable “sexo de los encuestados”

Sexo de los encuestados				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	24	68,6	68,6	68,6
Masculino	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Gráfico 1. Distribución porcentual de la variable “Sexo”



Fuente: Propia Septiembre 2019

De acuerdo a los resultados de la población encuestada y tabulando las respuestas estadísticamente, se obtiene los siguientes resultados:

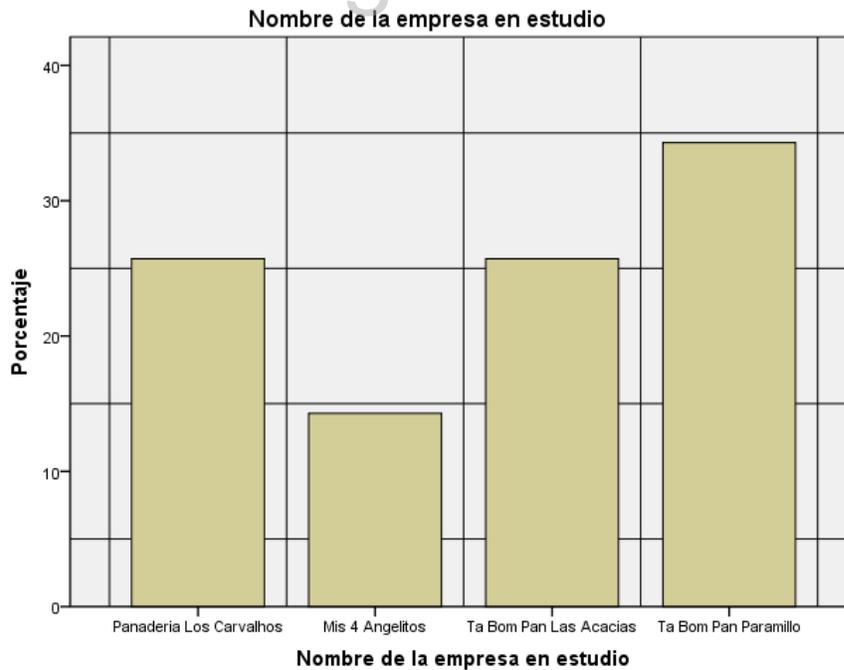
El 68.6% de la muestra censal corresponde al sexo femenino, y el 31.4% al sexo masculino. Evidenciándose que existe mayor presencia de mujeres laborando en

el ramo de panaderías que los hombres, de esta manera lo muestra la tabla 7, con la distribución de frecuencia y el gráfico N° 1 con su representación gráfica.

Tabla 8 Distribución de frecuencia de los encuestados por empresa

Nombre de la Empresa en estudio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Panadería Los Carvalho	9	25,7	25,7	25,7
Mis 4 Angelitos	5	14,3	14,3	40,0
Ta Bom Pan Las Acacias	9	25,7	25,7	65,7
Ta Bom Pan Paramillo	12	34,3	34,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Gráfico 2. Distribución porcentual de las empresas en estudio



Fuente: Propia Septiembre 2019

Según las observaciones que efectuaron y luego de tabular estadísticamente el instrumento arrojó los siguientes resultados:

La variable “Empresa” objeto del cual se origina la información de dicha investigación, se encuentra que el 34,3% de los encuestados proviene de la Panadería Ta Bom Pan Paramillo, le sigue la Panadería Ta Bom Pan Las Acacias con un 25,7% de los sujetos encuestados, 25,7% por parte de la Panadería Los Carvalhos y un 14,3% proveniente de la Panadería Mis Cuatro Angelitos. Así lo refleja la tabla 8 de la distribución de frecuencia por empresa y el gráfico N° 2 de la representación gráfica.

Siendo el mayor porcentaje encontrado la Panadería Ta Bom Pan Paramillo, la cual maneja un volumen mayor de trabajadores.

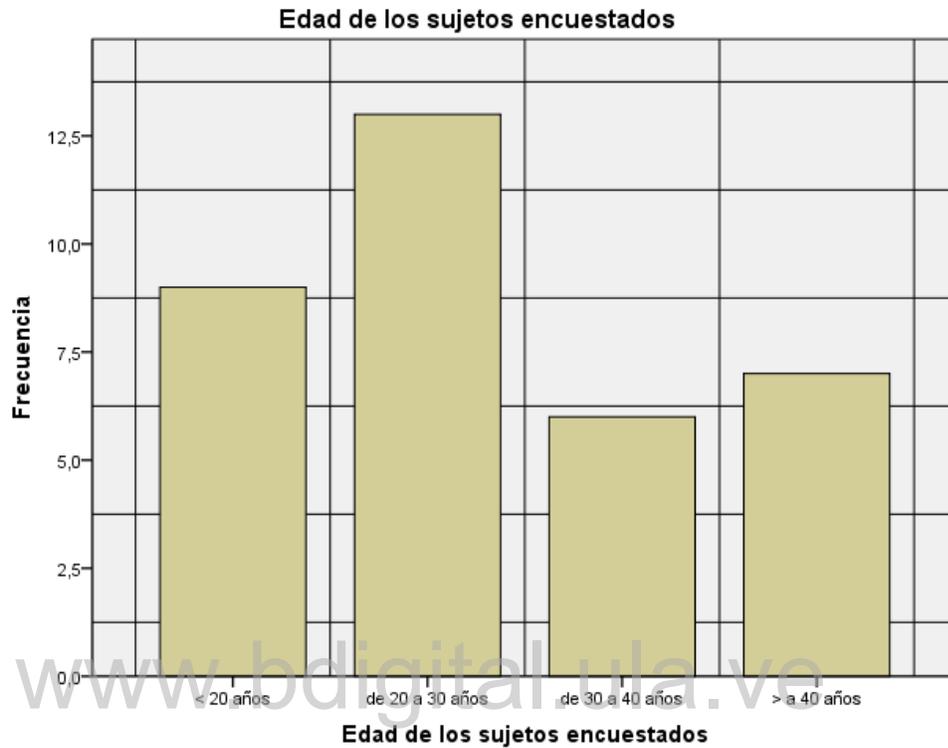
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la variable “Edad”

www.bdigital.ula.ve

Edad de los Sujetos Encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
< 20 años	9	25,7	25,7	25,7
de 20 a 30 años	13	37,1	37,1	62,9
de 30 a 40 años	6	17,1	17,1	80,0
> a 40 años	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Gráfico 3 Distribución porcentual de la variable “Edad”



Fuente: Propia Septiembre 2019

De acuerdo a los resultados de la población encuestada y tabulando las respuestas estadísticamente, se obtiene los siguientes resultados:

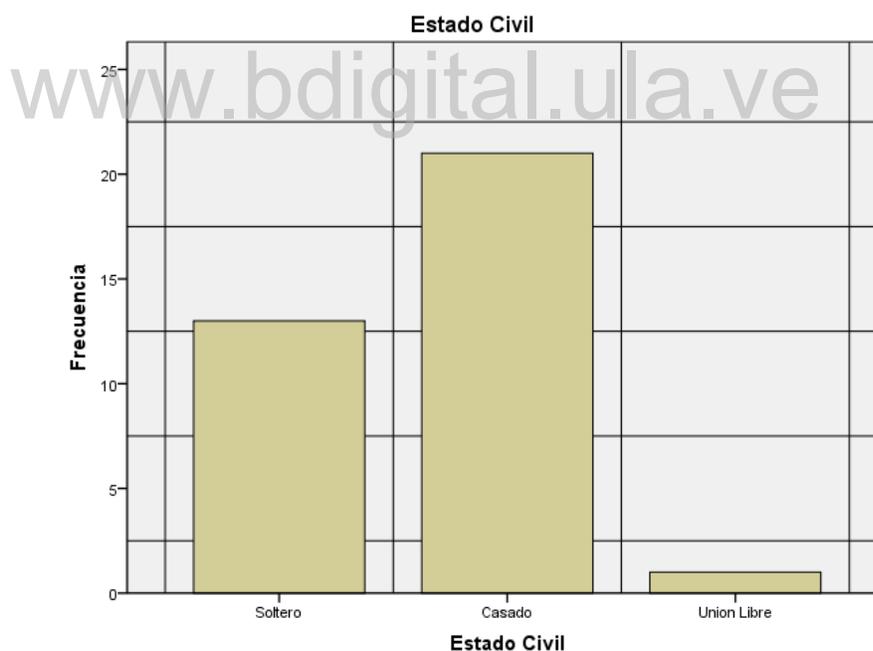
En cuanto al rango de edad se encontró que de la muestra encuestada el 37,1% de los sujetos en estudio pertenecen al rango de 20 a 30 años. El 25,7% de los encuestados se encuentran en el rango inferior a los 20 años de edad. Un 17,1% de los encuestados se encuentran en un rango entre 30 y 40 años, y un 20 % de los encuestados pertenece al rango de mayores de 40 años. De forma específica lo muestra la tabla 9 con su distribución de frecuencia y el gráfico N° 3 con su representación gráfica.

Lo anterior muestra el mayor porcentaje en el rango de edad lo posee entre 20-30 años, dentro de la población encuestada.

