

**Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**



La Universidad que Siembra

**VICERRECTORADO
DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
ESTADO BARINAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS
AVANZADOS**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA-VICERRECTORADO DE
PRODUCCIÓN AGRÍCOLA DEL ESTADO PORTUGUESA**

Autora: Norbina Amarily Rivero Aguilar

Tutor: Dr. Ramón Eduardo Azócar

BARINAS, ENERO 2024

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social
Programa de Estudios Avanzados
Maestría Administración Mención: Gerencia y Planificación
Institucional.

EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA-VICERECTORADO DE
PRODUCCIÓN AGRÍCOLA DEL ESTADO PORTUGUESA

Requisito parcial para optar al Grado de

Magister Scientiarum en Administración Mención: Gerencia y Planificación
Institucional.

Autor: Lcda. Norbina Amarily Rivero Aguilar

C.I. V-10.563.898

Tutora: Dr. Ramón Eduardo Azócar

C.I. V-9.407147,

BARINAS, ENERO 2024

ACTA DE VEREDICTO



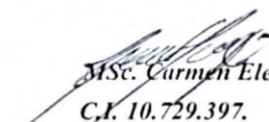
Universidad Nacional Experimental de los
Llanos Occidentales Ezequiel Zamora
Unellez
La universidad que siembra

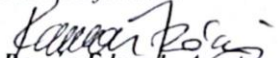


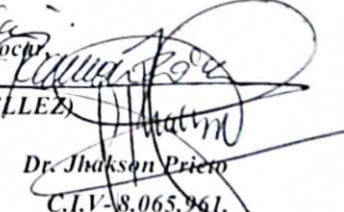
ACTA DE VEREDICTO

Siendo las 09.00 am del 30 de enero del 2024, reunidos en la sede del Programa de Estudios Avanzados, del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los Profesores: **Dr. Ramón Eduardo Azocar**, C.I.V-9.407.147. (Tutor-Coordinador UNELLEZ), **MSc. Carmen Elena Pérez**, C.I. 10.729.397. (Jurado Principal UNELLEZ), **Dr. Jhakson Prieto** C.I.V- 8.065.961. (Jurado Suplente Externo UPTPJJMontilla), respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según Resolución N° CAEA/2023/01/93 DE FECHA: 19/01/2023, ACTA N° 01 ORDINARIA, N°93, miembros del Jurado Evaluador del Trabajo de Grado titulado "EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA-VICERECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA DEL ESTADO PORTUGUESA". Presentado por la maestrante **NORBINA AMARILY RIVERO**, de la cédula de identidad C.I. N°: V-10.563.898, con el cual aspira obtener el Grado Académico; **Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia y Planificación Institucional**; procedimos a dar apertura y a presenciar la sustentación de dicho trabajo por su ponente. Con una duración de treinta (30) minutos. Posteriormente, el participante respondió a las preguntas formuladas por el jurado y defendió sus opiniones. Cumplidas todas las fases de la defensa, el jurado después de sus deliberaciones por unanimidad, acordó Aprobado el trabajo de grado aquí señalado.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:


MSc. Carmen Elena Pérez
C.I. 10.729.397.
(Jurado Principal UNELLEZ)


Dr. Ramón Eduardo Azocar
C.I.V-9.407.147.
(Tutor-Coordinador UNELLEZ)


Dr. Jhakson Prieto
C.I.V-8.065.961.
(Jurado Suplente Externo UPTPJJMontilla)

"La Ciencia y la Tecnología al Servicio de la Liberación Permanente de la Humanización del Hombre"
DIRECCIÓN: AV. 23 DE ENERO, FRENTE A REDOMA DE PUNTO FRESCO, FINAL MODULOS BARINAS II, BARINAS EDO. BARINAS
CORREO: Presav.vids@gmail.com

ACTA DE ADMISION



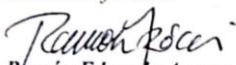
Universidad Nacional Experimental de los
Llanos Occidentales Ezequiel Zamora
Unellez
La universidad que siembra





ACTA DE ADMISIÓN

Siendo las 9.00 am del 21 de noviembre del 2023, reunidos en la sede del Programa de Estudios Avanzados, del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social de la UNELLEZ, los Profesores: **Dr. Ramón Eduardo Azocar, C.I.V-9.407.147. (Tutor-Coordinador UNELLEZ)**, **MSc. Carmen Elena Pérez, C.I. 10.729.397. (Jurado Principal UNELLEZ)**, **Dr. Jhakson Prieto C.I.V- 8.065.961. (Jurado Suplente Externo UPTPJMontilla)**, respectivamente, quienes fueron designados por la Comisión Asesora de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social UNELLEZ, según Resolución N° CAEA/2023/01/93 DE FECHA: 19/01/2023, ACTA N° 01 ORDINARIA, N°93, como miembros del Jurado para conocer el contenido del Trabajo de Grado titulado: **"EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA-VICERECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA DEL ESTADO PORTUGUESA"**. Presentado por la maestrante **NORBINA AMARILY RIVERO**, de la cédula de identidad C.I. N°: **V- 10.563.898**, titular con el cual aspira obtener el Grado Académico **Magister Scientiarum en Administración Mención Gerencia y Planificación Institucional**; quienes decidimos por unanimidad y de acuerdo con lo establecido en el Artículo 36 y siguientes normativas para la elaboración de Trabajos Técnicos, Trabajos Especiales de Grado, Trabajos de Grado y Tesis Doctorales y 54 del Reglamento de Estudios avanzados Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" – UNELLEZ 2021, ADMITIR el Trabajo de Grado presentado y fijar la fecha de defensa pública, para el día 30 de enero del 2024 a las 09:00a.m.

Dando fe y en constancia de lo aquí señalado firman:


Dr. Ramón Eduardo Azocar,
C.I.V-9.407.147.
(Tutor-Coordinador UNELLEZ)


MSc. Carmen Elena Pérez,
C.I. 10.729.397.
(Jurado Principal UNELLEZ)


Dr. Jhakson Prieto
C.I.V- 8.065.961.
(Jurado Suplente Externo
UPTPJMontilla)

"La Ciencia y la Tecnología al Servicio de la Liberación Permanente de la Humanización del Hombre"
DIRECCION AV. 23 DE ENERO, FRENTE A REDOMA DE PUNTO FRESCO, FINAL MODULOS BARINAS II, BARINAS EDO. BARINAS
CORREO: Presav vpds@gmail.com

CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, **Ramón Eduardo Azocar Añez**, titular de la cédula de identidad **V 9.407147**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado, titulado: “El síndrome de Burnout en el área administrativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora-Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa”, presentado por la ciudadana: **Norbina Amarily Rivero Aguilar, C.I. 10.563.898** para optar al título de Magister Scientiarum en Administración Mención: Gerencia y Planificación Institucional. Por medio de la presente certifico que he leído el Anteproyecto del trabajo de grado y considero que reúne las condiciones necesarias para ser inscrito y evaluado por la comisión revisora que se designe.

En la ciudad de Barinas, a los 20 del mes de julio del año 2022

Nombre y Apellido: -----



Firma de Aprobación del Tutor Académico

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios primeramente por su infinito amor hacia mí.

A mis hijos, mi motivación y mi alegría, mi motor de vida.

A mis nietos que sea un ejemplo a seguir y sepan que nunca es tarde para aprender y lograr sus metas.

A mis compañeras de trabajo quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer este trabajo.

A mis hermanas y sobrinos.

Norbina Rivero.

ÍNDICE

PORTADA	i
CONTRAPORTADA	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR	iii
DEDICATORIA	iv
INDICE	vi
LISTA DE CUADROS	vii
LISTA DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
INTRODUCCIÓN	
.....1	
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
Descripción ampliada del objeto de estudio.....	2
Formulación del Problema.....	4
Importancia de la investigación.....	8
Justificación.....	10
Alcances y Delimitaciones.....	10
Objetivo General.....	11
Objetivo Específico.....	11
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	12
Antecedentes.....	12
Bases Teóricas.....	16
Origen del Síndrome de Burnout.....	18
Síndrome de Burnout.....	19
Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout.....	21
Características del Síndrome de Burnout.....	22
Síntomas del Síndrome de Burnout.....	25
Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	27
Bases Legales.....	30
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	32
Postura Ontoepistemológica.....	
Diseño de la investigación.....	32
Tipo de Investigación.....	32
Fases de la investigación.....	36
Factibilidad.....	37

Población y muestra	38
Técnica e instrumento de recolección de datos.....	40
Validez	42
Confiabilidad.....	42
Técnica de procesamiento y análisis de los datos	43
Análisis de los datos.....	44
CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.	45
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
CAPÍTULO V LA PROPUESTA	54
Presentación del plan.....	54
Justificación.....	55
Objetivo General	55
Objetivos específicos	56
Etapas Informativa del Plan.....	56
Etapas del Plan de Acción	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	70

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1 Cuadro Operacionalización de las variables	31
Cuadro 2 Tipos de investigación	34
Cuadro 3 Factores de origen Síndrome de Burnout	46
Cuadro 4 Características del Síndrome de Burnout	47
Cuadro 5 Síntomas del Síndrome de Burnout	48
Cuadro 6 Consecuencias del Síndrome de Burnout	49

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1 Personales, ambientales y laborales.....	46
Gráfico 2 Psicosomáticos, conductuales y emocionales.....	47
Gráfico 3 Agotamiento emocional, Despersonalización y Falta de Realización en el trabajo.....	48
Gráfico 4 Individuales, Organizacionales, Ansiedad, Estabilidad y Creatividad.....	50

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VICERECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS**

**EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA-VICERECTORADO DE
PRODUCCIÓN AGRÍCOLA DEL ESTADO PORTUGUESA**

AUTORA: Norbina Rivero

TUTOR: Dr. Ramón E. Azócar A.

AÑO: 2024

RESUMEN

El síndrome de Burnout ha sido conceptualizado como una respuesta al estrés laboral crónico. El presente estudio está enmarcado bajo la modalidad de Proyecto Factible apoyado en una investigación de campo con diseño descriptivo, el cual tiene por finalidad prevenir el Síndrome de Burnout. El objetivo de la investigación es Proponer un plan de acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora-Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa; la población objeto de estudio está conformada por seis (06) personas que son trabajadores de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional. La muestra estuvo conformada por el 100 % equivalente a seis (06) empleadas. Para la recolección de la información, se aplicó un instrumento tipo cuestionario, conformado por 14 ítems utilizando la escala Likert, con cinco (5) alternativas. El mismo fue validado a través del juicio de tres profesionales expertos y midiendo la confiabilidad mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un resultado de 0,98; lo cual es indicativo de que el instrumento de recolección de datos posee una confiabilidad muy alta. En relación a los resultados obtenidos, se concluye que las etapas por la cuales se atraviesa para desarrollar dicho síndrome se encuentran medianamente presente; de igual forma se observó la presencia en diferentes proporciones de cada una de sus dimensiones como los son factores de origen, síntomas y características.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, Área Administrativa, UNELLEZ-VPA

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VICERECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS

**EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA-VICERECTORADO DE
PRODUCCIÓN AGRÍCOLA DEL ESTADO PORTUGUESA**

AUTORA: Norbina Rivero

TUTOR: Dr. Ramón E. Azócar A.

AÑO: 2024

ABSTRAC

Burnout syndrome has been conceptualized as a response to chronic work stress. The present study is framed under the modality of a Feasible Project supported by a field investigation with a descriptive design, which aims to prevent Burnout Syndrome. The objective of the research is to propose an action plan that responds to the effects and manifestations of Burnout Syndrome, in the administrative area of the National Experimental University of the Western Plains Ezequiel Zamora-Vice Rectorate of Agricultural Production of the Portuguese state; The population under study is made up of six (06) people who are workers of the Institutional Planning and Budget Liaison Coordination. The sample was made up of 100% equivalent to six (06) employees. To collect the information, a questionnaire-type instrument was applied, made up of 14 items using the Likert scale, with five (5) alternatives. It was validated through the judgment of three expert professionals and measuring reliability through Cronbach's Alpha Coefficient, where a result of 0.98 was obtained; which is indicative that the data collection instrument has a very high reliability. In relation to the results obtained, it is concluded that the stages through which one goes through to develop said syndrome are moderately present; Likewise, the presence in different proportions of each of its dimensions was observed, such as factors of origin, symptoms and characteristics.

Keywords: Burnout Syndrome, Administrative Area, UNELLEZ-VPA

INTRODUCCIÓN

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural, así las nuevas exigencias del trabajo, el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome del desgaste o agotamiento físico y mental, constituye un problema de gran repercusión social en nuestros días, cuya patología de desequilibrio biopsicosocial, afecta a empleados de distintas áreas, como son los profesionales de enfermería.

El síndrome de Burnout, también llamado síndrome de agotamiento profesional, considerado según la Organización Mundial de la Salud (OMS), como un riesgo laboral agrupa un conjunto de signos, síntomas y comportamientos que reflejan un desgaste en el ámbito profesional. Ocurre generalmente entre los profesionales administrativos y presenta tres componentes esenciales: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización profesional. El cansancio emocional está caracterizado por la pérdida progresiva de energía, desgaste y agotamiento. Por su parte la despersonalización se evidencia por un desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas especialmente hacia los pacientes, acompañado de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación hacia el trabajo. Por último, la falta de realización profesional refleja manifestaciones pseudodepresivas, y un descenso en la productividad en el trabajo. No existe una causa precisa para su aparición, y en situaciones similares unos profesionales lo desarrollan y otros no. Se considera un proceso continuo y de aparición gradual, insidiosa y oscilante.

