



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES**

“EZEQUIEL ZAMORA”

**VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN.**

**SINDROME DE BURNOUT, INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA FARMATODO-ALTO BARINAS
SUR.**

Autores:

Azuaje Kulczycki Aleanni Azucena 30.208.323

Vuada Pulido Leidybith 30.211.830

Tutora:

Prof. (a) Francia Valero

Barinas, Enero 2024.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES**

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

**PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS SUBPROGRAMA:
ADMINISTRACIÓN.**

**SINDROME DE BURNOUT, INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA FARMATODO-ALTO BARINAS SUR DEL
EDO BARINAS.**

Trabajo de aplicación presentado como requisito para optar por el título de
Licenciada(o) en Administración de Empresa

Autores:

Azuaje Kulczycki Aleanni Azucena 30.208.323

Vuada Pulido Leidybith 30.211.830

Tutora:

Prof. (a) Francia Valero

Barinas, Enero 2024.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS
SUBPROGRAMA: ADMINISTRACIÓN

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo **Francia Valero** titular de la cédula de identidad N°**19.191.238**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado **SINDROME DE BURNOUT, INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA FARMATODO-ALTO BARINAS SUR** presentado por los bachilleres: **Azuaje Kulczycki Aleanni Azucena** cédula de identidad N° **30.208.323** y **Vuada pulido Leidybith** cedula de identidad N° **30.211.830** para optar el Título de Licenciado en **Administración**, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

Asimismo, me comprometo como tutor a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

Datos del Tutor

Teléfono: 0424/5279466

E-mail: franciavalero@gmail.com



Firma

Francia Valero

C.I. N°19.191.238

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS SUBPROGRAMA
ADMINISTRACIÓN

Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación



Yo, **Pedro Espinoza** titular de la cédula de identidad N° **20.188.316** en mi condición de **SUB GERENTE LA EMPRESA FARMATODO-ALTO BARINAS SUR**, hago constar por medio de la presente que los bachilleres: **Azuaje Kulczycki Aleanni Azucena** cédula de identidad N° **30.208.323** y **Vuada Pulido Leidybith** cedula de identidad N° **30.211.830**, autores del Trabajo de Aplicación titulado **SINDROME DE BURNOUT, INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA FARMATODO-ALTO BARINAS SUR** siendo el tutor Prof. (a) **Francia Valero** titular de la cédula de identidad N° **19.191.238**, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", certifico que los estudiantes antes mencionados realizaron su Trabajo de Aplicación en esta empresa, institución u organización. En Barinas, a los trece días del mes de Marzo de dos mil veinticuatro.


Firma y sello de la empresa

Dirección:

Teléfono:

DEDICATORIA

Todo el esfuerzo y dedicación que he hecho a lo largo de mi carrera se lo dedico a mi madre Nancy Kulczycki, que me enseñó a ser fuerte, a mi padre Alexis Azuaje, que siempre me apoyo en cada una de mis decisiones.

También se lo dedico a mis tíos, en especial a Elena Kulczycki que es mi segunda madre siempre me ha ayudado y apoyado.

A mis abuelos que ya no están, pero llevo cada parte de ellos en mi corazón.

Por último este logro me lo dedico a mí, por luchar y nunca rendirme a pesar de las dificultades.

Aleanni Azucena Azuaje Kulczycki.



Este logro se lo dedico a mi madre quién a pesar de haber sido madre soltera hizo lo posible por darme todo lo que necesite, y que tanto esfuerzo y dedicación hoy está empezando a dar frutos.

A mis queridas hermanas, por formar parte de mi niñez, y adolescencia cuyo ánimo y cariño han iluminado mi camino.

Leidybith Vuada Pulido.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente le doy gracias a Dios y a la virgen de la Milagrosa por siempre guiarme, a mis padres por todo su amor a mí familia por si apoyo constante. También, a mí tutora Francia Valero por siempre guiarnos con su paciencia y dedicación durante todo el proceso, asimismo le doy las gracias a mí amiga Leidybith que fue mi apoyo en este largo proceso desde el primer día académico hasta el último día de nuestros trabajo de tesis.