Tabla 10 Distribución de frecuencias de la variable “Estado civil”

Estado Civil				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	13	37,1	37,1	37,1
Casado	21	60,0	60,0	97,1
Unión Libre	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Gráfico 4 Distribución porcentual de la variable “Estado civil”



Fuente: Propia Septiembre 2019

Con respecto a la Tabla 10 y el Gráfico 4 nos expresan en frecuencia y porcentualmente la distribución de los sujetos encuestados con respecto a su Estado Civil. Con base a los resultados obtenidos se puede observar que el 60% de los

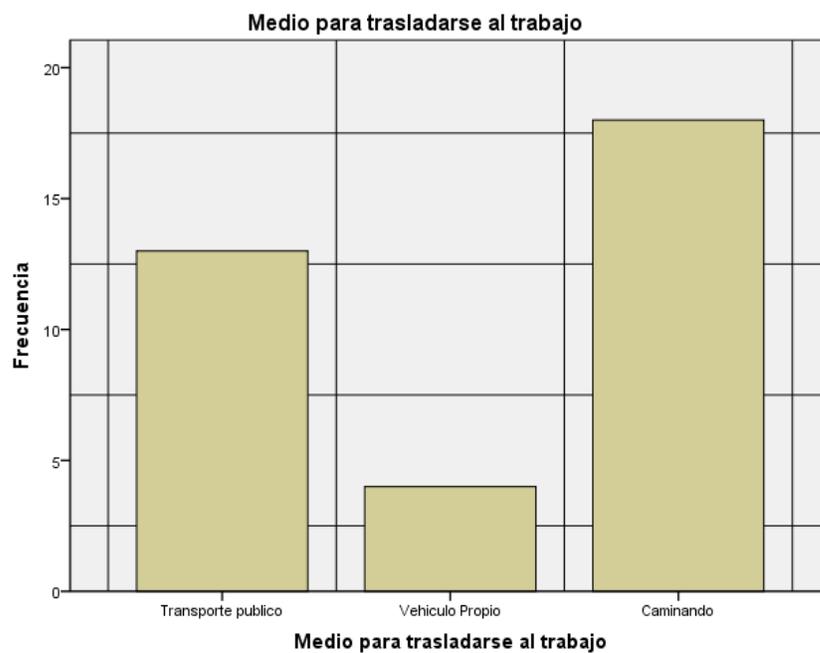
sujetos encuestados poseen un estado civil “casado”, 37,14% de estado civil “solteros” y un 2,86% de “Unión libre”.

Por lo que se evidencia que la mayor frecuencia de encuestados se encuentra en el estado civil casado.

Tabla 11 Distribución de frecuencia de la variable “Medio para trasladarse”

Medio para trasladarse al trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Transporte publico	13	37,1	37,1	37,1
Vehículo Propio	4	11,4	11,4	48,6
Caminando	18	51,4	51,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Gráfico 5 Distribución porcentual de la variable “Medio para trasladarse”



Fuente: Propia Septiembre 2019

Según las observaciones que efectuaron los trabajadores y luego de tabular estadísticamente en la Tabla 11 y Gráfico 5, el instrumento arrojó los siguientes resultados:

En relación a la variable Medio para Trasladarse, el mayor porcentaje lo encabeza la opción “caminando”, con un 51,43%, seguido del uso de “transporte público” con un 37,14% y por último con “Vehículo Propio” para un 11,43%.

Es importante señalar que en Venezuela (para la época del estudio) atravesaba una crisis de transporte público para la localidad, y se evidencia ciertamente que el mayor porcentaje de trabajadores asistía a su lugar de trabajo caminando.

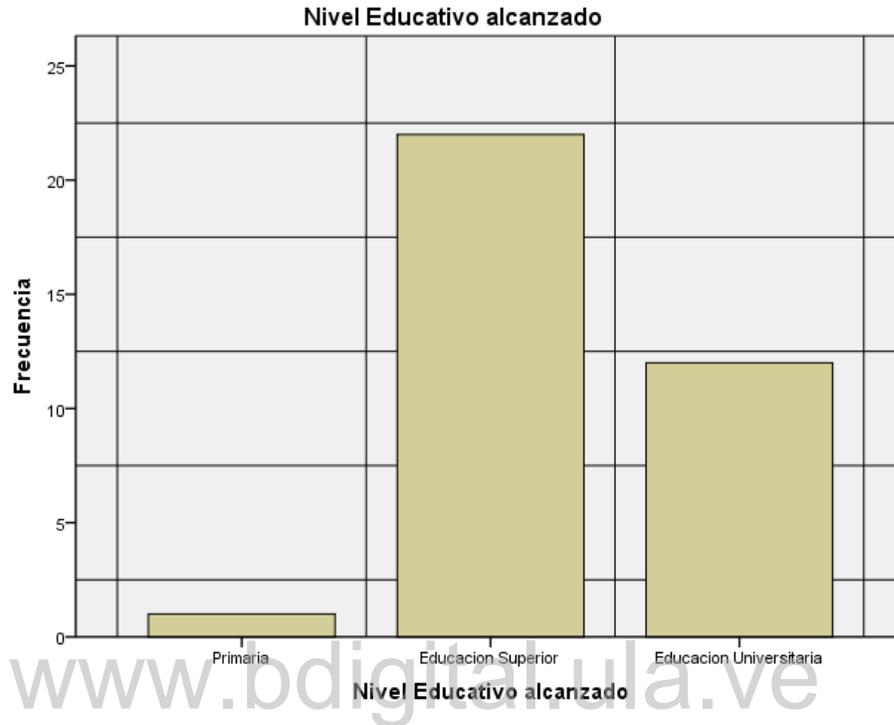
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la variable “Nivel educativo alcanzado”

www.bdigital.ula.ve

Nivel Educativo Alcanzado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	1	2,9	2,9	2,9
Educación Diversificada	22	62,9	62,9	65,7
Educación Universitaria	12	34,3	34,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Gráfico 6 Distribución porcentual de la variable “Nivel educativo”



Fuente: Propia Septiembre 2019

De acuerdo a los resultados de la población en estudio y tabulando las respuestas estadísticamente, se obtiene los siguientes resultados:

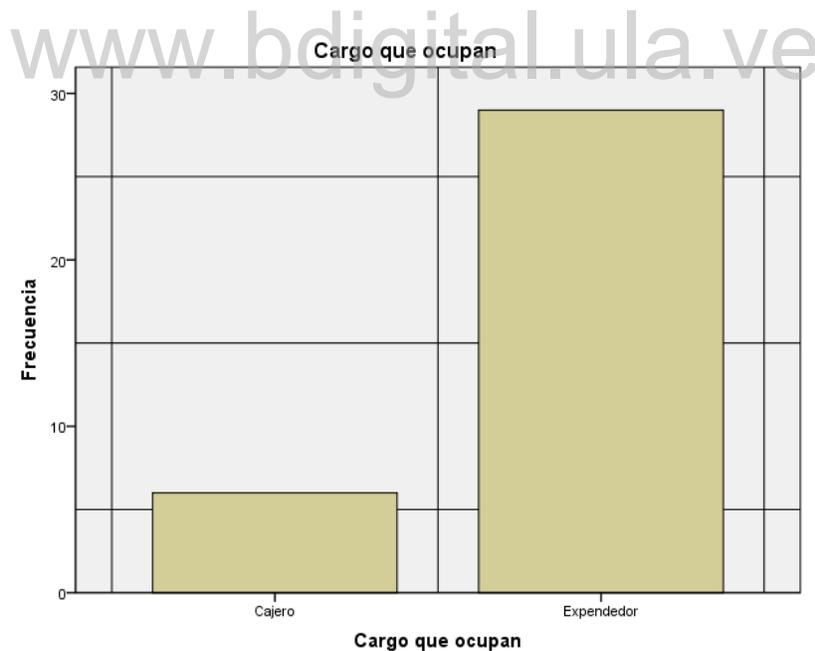
Se observa en el Gráfico N°6 y la Tabla 12 que los individuos respondieron, con base a lo consultado en el instrumento, que el Nivel Educación Diversificada se alza con un 62,86%. Mientras que el 34,29% poseen un Nivel Educativo Universitario, seguido por un porcentaje muy bajo 2,86% de sujetos que sólo realizaron estudios primarios.

Factores Laborales

Tabla 13 Distribución de frecuencia de la variable “Cargo”

		Cargo que ocupan			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Cajero	6	17,1	17,1	17,1
	Expendedor	29	82,9	82,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Gráfico 7 Distribución porcentual de la variable “Cargo que ocupa”



Fuente: Propia Septiembre 2019

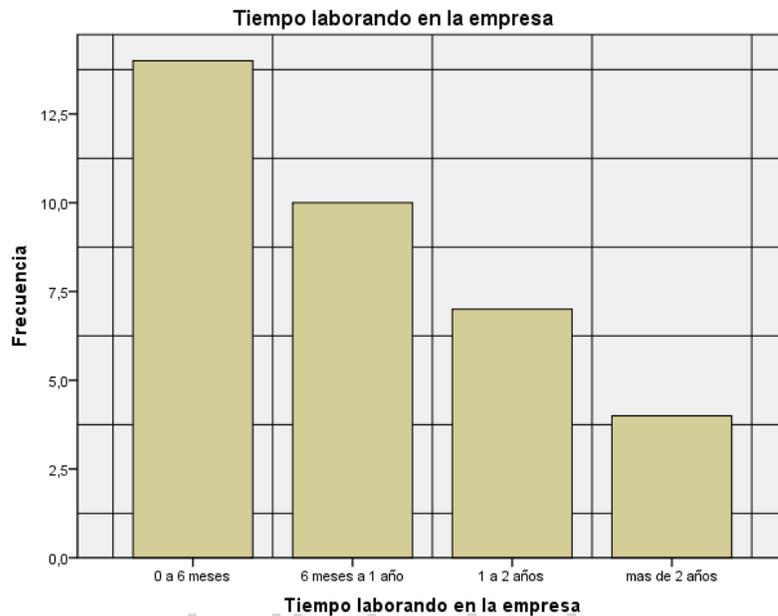
Con respecto a los Factores Laborales, la Tabla 13 y Gráfico 7, representan la frecuencia y porcentaje de los valores de la distribución de los sujetos encuestados

con respecto al cargo que ellos desempeñan dentro de la empresa. Con base a los resultados, la muestra censal se encuentra distribuida de la siguiente manera: 82,86% desarrollan labores con el cargo de expendedor y un 17,14% lo desarrollan desde el cargo de cajero.