En este sentido, la presente investigación se propone un plan de acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora-Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa. Por tal motivo, la estructura capitular de la presente investigación está desarrollada en cinco (5) capítulos distribuidos de la siguiente manera: Capítulo I: El problema; en el cual se presenta el planteamiento del problema, los objetivos: General y específicos, la justificación de la investigación; el Capítulo II: Marco Teórico en este capítulo se exponen los antecedentes de la investigación, bases teóricas y legales que sustentaron la investigación; así como, la operacionalización de las variables. A su vez, el Capítulo III: Marco Metodológico; describe el diseño y tipo de la investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de la información; la validez y confiabilidad de estos. Además, se detallan las técnicas de análisis de los datos.

En el Capítulo IV, se presenta los resultados y análisis del diagnóstico que sustenta la propuesta. En el Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones y capítulo VI La propuesta, se desarrolla el Plan de Acción, estructurado en tres etapas que se distribuyen durante el año, incluyendo la evaluación del mismo al finalizar todas las actividades propuestas, el mismo arrojará resultados importantes de la efectividad del plan; asimismo las referencias consultadas, a través de las cuales se sustenta el presente estudio; aunado a ello, los anexos que soportan y ayudan a comprender el desarrollo de este trabajo de grado.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Descripción Ampliada del Objeto de Estudio

Los profesionales que trabajan directamente con personas como los del área administrativa y contable de una organización, se ven expuesto a una serie de factores organizacionales y profesionales que, según como sean afrontados, determinan la respuesta individual al Síndrome de Burnout, la cual puede dar lugar a comportamientos adaptativos, que conducen necesariamente al aprendizaje y la satisfacción profesional, o comportamientos desadaptativos, que provocan ineludiblemente el desgaste y la insatisfacción profesional.

En este sentido, es de observación directa, simplemente se puede apreciar interactuando con los sujetos que laboran en el área administrativa de una organización, que hay un desgaste profesional, producido por una inadecuada adaptación de estos al medio de trabajo, lo que ha sido objeto de múltiples investigaciones y constituye todo un campo de estudio muy recurrente en el ámbito de la gerencia pública moderna.

El Síndrome de Burnout, comporta una serie de manifestaciones de agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión que reducen la capacidad de desempeño y mayor desgaste en los trabajadores de cualquier área donde se incluyen los profesionales de la enfermería. De acuerdo a lo expresado, Guillén y Guil (2015), consideran el Síndrome de Burnout como “...un síndrome clínico, producido por un estrés organizacional crónico y cotidiano, que aparece con frecuencia en trabajadores de servicios asistenciales, como sería el caso de las enfermeras, tomando en cuenta las funciones propias de su profesión” (2015, pág. 27).

Es por ello que se plantea el presente estudio que tiene como finalidad identificar los factores del Síndrome en la experiencia laboral del área administrativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora-Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa (de aquí en adelante UNELLEZ-VPA), y su incidencia en el comportamiento organizacional que se da en esa área administrativa, pudiendo plantear alternativas, acciones, actividades o estrategias que mejoren la condición bajo la cual el Síndrome de Burnout se presenta, ya que su presencia impacta en la capacidad de respuesta eficiente y eficaz de la organización a las competencias que se tienen y que repercuten sobre los usuarios o usuarias del servicio que presta la Universidad para un seguimiento ordenado y coherente del trabajo administrativo institucional.

Formulación del Problema

En el ámbito de la gerencia moderna se ha venido observando cómo se comportan las organizaciones (públicas y privadas), frente a los diversos cambios, tecnológicos, económicos, sociales, culturales y políticos que se han producido en los últimos tiempos, lo que ha conducido a las empresas tanto públicas como privadas a asumir nuevos retos y transformaciones para lograr el mejoramiento continuo de los procesos organizacionales, teniendo como objetivo la producción de bienes y servicios de calidad y al mismo tiempo generando desmejora en la calidad de vida del individuo, inconformidad y desmotivación laboral.

Los trabajadores del área administrativa de las instituciones Universitarias, no escapan de los cambios y exigencias que cada día tanto la tecnología como el diario vivir amerita, es por ello que están sometidos a múltiples factores estresantes tanto de carácter organizacional como propios de las tareas que realizan, éstos hacen que tengan altos niveles de estrés, producidos por el contacto directo con estudiantes, profesores, obreros y con usuarios externos que ameritan la atención del personal administrativo.

De allí, que la denominada “salud mental” de los profesionales que cumplen tareas administrativas en organizaciones como la UNELLEZ-VPA, es un factor importante a considerar si se desea para mantener el equilibrio en la actividad laboral, condición a través del cual las acciones, actitudes, comportamientos y obligaciones pueden desarrollarse sin tensiones que debiliten o interfieran en los resultados de las actuaciones fiscales o de los procedimientos para la determinación de las responsabilidades que son propias de su desempeño profesional.

En este sentido, la UNELLEZ-VPA, como organización cuenta con un recurso humano calificado caracterizado por un manejo y conducción que depende en gran medida del buen desempeño de la actitud de los trabajadores que repercute en la gestión, produciendo el cumplimiento de las actividades en el marco de acciones que conduzcan al éxito de las competencias propias de una institución académica.

En este sentido, de acuerdo a las competencias establecidas en la “Ley de Universidades” (1970) y en las Normas Internas de funcionamiento de la UNELLEZ-VPA, los trabajadores deben articular acciones que mejoren sus relaciones humanas, verificando la legalidad, exactitud, sinceridad y corrección de sus tareas cumplidas, así como evaluando y retroalimentando las funciones y tareas, fortaleciéndose de este modo el cumplimiento y los resultados de los planes y las acciones administrativas, bajo un criterio de eficacia, eficiencia, economía, calidad e impacto de su gestión. Claro está, pero para alcanzar esto es menester minimizar al máximo el Síndrome de Burnout.

Es decir, estableciendo criterios de coherencia y orden en la organización, se minimiza el Síndrome de Burnout y se crean condiciones para determinar las debilidades existentes en la administración activa, esto a través de examen posterior y pormenorizado de las actividades ejecutadas por los trabajadores del área administrativa.

De esta manera se resalta, la responsabilidad que tienen las autoridades que ejercen labores de control, ya que de los resultados presentados por ellos, pudieran surgir elementos de convicción que conlleven la apertura de una investigación y posteriormente un procedimiento de determinación de responsabilidades en contra de las personas que ejercen o ejercieron funciones en los organismos controlados; y esto genera un gran impacto en la colectividad, ya que en muchos casos, debido al desconocimiento de la normativa que rige la materia; la sociedad percibe a las personas sancionadas por los órganos de control como corruptas.

Todas estas funciones y las actividades que se generan de ellas, requieren un control mental y emocional de mayor firmeza; por cuanto los funcionarios están expuestos a múltiples situaciones producto de las tareas que realizan, como el control posterior de las operaciones realizadas por la administración activa, en el cual se exige alta concentración y responsabilidad que traen como consecuencia desgaste físico y mental que pueden generar la adquisición del Síndrome Burnout.

De acuerdo con González (2014), en lo que tiene que ver con la salud laboral, se define como “...la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo” (2014, pág. 98); Por su parte, (Parra, 2014), señala que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas.

En este aspecto, la premisa que los riesgos ocupacionales a los que están expuestos los trabajadores se ubican de conformidad con lo planteado por Tennessee (2013), en las siguientes categorías: Biológicos o infecciosos, ambientales, físicos, químicos, mecánicos y psicosociales, de los antes señalados, afirman los autores, el riesgo psicosocial es un factor que se encuentra asociado con las tareas del trabajador o el ambiente de trabajo, las cuales crean o potencian el estrés, los trastornos

emocionales y/o los problemas interpersonales, agotamiento físico, mental y emocional; por los turnos de trabajo, las condiciones laborales y las implicaciones emocionales que trae consigo las labores efectuadas.

Lo antes planteado, genera un proceso que supera la capacidad adaptativa de los profesionales, dando lugar a cambios psicológicos que pueden situar al trabajador en riesgo de enfermedad, siendo la más frecuente; en este sentido, el Síndrome de Burnout, cuyos síntomas más frecuentes son: el agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, junto a sensación de ineficacia, es decir un profesional que se siente incapaz de atender las tareas laborales de forma adecuada; en un aspecto puntual, el término Burnout, llamado “estar quemado”, surge para dar una explicación al proceso negativo que sufren los profesionales en su labor, traducida en el deterioro en la atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios

A todas estas, el síndrome de Burnout fue definido por primera vez por Hebert, en 1974, citado en Caballero, Nieto y Caballero (2014), como “un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo” (2014, pág. 67). Al respecto, recalca, (Caballero, 2014), que los sujetos afectados por este síndrome presentan como parte de la sintomatología, desilusión, irritabilidad y sentimientos de frustración; se enfadan y desarrollan actitudes suspicaces, se vuelven rígidos y tercos. También, afloran síntomas de carácter psicosomático como mayor cansancio, dificultades respiratorias, problemas gastrointestinales, es decir, un conjunto de síntomas y signos de carácter actitudinal, conductual y psicosomático.

Asimismo, la definición más conocida de este síndrome es la propuesta por Maslach (2015), quienes lo definen como:

(...) un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con

personas, incluye tres dimensiones básicas: a) Agotamiento emocional, que se refiere a la disminución y pérdida de recurso emocional; b) Despersonalización o deshumanización, que consiste en el desarrollo de actividades negativas, de insensibilidad y cinismo que lleva a que el paciente sea tratado como un objeto; y c) Falta de realización personal que es la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa (p.88).

Al examinar todos estos factores, se requiere determinar los factores laborales que inciden en el desarrollo del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la UNELLEZ-VPA, según las funciones que ejecutan, tomando en cuenta que el capital humano es indispensable para el cumplimiento de los objetivos y metas previstos.

Por lo tanto, lo antes referido se presenta en el personal que labora en la UNELLEZ-VPA, quienes, apreciado esto por la vía de la observación directa y registrado como una conducta adquirida que tiende a ser reproducida en el entorno académico-administrativo, la solución para mejorar esta situación es a través de un plan de acción que por la vía de actividades puntuales haga posible reconstituir la salud laboral y mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

Esta situación plantea una incógnita generadora: ¿Qué características tendría que tener un plan de acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora-Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa?

Importancia de la Investigación

La importancia de este estudio es que permite abordar el tema del estrés laboral crónico caracterizado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral que parece afectar en mayor o menor medida a un colectivo profesional de las instituciones públicas en la actualidad, a juicio del estudio de campo de Azócar (2017); a su juicio, el Síndrome de Burnout produce posibles consecuencias

en el trabajador, por cuanto es un trastorno de orden psicológico que afecta y altera la capacidad laboral de las personas y a la institución educativa, especialmente a las relaciones con los estudiantes y a la calidad de la enseñanza; destaca igualmente Azócar (2017), indica que las posibles causas del Síndrome de Burnout se deben a tres condiciones: personal, profesional e institucional; las causas personales como edad, sexo, tipo de personalidad, relaciones personales, la motivación y las expectativas del profesional.

Así mismo, las causas profesionales como conflicto de rol, exigencia para trabajar en diferentes unidades y turnos, causas institucionales: estructura inflexible, escasa autonomía personal, mucha supervisión producen insatisfacción malestar, falta de espacio, y material, escaso reconocimiento profesional, esto puede generar Síndrome de Burnout.

En este aspecto, “*burn out*”, es una voz que se conoce, como ya se ha dicho, *estar quemado*, lo que se caracteriza por ser una sensación que es motivada por detalles como unas instalaciones de aspecto poco agradable, la obligación de portar un atuendo poco favorecedor o simplemente porque no se contemplan como necesarios los descansos.

Por tanto, una política organizada en el área administrativa que contempla la vertiente emocional de los trabajadores como un activo más de la institución, por lo que iniciativas como la institucionalización de los tiempos de descanso, la promoción de actividades lúdicas a nivel colectivo y los cambios habituales en la fisonomía del lugar de trabajo, pueden contribuir de forma significativa a mejorar los resultados a medio y largo plazo. En vista de esta realidad se presenta la siguiente investigación, en el ámbito de la línea de investigación.

Justificación de la investigación

Llevar una vida desorganizada, falta de proyecto o con dificultades para cumplir con los objetivos propuestos, falta de concentración, o exceso de trabajo se convierten

en elementos puntuales para el estrés laboral o Síndrome de Burnout, y esto se ha convertido en el acompañante número uno de los trabajadores administrativos de la UNELLEZ VPA.

Esto conlleva a tener repercusiones tanto en el trato que los mismos le dan a las personas con las que comparten el día a día, tales como estudiantes, obreros y también al personal docente o ausentismo laboral, teniendo como excusa cansancio, dolor cervical, molestias. Así como se afecta la imagen de la institución ante los aspirantes a cursar estudios o relaciones interinstitucionales.

El personal administrativo es altamente profesional, con niveles superiores, por lo tanto el nivel de exigencia en su desempeño es alto, en muchos casos su perfil académico no está acorde al área de desempeño amenazando las posibilidades de autorrealización y crecimiento laboral.

Por otra parte, se ha tomado más interés en situaciones externas que en la ubicación por área de conocimiento del personal que está laborando y del que está ingresando para evitar frustración o mal clima organizacional, siendo este último, una de las causas del estrés laboral, es importante también acotar que las malas condiciones de trabajo así como, falta de material, herramientas, equipos, la mala alimentación y no menos importante el bajo sueldo que devengan los empleados universitarios, actualmente se está convirtiendo en causales de estrés laboral y por ende esto los lleva al Síndrome de Burnout.