¡Gracias por todo, Dios los bendiga siempre!

Aleanni Azucena Azuaje Kulczycki.

Inicialmente le doy gracias a Dios por ser mi guía en este camino tan largo y para mí complicado, a mi madre, a mis hermanas por su apoyo. A mí compañero de vida quien ha Sido fundamental cuyo amor, comprensión y aliento han sido un faro en las aguas turbulentas de la vida. También a mí tutora quien ha estado representada por la paciencia ante todo este arduo trabajo, por otro lado a mi amiga Aleanni otra hermana que me regaló la vida y que desde el primer semestre también ha Sido mi apoyo en este largo proceso.



Por último a todas aquellas personas que no creyeron en mí, ni en mi familia fueron pieza fundamental en mi motivación para cada día secar mis lágrimas y seguir adelante.

¡Ya lo estamos logrando. Los bendigo desde el amor!

Leidybith Vuada Pulido

Índice

Introducción	12
CAPÍTULO I	12
Planteamiento del problema	12
Justificación	16
CAPITULO II.....	17
Marco teórico.....	17
Sistemas de variable	27
CAPITULO III.....	29
Marco metodológico.....	29
CAPITULO IV	34
Análisis de la información	36
CAPITULO V	59
Conclusiones y recomendaciones	59
Conclusiones	59
Recomendaciones	60
Referencias bibliográficas	61
ANEXOS	69

Instrumento de recolección de datos



70 LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Operacionalización de la variable
30

Cuadro 2. ¿Existe sobrecarga en su área de trabajo?
37

Cuadro 3. ¿Cuentas con un horario de descanso?
38

Cuadro 4. ¿Es suficiente el horario de descanso?
39

Cuadro 5. ¿Te sientes desmotivados en tu trabajo?
40

Cuadro 6. ¿Has experimentado agotamiento emocional en tu trabajo?
41

Cuadro 7
42 de energía?
..... 43

Cuadro 9. ¿Te sientes frustrado(a) al momento de realizar tus tareas diarias?
44

Cuadro 10. ¿Has presentado algún nivel de irritabilidad o impaciencia en tu área de trabajo?
45

Cuadro 11. ¿Sientes falta de entusiasmo hacia tu trabajo, tareas y responsabilidades?
46

Cuadro 12. ¿Has notado cambios en tu estado de ánimo?
47 *Cuadro 13. ¿Te sientes cómodo(a) con el ambiente laboral de la organización?*
48



y propio para el crecimiento profesional? 49

organización?

..... 50 pagadas en tu

trabajo? 51 *Cuadro*

17.¿Realizas horas extras en tu trabajo? 52

Cuadro 18.¿Recibes reconocimiento o incentivos por tu desempeño en el trabajo? 53

Cuadro 19.¿Sientes que exceden los estándares exigibles de trabajo? 54

Cuadro 20.¿Posees conductas que demuestran la solidaridad con la empresa? 55
clientes? 56

Cuadro 22.¿Posees conductas que perjudican la actividad de la empresa? 57

Cuadro 23. ¿Cree usted que ha tenido un buen desempeño en el último trimestre? .. 57



LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1. ¿Existe sobrecarga de trabajo en su area de trabajo?	36
Gráfico 2. ¿Cuentas con un horario de descanso?	37
Gráfico 3. ¿Es suficiente el horario de descanso?	38
Gráfico 4. ¿Te sientes desmotivado en tu trabajo?	39
Gráfico 5. ¿Has experimentado agotamiento emocional en tu trabajo?	40
Gráfico 6. ¿Estas teniendo dificultades para mantener un equilibrio entre el trabajo y el tiempo de descanso?	41
Gráfico 7. ¿Experimentas síntomas físicos como fatiga, dolores musculares o falta de energía?	42
Gráfico 8. ¿Te sientes frustrado(a) al momento de realizar tus tareas diarias?	43
Gráfico 9. ¿Has presentado algún nivel de irritabilidad o impaciencia en tu área de trabajo?	44
Gráfico 10. ¿Sientes falta de entusiasmo hacia tu trabajo, tareas y responsabilidades?	45
Gráfico 11. ¿Has notado cambios en tu estado de ánimo?	46
Gráfico 12. ¿Te sientes cómodo(a) con el ambiente laboral de la organización?	47
Gráfico 13. ¿Consideras que el ambiente laboral en la organización es colaborativo y propio para el crecimiento profesional?	48
Gráfico 14. ¿Sientes que es estresante y poco saludable el ambiente laboral en la organización?	49
Gráfico 15. ¿Recibes beneficios adicionales como seguro médico o vacaciones pagadas en tu trabajo?	50
Gráfico 16. ¿Realizas horas extras en tu trabajo?	51
Gráfico 17. ¿Recibes reconocimiento o incentivos por tu desempeño en el trabajo?	52
Gráfico 18. ¿Sientes que exceden los estándares exigibles de trabajo?	53
Gráfico 19. ¿Posees conductas que demuestran la solidaridad con la empresa?	54
Gráfico 20. ¿Posees conductas que amenazan la integridad psicológica de los clientes?	55
Gráfico 21. ¿Posees conductas que perjudican la actividad de la empresa?	56



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS
LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS SUBPROGRAMA
ADMINISTRACIÓN.

Autoras: Azuaje Kulczycki Aleanni Azucena 30.208.323

Vuada Pulido Leidybith 30.211.830

Tutora: Francia Valero Cordero

SÍNDROME DE BURNOUT, INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA FARMATODO-ALTO BARINAS SUR.

RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo principal el estudio del **Síndrome De Burnout, Influencia En El Desempeño Laboral De Los Empleados De La Empresa Farmatodo-Alto Barinas Sur**. Esta exploración se desarrolló en un enfoque empírico de paradigma cuantitativo, centrado en una investigación de campo de tipo descriptivo. Para la población de estudio se seleccionaron los 35 trabajadores. Donde se utilizó como instrumento el cuestionario online que consto de 22 preguntas cerradas. En cuanto, a la validez del instrumento se determinó mediante el juicio de expertos, donde especialistas en metodología y contenido de la Universidad evaluaron su pertinencia y coherencia, correspondencia entre ítems, veracidad y profundidad, en la cual, tres (3) profesionales altamente calificados, revisaron y evaluaron detalladamente el contenido del instrumento. Una vez cumplida la validez se procedió a aplicar el cuestionario online a los trabajadores a través de la herramienta del formulario de workspace. Con este estudio se le recomienda a la empresa FARMATODO de Alto Barinas Sur del Edo Barinas, sobre el Síndrome de Burnout y se les dio a conocer de la situación en la que se encuentran sus empleados. Para que ellos, puedan diseñar y realizar estrategias que tengan un impacto positivo promoviendo un buen clima laboral, aumentando la productividad de la empresa y el desempeño de los empleados.

Palabras claves: Síndrome de Burnout, síntomas, factores y desempeño laboral.

INTRODUCCIÓN



Desde la década de los setenta se comenzó a investigar acerca del Síndrome de Burnout, el cual está relacionado con el desgaste profesional, o el estrés producidos por las expectativas de cada individuo hacia su trabajo y la realidad del mismo. Es así, como el Psicoanalista Herbert Freudenberger, inicio el estudio de este síndrome en el año 1974, tomando un grupo de jóvenes voluntarios en una clínica de desintoxicación. Allí observo que al año de estar trabajando, los muchachos presentaban síntomas de depresión, con creciente pérdida de energía y motivación por su trabajo.

En este sentido, Freudenberger (1980) define Burnout como, sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Cabe destacar, que se considera un problema importante en el entorno laboral ocasionando efectos negativos en la salud y en el bienestar de los trabajadores.