Tabla 14 Distribución de frecuencia de la variable “Tiempo laborando en la empresa”

Tiempo Laborando en la Empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 a 6 meses	14	40,0	40,0	40,0
6 meses a 1 año	10	28,6	28,6	68,6
1 a 2 años	7	20,0	20,0	88,6
más de 2 años	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Gráfico 8 Distribución porcentual de la variable “Tiempo laborando en la empresa”



Fuente: Propia Septiembre 2019

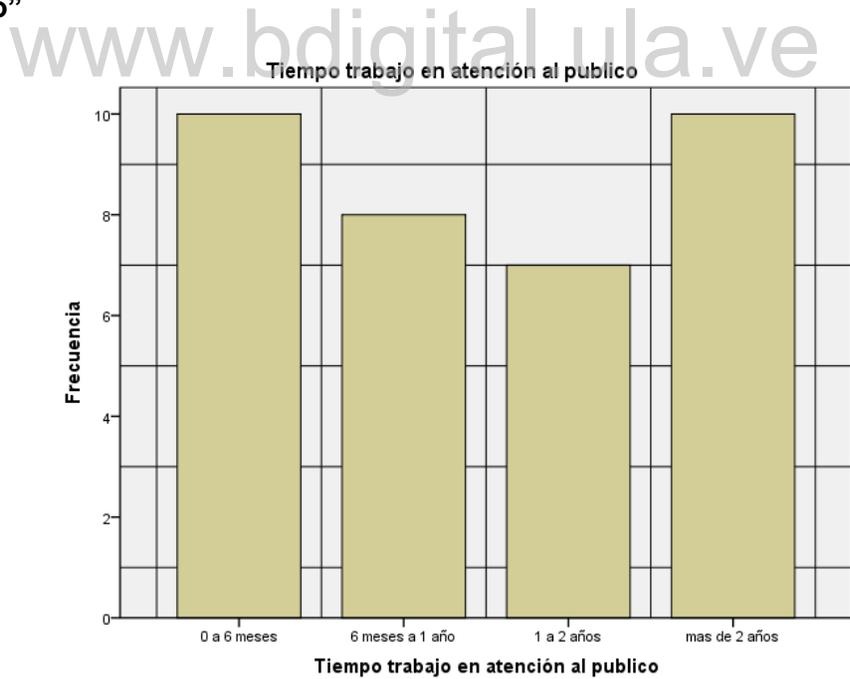
De acuerdo a los resultados obtenidos de la población encuestada y tabulando las respuestas estadísticamente, se obtiene los siguientes resultados:

La variable “Tiempo laborando dentro de la empresa”, en los resultados obtenidos, el 40% de los sujetos encuestados aseguran que el tiempo que llevan laborando en la empresa es menor a 6 meses, mientras que el 28,6% se encuentra en el intervalo de 6 meses a 1 año, seguido de un 20% de 1 a 2 años de antigüedad en la empresa, siendo un 11,4% el número de sujetos con mayor antigüedad dentro de la empresa, así se puede observar en la Tabla 14 y Gráfico 8, en la cual expresan la frecuencia y porcentaje de las distribuciones de los sujetos encuestados.

Tabla 15 Distribución de frecuencia de la variable “Tiempo de trabajo en atención al público”

Tiempo Trabajo en atención al publico				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 a 6 meses	10	28,6	28,6	28,6
6 meses a 1 año	8	22,9	22,9	51,4
1 a 2 años	7	20,0	20,0	71,4
más de 2 años	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Gráfico 9 Distribución porcentual de la variable “Tiempo trabajo en atención al público”



Fuente: Propia Septiembre 2019

La Tabla 15 y Gráfico 9 revelan los valores en frecuencia y porcentaje de los sujetos encuestados distribuidos de acuerdo Tiempo que llevan trabajando en

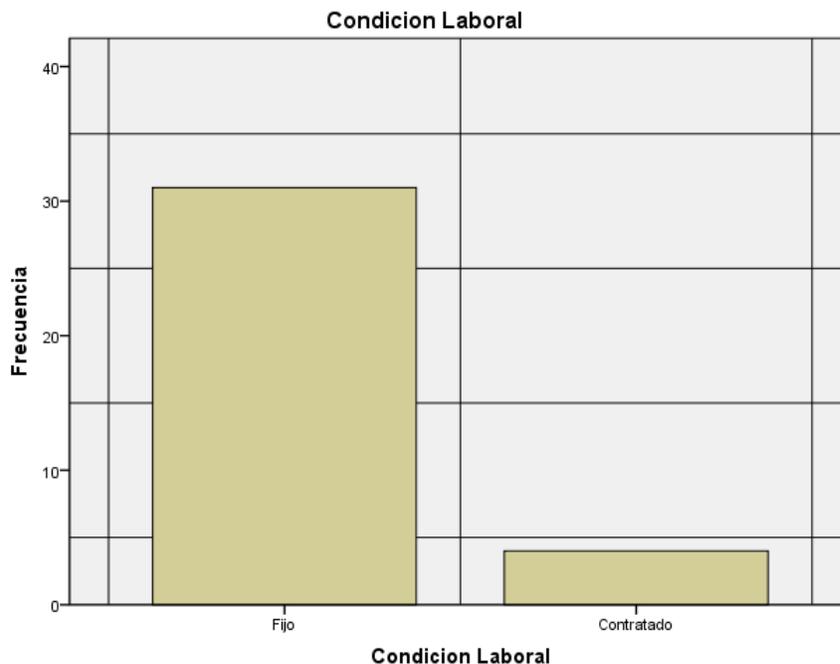
Atención al Público. Con base a la información obtenida de los sujetos encuestados, se puede observar que el 28,6% de los sujetos encuestados poseen una antigüedad en el tipo de servicio menor a los 6 meses, 22,9% de 6 meses a 1 año, seguido por 20% de 1 a 2 años y un 28,6% más de 2 años laborando en el servicio de atención al público.

Tabla 16 Distribución de frecuencia de la Variable “Condición Laboral”

Condición Laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fijo	31	88,6	88,6	88,6
Contratado	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

www.bdigital.ula.ve

Gráfico 10 Distribución porcentual de la variable “Condición Laboral”



Fuente: Propia Septiembre 2019

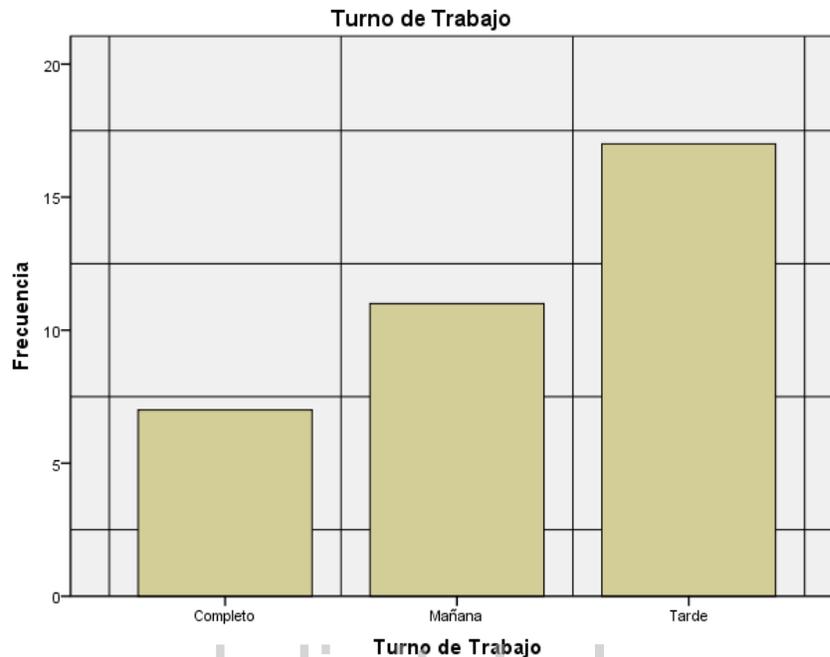
De acuerdo a los resultados obtenidos de la población encuestada y tabulando las respuestas estadísticamente, se obtiene los siguientes resultados:

La Tabla 16 y Gráfico 10 nos muestra los valores en frecuencia y porcentaje de los sujetos encuestados distribuidos por la Condición Laboral que cada uno de ellos posee dentro de la empresa. El 88,6% de los sujetos encuestados poseen contratos denominados *Fijos* dentro de las empresas analizadas, mientras que un 11,43% poseen contratos determinados.

Tabla 17 Distribución de frecuencia de la variable “Turno de trabajo”

Turno de Trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Completo	7	20,0	20,0	20,0
Mañana	11	31,4	31,4	51,4
Tarde	17	48,6	48,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Gráfico 11 Distribución porcentual de la variable “Turno de trabajo”



Fuente: Propia Septiembre 2019

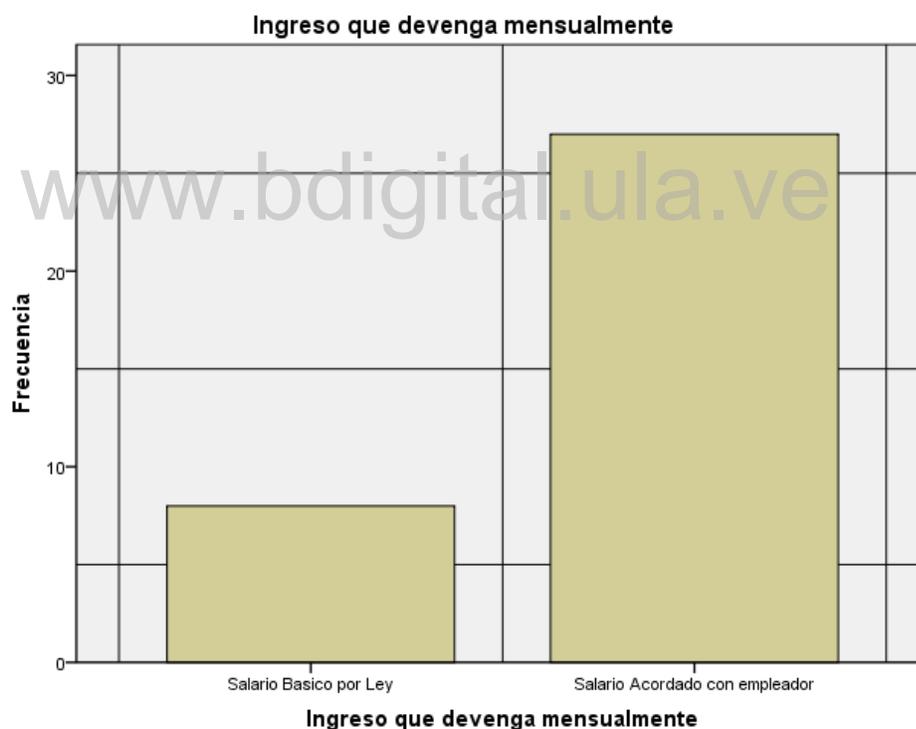
Las frecuencias y porcentajes de las distribuciones de los sujetos de acuerdo al Turno de Trabajo que cada uno desarrolla se pueden apreciar en la Tabla 17 y Gráfico 11.