Alcances y Delimitaciones

Plantear un Plan de Acción para mitigar los efectos del Síndrome de Burnout, en el área administrativa del Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa. Esto va a permitir mejorar el rendimiento del trabajador y por ende aumentara la calidad de atención a los usuarios de cada servicio.

Delimitaciones

Con el Plan de acción se pretende aminorar el agotamiento físico-mental que padecen los trabajadores en el área administrativa del Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un plan de acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora-Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa.

Objetivos Específicos

-Diagnosticar los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la UNELLEZ-VPA

-Identificar los síntomas del Síndrome de Burnout del personal en el área administrativa de la UNELLEZ-VPA.

-Determinar la factibilidad técnica, administrativa y operativa de un plan de acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la UNELLEZ-VPA

-Diseñar un plan de acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la UNELLEZ-VPA.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

A continuación esta sección de la investigación está dirigida a la presentación de los antecedentes investigativos, referentes teóricos y los fundamentos legales que sirven de soporte o fundamento a las variables presentes en la misma, representando el centro de esta, sobre la cual se diseñó el estudio en cuestión.

Según Sampieri (2008) “Es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio”. (p.64). Para sustentar teóricamente la investigación se consideraron trabajos anteriores que proporcionaron una base consistente y que se encuentran estrechamente relacionados con el proyecto presentado. A continuación se exponen diferentes investigaciones:

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes, a juicio de Arias (2012), son investigaciones enmarcadas en los últimos cinco (5) años que sirven de referente al estudio a realizar para proyectar las líneas de indagación que requiere el trabajo.

Desde un plano internacional, está el estudio titulado “Impacto del Burnout en el desarrollo profesional del profesorado universitario. Una revisión de la investigación”, cuyos autores Rodríguez-García A.M., Sola-Martínez, y Fernández-Cruz, M. (2019)”, el estudio parte de la premisa de diseñar estrategias de reorientación de la conducta de los docentes universitarios para minimizar el estrés y su vulnerabilidad al Síndrome de Burnout. En este sentido, la dirección de la organización debe desarrollar programas de prevención dirigidos a manejar el ambiente y el clima de la organización, puesto que los desencadenantes del síndrome son estresores percibidos con carácter crónico, cuyas variables están, en gran medida, con relación al contenido del puesto, disfunciones en el desempeño de roles y el clima laboral.

A todas estas los autores concluyen y es lo que sirve de fundamento a la presente investigación, es conveniente que los vicerrectores y coordinadores de programas académicos, establezcan políticas de gestión que integren programas en la línea de los siguientes: Programas de socialización anticipada. Tienen un carácter preventivo y pretenden que el choque con la realidad se experimente antes de que el profesional comience su vida laboral, adquiriendo habilidades para desarrollar su actividad. En este sentido se enmarcan los programas de acogida profesional.

Esto da un enfoque donde la evaluación y retroinformación, desde la dirección de la organización y desde el propio departamento, no presentar la información como un juicio, sino como parte de los programas de desarrollo organizacional.

Se busca, a todas estas, mejorar las organizaciones a través de esfuerzos sistemáticos y planificados a largo plazo, focalizados en la cultura organizacional, y en los procesos sociales y humanos de la organización, entendiendo que la mayor parte de las personas están motivadas hacia el crecimiento y desarrollo personal si se encuentran en un ambiente propicio, ubicar al profesional en el área de acuerdo a su perfil académico esto evitaría sentirse frustrado.

En el plano nacional, está el trabajo titulado “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la emergencia de adulto de un hospital tipo IV, de Maturín, estado Monagas”, auspiciada por la Universidad Nacional Experimental de Guayana, presentada por Hugo de J. Bellorín A., (2018), en el cual se aborda el Síndrome Burnout desde una serie de parámetros psicofisiológicos interrelacionados que se evidencian en trabajadores que están sometidos a altos niveles de estrés y déficit en las relaciones interpersonales en su ámbito de trabajo. Los centros de salud, fundamentalmente las emergencias de los hospitales, son lugares propicios para el desarrollo y establecimiento de esta patología.

El objetivo de este trabajo consistió en evaluar el Síndrome de Burnout en el personal de enfermería en un Hospital tipo IV de la ciudad de Maturín. Se seleccionó

un grupo de 10 enfermeras del área de emergencia de adulto expuestas constantemente a situaciones de estrés y conflicto laboral. Como grupo control se empleó 12 enfermeras del área de consulta externa. Se recolectaron las variables sociodemográficas y antecedentes laborales de las trabajadoras y para establecer el diagnóstico del Síndrome de Burnout se utilizó la escala de Maslach durante un año. Los resultados indicaron que el grupo de enfermeras de la emergencia de adulto presentó diferencia significativa en cuanto a los tres parámetros fundamentales que caracterizan al Síndrome de Burnout como son Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización. No se presentaron diferencias en otros aspectos, que pudieran influenciar en el diagnóstico preciso de este síndrome. En conclusión, como aporte al presente estudio, el investigador esboza que se permitió demostrar que en el caso de la unidad de análisis explorada, se desarrolló este Síndrome de Burnout y se recomienda todo un programa preventivo que permita minimizar o reducir al mínimo la aparición de este síndrome.

En el plano local, está el trabajo titulado “Factores laborales que inciden en el desarrollo del Síndrome de Burnout en los funcionarios que laboran en la Contraloría del Estado Portuguesa, según las funciones que ejecutan”, realizado bajo auspicios de la UNELLEZ-VPA, por Aidelina Omaña (2018); el objetivo de la investigación fue proponer una serie de estrategias que permitiera minimizar la presencia del Síndrome de Burnout en la organización que fungió como unidad de análisis, en la Contraloría General del estado Portuguesa. En el estudio se abordó el tema desde determinantes de salud que juegan papel preponderante en la determinación del buen funcionamiento del trabajador, no solamente en el ámbito personal, sino también en su vida laboral, en el adecuado y óptimo funcionamiento de su trabajo.

El estudio explora y describe las condiciones en las cuales se da el Síndrome que va de sentirse agotado, ansioso o presionado por el trabajo que puede conllevar a serios problemas de salud, los cuales van a interferir en el nivel de productividad del empleado.

En este sentido, el Síndrome de Burnout, a juicio de la investigadora, se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población trabajadora. Como conclusión, la investigadora enfatiza que el Síndrome es una condición fisiológica, psicológica y conductual que presenta un profesional cuyo trabajo está orientado al servicio directo hacia otras personas. En ese sentido, y tras abordar la realidad objeto de estudio con una propuesta tendiente a mejorar las condiciones laborales y erradicar el impacto del Síndrome, se pudo apreciar que emergieran nuevas características que aparte del agotamiento emocional excesivo, se da un aislamiento y un desempeño laboral pobre, todo esto como resultado de un proceso largo, tedioso, excesivo y repetitivo ante las demandas laborales.

El grupo laboral estudiado, develó que pudieran verse afectados son los que trabajan en los órganos de control quienes están expuestos a factores de riesgo relacionados con el trabajo, dado que el ejercicio profesional está orientado a la mejora de servicios. Asimismo, la práctica y desempeño de las labores, requieren un mayor equilibrio personal, profesional, mental y emocional, así como, de condiciones laborales óptimas, buen ambiente de trabajo y remuneración acorde a su desempeño, ya que es una tarea que implica mayor dedicación y esfuerzo, estas condiciones hacen que tenga una incidencia alta de adquirir el Síndrome de Burnout en estas labores.

Sin duda, que, aclara la investigadora, que el Vicerrectorado de Producción Agrícola, puede beneficiarse con estrategias como la premiación por méritos y los bonos de producción, para determinar la presencia del Síndrome de Burnout en sus trabajadores, creando un ambiente que repercuta en los resultados de la gestión de supervisión y control que le toca desarrollar.

La investigación contribuye con este estudio, en cuanto a que expone los elementos que ponen en riesgo el clima laboral de una organización y genera mecanismos para elevar la motivación en la ejecución de operaciones que inciden directamente en los informes enviados a los organismos sujetos a control y limita el desenvolvimiento de los profesionales que laboran en ellos

Así mismo el estudio coadyuva en darle relevancia social al trabajo en las organizaciones, elevando la calidad de la salud ocupacional, tendente a prevenir el Síndrome de Burnout en los profesionales mediante el control de los factores de riesgo modificables, que garanticen un mejor desempeño profesional.

Bases Teóricas

Estas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas.

Dentro de esta perspectiva y con la finalidad de sustentar la investigación se presentan las bases teóricas, constituyendo las diferentes proposiciones de diversos autores, documentos bibliográficos que permiten desarrollar aún más el proyecto en estudio. Así mismo, representan en gran medida la afirmación y seguridad del tema explorado, donde los autores pueden afianzar el tema de investigación, dando origen a una adecuada selección de enfoques teóricos, conceptos y publicaciones, entre otros, permitiendo la fundamentación y explicación de aspectos significativos del tema.

Las organizaciones deben tener un control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores, sus recursos materiales y financieros, es por ello que el estado de salud de los profesionales, tiene que ver con factores que interfieren en el desarrollo normal del desempeño profesional, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su eficacia y eficiencia; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social.

Para ello de acuerdo a las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo OIT (2013), y las leyes establecidas en el país conforme al Sistema de Riesgos Profesionales, ha de elaborar un Programa de Salud Ocupacional tendiente a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus correspondientes ocupaciones y que deben ser desarrolladas en forma multidisciplinaria.

Al respecto, Fex (2013), dice que las ramas sociales deben ir orientadas a promover y mantener en el mayor grado posible el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, protegiéndolos en su trabajo de todos los agentes perjudiciales o factores de riesgo para la salud. De allí que la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT, 2013), definieron los objetivos de la salud ocupacional sobre el tema, como: Promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas; y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad; planteamientos que hoy siguen vigentes.

En el mismo orden y dirección, la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005), en su artículo 70, expone que por enfermedad ocupacional se ha de entender 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.

De lo antes expuesto, se puede definir la enfermedad ocupacional como toda alteración de la salud como consecuencia de la exposición del trabajador a distintos factores de riesgo dentro y fuera de los ambientes de trabajo, así como por los derivados de la calidad de trabajo que se desempeña; cuya evolución, sea de forma aguda o crónica, puede determinar distintos grados de incapacidad, en muchos casos de carácter permanente e irreversible y según sea su calidad e intensidad, llevar al trabajador hasta la muerte. Igualmente, Chirinos (2016), define el riesgo ocupacional como la

probabilidad que tiene una persona que trabaja de morir, desarrollar una enfermedad física o mental, como el Síndrome de Burnout como consecuencia de su desempeño profesional. Por su parte, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) en el artículo 4 (citado por la unión general de trabajadores en el 2003), define el término de riesgo laboral como “...la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de su trabajo” (2016, pág. 42).

Asimismo, se entenderá como riesgo laboral grave e inminente aquel que resulte probable racionalmente que se materialice en un futuro inmediato y pueda suponer un daño grave en la salud de los trabajadores.

Origen del Síndrome de Burnout

Freudenberger (1978), psiquiatra, de un organismo alternativo de salud, observó que algunos de los voluntarios con los cuales trabajaba experimentaban un agotamiento emocional progresivo y una pérdida de motivación y compromiso, asociado a una serie de síntomas físicos y mentales. Asimismo, para describir este proceso utilizó en 1974, el término *burned out*, perteneciente a la cultura del abuso de drogas y sus efectos relacionados, aplicando este concepto a los profesionales que mostraban síntomas físicos y emocionales similares, asociados con el vacío emocional y el abatimiento. (Rincón, 2001, citado por Cordero, 2007).

Paralelamente, Maslach en 1976 y Pines en 1980, psicólogos sociales de la Universidad de California en Berkeley, empezaron a aplicar el concepto desde un punto de vista más empírico de agotamiento en diversos grupos de profesionales. Maslach, comenzó realizando estudios sobre cómo las personas manejaban el surgimiento de las emociones en el trabajo, enfocándose hacia las estrategias cognitivas como “interés desapegado” y “deshumanización en la autodefensa”.

Los resultados la llevaron a establecer relaciones entre las emociones, las estrategias cognitivas, la identidad profesional y el comportamiento en el trabajo, asumiendo el término “burnout” para describir estos descubrimientos. (Rincón, 2001, citado por

Cordero, 2007).

Esta ola creciente de investigaciones sobre el proceso de agotamiento, revela la importancia acerca de cómo los profesionales dedicados al servicio administrativo, en general, se encuentran envueltos en un proceso que cada día parece acrecentarse y ante el cual, existe aún desinformación y programas de prevención que enfrenten efectivamente este fenómeno y sus consecuencias. En el presente estudio, se referirá a este fenómeno como Síndrome de Burnout, por considerarse que de forma amplia puede abarcar la terminología específica que se ha utilizado en todas las latitudes donde se desarrolla investigación al respecto. Por otro lado, se cree, que aun cuando, acerca del Burnout existen innumerables investigaciones en Estados Unidos y países Latinoamericanos como México, Argentina y España, en Venezuela existen pocas referencias al respecto, y al intentar generar una unificación con los avances internacionales, esta expresión permite una ubicación rápida e inmediata sobre el tema que se trata; profundizando más en sus causas, en el proceso y formas de enfrentarlo, que en cómo denominarlo según cada población que se trate.

Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, o actitudes de despersonalización, al propio rol profesional, vista como falta de realización profesional en el trabajo, sentirse incapacitado para realizar un trabajo específico y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

En este sentido Jakubowicz (2007), define el Síndrome de burnout o síndrome del quemado como un tipo de estrés laboral que afecta preferentemente a los profesionales, quienes, en un intento de adaptarse a las demandas y aumentar su rendimiento laboral, se esfuerzan desmedidamente y de forma sostenida en el tiempo, lo cual origina grandes riesgos de contraer enfermedades, afectando, paradójicamente, su rendimiento laboral y su calidad de vida.