De igual manera, Gutiérrez, Inés (2023), señala que los síntomas más habituales de este síndrome destaca el agotamiento, tanto físico -cansancio crónico, migrañas e incluso en el caso de las mujeres, una desregulación del ciclo menstrual, pero también un agotamiento mental. Estrés, ansiedad, apatía o tristeza son los más frecuentes, también puede producir insomnio y dificultad para concentrarnos. La actitud del trabajador también se ve afectada, puesto que en ocasiones este se muestra irritable, impaciente y nervioso. Su trabajo puede resentirse, bajando su productividad laboral, pero también llega a afectar a su vida familiar y social.

Siguiendo este mismo orden de ideas, este síndrome está afectando a todas las personas que día a día viven cambios en su entorno que impactan su vida. Como es el caso de los venezolanos que viven en una crisis económica, política y social. Lo cual puede ser un factor que intensifica el estrés laboral y a su vez contribuye al aumento del Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, este padecimiento se produce como respuestas a presiones prolongadas que una persona sufre por el descontento laboral y bajos sueldos.

Por tal motivo, esta investigación se enfoca en la empresa Farmatodo, ubicada en Alto Barinas Sur- Estado Barinas, la cual ofrece un servicio de 24 horas, por lo tanto sus trabajadores están propensos a los síntomas de este síndrome debido a la sobrecarga laboral, es por ello, que se hará el estudio de la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño de los empleados de la empresa Farmatodo.



Cabe destacar, que este trabajo de investigación está estructurado en cinco capítulos, los cuales se presentan a continuación:

Capítulo I. Planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos y justificación.

Capítulo II. Marco teórico, antecedente de la investigación, breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio, bases teóricas, bases legales, definición de términos básicos, sistemas de variables, Operacionalización de la variable.

Capítulo III. Marco metodológico, enfoque de la investigación, tipo de investigación, diseño de la investigación, población, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, técnica de análisis de la información.

Capítulo IV. Análisis de la información, resultados de la aplicación del instrumento y gráficos.

Capítulo V. Conclusiones sobre la investigación referente a los Síntomas del Síndrome de Burnout. Recomendaciones para reconocer y controlar los Síntomas del Síndrome de Burnout.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En el mundo laboral actual, la competencia feroz y la incertidumbre crean un ambiente estresante que afecta la salud física y mental. Los cambios rápidos en la forma de vida y las costumbres también contribuyen a llevar un ritmo de vida agotador. Según (Universia (2022), dice que De acuerdo con un estudio del Ministerio de Trabajo y Economía Social, el Síndrome de Burnout es una patología derivada de la interacción del individuo con unas determinadas condiciones psicosociales nocivas de trabajo. El



producto de dicha interacción es lo que se conoce como síndrome de estar quemado por el trabajo.

Freudenberger (1980) define Burnout como, sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. Cabe destacar ha sido estudiado ampliamente en el ámbito de la salud ocupacional donde se considera un problema importante en el entorno laboral considerando efectos negativos en la salud y en el bienestar de los trabajadores.

Mientras que para Maslach (1976) lo describe cómo el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés entre sus compañeros de trabajo. De allí se puede inferir que el síndrome se desarrolla a partir de largas exposiciones al estrés laboral que es influenciado por diferentes factores como la atención al cliente, largas jornadas de trabajo, sueldos bajos, condiciones laborales en general. Cabe destacar que el Burnout se caracteriza por la cronificación del estrés, y cada vez afecta a más trabajadores en todo el mundo.

Así, en 2019 la Organización Mundial de la Salud (OMS) relevaba que un 10% de los profesionales de todo el mundo lo habían sufrido en algún momento, una cifra que la Guía del Mercado Laboral 2022 elevó hasta el 43% en España. Por lo tanto esta enfermedad laboral ha sido tema de interés para la OMS debido a su impacto en la salud física y mental de los trabajadores, la organización ha trabajado en la implementación de las medidas para prevenir y controlar esta enfermedad con el objetivo de promover entornos laborales más saludables.