Con base a los resultados obtenidos se puede observar que de la muestra analizada el 48,57% laboran por la tarde, el 31,43% labora en el turno de la mañana y el 20% labora en turno completo.

Tabla 18 Distribución de frecuencia de la variable “Ingreso mensual”

Ingreso que Devenga Mensualmente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Salario Básico por Ley	8	22,9	22,9	22,9
Salario Acordado con empleador	27	77,1	77,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Gráfico 12 Distribución porcentual de la variable “Ingreso mensual”



Fuente: Propia Septiembre 2019

La Tabla 18 y Gráfico 12 nos expresa las frecuencias y porcentajes de los valores encontrados de los sujetos con respecto al Ingreso que devengan mensualmente. Según los datos obtenidos de la muestra seleccionada el 77,14% de los trabajadores encuestados posee

acuerdos con el empleador en cuanto al salario que devenga y el 22,86% de los encuestados posee salario básico.

Para la fecha del estudio Venezuela atravesaba un proceso de establecimiento de salario bastante complejo, debido a que los trabajadores reclamaban un aumento de salario por parte del gobierno nacional lo cual era insuficiente, más sin embargo los empresarios comenzaron a tarifar a sus trabajadores con bonos complementarios que permitiesen evitar las renunciaciones masivas. Por lo que las cifras anteriormente señaladas evidencian los acuerdos entre patrono – trabajador en cuanto a salario, para la época.

Análisis Estadístico Inferencial

Individuos con SDP: Correspondiente a obtener una valoración en su puntuación mayor a 1.8.

A continuación se observa el análisis descriptivo con respecto a las dimensiones de la variable Factores de Riesgo Psicosocial y la variable dependiente Niveles de Presencia del Síndrome de Desgaste Profesional. La Tabla 19, muestra de manera descriptiva los valores media, desviación estándar así como el número de individuos involucrados en el análisis, así como su valor máximo y mínimo permitido en la data, con respecto a las variables Exigencias Psicosociales, Trabajo Activo, Apoyo Social, Compensaciones, Doble Presencia y Niveles de Presencia del Síndrome de Desgaste Profesional.

Tabla 19 Datos descriptivos de las variables SDP y Factores Psicosociales de Riesgo

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Dimensión Exigencias Psicosociales	35	0	2	,26	,561
Dimensión Trabajo Activo	35	0	2	,43	,698

Dimensión Apoyo Social	35	0	2	,40	,736
Dimensión Compensaciones	35	0	2	,60	,775
Dimensión Doble Presencia	35	0	2	,63	,808
Niveles de presencia SDP	35	1	1	1,00	,000
N válido (según lista)	35				

Tabla 20 Distribución de frecuencia de la variable dependiente “SDP”

Síndrome Desgaste Profesional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	entre 1,8 y 2,60	2	5,7	5,7	5,7
	entre 2,60 y 3,40	24	68,6	68,6	74,3
	> 3,40	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

La Tabla 20 nos expresan los valores de frecuencia y porcentaje de los sujetos encuestados con respecto al Nivel de Presencia del Síndrome de Desgaste Profesional que se observa en los trabajadores. Con base a los resultados, se observa que el 68,57% de los sujetos encuestados se encuentra ante un nivel medio de presencia del SDP con valores entre 2,6 y 3,40 referente de acuerdo al baremo del instrumento, con síntomas clínicos.

Tabla 20 Tabla de contingencia comparativa variables “empresas Vs SDP”

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y		
			3,40	> 3,40	
Nombre de la empresa en estudio	Panadería Los Carvalhos	1	8	0	9
	Mis 4 Angelitos	0	1	4	5
	Ta Bom Pan Las Acacias	0	8	1	9
	Ta Bom Pan Paramillo	1	7	4	12
Total		2	24	9	35

A partir del planteamiento de una hipótesis nula para el estudio, referida a la no asociación entre las variables SDP y Factores Laborales, se realizó el análisis inferencial de las mismas teniendo como base la prueba paramétrica Chi-cuadrado, tal como lo muestra la Tabla 21.

Tabla 21 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Empresas Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,452 ^a	6	,036
Razón de verosimilitudes	15,139	6	,019
Asociación lineal por lineal	,732	1	,392
N de casos válidos	35		

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,452 ^a	6	,036
Razón de verosimilitudes	15,139	6	,019
Asociación lineal por lineal	,732	1	,392
N de casos válidos	35		

a. 9 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,29.

Bajo la aplicación de la prueba no paramétrica Chi cuadrado, con base al nivel de significancia $p > 0.05$, en el cual el valor acepta la hipótesis nula, se encuentra que con un valor de significancia $p = 0.036$ se rechaza la hipótesis nula en cuanto a que toma valor la afirmación que existe asociación entre las empresas y los niveles de exposición del Síndrome de Desgaste Profesional, de esta forma lo refleja la tabla 21. En ella se puede observar que existe relación entre las variables, por tanto, la variable Factor laboral Empresa pudiera estar vinculada a un aumento en el SDP (Síndrome de Desgaste Profesional) de los individuos encuestados, con relación al origen propio de su modo de trabajo: trayectoria familiar o figura administrativa.

Tabla 22 Tabla de contingencia de las variables “Sexo Vs SDP”

Tabla de contingencia sexo de los encuestados * Síndrome Desgaste Profesional

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Sexo de los encuestados	Femenino	2	14	8	24
	Masculino	0	10	1	11
Total		2	24	9	35

Tabla 23 Prueba No paramétrica Chi-Cuadrado Sexo Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,808 ^a	2	,149
Razón de verosimilitudes	4,694	2	,096
Asociación lineal por lineal	,676	1	,411
N de casos válidos	35		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,63.

Obsérvese en la Tabla 23 que el resultado de la aplicación de la prueba no paramétrica Chi-Cuadrado, tomando en cuenta el valor de significancia $p > 0,05$ en el cual el valor nos acepta la hipótesis nula, se encuentra que el valor de significancia $p = 0,149$ acepta la Hipótesis Nula, en la cual nos infiere que no hay relación de dependencia entre las variables Sexo y SDP.

Tabla 24 Tabla de contingencia de las variables “Edad Vs SDP”

Tabla de Contingencia edad de los sujetos encuestados * Síndrome Desgaste Profesional

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Edad de los sujetos encuestados	< 20 años	0	8	1	9
	de 20 a 30 años	1	10	2	13
	de 30 a 40 años	1	3	2	6
	> a 40 años	0	3	4	7
Total		2	24	9	35

Tabla 25 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Edad Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,024 ^a	6	,236
Razón de verosimilitudes	8,164	6	,226
Asociación lineal por lineal	3,013	1	,083
N de casos válidos		35	

a. 10 casillas (83,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,34.

Mediante la aplicación de la prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado, se realiza el análisis inferencial de la variable Edad y SDP, observándose que con un nivel de significancia de $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula dado que el Chi-cuadrado de

Pearson arroja un valor de $p= 0,236$, por lo que no existe relación de dependencia entre las variables en estudio Edad y SDP, tal como lo muestra la Tabla 25.

Tabla 26 Tabla de contingencia de las variables “Estado Civil Vs SDP”

Tabla de Contingencia Estado Civil * Síndrome Desgaste Profesional

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Estado Civil	Soltero	1	7	5	13
	Casado	1	16	4	21
	Unión Libre	0	1	0	1
Total		2	24	9	35

www.bdigital.ula.ve

Tabla 27 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Estado Civil Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,354 ^a	4	,671
Razón de verosimilitudes	2,597	4	,627
Asociación lineal por lineal	,847	1	,357
N de casos válidos	35		

a. 6 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.

La Tabla 27 muestra el resultado de la aplicación de la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado, en la cual según un nivel de significancia de $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula, dado que el valor de Chi-cuadrado de Pearson arrojado por los datos, es $p = 0,671$, por lo tanto no existe relación de dependencia entre las variables en estudio Estado Civil y SDP.

Tabla 28 Tabla de contingencia. de las variables “Medio para Trasladarse al Trabajo Vs SDP”

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Medio para trasladarse al trabajo	Transporte publico	1	10	2	13
	Vehículo Propio	0	2	2	4
	Caminando	1	12	5	18
Total		2	24	9	35

Tabla 29 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Medio para Trasladarse al Trabajo Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,148 ^a	4	,709
Razón de verosimilitudes	2,274	4	,685
Asociación lineal por lineal	,468	1	,494
N de casos válidos	35		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,23.

La Tabla 29, muestra el resultado del análisis de la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado, la cual con un nivel de significancia de $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula dado que el valor de $p = 0,709$, no encontrando relación entre las variables en estudio Medio para Trasladarse y la variable dependiente SDP.

Tabla 30. Tabla de contingencia de las variables “ Nivel Educativo Vs SDP”

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Nivel Educativo	Primaria	1	0	0	1
	Educación Superior	1	17	4	22
	Educación Universitaria	0	7	5	12
Total		2	24	9	35

La Tabla 30, muestra el resultado del análisis de la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado, la cual con un nivel de significancia de $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula dado que el valor de $p = 0,709$, no encontrando relación entre las variables en estudio Medio para Trasladarse y la variable dependiente SDP.

Tabla 31. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Nivel Educativo Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,338 ^a	4	,001
Razón de verosimilitudes	9,118	4	,058
Asociación lineal por lineal	5,359	1	,021
N de casos válidos		35	

a. 6 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,06.