Por su parte, Navarro (2002), lo conceptualiza como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral que parece afectar en mayor o menor medida a un colectivo profesional importante, el Síndrome de Burnout produce posibles consecuencias en el trabajador, por cuanto es un trastorno de orden psicológico que afecta y altera la capacidad laboral de las personas y a la institución educativa, especialmente a las relaciones con los alumnos y a la calidad de la enseñanza.

Señala Navarro (2002), que las posibles causas del Síndrome de Burnout podrían ser tres condiciones: personal, profesional e institucional, las causas personales como: edad, sexo, tipo de personalidad, relaciones personales, la motivación y expectativas del profesional; por otro lado las causas profesionales pueden ser: conflicto de rol, exigencia para trabajar en diferentes unidades o turnos y por último las causas institucionales vendrían dadas por: estructura inflexible, escasa autonomía personal, excesiva supervisión, falta de espacio, y material, escaso reconocimiento profesional; todo esto puede generar síndrome de burnout.

De igual modo, que los instrumentos de medida de este síndrome se basan en la evaluación de la disminución o pérdida de recursos emocionales. El cuestionario más utilizado es la escala de Maslach (1986), tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo.

Asimismo, refiere el autor citado, que existen tres sub-escalas bien definidas que se describen a continuación: 1. Sub-escala de agotamiento emocional, consta de nueve preguntas: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo; 2. Sub-escala de despersonalización, formada por 5 ítems: Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento; 3. Sub-escala de realización personal, se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad, y no como una variable dicotómica.

Existen pocos estudios de campo, sobre el desgaste entre los profesionales que ejercen funciones de control. Sin embargo, en los encontrados se llega a la conclusión de que el grado global de desgaste es moderado-elevado, siendo las facetas de cansancio emocional y falta de realización personal las más afectadas.

Factores desencadenantes del Síndrome de Burnout

A juicio de Marras (2013), señala:

1. Personales: son aquellas condiciones inherentes al personal que le impiden ejercer su función con tranquilidad y efectividad. En general se encuentra en personas propensas al estrés, con poca tolerancia a la abstracción, al liderazgo y a la toma de decisiones; personas que acusan sentimientos de impotencia; inseguridad y miedo a cometer un error; que se sienten insuficientemente preparados; incapaces de resolver de manera satisfactoria alguna situación; con dificultad para trabajar con uno o varios compañeros del servicio; con obligaciones familiares, mantenimiento de la casa, hijos y deberes como pareja con problemas personales falta de habilidad en el manejo de las personas e intolerancia ante las mismas; incapacidad para trabajar en equipo, dependencia absoluta de otras personas para trabajar y tomar decisiones. Otros de los factores que se deben tener en cuenta son la edad, sexo y el estado civil.

2. Ambientales: condiciones físicas externas que alteran el curso normal de la labor del profesional debido a que distorsionan la concentración y tranquilidad que requieren para ejecutar su labor de una manera óptima, por ejemplo: ruido de aparatos o personas; entorno laboral, iluminación, orden del lugar, espacio inadecuado e insuficiente para realizar las labores y presencia en el sitio de trabajo de gran cantidad de personal ajeno al servicio.

3. Contenido del trabajo: se refiere a las características propias del ejercicio profesional y que son independientes del lugar en donde se está trabajando.

4. Condición del trabajo: aquellas que dependen y son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional. Dentro de estos factores están: la responsabilidad del trabajo, interrupción frecuente en la realización de la tarea, recibir de manera constante crítica de otras personas, como supervisores o directores; falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas del servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos; sobre carga de trabajo y bajo salario.

Características del Síndrome de Burnout

Según Robbins (2004), cuando la persona esta exhausta emocionalmente, no presta atención a sus clientes o a su trabajo y se siente incapaz de lograr sus objetivos. A continuación algunas características que presentan quienes sufren del síndrome de Burnout.

✓ Agotamiento Emocional

Según Maslach y Pines (1977), el agotamiento emocional implica el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto y pérdida del interés. Una manifestación que ocurre con frecuencia en los individuos que trabajan con personas y que dedican mucho tiempo a relaciones confidenciales esas personas bajo condiciones crónicas de estrés y de tensión.

Para Atance (1997), está caracterizado por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento y la fatiga física. Es para Maslach (1993), lo referido a la sensación de haber llegado al límite de su capacidad emocional y tener disminuidos los propios recursos personales.

Cabe considerar por otra parte, que Kufry (2002) expresa sobre el agotamiento emocional: se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física y

psíquicamente. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Estos autores concluyen que puede definirse como una respuesta al estrés emocional crónico con tres características: agotamiento emocional y/o físico, baja productividad laboral y un exceso de despersonalización.

✓ **Despersonalización**

De acuerdo a Atance (1997, citado por Cordero, 2007), es manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo. Lo cual es, según Maslach (1993) una percepción negativa sobre los clientes (asistidos o estudiantes), por parte del profesional, y es una respuesta igualmente negativa, insensible o de excesivo desapego hacia otras personas, quienes reciben de éste atención o cuidado.

Asimismo, Robbins (2004) señala que implica un intento de eludir el trato individualizado de aquellas personas con las que se interactúa en el trabajo. También denominado cinismo, permite un alejamiento que reduzca la carga de trabajo. Al no considerar las características únicas y particulares de una persona, por ejemplo un enfermo, su manejo resulta menos demandante.

Kufry (2002), expresa que la despersonalización es el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes, frías hacia las personas.

✓ **Falta de Realización Personal**

De acuerdo a Garcés (1995), esta es disminuida desarrollando respuestas negativas hacia sí mismo y los demás. Esta percepción de reducida realización personal conlleva a la pérdida de confianza y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado, muchas veces inadvertido, de situaciones del contexto, especialmente difíciles. Por tanto, según Maslach (1993), el individuo hace una evaluación negativa acerca de su competencia y del desempeño exitoso en el mismo trabajo.

Autores como Buunk y Schaufeli (1993), expresan: que han realizado investigaciones sistemáticas, en los últimos ocho años, siguiendo estas tres dimensiones planteadas por Maslach (1993), la comprobación empírica de las mismas, ha permitido caracterizar a los individuos según los síntomas que han desarrollado con un grupo diferente de correlatos, sugiriendo que ante cada característica existen diferentes procesos psicológicos.

Por otro lado, los síntomas diferenciados en cada uno de ellos, suponen una idea de proceso, que origina el estado de fatiga y cansancio emocional, de forma gradual progresiva, integrando gran parte de las referencias conceptuales del término.

Alcover (2004), señala que los individuos desarrollan un sentimiento de ineficacia o incapacidad para realizar su trabajo correctamente o para que este tenga algún impacto positivo. Asimismo señala Goldman (2002), bajo logro personal: surge cuando se verifica que las demandas que se hacen, exceden las capacidades para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo. Se caracteriza por una desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo, experimentando sentimientos de fracaso, insatisfacción.

Síntomas del Síndrome de Burnout

Según Maslach (1982) los síntomas se clasifican en:

Síntomas Físicos: Fatiga crónica, cefaleas, insomnio, trastornos gastrointestinales, pérdida de peso y Dolores musculares.

Síntomas conductuales: ausentismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas, comportamientos de alto riesgo.

Síntomas cognitivos afectivos: distanciamiento afectivo, irritabilidad, celos, incapacidad para concentrarse, baja autoestima, pesimismo, indecisión e inatención.

Cognitivos

Es probable que quienes sucumben al Burnout tienen un estilo cognitivo determinado. Es posible que esté asociado por un lado a la intolerancia, rigidez e inflexibilidad ante los cambios. Se presenta con una disminución de la confianza y aumento del desapego, el cinismo, el pesimismo, la sospecha, la despersonalización, la omnipotencia y una actitud hipercrítica.

En los casos crónicos puede llevar incluso a la paranoia. Al experimentar estos síntomas, les hace cada vez más difícil ser pacientes y tolerantes y aceptar a sus estudiantes, además de aparecer dudas sobre la propia competencia.

Emocionales

Los cambios emocionales que acompañan el desencadenamiento del Burnout, suelen ser impactantes y profundos. Entre estos síntomas se encuentra un aumento de la depresión y abatimiento, sentimientos de soledad y culpabilidad, miedo, vacío emocional, irritabilidad, vulnerabilidad, tensión, enfado, pérdida del control emocional y dudas sobre sí mismo.

Esto puede hacer que experimenten deseos de apartarse de los clientes y colegas, evitándolos. En el personal que participa en el proceso de identificación, esto puede influir alejándose de su contexto, sus compañeros de trabajo y usuarios, desarrollando dificultades para preocuparse por ellos, considerándolos de un modo impersonal, desde un punto de vista “profesional”, con un creciente desapego, hacia el trabajo, la profesión, y la “experienciación” emocional.

Conductuales

Estos síntomas variarán según características personales y contextuales. Puede observarse en una disminución de la productividad, aburriéndose o distrayéndose. En otros casos manifestar conductas agresivas, discutiendo tanto en el contexto laboral como fuera de éste. Por otro lado, aumentar el consumo de alimentos, alcohol, cigarrillo o medicamentos. Finalmente, en etapas crónicas un aumento notable de conductas

arriesgadas y propensión a los accidentes.

Psicosomáticos

Son aquellos síntomas que pueden ser observados. El más reconocido es el cansancio físico, así como también la fatiga, tensión muscular, alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, fatiga crónica, trastornos del sueño, úlceras y desórdenes gástricos, tensión muscular, mareos y vértigos. También pueden reaparecer dolencias físicas pre-existentes como dolores de cabeza, lumbago, asma, alergias y cambios de peso.

Al presentar el síndrome de Burnout, el individuo puede encontrarse particularmente sensible, además de una serie de síntomas afectivos como la frustración, desesperanza, depresión e impotencia, que lo hacen desarrollar un sentimiento de profunda empatía, siendo intensamente afectados, ya que desde que se levanta se siente cansado, el trabajo no tiene fin y a pesar de que se hace todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina. Lo que anteriormente era motivo de alegría, ahora no lo es; aun cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado.

Existe una similitud en la clasificación realizada por los autores antes expuestos. Ya que clasifican los síntomas en físicos, conductuales, emocionales, laborales y mentales.

En las empresas objeto de estudio, al igual que otras, pueden surgir ciertos problemas cuando los trabajadores presentan estos síntomas, ya que hay un deterioro en el rendimiento laboral y por consecuencia puede derivar a un deterioro en la calidad de servicio, ausentismo laboral, alto número de rotaciones y abandono del puesto de trabajo.

Consecuencias del Síndrome de Burnout

Según Danieli y Baranowsky (1984-1997), el concepto más importante es que el síndrome de Burnout es un proceso (más que un estado) y es progresivo (acumulación de contacto intenso con terceros). Además existen una serie de consecuencias provocadas por este fenómeno tanto individuales y organizacionales: Afecta negativamente la resistencia del trabajador. Favorece la respuesta silenciosa. Gradualmente el cuadro se agrava en relación directa a la magnitud del problema, inicialmente los procesos de adaptación protegen al individuo, pero su repetición les agobia y a menudo agota, generando sentimientos de frustración y conciencia de fracaso, existiendo una relación directa entre la sintomatología, la gravedad y la responsabilidad de las tareas que se realizan.

El sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales, crea además intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar. Estados de fatiga o frustración son el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó al intentar obtener una recompensa. La progresiva pérdida del idealismo, de la energía y el propósito que experimentan muchos profesionales que trabajan ayudando a otras personas son el resultado de sus condiciones de trabajo.

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

Psicoemocionales

Están dados por el intercambio de las emociones entre las personas. Algunos de ellos según Friedman (2004) están representados por los siguientes elementos:

Ansiedad. Consiste en una sensación subjetiva de aprensión, intranquilidad, tensión o terror como respuesta a un peligro desconocido. La ansiedad debe distinguirse del miedo, el cual constituye una respuesta emocional a una situación objetivamente amenazante. También puede definirse como un estado que se caracteriza por un incremento de las facultades perceptivas ante la necesidad fisiológica del organismo de incrementar el nivel de algún elemento que en esos momentos se encuentra por debajo del nivel adecuado, o, por el contrario, ante el temor de perder un bien preciado.

La ansiedad no siempre es patológica o mala: es una emoción común, junto con el miedo, la ira, tristeza o felicidad, y tiene una función muy importante relacionada con la supervivencia. En la actualidad se estima que un 20% o más de la población mundial sufren de algún trastorno de ansiedad, sin saberlo.

Depresión

Es un trastorno emocional que en términos coloquiales se presenta como un estado de abatimiento e infelicidad que puede ser transitorio o permanente. El término médico hace referencia a un síndrome o conjunto de síntomas que afectan principalmente a la esfera afectiva: la tristeza patológica, el decaimiento, la irritabilidad o un trastorno del humor que puede disminuir el rendimiento en el trabajo o limitar la actividad vital habitual, independientemente de que su causa sea conocida o desconocida. Aunque ése es el núcleo principal de síntomas, la depresión también puede expresarse a través de afecciones de tipo cognitivo, volitivo o incluso somático.

En la mayor parte de los casos, el diagnóstico es clínico, aunque debe diferenciarse de cuadros de expresión parecida, como los trastornos de ansiedad. La persona aquejada de depresión puede no vivenciar tristeza, sino pérdida de interés e incapacidad para disfrutar las actividades lúdicas habituales, así como una vivencia poco motivadora y más lenta del transcurso del tiempo.