La Tabla 31, muestra el resultado de la aplicación de la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado, en la cual con un nivel de significancia $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula; sin embargo, obsérvese que el resultado arrojado es de $p = 0,001$, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y toma valor la premisa que refiere la existencia de relación entre las variables Nivel Educativo y SDP. La existencia de dicha relación viene a resaltar “Nivel Educativo” como primera variable Sociodemográfica interviniente en la presencia del Síndrome. Es importante recordar que actualmente existe la desprofesionalización de las personas que han alcanzado un nivel educativo en nuestro país producto de la crisis sociopolítica y económica, debido a que los cargos con profesión no devengan salarios acordes al índice inflacionario actual.

Tabla 32. Tabla de contingencia de las variables “. Cargo Vs SDP”

Tabla de Contingencia Cargo que ocupan Vs. Síndrome Desgaste Profesional

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Cargo que ocupan	Cajero	0	4	2	6
	Expendedor	2	20	7	29
Total		2	24	9	35

Tabla 33. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Cargo Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,581 ^a	2	,748
Razón de verosimilitudes	,908	2	,635
Asociación lineal por lineal	,456	1	,500
N de casos válidos	35		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,34.

Se observa en la Tabla 33, el resultado del análisis con la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado de Pearson, la cual con un nivel de significancia de $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula. Dado el resultado obtenido de $p = 0,748$, se valora que no se rechaza la Hipótesis Nula planteada, por lo que no existe relación de dependencia entre las variables en estudio Cargo y el SDP.

Tabla 34. Tabla de Contingencia Tiempo laborando en la Empresa Vs SDP

Tabla de Contingencia Tiempo laborando en la empresa * Síndrome Desgaste Profesional

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Tiempo laborando en la empresa	0 a 6 meses	0	10	4	14
	6 meses a 1 año	1	6	3	10
	1 a 2 años	1	4	2	7
	más de 2 años	0	4	0	4
Total		2	24	9	35

Tabla 35. Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado. Tiempo laborando en la Empresa Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,250 ^a	6	,643
Razón de verosimilitudes	5,915	6	,433
Asociación lineal por lineal	,981	1	,322
N de casos válidos	35		

Al aplicar la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado se observa con un nivel de significancia de $p > 0,05$, que se acepta la Hipótesis Nula, dado que el valor arrojado por los datos es de $p = 0,643$, se acepta la Hipótesis planteada, en la cual no existe relación de dependencia entre las variables en estudio Tiempo laborando en la empresa y el SDP, así lo señala la Tabla 35.

Tabla 36. Tabla de contingencia de las variables “Tiempo de trabajo en atención al Público Vs SDP “

Tabla de contingencia. Tiempo de Trabajo en Atención al Público * Síndrome Desgaste Profesional

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Tiempo trabajo en atención al público	0 a 6 meses	0	8	2	10
	6 meses a 1 año	0	4	4	8
	1 a 2 años	1	4	2	7
	más de 2 años	1	8	1	10
Total		2	24	9	35

Tabla 37 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Tiempo de Trabajo en Atención al Público Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,111 ^a	6	,411
Razón de verosimilitudes	6,746	6	,345
Asociación lineal por lineal	1,407	1	,236
N de casos válidos	35		

El resultado de la prueba no paramétrica Chi-cuadrado de Pearson aplicado a las variables tiempo de trabajo el Atención al Público y SDP, se puede observar en la Tabla 37, y muestra significancia con un valor de $p > 0,05$ en su resultado, por cuanto se acepta la hipótesis nula establecida al inicio donde no existe relación entre las variables en estudio, tal como lo muestra la Tabla 44.

Tabla 38 Tabla de contingencia de las variables “Condición Laboral Vs SDP”

Tabla de contingencia Condición Laboral * Síndrome Desgaste Profesional

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Condición Laboral	Fijo	2	21	8	31
	Contratado	0	3	1	4
Total		2	24	9	35

Tabla 39 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Condición Laboral Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,286 ^a	2	,867
Razón de verosimilitudes	,513	2	,774
Asociación lineal por lineal	,040	1	,842
N de casos válidos	35		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,23.

Así mismo se realizó el análisis inferencial respecto con las variables Condición Laboral y SDP, el cual con un nivel de $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula en la cual no se guarda relación entre las variables en estudio, de esta manera lo muestra la Tabla 39.

Tabla 40 Tabla de contingencia de las variables “Turno de Trabajo Vs SDP”

Tabla de contingencia Turno de Trabajo * Síndrome Desgaste Profesional

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Turno de Trabajo	Completo	1	6	0	7
	Mañana	1	7	3	11
	Tarde	0	11	6	17
Total		2	24	9	35

Tabla 41 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Turno de Trabajo Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,884 ^a	4	,299
Razón de verosimilitudes	7,270	4	,122
Asociación lineal por lineal	4,188	1	,041
N de casos válidos	35		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,40.

Según la Tabla 41, para el estudio, según el análisis inferencial con respecto a las variables Turno de trabajo y SDP, se aplicó de igual manera la prueba no paramétrica de Pearson Chi-cuadrado en la cual con un valor de $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula en la cual no guarda relación entre las variables analizadas.

Tabla 42 Tabla de Contingencia Ingreso Mensual Vs SDP

Tabla de contingencia Ingreso que devenga mensualmente * Síndrome Desgaste Profesional

		Recuento			Total
		Síndrome Desgaste Profesional			
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
		Ingreso que devenga mensualmente	Salario Básico por Ley	1	
Salario Acordado con empleador	1		18	8	27
Total		2	24	9	35

Tabla 43 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Ingreso Mensual Vs SDP

www.bdigital.ula.ve
Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,602 ^a	2	,449
Razón de verosimilitudes	1,584	2	,453
Asociación lineal por lineal	1,469	1	,225
N de casos válidos	35		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,46.

Para este análisis se aplicó de igual forma la prueba no paramétrica Chi-cuadrado de Pearson en la cual se observa de acuerdo a la Tabla 43 que, con un valor de $p > 0,05$ el valor de significancia acepta la hipótesis nula del estudio en la cual refleja la no existencia de relación entre las variables analizadas.

A continuación, se observa los análisis que de forma inferencial se realizaron con respecto a la variable Factores de Riesgo Psicosocial y que son determinantes para el estudio.

Tabla 44 Tabla de contingencia para las variables “Dimensión Exigencias Psicológicas Vs SDP”

Tabla de Contingencia Dimensión Exigencias Psicosociales * Síndrome Desgaste Profesional

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Dimensión Exigencias Psicosociales	Bajo	2	20	6	28
	Medio	0	4	1	5
	Alto	0	0	2	2
Total		2	24	9	35

Tabla 45 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Exigencias Psicológicas Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,556 ^a	4	,161
Razón de verosimilitudes	6,501	4	,165
Asociación lineal por lineal	3,394	1	,065
N de casos válidos	35		

Se puede observar en la Tabla 45, el resultado de la significancia de la aplicación de la prueba no paramétrica Chi cuadrado, el cual con un valor de significancia de $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula, la cual nos refiere a la no asociación entre las variables en estudio.

Tabla 46. Tabla de contingencia para las variables “Dimensión Trabajo Activo Vs SDP”

Tabla de Contingencia Dimensión Trabajo Activo Valor * Síndrome Desgaste Profesional

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Dimensión Trabajo Activo Valor	Bajo	1	17	6	24
	Medio	0	7	0	7
	Alto	1	0	3	4
Total		2	24	9	35

Tabla 47 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Trabajo Activo Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,457 ^a	4	,014
Razón de verosimilitudes	14,790	4	,005
Asociación lineal por lineal	,214	1	,644
N	35		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,23.

Obsérvese, que en la Tabla 47 el valor resultante de probabilidad, luego de la aplicación de la prueba no paramétrica Chi cuadrado de pearson es igual a 0,014, apoyados en el valor de significancia de $p > 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y cobra

valor la hipótesis alterna en la que se guarda relación entre las variables Trabajo Activo y SDP. Es decir, pudiera existir una participación de la variable Dimensión Trabajo Activo que está influyendo en el comportamiento de los niveles de presencia del SDP.

Tabla 48 Tabla de contingencia de las variables “Dimensión Apoyo Social Vs SDP”

Tabla de Contingencia Dimensión Apoyo Social Valor * Síndrome Desgaste Profesional

		Síndrome Desgaste Profesional			Total
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Dimensión Apoyo Social Valor	Bajo	1	20	5	26
	Medio	1	2	1	4
	Alto	0	2	3	5
Total		2	24	9	35

Obsérvese, que en la Tabla 49 el valor arrojado de probabilidad es igual a 0,146, apoyados en el valor de significancia de $p > 0,05$, se rechaza la hipótesis nula y cobra valor la relación entre las variables Trabajo Activo y SDP.

Tabla 49 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Apoyo Social Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,821 ^a	4	,146
Razón de verosimilitudes	5,460	4	,243
Asociación lineal por lineal	1,971	1	,160
N de casos válidos		35	

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,821 ^a	4	,146
Razón de verosimilitudes	5,460	4	,243
Asociación lineal por lineal	1,971	1	,160
N de casos válidos	35		

a. 7 casillas (77,8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,23.

Tabla 50 Tabla de Contingencia Dimensión Compensaciones Vs SDP

Tabla de Contingencia Dimensión Compensaciones Valor * Síndrome Desgaste Profesional					
		Síndrome Desgaste Profesional			
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	Total
Dimensión Compensaciones Valor	Bajo	1	17	2	20
	Medio	0	5	4	9
	Alto	1	2	3	6
Total		2	24	9	35

Tabla 51 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Compensaciones Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,412 ^a	4	,078

Razón de verosimilitudes	8,776	4	,067
Asociación lineal por lineal	2,507	1	,113
N de casos válidos	35		

a. 6 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,34.

Obsérvese la Tabla 51 en la cual se realiza el análisis inferencial bajo la prueba no paramétrica Chi-cuadrado de Pearson, y con un valor de $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula en la cual no se relacionan ambas variables.