Su origen es multifactorial, aunque hay que destacar factores desencadenantes tales como el estrés y sentimientos (derivados de una decepción sentimental, la contemplación o vivencia de un accidente, asesinato o tragedia, el trastorno por malas noticias, pena, y el haber atravesado una experiencia cercana a la muerte). También hay otros orígenes, como una elaboración inadecuada del duelo (por la muerte de un ser querido) o incluso el consumo de determinadas sustancias (abuso de alcohol o de otras sustancias tóxicas) y factores de predisposición como la genética o un condicionamiento paterno educativo.

Creatividad.

La creatividad, denominada también inventiva, pensamiento original, imaginación constructiva, pensamiento divergente, pensamiento creativo, es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales. Además los tres (3) grandes sentidos del concepto: Acto de inventar cualquier cosa nueva (ingenio). Capacidad de encontrar soluciones originales. Voluntad de modificar o transformar el mundo.

Bases Legales

Esta Investigación sienta sus bases en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de (1999) Artículo 111 el cual establece lo siguiente: Todas las personas tienen derecho al deporte y a la recreación como actividad que benefician localidad de vida individual y colectiva. El estado asumirá el deporte y la recreación como política de educación y salud pública y garantizará los recursos para su promoción. La educación física y el deporte cumplen un papel fundamental

Operacionalización de variables

La importancia que revisten las variables para la investigación es evidente, tanto los problemas de investigación como las hipótesis y todos los otros aspectos del trabajo científico, exigen una clara identificación de las variables. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2007), “las variables como una propiedad que puede variar y adquirir diversos valores cuya variación es susceptible de medirse, su conceptualización permite evaluar los resultados de la investigación”. (p.96). Según la Universidad Nacional Abierta (2008), la Operacionalización de variables “es el proceso de expresar las variables a través de medios medibles y observables”. (p.213).

Cuadro 1: Cuadro de Operacionalización de las variables

Objetivo General: Proponer un plan de acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora-Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa.				
Objetivo Especifico	Variable	Dimensión	Indicadores	
Diagnosticar los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la UNELLEZ-VPA	S I N D R O M E D E	Factores de origen	- Personales - Ambientales - Laborales	1 2 3
Identificar los síntomas del Síndrome de Burnout del personal en el área administrativa de la UNELLEZ-VPA		Síntomas	- Psicossomáticos. - Conductuales. - Emocionales	4 5 6
Determinar la factibilidad técnica, administrativa y operativa de un plan de acción que responda los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la UNELLEZ-VPA		Características.	- Agotamiento emocional. - Despersonalización - Falta de realización personal en el trabajo.	7 8 9
Diseñar un plan de acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la UNELLEZ-VPA		Consecuencias	- Individuales. - Organizacionales - Ansiedad. - Estabilidad emocional. - Creatividad.	10 11 12 13 14

Fuente: Rivero (2023)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Postura Ontoepistemológica

Sobre la función específica se hace necesario destacar la función epistemológica que conlleva a describir los procedimientos que son argumentados para la valorización de los experimentos dentro de un enfoque de investigación, aunado a ello, el estudio se estructura bajo los elementos cuantitativos, por lo cual, Mujica 2014, plantea: “se construye bajo un esquema de deducción, con la finalidad de establecer una medición, de acuerdo a resultados obtenidos bajo las características de una estadística descriptiva inherente a los datos de una investigación” (p.62).

La construcción de las ciencias sociales, se ha realizado desde diversas escuelas y enfoques ontoepistemológicas y paradigmas de la investigación, ha enfrentado en el discurrir de la historicidad por ser tan variadas las hipótesis filosóficas, es decir, las ciencias sociales para su construcción, han contenido una variedad de hipótesis ontológicas, epistemológicas y gnoseológicas que han permitido enriquecer el conocimiento científico actual y al que vendrá al postmodernismo.

Diseño de la Investigación

En la metodología se distinguen dos planos fundamentales; el general y el especial. En sentido general, se habla del diseño, es posible hablar de una metodología de las ciencias aplicables a todos los campos del saber, que recoge las pautas presentes en cualquier proceder científico riguroso con vistas al aumento del conocimiento y/o a la solución de problemas.

El autor Arias (2004:26), señala lo siguiente: “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. Tomando en cuenta la naturaleza de la investigación, ésta se fundamentó en un diseño de campo, ya que la información fue recabada dirigiéndose a la empresa objeto de estudio rectamente de las unidades de estudio involucradas con la problemática planteada.

Este trabajo de investigación encaja en el diseño de campo de carácter descriptivo bajo la modalidad de proyecto factible, que según Arias (2000) “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o suceso con establecer su estructura o comportamiento”. (p. 33).

Apoyándose en un diseño de investigación de campo de carácter descriptivo. Al respecto, la Universidad “Fermín Toro” (2002) señala, que dicha investigación se refiere al análisis sistemático del problema de la realidad, los datos de interés son recogidos en forma directa; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales. (p. 14).

Así que la información se recolectó directamente de los trabajadores el área administrativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora-Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa. Para la recolección de la información se utilizará un instrumento tipo cuestionario aplicado a los trabajadores de la institución sujeta a estudio.

Tipo de Investigación

Al momento de resolver un problema de forma científica en cada objeto de estudio, es necesario tener un conocimiento detallado de los posibles tipos de investigación que se pueden aplicar. Este conocimiento hace posible evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico.

Con respecto al tipo de investigación, Hurtado de Barrera J. (2003) hace referencia a lo siguiente: Son las directrices que permiten lograr el objetivo de la investigación que a través del siguiente cuadro se hará la demostración:

Cuadro Nro. 02: Tipos de Investigación

Niveles	Objetivo General	Tipos de Investigación
Perceptual	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnosticar ✓ Identificar ✓ Conocer 	Descriptiva
Aprehensivos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar ✓ Comparar ✓ Explicar ✓ Analizar 	Comparativa Explicativa Analítica
Comprensivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diseñar ✓ Crear ✓ Elaborar ✓ Proponer 	Proyectiva o Proyecto factible
Integrativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar 	Evaluativa

Fuente: Hurtado de Barrera J. 2003.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, este estudio asumirá los criterios que guían a un tipo de investigación de campo descriptiva, con modalidad de proyecto factible ya que consiste en la descripción, interpretación, entendimiento de los hechos que afectan a la institución referente al tema en cuestión y la propuesta de un plan de acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa su posible solución. La investigadora se involucrará de una manera imparcial en él.

En el mismo orden de ideas, la investigación descriptiva se define según acotaciones de Arias, F. (2006:24) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. Así como también estará presentado bajo la modalidad de proyecto de aplicación puesto que el trabajo está orientado a realización de un plan

de acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora-Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa que proporcione solución situaciones observadas por la investigadora. Es de considerar que, este planteamiento conlleva a definir la importancia de los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout. Existen diferentes tipos de investigación cuantitativa que pueden desarrollarse dependiendo de los objetivos y las preguntas que buscan responderse. Generalmente, se centran en obtener información a través de herramientas como encuestas, cuestionarios, entre otros. Una vez que se recopilan los datos, se suele realizar un análisis utilizando métodos estadísticos.

Tipo de Investigación

La investigación se enmarca dentro de la modalidad de proyecto factible, que de acuerdo a la Universidad Pedagógica Libertador (ob.cit) “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problema requerimiento o necesidad de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnología, métodos o procesos”. (p.7)

El proyecto factible implica cuatro fases: Fase I detección de la necesidad o Diagnóstico. Fase II Estudio de Factibilidad, III Fase Diseño de la Propuesta Fase IV Evaluación de la Propuesta. Esta investigación tiene como objetivo: Proponer un plan de acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora-Vicerrectorado de Producción Agrícola del estado Portuguesa.

Fases de la Investigación

Fase I Estudio Diagnóstico

Esta fase se realiza con la finalidad de buscar la solución a la situación que se presenta, en la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora Vicerrectorado de Producción Agrícola.

En esta fase se realiza un diagnóstico del entorno que permite determinar el comportamiento de hechos y circunstancias que influyen directa e indirectamente en la institución objeto de estudio y que podrían tener influencia en el funcionamiento gerencial y si estos tienen incidencia en la gestión; por los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, para llevar a cabo dicha fase de la investigación, se solicitó permiso verbal a la Coordinadora del área administrativa en cuestión para tener autorización para realizar las respectivas entrevistas, aplicar cuestionario y apoyarse en la observación directa. Motivado a que la autora labora en la institución la coordinadora autorizó la aplicación del estudio en un tiempo promedio de veinte días una vez obtenida la autorización. De hecho una vez obtenida la información se analizó mediante la elaboración de la matriz FODA, lo que implica la investigación interna con el objeto de identificar fortalezas y debilidades de la institución; asimismo la indagación externa con el objeto de identificar amenazas y oportunidades.

Fase II: Descripción del funcionamiento de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora Vicerrectorado de Producción Agrícola.

En esta parte se revisará conjuntamente con los empleados adscritos, la misión, visión y funciones de la coordinación; aunado a ello la autora estará designada durante cinco días, con el fin de conocer también la ejecución de las funciones de cada uno de los administrativos establecidas en el manual de cargos, para de esta manera adquirir conocimientos en cuanto a la realización en detalle de las mismas. Posteriormente

realizará un informe como borrador guía donde se reflejó el detalle del funcionamiento de la institución.

Fase III: Enmarcada en el diseño del Plan de Acción que responda a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la UNELLEZ-VPA.

En este sentido, se abarcará toda la organización; es decir las debilidades y fortalezas en la Coordinación considerando más allá de las operaciones, problemas y crisis cotidianas, centrándose en el crecimiento y desarrollo global de la institución. De allí pues las decisiones permiten abordar el tema del estrés laboral crónico caracterizado por la desmotivación, el desinterés, el malestar interno o la insatisfacción laboral que parece afectar en mayor o menor medida a un colectivo profesional de las instituciones públicas en la actualidad,

Factibilidad de la Propuesta

A lo que se refiere la factibilidad o viabilidad de la propuesta, podemos decir que se busca la solución o manejo de un problema que puede afectar a un grupo importante del personal que hacen vida en la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora Vicerrectorado de Producción Agrícola, incidiendo directamente en los factores que inciden en el Síndrome de Burnout y en vista de que la modalidad de la propuesta se encuentra enmarcada dentro de un proyecto factible se consideran los aspectos técnicos, administrativos y operativos.

Factibilidad técnica

Se refiere a los elementos indispensables, ya sean de orden material, humano o institucional, todos ellos deben especificarse de igual manera, demostrar que pueden ser utilizados cuando sean requeridos para la aplicación del Plan de Acción, donde debe aclararse el resultado y la evaluación, de acuerdo a la técnica específica que se deriva de la naturaleza del proyecto que determinará el resultado.

Factibilidad Administrativa

Se refiere a la inversión de los ingresos y de los gastos, de las formas de financiamiento que se prevén para todo el período de su ejecución y de su evolución. La investigación deberá comprobar que el proyecto puede realizarse con los recursos financieros disponibles y dentro de las condiciones financieras dadas para la fecha. Por consiguiente la ayuda que se pueda conseguir para el momento de la aplicación del plan. Es importante señalar que los gastos económicos para el desarrollo del Plan de Acción, serán acordes al momento de la aplicación del plan, en vista de variación de costos.

Factibilidad Operativa

Se refiere a los elementos indispensables, ya sean de orden material, humano o institucional, Todos ellos deben especificarse de igual manera, demostrar que pueden ser utilizados cuando sean requeridos para la aplicación del Plan de acción y tratamiento frente al síndrome de Burnout en los trabajadores de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora Vicerrectorado de Producción Agrícola.

Población y muestra

Población

En todo proceso de investigación se establece el objeto de la misma, como lo es la población, de ella se extrae la información requerida para su respectivo estudio. En este orden de ideas, Ramírez, T. (Ramirez, 2011)) define población como: “La que

reúne tal como el universo a individuos, objetos, entre otros que pertenecen a una misma clase de características similares, se refiere a un conjunto limitado por el ámbito del estudio a realizar. La población forma parte del universo.” (p.75).

Asimismo para la Universidad Nacional Abierta (2007) “es la unidad de investigación que seleccionamos de acuerdo a la naturaleza de un problema”. (p. 20). Es importante acotar que la población hace referencia a un conjunto general de sujetos, elementos o cosas que pueden ser consideradas como aquellos que estarían aportando información o datos respecto al tema de estudio, en función a ello, Hurtado (2010), afirma que es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población poseen características en común, la cual se estudia y da orientación a los datos de investigación, bajo la perspectiva de esta apreciación la población de estudio es de (06) personas que laboran en los diferentes áreas de trabajo de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional.

En conclusión, la población constituye el objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, es decir el conjunto de individuos, objetos, entre otros, siendo sometidos al estudio, poseen características comunes para proporcionar los datos, siendo susceptibles de los resultados alcanzados

Muestra

Para el análisis de datos de todo proyecto de investigación, deben sintetizarse en muchos casos, el conjunto de sujetos con características semejantes que están sometidos al estudio y que son agrupados con la denominación de la muestra. En consecuencia Aranguren, S. (2007) define la muestra como “aquellos métodos para seleccionar las unidades de investigación que son utilizados al azar de manera que todos objetos o sujetos que tienen la posibilidad de ser seleccionados como elemento representativo de la población de donde provienen” (p.49)

Por otro lado, la muestra, según Arias (2014), indico que se refiere al conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de las características de una fracción de la población seleccionada.

Así mismo según Hurtado (2000), la muestra “es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados cada uno de los cuales es un elemento del universo o población” (p.37). En este caso como la presente investigación la muestra es pequeña y su acceso es posible se trabajó con la totalidad de la población. Al respecto Hernández y Otros, define una muestra como aquella que es elegida de acuerdo a criterio de la investigación y de quien investiga. En el presente proyecto la población estará conformada por la totalidad de seis (06) personas que laboran en las diferentes áreas de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional.

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de datos es un proceso de mucho detalle, que exige atención. La investigación científica demanda de instrumento de medición que permiten recolectar la información, datos que se estudiarán sobre el problema.

Arias (1999), menciona que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información”. (p.53). Las técnicas de recolección de datos que serán utilizadas en la presente investigación son la observación directa y la entrevista.

Según Arias (1999),” Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información (p.53). Para recoger datos e información relevantes, la investigadora utilizará como instrumentos de recolección de datos la técnica de entrevista y como instrumento el cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, cuyos resultados serán tabulados.

Asimismo, para Sabino (2000: 104), “las técnicas de recolección de datos: “son el hecho de requerir información“. En la presente investigación, por su aplicación de acción participativa, la recolección de datos se efectuó a través de la técnica de la

encuesta, así mismo, se seleccionó como instrumento el cuestionario aplicado a los 06 trabajadores de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional

Técnica la Entrevista

Una entrevista es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde un entrevistador es el designado para preguntar. Todos aquellos presentes en la charla dialogan en pos de una cuestión determinada planteada por el investigador. Según Palella y Martins (2006), “es una técnica destinada a obtener datos de una o varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, se utiliza un listado de preguntas escritas a los sujetos quienes, en forma, anónima la responden por escrito las mismas pueden ser abiertas o cerradas”. (p. 45).

Instrumento el Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos. Un diseño mal construido e inadecuado conlleva a recoger información incompleta, datos no precisos de esta manera genera información nada confiable. Por esta razón el cuestionario es en definitiva un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que se van a medir. Según la Upel (2003) “Consiste en una serie de preguntas contenidas en un formulario que el entrevistado debe responder por escrito”. (p. 78).

Confiabilidad del instrumento

Según Silva, J (2008:116), “La confiabilidad se refiere a la estabilidad, consistencia y exactitud de los resultados; es decir, que los datos obtenidos por el instrumento sean similares sí se vuelven a aplicar sobre las mismas muestras en igualdad de condiciones”. Por tal motivo, en esta investigación buscando obtener resultados confiables y consistentes el cuestionario que aborda todas las interrogantes

necesarias para dar base a este trabajo es aplicado a los trabajadores de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional.

Confiabilidad

La confiabilidad se refiere al nivel de exactitud y consistencia de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento por segunda vez en condiciones tan parecida como sea posible. La confiabilidad para Ruiz (2006), se refiere al hecho que los resultados obtenidos en el instrumento en una determinada ocasión bajo ciertas condiciones deberían ser las mismas, si volviéramos a medir el mismo rasgo en condiciones directas. (p. 44).

La fórmula a utilizar es la siguiente:

Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} * \left[\frac{1 - \sum Si^2}{\sum St^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de Confiabilidad de Cronbach.

K = Número de Ítems.

$\sum Si^2$ = Sumatoria de la Varianza por ítem.

St^2 = Varianza Total del Instrumento.

$$\alpha = \frac{14}{14-1} * \frac{1 - \sum 14^2}{\sum 13^2}$$

$$\alpha = \frac{14}{13} * \left[\frac{1 - \sum 144}{\sum 100} \right]$$

$$\alpha = 1,4 (1 - 1,40)$$

$$\alpha = 1,1 - 0,40$$

$$\alpha = 1.00 \text{ Alta confiabilidad}$$

Cuadro N° 03. Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad.

Rangos	Coeficiente Alfa
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Barreno, Farías y Soto 2013

Técnica de Análisis de Datos

Como parte del diseño metodológico de todo estudio investigativo, es necesario determinar el método de recolección de datos y tipo de técnica que se utilizará tomando en cuenta objetivos y variables. Una buena técnica determina en gran medida la calidad de la información son las herramientas con que cuenta el investigador para documentar la información recabada de la realidad.

Asimismo, Según Balestrini (2004:55), el instrumento “es un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, a través de una serie de preguntas muy particulares, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado”; en este mismo orden de idea Matus (2007) expresa que los instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación o ítems”.

Por lo antes descrito y siguiendo las líneas de los investigadores mencionados en este trabajo se aplicó un cuestionario que consta de catorce (14) preguntas abiertas, con 5 opciones de respuesta según la escala de Likert, a seis (6) trabajadores

Los datos serán organizados, tabulados mediante el procedimiento estadístico de frecuencia y porcentaje de manera manual tomando en consideración: información general y dimensiones de la variable en estudio. Los resultados se presentarán en cuadros y gráficos para una mejor comprensión de los mismos.

De acuerdo a Ballestrini (2007), “señala que la fase de análisis del proyecto de investigación comprende: la codificación, tabulación, técnicas de representación y la estadística que se introduce a los datos para poder formular inferencia entre las relaciones estudiadas y extraer conclusiones en cuanto a los hallazgos encontrados”. (p. 184).

Análisis de datos

Una vez recolectada la información referente al objeto de estudio planteado a través de la técnica e instrumento anteriormente señalado se procesará la data obtenida que permitirá dar respuesta al desarrollo de esta investigación. La presentación de los datos demanda una organización que facilite la comprensión de los resultados, en este caso se hará uso del recurso de gráficas para concretar la información de esta investigación. En función de ello, es preciso definir el análisis y, al respecto se menciona a Balestrini (2001), que acota:

El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados. (p.169).

Por consiguiente lo que se busca en este apartado es organizar y clasificar el material recogido desde los diferentes puntos de vista e interpretarlos hasta que pueda optarse por el más preciso y convencional. El análisis permitirá sintetizar los datos para una mayor comprensión. En cuanto a la representación gráfica, conviene mencionar que la misma se efectuará a través de gráficos histogramas (barras) de esta manera la información cuantitativa como resultado del proceso de recolección de los datos. La interpretación de los resultados va, a depender de las características de los datos recabados y para esto se emplea el análisis cuantitativo. Con el fin de lograr los objetivos planteados al inicio de este estudio, se vaciará la información obtenida mediante los cuestionarios aplicados para su análisis e interpretación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo muestra lo referente a la presentación y los análisis de los resultados del instrumento aplicado a la muestra seleccionada, la misma recoge información de gran importancia para este estudio, ya que forma parte del proceso diagnóstico, siendo definido por Calixto (2009,p.65): “el diagnóstico constituye el principal elemento para la realización de una investigación pues sin él sería prácticamente imposible llevar a buen término y con resultados positivos un trabajo relacionado con la mejora de alguna situación”.

Lo cual es esencial para el aporte de elementos que permitan el análisis de la investigación. En otras palabras, es determinar de manera más acertada el objeto de estudio, de ahí que, a través de él se determinan los problemas, se ubican las causas, para plantear las posibles acciones de intervención y minimizar o mejorar la situación encontrada, considerando los elementos necesarios para tal fin.

Cabe destacar, que una vez aplicado el instrumento se realizó el análisis de los resultados de cada uno de los ítems del instrumento, expresando de manera porcentual, de acuerdo con las dimensiones para así determinar la necesidad de análisis de la eventualidad. Se elaboró la tabulación de los datos mediante cuadros para obtener la frecuencia y el porcentaje de respuesta en cada ítems.

En este sentido se mostró los resultados de la aplicación del instrumento presentados a través de cuadros mostrando los resultados en forma porcentual, además del análisis de las respuestas a cada ítem respondido por la muestra, a través de cinco alternativas de respuesta: Siempre (S), Casi Siempre (CS) A Veces (AV) Casi Nunca (CN) y Nunca (N), tomando en cuenta los objetivos, las variables en estudio, sus dimensiones e indicadores.

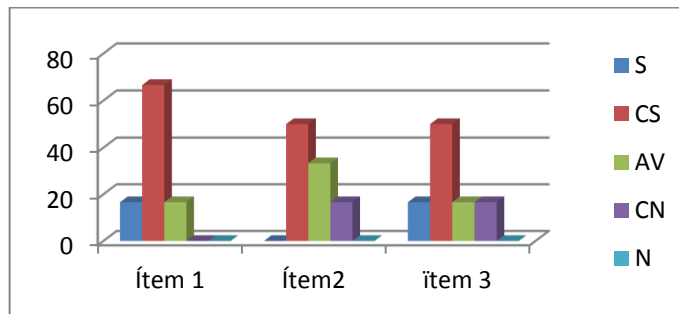
Análisis de los Resultados del Instrumento Aplicado

Cuadro 3 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Dimensión “Factores de origen”

Ítems	Afirmación										Totales	
	Siempre (S)		Casi Siempre (CS)		A Veces (AV)		Casi Nunca (CN)		Nunca (N)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	1	16.6	4	66.6	1	16.6	0	0	0	0	6	100
2	0	0	3	50	2	33.3	1	16.6	0	0	6	100
3	1	16.6	3	50	1	16.6	1	16.6	0	0	6	100

Fuente: Elaboración Propia

Grafica 1 Indicadores: Personales, Ambientales y Laborales



Análisis: Al analizar los datos arrojados en el ítem 1, *Se siente emocionalmente exhausto (a) en el trabajo* el 66.6 % respondió casi siempre, 16.6% señaló siempre y el 16.6% dijo a veces, de allí pues, se demuestra que deben aplicarse estrategias motivacionales para mitigar el cansancio. Seguidamente en el ítem 2, se les consultó *Siente que en el ambiente laboral al encontrarse en contacto directo con las personas le genera estrés*, los encuestados respondieron en un 50% Casi Siempre, el 33.3 A veces, mientras que un 16.6% dijo Casi Nunca, es notorio señalar que el ambiente laboral carece de empatía hacia el público, generándose así una carga de estrés al personal. Por otro lado en el ítem 3 se consultó *En el trabajo siente como si estuviera al límite de sus posibilidades*, un 50% expresó Casi Siempre, un 16.6% A veces y un

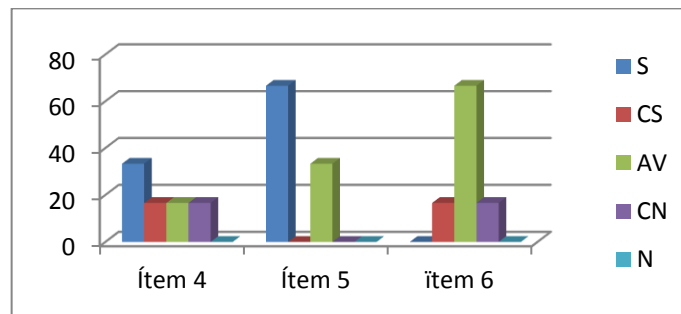
16.6% Casi Nunca. Nótese allí la necesidad de aplicar talleres para la capacitación del personal en cuanto al manejo del estrés.

Cuadro 4 *Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Dimensión “Síntomas”*

Afirmación												
Ítems	Siempre (S)		Casi Siempre (CS)		A Veces (AV)		Casi Nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4	2	33.3	1	16.6	1	16.6	1	16.6	0	0	6	100
5	4	66.6	0	0	2	33.3	0	0	0	0	6	100
6	0	0	1	16.6	4	66.6	1	16.6	0	0	6	100

Fuente: *Elaboración Propia*

Gráfica 1 *Indicadores: Psicosomáticos, Conductuales y Emocionales*



Análisis: Al consultar al personal administrativo que labora en la CEPPI se les preguntó en el ítem 4 *Considera que el trabajo que realiza repercute psicosomáticamente en su salud personal ocasionándole cefaleas, insomnio y dolores musculares*, el 33.3% expresó Siempre, un 16.6% dijo Casi Siempre y un 16.6% Casi Nunca, de los hallazgos obtenidos podemos decir que el personal está padeciendo los primeros síntomas del Síndrome de Bournot lo cual se deben encender las alarmas para atacarlo, en el mismo orden de ideas se les preguntó en el ítem 5 *Cree que podría desarrollar mejor su trabajo si tuviera mayor colaboración de las personas que atiende*, el 66.6% señaló Siempre, 33.3% A veces. Seguidamente se les consultó respecto al indicador conductual en el ítem 6 *Le es imposible emocionalmente producir*

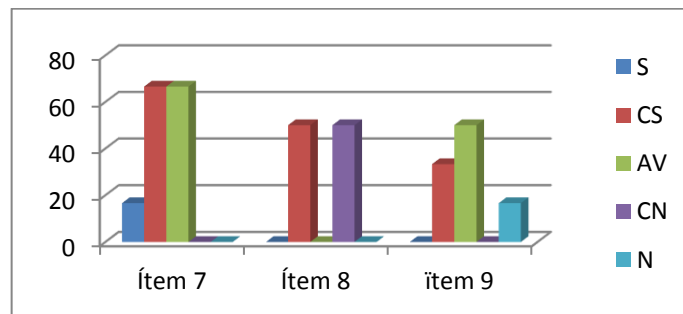
algún cambio positivo en la vida de sus compañeros de trabajo el 66,6% respondió A veces, el 16,6% Casi Siempre y por último el 16,6% señaló casi nunca, notándose la gran importancia en mantener un personal con un alto sentido del manejo emocional que busque siempre el crecimiento personal y en equipo que repercutirá en eliminar los síntomas del Síndrome de Burnot.

Cuadro 5 Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Dimensión “Características”

Ítems	Afirmación											
	Siempre (S)		Casi Siempre (CS)		A Veces (AV)		Casi Nunca (CN)		Nunca (N)		Totales	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7	1	16.6	4	66.6	4	16.6	0	0	0	0	6	100
8	0	0	3	50	0	0	3	50	0	0	6	100
9	0	0	2	33.3	3	50	0	0	1	16.6	6	100

Fuente: *Elaboración Propia*

Gráfica 3 Indicadores: Agotamiento emocional, Despersonalización y Falta de realización en el trabajo.