Tabla 52 Tabla de Contingencia Dimensión Doble Presencia Vs SDP

Tabla de Contingencia Dimensión Doble Presencia Valor * Síndrome Desgaste Profesional

		Recuento			Total
		Síndrome Desgaste Profesional			
		entre 1,8 y 2,60	entre 2,60 y 3,40	> 3,40	
Dimensión Doble Presencia Valor	Bajo	2	15	3	20
	Medio	0	4	4	8
	Alto	0	5	2	7
Total		2	24	9	35

Tabla 53 Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado Dimensión Doble Presencia Vs SDP

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,781 ^a	4	,310

Razón de verosimilitudes	5,315	4	,256
Asociación lineal por lineal	2,070	1	,150
N	35		

a. 6 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,40.

Según el análisis inferencial desarrollado a las variables Doble Presencia y SDP, bajo la prueba no paramétrica de Chi-cuadrado de Pearson, con un valor de $p > 0,05$ se acepta la hipótesis nula en la cual se establece la no relación entre las variables en estudio.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Partiendo del objetivo planteado para la Investigación, el cual es determinar los Factores Psicosociales, Sociodemográficos y Laborales asociados a los niveles del Síndrome de Burnout encontrados en el personal de atención al público de las panaderías del Municipio San Cristóbal Estado Táchira, y posterior a la aplicación del procesamiento de la información recopilada y análisis de los datos se presentan las siguientes conclusiones:

Los niveles de presencia del SDP encontrados en los sujetos encuestados de las panaderías participantes en el estudio, corresponden a existencia de Síntomas Clínicos e incluso niveles más preocupantes del Síndrome en estos trabajadores, lo que corresponde a aseverar que el Síndrome de Desgaste Profesional también es posible hallarlo en actividades de Atención al Público y que éste sector de Panaderías se encuentra vulnerable a propagar enfermedades ocupacionales correspondientes a la salud mental de los trabajadores.

También es observable que, de acuerdo a los Factores psicosociales de riesgo, Sociodemográficos y Laborales encontrados en el análisis de la información, hay evidencia que comparativamente existen diferencias en el hallazgo del nivel de presencia del SDP y las Panaderías seleccionadas para el estudio.

Por tanto, se hace necesario partiendo de los Objetivos específicos sus conclusiones respectivas:

Con respecto a dar respuesta al Objetivo 1, referente a los niveles de presencia de las dimensiones del SDP, se concluye que los sujetos encuestados de acuerdo al

análisis de los datos arrojados por el instrumento SDP Versión D'Anello 2001, utilizado para la investigación presentan síntomas clínicos, y que luego de analizado el comportamiento interno de sus dimensiones, se concluye que la Dimensión Agotamiento Emocional aporta frecuencias relevantes, recordando que ésta dimensión se refiere a la fatiga o falta de energía emocional y la desmotivación que puede llegar a presenciar el trabajador internamente, se manifiesta tanto en la salud mental como física del individuo, de igual forma la dimensión Despersonalización de la tarea también se encuentra en mayor porcentaje, la cual representa las actitudes negativas del trabajador ante el usuario o cliente, reflejado por el cinismo esto deriva en conflictos interpersonales y asilamiento del individuo. La tercera dimensión analizada Falta de Realización Personal, no refleja un mayor porcentaje, siendo esta dimensión encontrada dentro de niveles considerados normales.

Con respecto al objetivo 2 sobre los factores sociodemográficos encontrados en el análisis Inferencial contentivo de la Prueba No Paramétrica Chi-Cuadrado, se tiene que el Factor Sociodemográfico Nivel Educativo posee diferencias significativas en el aporte a la variable dependiente SDP, el nivel educativo encontrado fue el nivel 2 “diversificado”, es decir, los individuos encuestados se hallan concentrados en el nivel de educación en bachillerato (término venezolano).

En cuanto al objetivo 3 planteado en la investigación referente a ¿qué Factores Psicosociales de Riesgo se encuentran en este tipo de empresas?, se encontró que la dimensión Trabajo Activo posee diferencias significativas en su valor estadístico de Chi-Cuadrado lo que corresponde a inferir que esta dimensión otorga influencia en la presencia del Síndrome de Desgaste Profesional, ésta dimensión es referida al desarrollo de las habilidades del trabajador y la autonomía que puede tener hacia sus labores asignadas. Para la persona o individuo no sólo es importante poseer un empleo sino que el trabajo tenga sentido y se pueda relacionar con otros valores lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva las exigencias de la tarea.

Para dar respuesta al objetivo 4, el cual se centra en el planteamiento de estrategias, se tiene que basado en los modelos estudiados de Estilos de afrontamiento, se propone una serie de estrategias de afrontamiento orientadas a la prevención y de igual forma a mitigar el riesgo psicosocial.

Partiendo de las mencionadas conclusiones se hace necesario exponer una serie de recomendaciones que permitirán al empresario conocer algunas estrategias a seguir para mitigar riesgos psicosociales asociados a la presencia de éste Síndrome a fin de controlar el riesgo de contagio hacia otros trabajadores y la generación de enfermedades ocupacionales producto de niveles de estrés crónico.

Recomendaciones

Es importante que el empresario objeto de estudio, internalice el impacto que posee la aparición de Síntomas Clínicos de este Síndrome en sus trabajadores. Siendo el mayor paso dentro del desarrollo de una Cultura de Seguridad en cualquier empresa el apoyo de la Gerencia en la mitigación de riesgos de sus trabajadores.

Una vez el empresario posea la conciencia e internalice los conceptos asociados a este Síndrome se procederá realizar los cambios correspondientes necesarios para disminuir los niveles de presencia de las dimensiones Agotamiento Emocional y Despersonalización de la Tarea. El acompañamiento de un técnico especializado en análisis de riesgo y un psicólogo Industrial Organizacional son necesarios para el establecimiento de estrategias de afrontamiento, las cuales se permitan transmitir a los trabajadores las cuales se comporten como herramientas personales para el manejo de relaciones interpersonales, que serán utilizadas tanto en la ejecución de sus tareas con el equipo de trabajo como en su vida cotidiana familiar.

El desarrollo de un modelo que permita la delimitación de las estrategias es fundamental. La incorporación de estrategias de afrontamiento enfocadas en la

prevención permitirá al trabajador la garantía de una mejora continua en su salud mental.

En Venezuela el desarrollo de Programa de Seguridad y Salud Laboral (documento que involucra los lineamientos en seguridad de las empresas) incorpora en sus planes de trabajo apartados especiales para la salud de los trabajadores, en los cuales la temática de salud mental se recomienda desarrollar en profundidad apoyándose en temas que involucren como afrontar el estrés crónico y sus manifestaciones clínicas.

Es necesario realizar acompañamiento al trabajador afectado sin perjudicar su trayectoria laboral. Es un proceso de recuperación del recurso humano tal cual como se realiza con un trabajador con alguna limitación.

La preocupación por parte del empresario en cuanto a los costos de inversión, se verán reflejados en la disminución del porcentaje de rotación de empleados lo que redundará en disminución de costos de inducción de nuevo personal, disminución de pérdida de información confidencial de la empresa, dado que el nivel de rotación será bajo y esto se transformará en mayor productividad y rendimiento debido a que se mejora el clima organizacional y se tienen trabajadores sanos y prósperos.

CAPÍTULO VI

La Propuesta

Con base al trabajo de investigación desarrollado y con el fin de dar respuesta a una problemática latente en el sector productivo del país, se puede observar que el proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout se da como respuesta al estrés crónico y se suele dar en numerosos casos en las personas que trabajan en el sector servicio y se encuentran en constante contacto con clientes.

En primer lugar, una primera medida que se debe tomar en consideración para evitar el Síndrome de Burnout es conocer sobre los síntomas del mismo, sus características y la forma de presentación en los individuos. También se hace necesario, el desarrollo de programas de prevención en las empresas que involucren a toda la organización en el conocimiento de esta afectación y como desenvolverse ante ella, así como la incorporación de las mencionadas estrategias en el Programa de Seguridad y Salud Laboral de los Trabajadores, el manejo grupal de los casos positivos y las estrategias de afrontamiento que se deben llevar a cabo.

A continuación se establece, con base en lo analizado una serie de estrategias de afrontamiento y prevención orientadas al Problema y no a la emoción:

Dirigidas al Individuo

1. Entrenamiento en manejo de conflictos y resolución de problemas
2. Entrenamiento de la asertividad
3. Programas de entrenamiento para manejar el tiempo de manera eficaz
4. Técnicas para estimular la capacidad creativa
5. Fortalecimiento de habilidades personales y profesionales

Interpersonales y Grupales

1. Fomentar actividades que involucren el apoyo social entre los compañeros de trabajo

Dirigidas a la Organización

1. Desarrollo de políticas de seguridad y salud laboral que participen en la prevención de una óptima salud mental de los trabajadores y la comunidad.

2. Incorporación de prácticas seguras en el manejo de conflictos

3. Evaluación y retroalimentación en cuanto a los programas y planes establecidos

5. Programas de sociabilización anticipatoria dirigido a los trabajadores de nuevo ingreso

www.bdigital.ula.ve

Referencias Bibliográficas y Electrónicas

- Aamodt, M. Psicología Industrial/Organizacional. Un enfoque aplicado. 6ta Edición
- Abascal, E y Grande. I. (2011).Análisis de Encuestas. Madrid. España. Editorial ESIC.
- Alonso Fernández, F. (1997).Psicopatología del trabajo. Barcelona: Revista EdikaMed.
- Aranda C., Pando M., Velázquez J., Acosta M. y Pérez M. (2003), Síndrome de “*Burnout*” y factores psicosociales en el trabajo, en estudiantes de postgrado del Departamento de Salud Pública de la Universidad de Guadalajara, México. Revista Psiquiátrica de la Facultad de Medicina de Barcelona, Volumen 30, no.4, septiembre 2003
- Aranguren H. (2006). Incidencia del Síndrome de Burnout como variable que afecta la productividad del personal del banco Mercantil,c.a.(caso Guayana, Puerto Ordaz). Trabajo de grado de Maestría en gerencia mención Finanzas, Coordinación General de Investigación y Postgrados de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 5Ta Edición. Caracas. Venezuela. Editorial: Epísteme.
- Arias F. y González M. (2009). Estrés, Agotamiento Profesional (“*Burnout*”) y Salud en Profesores de Acuerdo a su Tipo de Contrato. CiencTrab. JulSep; 11 (31): 172-176)
- Aponte, D., Ruiz, M., & Pinzón, Y.(2020). Uso de los elementos del capital psicológico como estrategia para contrarrestar el Burnout en las organizaciones. [en línea] Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/17979>

- Ayuso J.A. (2006) Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de estrés laboral y "Burnout". Revista Iberoamericana de Educación, ISSN-e1681-5653, Vol. 39, N° 3, 2006.
- Barrios M. (2014). Efectos del Desgaste Laboral, como riesgo psicosocial en la Productividad. Tesis de Doctorado en Ingeniería Mención Industrial del área de estudios de Postgrado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Carabobo Venezuela.
- Bracco L, Valdéz R, Wakeham A, & Velázquez (2008). Estrategias para enfrentar el Síndrome de Agotamiento Profesional: aportes desde la institución y los trabajadores penitenciarios peruanos. *Psicoperspectivas*. 17(3), 158-171. [en línea] disponible en https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas/vol17-issue3_fulltext-1381
- Bustamante E., Bustamante F., González G. y Bustamante L. (2016) El Burnout en la profesión docente: Un estudio en la escala de bioanálisis de la Universidad de Carabobo, sede Aragua, Venezuela. *Revista Medicina. Secur.Trab.* Vol. 62, no. 243. Madrid Abr./Junio 2016.
- Caballero M., Bermejo F. Nieto G., Caballero M. (2001). Prevalencia y factores asociados al Burnout en un área de salud At. Primaria.; 27 (5):313- 317.
- Castillo J., Ocampo M., Landeros M., Ávila T. y Tristán L. (2007). Burnout en Personal Administrativo de una dependencia Gubernamental: Análisis de sus factores de sus factores relacionados. *Revista Investigación y Ciencia de la Universidad de Aguas Calientes*, Número 37, Enero – Abril 2007.
- Charria V, Sarsosa K, Arenas F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública* 2011; 29(4): 380-391.
- Código Penal Venezolano. (2005). Gaceta Oficial Extraordinaria No. 5.768. Venezuela.
- Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta

Oficial 36.860. Venezuela.

Díaz (2010) Relaciones directas y moderadoras entre el estrés laboral, autoeficacia profesional y salud autopercebida en fisioterapeutas y terapeutas ocupacionales. Trabajo presentado para optar al título de Magíster en Psicología, Universidad Simón Bolívar, Caracas. Venezuela.

Domínguez, J.A. (2004) Estrés en el profesorado universitario. Estudio piloto en dos centros de la Universidad de Huelva (España). Salud de los Trabajadores, Volumen 12 N° 2 / Julio 2004

Durán, S., García, J., Parra, A., García, M. y Hernández-Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. Cultura. Educación y Sociedad 9(1), 27-44. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>

Durán, M. A. (2001). El síndrome de Burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial. Tesis doctoral no publicada, Facultad de Psicología, Universidad de Málaga, España.

Estrés laboral y su prevención [En línea]. Disponible en: http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php. [Consultado en Septiembre 2016]

Feldman, R. (1995). Psicología (2da ed.). México: MacGraw-Hill.

Feldman L. y Blanco G. (2012). Una aproximación al estudio de los factores psicosociales laborales en Venezuela. Revista Salud de los Trabajadores, Volumen 20 N° 1, Enero - Junio 2012, Maracay, Venezuela.

Freudenberger, H. J. (1974). Staffburn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

Friesen, D. y Sarros, J. (1989) Sources of BO among educators. *Journal of Organizational Behavior*, 10, 179-188

- Gantiva, Tabares & Villa (2010) Síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en docente de primaria y bachillerato. *Revista Psicología desde el Caribe* N° 26. Universidad de San Buenaventura, sede Bogotá Colombia.
- Gamero, C. (2009). El Estado de la Investigaciones sobre Riesgos Psicosociales en el Análisis Económico.
- Gil-Monte PR, Peiró SJ M. (1997) Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse. *Revista 1ª edición*, Madrid: Editorial Síntesis.
- Gil-Monte PR. (2001) El Síndrome de Quemarse por el trabajo (Síndrome de “*Burnout*”): Aproximaciones Teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Departamento de Psicología Social y Organizacional Facultad of Psicología -Universidad de Valencia- España.
- Gil-Monte PR. (2000) Aproximaciones psicosociales y estudios diagnósticos sobre el síndrome de quemarse por el trabajo (“*Burnout*”). Monográfico, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*; Vol 16 no 2: p.101-2.
- Gonzalo del Moral, A. (2016). El estrés laboral cuesta a la UE 136.000 millones de euros anuales [en línea] Disponible en: www.blog.rtve.es/europa/2016/05/el-estres-laboral-cuesta-a-la-ve-136000-millones-de-euros-anuales.html [Consultado en Septiembre 2019]
- Gutiérrez, L. (2013). Orientaciones metodológicas para la realización de trabajos de investigación en las ciencias sociales. Universidad de Los Andes ULA. Bogotá. Colombia. Autor
- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 5ª Edición. México. Distrito Federal DF: Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Karasek, R. (1979). “Job demands, Job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign”. *Administrative Science Quarterly* 24:285-308.

Ley Orgánica de los Derechos de la Mujer a la Vida Libre de Violencia. (2007). Gaceta Oficial No. 38.668. Venezuela.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005) Gaceta Oficial No. 38236. Venezuela.

Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (2012). Gaceta Oficial Extraordinaria No.6.076. Venezuela.

López J. (1999), Proceso de Investigación. Caracas, Editorial Panapo. Magnusson.

Luna J., Rojas A. y Martínez C. (2006) Prevalencia de síndrome de “*Burnout*” en médicos del Hospital Militar” Cap(Av) Guillermo Hernández Jacobsen, Volumen VIII. Número 4 - Marzo 2013

Macías M., Madariaga C., Valle M., & Zambrano, J.(2013) Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, vol 30, num. 1. Universidad del Norte, Barranquilla. Colombia.[en línea] disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21328600007>

Maslach C. (2005). Entendiendo o “*Burnout*” (Understanding “*Burnout*”). In: Rossi AM, Perrewe PM, Sauter S, eds. *Stress e qualidade de vida no trabalho - Perspectivas atuais da saúde ocupacional.* Sao Paulo, Brazil: Editora Atlas. p. 41-55.

Maslach, C., Jackson, S. E. y Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual*. (30 ed). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 59, 379-422.

Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social. Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (2008). Norma Técnica Programa de

Seguridad y Salud en el Trabajo (NT022008). Gaceta Oficial No. 39.070. Venezuela.

Méndez, C. Metodología. Guía para elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativo. Ed. McGraw-Hill. Bogotá.

Mireles A., Pando M. y Aranda (2002). Factores Psicosociales y Síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México. Vol. IV ,Número 2, Agosto 2002

Moncada, S., Llorens, C. y Kristensen, T. (2002). Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales. Editado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Paralelo Ediciones S.A. España.

Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud; 2014.

Mora L. (2020) El Síndrome de Burnout en el Trabajo: Causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones. Universidad Jaume I. Ecuador

Maslach C, Jackson SE.(1986) *Maslach "Burnout" Inventory*. 2da. Edición. Palo Alto California: ConsultingPsychologistsPress

Naranjo M.L.(2010) Factores que favorecen el desarrollo de una actitud positiva hacia las actividades académicas. *Revista Educación Volúmen 34 no.1*.

Palmer L., Gómez A., Cabrera C., Prince R. y Searcy R. (2005) Prevalencia del Síndrome de Agotamiento Profesional en médicos anestesiólogos de la ciudad de

Mexicali. Gac. Méd. Méx vol.141 no.3 México may./jun. 2005

Parada M.E., Moreno R., Mejias Z., Rivas A., Rivas F., Cerrada J., Rivas F., (2005) Satisfacción Laboral y Síndrome de “*Burnout*” en el Personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA) , Mérida, Venezuela. Revista Facultad Nacional de Salud Pública. Volúmen 23 N° 1, 2005

Paredes O. y Sanabria-Ferrand P.(2008) Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médico quirúrgicas, su relación con el bienestar Psicológico y con variables sociodemográficas y laborales. Revista Med16 (1): 25-32, 2008

Percy A.(2019) Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionariosde un centro penitenciario de Chile. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid.[en línea] disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59702/1/T41876.pdf>

Ramírez (1999), Cómo hacer un proyecto de Investigación. Nueva Edición. Caracas. Editorial Panapo.

Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2007). Gaceta Oficial No. 38.596. Venezuela.

Rivas S. (2009). El Síndrome de Bournout en el Personal Docente del Liceo Cristóbal Mendoza de Trujillo Venezuela: Universidad de los Andes Núcleo Universitario Rafael Rangel- Trujillo- Postgrado en Gerencia de la Educación.

Rodríguez (2009) Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos? Observatorio Laboral Revista Venezolana, Vol. 2, N°3, enero-junio,2009:127-141 Universidad de Carabobo ISSN: 1856-9099

Rodríguez, Y.(2012) Exposición laboral a factores de riesgo psicosociales en la división de artes gráficas de una industria del papel en Aragua-Venezuela 2011. Tesis Universidad

de Carabobo [en línea]. Disponible en:
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4609/3/irodriguez.pdf>

Sabino,C.(2009). El Proceso de Investigación. 2Da Edición Caracas, Venezuela:
Editorial: PANOPO.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2015). Manual de Trabajo
de Grado de Especialización y Maestría y tesis Doctorales. 5Ta Edición. Caracas.
Venezuela: FEDEUPEL

Villalobos, G.(2004). Vigilancia Epidemiológica de los factores psicosociales.
Aproximación conceptual y valorativa. [En línea] Disponible en:
www.cienciaytrabajo.cl [Consultado en Agosto de 2016]

www.bdigital.ula.ve

ANEXOS

www.bdigital.ula.ve

Anexo 1 Instrumento Sociodemográfico y Laboral

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL
POST-GRADO EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA**

El presente instrumento contiene una serie de preguntas abiertas y cerradas las cuales usted deberá contestar sinceramente, en dichas preguntas usted deberá expresar o señalar con una (x) (cuando así lo amerite) la respuesta que considere que mejor describe su condición socioeconómica y laboral, cumpliendo de esta manera la identificación de las variables sociodemográficas.