Análisis: Mediante los datos conseguidos se pudo evidenciar que al consultar a los empleados de CEPPI respecto a la dimensión características en relación al indicador agotamiento emocional se les preguntó en el ítem 7 *Manifiesta usted agotamiento, considerando que su trabajo no vale la pena*, el 66,6% respondió Casi Siempre, el 16,6% Siempre y el 16,6% A veces, notándose así un alto índice de cansancio entre personal lo que nos lleva a pensar que urge políticas innovadoras para abordar esta problemática. Respecto al indicador Despersonalización en el ítem 8 *Les permiten*

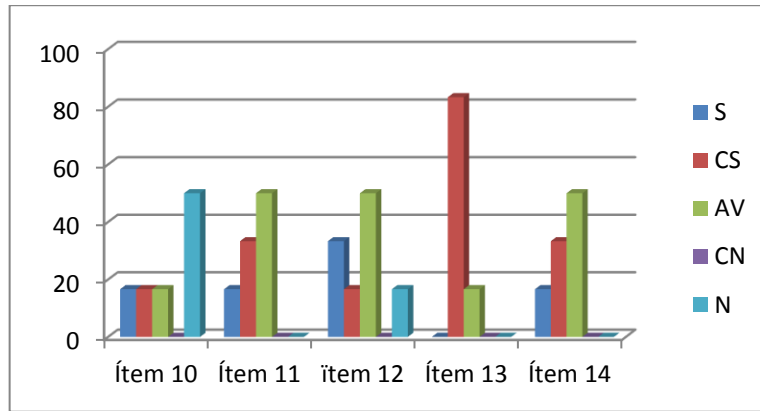
elegir trabajar en otras responsabilidades (funciones) dentro o fuera de la coordinación. En base a los resultados conseguidos se puede observar que de los 6 encuestados la respuesta de los empleados encuestados estuvo dividida el 50% manifestó Casi Siempre y el otro 50% dijo Casi Nunca. La CEPPI en sus actividades y tareas diarias son los puntos más relevantes que debe trabajar por lo cual sus empleados deben concentrarse en sus funciones y no ejercen otra tarea a menos que el jefe así lo decida. Seguido en relación al indicador falta de realización en el ítem 9 *El trabajo que realiza en la Coordinación le ha afectado negativamente sus relaciones familiares.* Del total de encuestados el 50% indicó A veces, el 33,3% dijo Casi Siempre, mientras que el 16,6% señaló Nunca. Por lo que la institución debería tomar las medidas respectivas de manera oportuna para que su personal no se vea afectado de manera abrumadora por las tareas inherentes a la coordinación.

Cuadro 6 *Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Dimensión “Consecuencias”*

Ítems	Afirmación										Totales	
	Siempre (S)		Casi Siempre (CS)		A Veces (AV)		Casi Nunca (CN)		Nunca (N)			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	1	16.6	1	16.6	1	16.6	0	0	3	50	6	100
11	0	0	0	0	1	16.6	2	33.3	3	50	6	100
12	4	66.6	2	33,3	0	0	0	0	0	0	6	100
13	0	0	5	83.3	1	16.6	0	0	0	0	6	100
14	1	16.6	2	33.3	3	50	0	0	0	0	6	100

Fuente: *Elaboración Propia*

Grafica 4 Indicadores: Individuales, Organizacionales, Ansiedad, Estabilidad y Creatividad



Análisis: Al consultar a los empleados que laboran en CEPPI en relación a la Dimensión Consecuencias Se observa que en el indicador Individual en el ítem 10 sobre *La red de comunicación que existe en la Coordinación le permite entablar relaciones interpersonales que prevengan el estrés*. La mayoría señaló en un 50% Nunca, no cuentan con estrategias para abordar el estrés dentro de las unidades laborales de la CEPPI, generando así una alta preocupación por parte de los empleados, el 16,6% dijo Siempre, el otro 16,6% respondió Casi Siempre y por último el 16,6% señaló A veces. Seguidamente en el mismo orden de ideas en el indicador Organizacional se les consultó en el ítem 11 *La gerencia realiza estudios de los factores organizacionales (carga de trabajo, ambigüedad del rol, horario de trabajo) que inciden en la aparición del estrés*. El 50% de los empleados dijeron Nunca, el 33,3% Casi Nunca, mientras que un 16,6% A veces. Es importante que la institución tome las medidas necesarias ya que los empleados están manifestando su descontento porque no se está dando la importancia al tema del estrés laboral, lo cual es una realidad que se está padeciendo en estos tiempos de manera muy reiterada respecto al indicador Ansiedad en el ítem 12 se les consultó *Al levantarse en las mañanas y enfrentarse a una nueva jornada laboral se siente fatigada y con estrés*. Del total de los encuestados mencionó en un 66.6 % Siempre, el 33,3% Casi Siempre, respuestas que deben encender las alarmas a la organización debido a que su personal está presentando altos niveles de estrés , quizás por factores asociados a la inestabilidad económica por la cual

se vive y que aunado a situaciones propias de la organización han generado estos niveles altos lo que nos lleva a pensar en el desarrollo de planes que mitiguen esta situación que se asocia de manera marcada al Síndrome de Bournot lo que origina desmotivación en los empleados y un alto nivel de estrés. Respecto al indicador Estabilidad en el ítem 13 *Cree que sus compañeros de trabajo le consideran una persona sensible*. Los encuestados dijeron en su mayoría en un 83,3 Casi Siempre, nótese que este factor es necesario porque permite realizar un trabajo armónico debido a que la sensibilidad genera altos niveles de tolerancia hacia el prójimo, la organización debe tomar esta fortaleza de sus empleados y desarrollar actividades para fortalecerla y de esa manera atacar el síndrome de Bournot dentro de su organización. Por último pero no menos importante en el indicador Creatividad se consultó en el ítem 14 *Cuenta usted con la capacidad creativa de encontrar soluciones con facilidad, generando así un clima agradable en el trabajo*. El 50% señaló que A Veces, este porcentaje eleva la preocupación de generar actividades de trabajo en equipo, porque el personal no se está sintiendo motivado para desarrollar la creatividad factor importante para que las tareas sean efectivas y eficientes. El 33,3% respondió Casi Siempre y el 16,6 Siempre. En síntesis se puede señalar que la consecuencia podría ser la falta de comprensión.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de la investigación realizada sobre el Síndrome de Burnout en el área Administrativa de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora- Vicerrectorado de Producción Agrícola del Estado Portuguesa. Se indican las siguientes conclusiones:

En cuanto a los resultados obtenidos sobre el objetivo específico encargado de Diagnosticar los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en los profesionales objeto de estudio, los hallazgos relacionados con los factores personales, ambientales y laborales demostraron que, si bien cada uno de ellos se ubicaron en las categorías ausentes, se concluye que dos de ellos (agotamiento emocional y falta de realización personal en el trabajo), registraron porcentajes de presencia positivos, siendo el agotamiento emocional aquel que alcanzó el puntaje más alto.

Lo antes expuesto indica que, los profesionales encuestados experimentan estar emocionalmente agotados debido al contacto permanente con personas a las que hay que atender. Por otra parte, la ausencia del componente despersonalización, se traduce en la ausencia del Burnout.

Dándole cumplimiento al objetivo específico Identificar los síntomas del Síndrome de Burnout del personal en el área administrativa aquel que obtuvo mayores puntajes fue la sintomatología física, indicando que el agotamiento emocional y la falta de realización en el trabajo que experimentan los sujetos bajo estudio, se traducen cefaleas, insomnio y dolores musculares.

En cuanto al objetivo específico relacionado al diseño de un plan de acción es notorio señalar la necesidad de implementar las actividades sustentado en los resultados

obtenidos en esta investigación la cual va a servir para atender de manera directa a cada una de las dimensiones del síndrome (factores de origen, síntomas, características y consecuencias) que afectan notoriamente a las empleadas que laboran en la CEPPI, el cual permitirá a la institución crear una cultura preventiva presta a responder ante situaciones que afecten la salud y seguridad de quienes forman parte de la misma y terceros.

Recomendaciones

- Si bien las instituciones bajo estudio brindan tanto un nivel organizacional como interpersonal de intervención, los profesionales encuestados deben tener en consideración sus necesidades particulares en lo que respecta a dar respuesta ante estresores dentro de sus lugares de trabajo, por lo que se recomienda que practiquen ejercicios de relajación, hacer ejercicios físicos, tener algún hobby en sus tiempos libres, y se involucren en entrenamientos en resolución de problemas, manejo eficaz del tiempo así como adoptar estilos de vida saludables como por ejemplo, hacer ejercicio físico o tener algún hobby, lo cual a su vez puede contribuir en la disminución de los síntomas físicos.

- Debido a que el Burnout está vinculado a la aparición de riesgos psicosociales en los lugares de trabajo, es recomendable que la institución abordada, UNELLEZ, presten especial atención a sus condiciones, de manera que los empleados se sientan satisfechos durante la ejecución de sus labores.

- Debido a que el Burnout tiene su origen en el deterioro de las relaciones interpersonales, especialmente entre los profesionales y las personas objeto de atención, se hace necesario coordinar actividades tales como talleres o charlas, dentro del marco de sus funciones, que fomenten conductas empáticas por parte del personal administrativo, con la finalidad de lograr una mejor prestación de servicio

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

PLAN DE PREVENCIÓN FRENTE A LOS EFECTOS Y MANIFESTACIONES DEL SÍNDROME DE BURNOUT, EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNELLEZ-VPA.

Presentación

La propuesta de un plan de prevención frente a los efectos y manifestaciones del síndrome de Burnout, está dirigido a cada uno de los empleados que laboran en el área administrativa de la UNELLEZ- VPA específicamente en la Coordinación de Enlace, Planificación y Presupuesto,(CEPPI) con el propósito de informar y orientar a dicho colectivo sobre la presencia del desgaste físico-emocional y sus consecuencias, así como también darles las herramientas necesarias para evitarlo y/o tratarlo a fin de mejorar sus rendimientos en cuanto a resultados de rendimiento administrativo los cuales se evidencian en el éxito de sus funciones

Este plan se diseñó sustentado en los resultados obtenidos en esta investigación la cual va a servir para atender de manera directa a cada una de las dimensiones del síndrome (factores de origen, síntomas, características y consecuencias) que afectan notoriamente a las empleadas que laboran en la CEPPI. El mismo, no es más que una serie de actividades estratégicas enmarcadas dentro de un concepto teórico-práctico dirigidas a este grupo de profesionales administrativos.

El plan está estructurado en tres etapas que se distribuyen durante el año, incluyendo la evaluación del mismo por medio de la aplicación del MBI (Maslach Burnout Inventory) al finalizar todas las actividades propuestas, el mismo arrojará resultados importantes de la efectividad del plan.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

- Presentar un plan de acción de prevención frente a los efectos y manifestaciones del Síndrome de Burnout, en el área administrativa de la UNELLEZ-VPA

Objetivos Específicos

- Indicar a los gerentes de la UNELLEZ- VPA sobre la vulnerabilidad del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional.
- Disminuir la aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional a través de las actividades propuestas en el plan de acción
- Reducir el cansancio físico-emocional de los trabajadores de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional el desarrollo de las actividades propuestas.

Etapas Informativas

En esta primera etapa mediante una reunión con las autoridades del área administrativa y Coordinadora CEPPi se dará a conocer sobre el estrés laboral crónico o síndrome de Burnout, por consiguiente se les informará sobre los resultados obtenidos en la reciente investigación y con ello el plan de prevención propuesto.

El propósito de esta etapa es dar a conocer cómo se desarrollará el plan de acción y que para ello es necesaria la conformación de mesas de trabajo y comisiones entre los empleados administrativos, para que sean el enlace directo con los responsables del plan de prevención y así poder llevar a feliz término cada una de las actividades planteadas.