1.Fecha:			2.Lugar donde Trabaja:					
			3.Cargo:	Expendio:	Administrativo:	Producción:		
4.Sexo:	F:	M:	5.Edad:	6.Estado civil:	Soltero(a)	Casado(a)	Viudo(a)	Unión Libre:
7.Lugar donde vive:				8.Medio para trasladarse al trabajo:	Transporte Publico:	Vehículo propio:	Caminando:	
9.Nivel de Instrucción:								
10.Tiempo laborando en la empresa:				0-6 meses	6 meses-1 año	1-2 años	Más de 2 años	
11.Tiempo de trabajo en atención al público:				0-6 meses	6 meses-1 año	1-2 años	Más de 2 años	
12.Tipo de personal:				Fijo:		Contratado:		
13.Turno de Trabajo:		Turno Completo:		Mañana:		Tarde:		
14. Ingreso Económico Mensual:		Sueldo bajo Ley			Sueldo acordado con empleador			

Anexo 2 Instrumento SDP(Desgaste Profesional) VersionD'Anello 2001

**UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL
POST-GRADO EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN GERENCIA**

INSTRUCCIONES

A continuación usted encontrará una serie de frases numeradas. Responder a todas es muy importante. No hay respuestas verdaderas o falsas, buenas o malas. Solamente hay respuestas sinceras, trate de responder de la manera más sincera posible, siguiendo las indicaciones que se ofrecen a continuación: Familiarícese con la siguiente escala de 5 puntos:

- 1. NUNCA**
- 2. ALGUNAS VECES AL AÑO**
- 3. ALGUNAS VECES AL MES**
- 4. ALGUNAS VECES A LA SEMANA**
- 5. DIARIAMENTE**

Para contestar, escriba el número que mejor exprese su opinión en el cuadrado a la derecha de cada frase. Gracias.

1.Me siento emocionalmente exhausto en mi trabajo	
2.Cuando finalizo mi jornada de trabajo me siento agotado	
3.Al levantarme en la mañana y enfrentarme a una nueva jornada de trabajo me siento fatigado	
4.Siento que puedo entender fácilmente a las personas que atiendo	
5.Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mí, como si fueran objetos impersonales	
6.Trabajar todo el día con gente me cansa	
7.Me involucro demasiado con los problemas de las personas que atiendo	
8.Siento que mi trabajo me está desgastando	
9.A través de mi trabajo siento que estoy influyendo positivamente en la vida de las personas	
10.Siento que me he hecho muy duro en el trabajo con la gente	
11.Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12.Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13.Me siento realizado en mi trabajo	
14.Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15.Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a las personas que tengo que atender profesionalmente	

16.Siento que trabajar en contacto directo con la gente me estresa	
17.Creo que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	
18.Me siento estimulado después de haber trabajado cercanamente con las personas que atiendo	
19.Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20.En el trabajo, me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21.Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados adecuadamente	
22.Los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas	

www.bdigital.ula.ve

Anexo 3 Consentimiento Informado

Trabajo de Investigación

**FACTORES PSICOSOCIALES, SOCIODEMOGRÁFICOS Y LABORALES
ASOCIADOS A LOS NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT
ENCONTRADOS EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE LAS
PANADERÍAS DEL MUNICIPIO SAN CRISTÓBAL ESTADO TÁCHIRA**

Consentimiento Informado

Yo _____ Venezolano mayor de edad titular de la cédula de identidad N° _____.

Por medio del presente documento acepto participar de forma voluntaria, sin que medie coacción alguna, a ser parte de esta investigación, y en consecuencia, acepto contestar las preguntas del instrumento cuyo propósito es determinar la situación del síndrome de desgaste profesional como riesgo laboral en el personal de expendio de esta empresa.

Al prestar el siguiente consentimiento, se releva al investigador de cualquier responsabilidad que se pueda derivar de dicho estudio. Así mismo, acepto que los resultados de esta investigación puedan ser publicados o presentados en cualquier otra actividad científica.

Responsable de la investigación Ing. Sheila Ninoska Lizcano García C.I. 15.027.865, dirección Urb. Luna Mar casa 70 Municipio Cárdenas estado Táchira. Telf: 0414-716.6485.

Trabajador

Testigo

Firma Conforme

Firma Conforme

Anexo 4 Oficio de Solicitud de Acceso al estudio

San Cristóbal, 10 de Marzo de 2019

Sr.

Ruben Dario Escalante

Panadería y Pastelería Mis 4 Angelitos

Ciudad.

Reciban un respetuoso saludo y de admiración por la excelente labor que desarrollan día a día en pro de la alimentación y tradición de nuestro pueblo tachirense.

Quien suscribe, **INGENIERO SHEILA LIZCANO**, cédula de identidad V- 15027865, estudiante de la IV Cohorte, de la maestría de Administración, Mención Gerencia, de la Universidad de los Andes “Dr. Pedro Rincón Gutiérrez”, llevo un estudio conducente a trabajo de grado el cual es denominado **EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES PRESENTES EN EMPRESAS PRIVADAS DE LA REGIÓN DEL MUNICIPIO SAN CRISTOBAL- ESTADO TACHIRA**, dicho estudio recopilará información valiosa para el desarrollo de la psicología organizacional, la cual permitiría desarrollar estrategias gerenciales en mejora de procesos de manejo de personal y Salud Laboral de la región e inclusive pueda ser proyectada la línea de investigación a otros trabajos importantes para el desarrollo del país. Es por ello que seleccionamos la empresa **PANADERÍA Y PASTELERÍA MIS 4 ANGELITOS** para dicho estudio, por lo que reúne características comunes para el análisis de la información, como lo es la atención al público. Por tal motivo, solicito respetuosamente la aceptación de la aplicación de una serie de instrumentos al personal adscrito al área de atención al público (Expendedores), los cuales recogerán la información para apoyar el estudio. Dichos instrumentos se denominan CoPsoQ-istas21, el cual servirá para identificar aquellas condiciones de trabajo derivadas de la organización del trabajo que puedan representar riesgos psicosociales y el SDP (Síndrome de Desgaste Profesional o Síndrome de Burnout), el cual permite conocer la existencia o no dentro del personal de la organización del mencionado Síndrome.

Agradecida por su atención y esperando una respuesta satisfactoria,

Se despide,

Ingeniero Sheila Lizcano

Asesor Organizacional y en Seguridad y Salud Laboral

V- 15.027.865

C.I.V 188.203

Teléfono: 0416-602.45.50

0416-677.02.30

**Anexo 5 Cuestionario CoPsoQ ISTAS21 Versión Breve utilizado para el estudio
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

(Versión Breve)

Instrucciones para completar el cuestionario

1. Se recomienda leer detenidamente cada pregunta antes de responder.
2. Utilice lápiz para marcar sus alternativas
3. Este cuestionario está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que puedan representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras.
4. Este cuestionario mide la exposición a 18 factores psicosociales derivados de la organización del trabajo y 2 factores de doble presencia y permite conocer cómo está cada uno de ellos en su trabajo.
5. Las preguntas tienen varias opciones de respuesta y le pedimos que señale con una “X” la respuesta que considere que describe mejor su situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: “siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca”).
6. Para lograr un adecuado diagnóstico sobre la percepción de riesgos de su organización, es imprescindible que usted responda sinceramente.
7. Tenga presente que no existen respuestas correctas o incorrectas.
8. La aplicación total de la encuesta demora alrededor de 15 a 20 minutos.
9. Concéntrese y no converse mientras responda la encuesta, recuerda que lo que importa es su opinión respecto de los distintos temas.
10. Utilice el espacio de la última página para cualquier comentario respecto a este cuestionario.

Muchas gracias por su colaboración

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Exigencias Psicológicas

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1	¿Puede hacer su trabajo con tranquilidad y tenerlo al día?	0	1	2	3	4
2	En su trabajo, ¿Tiene usted que tomar decisiones difíciles?	4	3	2	1	0
3	En general, ¿Considera usted que su trabajo le produce desgaste emocional?	4	3	2	1	0
4	En su trabajo, ¿Tiene usted que guardar sus emociones y no expresarlas?	4	3	2	1	0
5	¿Su trabajo requiere atención constante?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 A 5= puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
6	¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	0	1	2	3	4
7	¿Puede dejar su trabajo un momento para conversar con un compañero o compañera de trabajo?	0	1	2	3	4
8	¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	0	1	2	3	4
9	Las tareas que hace, ¿le parecen importantes?	0	1	2	3	4
10	¿Siente que su empresa tiene una gran importancia para usted?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 6 A 10 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Apoyo Social en la empresa y Calidad de Liderazgo

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
11	¿Sabe exactamente que tareas son de su responsabilidad?	0	1	2	3	4
12	¿Tiene que hacer tareas que usted cree que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
13	¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	0	1	2	3	4
14	Entre compañeros y compañeras, ¿se ayudan en el trabajo?	0	1	2	3	4
15	Sus jefes inmediatos, ¿resuelven bien los conflictos?	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 11 A 15 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión Compensaciones

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
16	¿Está preocupado por si le despiden o no le renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
17	¿Está preocupado por si le cambian las tareas contra su voluntad?	4	3	2	1	0
18	Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	0	1	2	3	4
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 16 A 18 = puntos						

Las siguientes preguntas corresponden a la Dimensión de Doble Presencia

Nº	Pregunta	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
19	Si está ausente un día de casa, las tareas domésticas que realiza, ¿se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
20	Cuando está en el trabajo, ¿piensa en las exigencias domésticas familiares?	4	3	2	1	0
SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 19 A 20 = puntos						