PRIMERA ETAPA DEL PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVOS ESPECIFICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Informar qué es el síndrome de Burnout, cuáles son las causas que lo producen y las consecuencias que trae a los empleados de la CEPPI - Advertir a las autoridades administrativas sobre la presencia del síndrome de Burnout en los empleados de la CEPPI - Divulgar a los empleados cómo se puede prevenir y tratar el síndrome, entrega de trípticos.
DIMENSIONES DEL SÍNDROME	<ul style="list-style-type: none"> - Autoestima profesional - Despersonalización - Agotamiento emocional
RECURSOS	<p>HUMANOS: asambleas y reuniones regulares Coordinadores administrativos y empleados.</p> <p>MATERIALES: Libreta de notas, lápiz, video beam, Stan, trípticos, material impreso informativo y marcadores.</p>
RESPONSABLE	La Investigadora
DURACIÓN	08 horas
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Jornada informativa del síndrome de Burnout. - Presentación del grupo responsable del plan. - Exposición por parte de los responsables. - Refrigerio. - Ronda de preguntas y respuestas sobre lo expuesto. - Dinámica de grupo - Cierre de la jornada.
LUGAR	Auditorium del Vicerrectorado

SEGUNDA ETAPA DEL PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVOS ESPECIFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar la autoestima de los empleados de la CEPPI. • Disminuir la aparición del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional a través de las actividades propuestas en el plan de acción
DIMENSIONES DEL SÍNDROME	<ul style="list-style-type: none"> • Autoestima profesional • Despersonalización • Agotamiento emocional
RECURSOS	<p>HUMANOS: asambleas y reuniones regulares Coordinadores administrativos y empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructores en yoga, meditación, aromaterapia, - Médicos psiquiatras, psicólogos. <p>MATERIALES: Libreta de notas, lápiz, video beam, Stan, trípticos, material impreso informativo y marcadores ropa cómoda, zapatos deportivos, velas pequeñas, ambientadores, cornetas inalámbricas, cristales, CDs de música para relajar y meditar..</p>
RESPONSABLE	La Investigadora
DURACIÓN	05 horas de jornada de actualización en la planificación y presupuesto. 1 hora y 30 minutos de jornadas de recreación, y relajación.
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de perfeccionamiento sobre la Planificación Institucional. (05 hrs). - Realización de bailoterapia (30 min). - Realización de técnica antiestrés aromaterapia con una duración de 60 min aproximadamente. - Cierre de la jornada (plenaria) 30 minutos.
LUGAR	Auditorium del Vicerrectorado

TERCERA ETAPA DEL PLAN DE ACCIÓN

OBJETIVOS ESPECIFICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir el cansancio físico-emocional de los trabajadores de la Coordinación de Enlace de Planificación y Presupuesto Institucional el desarrollo de las actividades propuestas.
DIMENSIONES DEL SÍNDROME	<ul style="list-style-type: none"> - Autoestima profesional - Despersonalización - Agotamiento emocional
RECURSOS	<p>HUMANOS: Personal administrativo. Profesores de educación física y Recreadores</p> <p>MATERIALES: Ropa cómoda, zapatos deportivos, material deportivo, pantalones faldas tacones zapatos, llaves, candados, globos, harina, colorante, infusiones, velas pequeñas, ambientadores, toallas, cornetas inalámbricas, cristales, CDs de música para relajar y meditar entre otros.</p>
RESPONSABLE	La Investigadora
DURACIÓN	11 horas y 30 min. De jornadas de recreación, meditación y relajación, divididas de la siguiente manera 1 hora cada 15 días por 5 meses.

ACTIVIDADES	<p>En la primera semana de ejecución del plan, se realizará una clase de Bailoterapia con una duración aproximada de 60 min.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se aplicará una técnica antiestrés de relajación y visualización con una duración de 60 min aproximadamente. - Luego en la segunda semana de ejecución del plan se llevará a cabo una actividad deportiva juego de voleibol mixto (60 min). - Posteriormente se realizará una técnica antiestrés de meditación (acción 4) (60min). - En la tercera semana de ejecución del plan, se efectuará un juego pre deportivo de kickimcesta mixto (60 min). - Se realizará un compartir de unos 60 minutos seguidamente se ejecutará una plenaria con la finalidad de conocer cómo se han sentido los trabajadores administrativos de CEPPI con todas las actividades desarrolladas hasta el momento. (30 min). - Posteriormente en la cuarta semana de ejecución del plan se llevará a cabo una actividad recreativa gymkhana con una duración de 20 minutos. - Se realizará una charla sobre la motivación como herramienta fundamental en el espacio laboral y en la vida cotidiana. - Cierre de las actividades que conforman el Plan de Acción para la prevención frente al síndrome de Burnout en personal administrativo de la UNELLEZ con una plenaria de 1 hora aproximadamente.
LUGAR	Auditorium del Vicerrectorado

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. (2010). *Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal*. Caracas: Gaceta Oficial 6.013.
- Algomed, J. (2014). *“Auditoria de gestión y su relación con los procesos administrativos en la dirección de Hacienda Municipal de la Alcaldía del Municipio Iribarren”*. Barquisimeto: Universidad Lisandro Alvarado. Maestría en Gerencia Empresarial.
- Alvarado, F., & Peña, V. (2010). *Auditoria, tipos y aplicación*. Madrid: Rikel.
- Argyris, C. (2009). *Planificación y Organización*. España: Grao.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Autores, V. (2017). *definiciónabc.política/gobernanza*. Recuperado el 15 de febrero de 2018, de <https://www.definicionabc.com/politica/gobernanza.php>;
- Azócar, R. (2017). *Salud mental-laboral en las Instituciones Universitarias*. Caracas: Fundación El Perro y La Rana.
- Badillo, E. (2010). *Auditoría y Control Interno*. Santo Domingo: Corripio.
- Bellorín, H. (2014). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de la emergencia de adulto de un hospital tipo IV, de Maturín, estado Monagas*. Ciudad Bolívar: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Caballero, B. F. (2014). *Prevalencia y factores asociados al burnout en un área de salud*. Montevideo: Mundo Nuevo.
- Campos, C. (2014). *La auditoría interna en las Universidades Públicas de España y México*. Santander: Universidad de Cantabria.
- Cepeda, P. (2011). *Posición del auditor para evaluación administrativa*. Bogotá: Contabilidad Moderna.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración. Proceso Administrativo*. Ciudad de México: McGraw Hill.

- Chirinos, K. (2016). *Riesgos derivados de la recolección de desechos sólidos*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Ciafré A., J., & D`Santiago, J. (2010). *Auditoria como Herramienta Efectiva en la Detección de Fraudes Administrativos*. Barcelona: Santillana.
- Controlaría General de la República Bolivariana de Venezuela. (2016). *cgr.gob.ve*. Recuperado el 13 de febrero de 2018, de <http://www.cgr.gob.ve/>
- Fernández, A. (2011). *Planificación Estratégica Modelo Organizacional*. Bogotá: Urano.
- Fex, R. (2013). *Salud Ocupacional*. Madrid: EDAF.
- González, C. (2014). *El estrés. Nuevas técnicas para su control*. México: Temas de Hoy.
- González, L. (2010). *Procedimientos Administrativos*. Bogotá: Mesa Redonda.
- Guillén, M. y. (2015). *"Síndrome de Bournout"*. Madrid: Alianza.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hil.
- Jakubowicz, S. (2007). *¿Qué es el Síndrome de Burnout o del quemado?* . Madrid: EDAF.
- Ley Orgánica de Prevención, C. y. (2005). *Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo* . Caracas.
- López, F. (2014). *La Auditoria de Gestión como técnica para el seguimiento del proceso de las cuentas por cobrar de la Dirección de Catatro de la Alcaldía del municipio Arístides Bastidas del estado Yaracuy*. San Felipe: Universidad Fermín Toro, Maestría en Finanzas Públicas.
- Marras, B. (2013). *El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente (estrés en el trabajo)*. México: FCE.
- Maslach, J. (2015). *Maslach Burnout Inventory*. Buenos Aires: Paidós.
- Maslach, R. (1986). "Maslach Burnout Inventory". *Consulting Psychologists Press, 10 Ed. Inc. Palo Alto.*, Pp.23-38.
- Morin, E. (1999). *Tierra Patria*. Buenos Aires: Nueva Visión.

- Navarro, G. (2002). Enfermería hospitalaria y síndrome de burnout". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.*, Pp. 197-213.
- OIT, O. I. (2013). *Documento*. New York: Naciones Unidas.
- Omaña, A. (2014). *Factores laborales que inciden en el desarrollo del Síndrome de Burnout en los funcionarios que laboran en la Contraloría del Estado Portuguesa, según las funciones que ejecutan*. Guanare, estado Portuguesa: UNELLEZ-VPA.
- Palella, S., & Martins, P. (2012). *Metodología de lo investigación cuantitativa*. Caracas: FedeUPEL.
- Parra, M. (2014). *Conceptos Básicos en salud laboral*. Santiago de Chile: Mercurio.
- Quigley, J. (2010). *Planificación estratégica en las organizaciones*. México: Trillas.
- Ramirez, T. (2011). *Cómo hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas: Panapo.
- Rodríguez-García, A. S.-M. (2017). *Impacto del Burnout en el desarrollo profesional del profesorado universitario. Una revisión de la investigación*. España: Departamento de Didáctica y Organización, Universidad de Granada.
- Tamayo, M. (2010). *El Proceso de Investigación Científica*. Ciudad de México: Trillas.
- Tennessee, C. (2013). *Salud y Seguridad de los trabajadores del sector salud, Manual para gerentes y administradores*. New York: Organización Mundial de la Salud.
- Timothy, N. (2009). *Planeación Estratégica*. Madrid: McGraw Hill.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2014). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales*. Caracas: FEDEUPEL.
- Zhinin, M. (2013). *Auditoria de gestión al talento humano, del departamento de operaciones, a la empresa, L&M seguridad privada CIA. LTDA. De la ciudad de Riobamba, para evaluar el desempeño laboral por el periodo 2011*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

ANEXOS



**República Bolivariana De Venezuela
Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Ezequiel Zamora
Vicerrectorado De Planificación y Desarrollo Social
Barinas
Programa de Estudios Avanzados**

Apreciado Entrevistado:

A continuación se presenta el siguiente instrumento que tiene por finalidad recabar información acerca de las **EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA- VICERECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA DEL ESTADO PORTUGUESA**. En este sentido, se agradece su valioso aporte respondiendo cada una de las preguntas que se presentan en el mismo. Cabe señalar, que la información que suministre será tratada con total confidencialidad por lo que se agradece no colocar nombre o dato alguno que le identifique en ninguna parte del instrumento.

Instrucciones:

- Lea detenidamente antes de comenzar a responder.
 - Seleccione solo una opción por cada uno de los ítems.
 - Marque con una equis (X) la opción seleccionada.
 - No deje ninguna interrogante sin responder.
 - Devuelva al investigador una vez haya respondido todo el cuestionario.
- Por su colaboración, muchas gracias!

**Atentamente:
Norbina Rivero
Investigado**

CUESTIONARIO

Ítem	Afirmación	S	CS	AV	CN	N
1	Se siente emocionalmente exhausto (a) en el trabajo.					
2	Siente que en el ambiente laboral al encontrarse en contacto directo con las personas le genera estrés.					
3	En el trabajo siente como si estuviera al límite de sus posibilidades.					
4	Considera que el trabajo que realiza repercute psicosomáticamente en su salud personal ocasionándole cefaleas, insomnio y dolores musculares.					
5	Cree que podría desarrollar mejor su trabajo si tuviera mayor colaboración de las personas que atiende.					
6	Le es imposible emocionalmente producir algún cambio positivo en la vida de sus compañeros de trabajo.					
7	Manifiesta usted agotamiento, considerando que su trabajo no vale la pena.					
8	Les permiten elegir trabajar en otras responsabilidades (funciones) dentro o fuera de la coordinación.					
9	El trabajo que realiza en la Coordinación le ha afectado negativamente sus relaciones familiares.					
10	La red de comunicación que existe en la Coordinación le permite entablar relaciones interpersonales que prevengan el estrés.					
11	La gerencia realiza estudios de los factores organizacionales (carga de trabajo, ambigüedad del rol, horario de trabajo) que inciden en la aparición del estrés.					
12	Al levantarse en las mañanas y enfrentarse a una nueva jornada laboral se siente fatigada y con estrés.					
13	Cree que sus compañeros de trabajo le consideran una persona sensible.					
14	Cuenta usted con la capacidad creativa de encontrar soluciones con facilidad, generando así un clima agradable en el trabajo.					

Siempre (S)	Casi Siempre (CS)	Algunas Veces (AV)	Casi Nunca (CN)	Nunca (N)
----------------	----------------------	-----------------------	--------------------	--------------



República Bolivariana De Venezuela
Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Ezequiel Zamora
Vicerrectorado De Planificación y Desarrollo Social
Barinas
Programa de Estudios Avanzados

Estimada: _____

Muy respetuosamente me dirijo a usted, como participante de la Maestría en Administración Mención: Gerencia y Planificación Institucional con el objeto de presentar el instrumento que servirá para recabar información necesaria en el desarrollo de la investigación que tiene como título: **EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA-VICERECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA DEL ESTADO PORTUGUESA** Usted ha sido seleccionado para formar parte del grupo de expertos que confirmarán la validez del mismo de acuerdo a los siguientes parámetros:

- **Coherencia:** Si los ítems tienen relación con lo que se desea medir.
- **Pertinencia:** Señalar si considera que los ítems son pertinentes con los objetivos de la investigación.
- **Claridad de redacción:** Evaluar la redacción del instrumento.
- **Ubicación:** Si la posición en que se encuentra ubicado el ítem corresponde a la lógica del instrumento.

La evaluación de los ítems debe realizarla considerando los siguientes términos:

- **Adecuado (A):** Si el ítem se ajusta a los objetivos.
- **Regular (R):** Cuando hay que realizar alguna modificación.
- **Inadecuado (I):** Cuando el ítem no cuenta con suficiente capacidad o debe ser modificado.

Al final de la evaluación podrá realizar cualquier observación que considere necesaria en relación a los ítems o dimensiones tratadas. Contando con su valiosa colaboración le agradezco la ayuda que pueda ofrecer para validar el instrumento.

Atentamente:
Norbina Rivero
Investigadora

JUICIO DE EXPERTOS



República Bolivariana De Venezuela
Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Ezequiel Zamora
Vicerrectorado De Planificación y Desarrollo Social
Barinas - Barrinas
Programa de Estudios Avanzados

ACTA DE VALIDACIÓN.

Yo: Marisol González M. titular de la cédula de identidad N° V- 10.056.095, certifico que he leído y revisado el instrumento diseñado por: Lcda. Norbina Rivero, titular de la cédula de identidad N° V- 10.563.898, el cual se utilizará para la recolección de datos informativos en su trabajo de investigación titulado: **EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS OCCIDENTALES EZEQUIEL ZAMORA-VICERECTORADO DE PRODUCCIÓN AGRÍCOLA DEL ESTADO PORTUGUESA** por lo que considero que está: Aprobado.

Observaciones:

Firma

Nombre y Apellido del evaluador: Marisol González M

C.I. 10.056.095 Título que posee: MSc. En Gerencia

Cargo que desempeña: Docente Dedicación Exclusiva

APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