La Fundación Europea de Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) considera que uno de cada cinco empleados en Europa sufre este síndrome. En España el 43% de los profesionales tiene cierta sensación de agotamiento o fatiga laboral, siendo además el 70% de estos trabajadores los que afirman que se trata de una sensación que ha aumentado desde la pandemia de la covid-19, según la Guía del Mercado Laboral 2022.(pr6), asimismo se trata de un caso muy común en profesiones con grandes responsabilidades y alto nivel de interacción con los usuarios, tales como la sanidad, la docencia o la seguridad. Lo que genera un auto hostigamiento que se puede llegar a manifestar en la pérdida de confianza en las propias capacidades.



Por otro lado, el estrés y la sobrecarga laboral son una realidad en la sociedad moderna. Sin embargo, en los últimos años, se ha visto un aumento en la incidencia del Burnout, un síndrome relacionado con el estrés crónico en el trabajo. Este fenómeno no solo se limita a los países desarrollados, sino que también es un problema creciente en México y Latinoamérica. Por lo tanto, el Síndrome de Burnout se ve agravado por la cultura laboral en la que prevalece la idea de que es necesario trabajar duro y sacrificarse para tener éxito. Además, en muchos casos, los trabajadores no cuentan con los recursos o el apoyo necesario para manejar el estrés y las demandas de sus trabajos. (González, Tanya, 2023) Por consiguiente Nava, Gabriel (2023) indica que “en Latinoamérica, aproximadamente una de cada diez personas afirma experimentar estas señales debido a largas y extenuantes jornadas de trabajo, el escenario para las trabajadoras latinoamericanas es menos favorable, ya que el 48% presenta una mayor propensión a sufrir una sensación de pérdida de control por la carga de trabajo, en comparación a los hombres consultados, esto se debe al tiempo destinado al trabajo doméstico que llevan a cabo, ya que el 31% de las mujeres destina más de 10 horas a la semana para dicha labor”.(pr.6).

En cierto sentido, las conductas dentro de la empresa también, pueden contribuir al desarrollo del síndrome de estrés laboral crónico, la discriminación, la falta de comunicación puede crear un ambiente hostil y aumentar el estrés en los empleados, así mismo, la falta de capacitación adecuada también puede ser un factor, a que los empleados pueden sentirse abrumados y no tener las habilidades necesarias para cumplir con las responsabilidades.

De acuerdo con Bracho, Desireth. C, (2019). “En Venezuela, la incertidumbre socio política y económica ha generado en los últimos años enfermedades ocupacionales derivadas de condiciones de trabajo inestables y poco atractivas, por lo que leyes como la Lopcymat (2011), en su Artículo 70, definen la Enfermedad Ocupacional, como los estados patológicos contraídos con ocasión del trabajo o exposición al medio en el que el trabajador se encuentra obligado a trabajar, tales como los imputables a la acción de factores psicosociales y emocionales, entre otros, que se manifiesten por trastornos funcionales o desequilibrio mental (así como físico), temporales o permanentes” (Prr15). Por lo tanto se considera que el estrés laboral en Venezuela ha aumentado en los últimos años debido a la situación política, económica y social que ocurre en el país.



Según Scielo salud pública, dice Venezuela en la actualidad vive un momento crítico en las condiciones de vida y trabajo de sus habitantes, la reducción en los ingresos recibidos por el país como consecuencia de la caída en los precios del petróleo (principal producto de exportación del país) trajo como consecuencia una muy precaria situación presupuestaria en los últimos 10 años (Prr22).

Ahora bien ya que se ha introducido en el tema, el destino de la investigación se enfoca en una empresa privada específicamente la empresa Farmatodo la cual tiene origen y tradición familiar manejado por un grupo empresarial del estado Lara, cuenta con más de 167 sucursales a nivel nacional, además de contar con más de 4.000 trabajadores a nivel nacional ofreciendo un servicio de 24 horas, por lo que podría ser que sus trabajadores estén propensos a los síntomas de síndrome; es por ello que se hace el estudio de la influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño de los empleados de la empresa Farmatodo ubicada en Alto Barinas Sur- Estado Barinas. Es de allí donde nacen las siguientes interrogantes:

¿Existe desgaste profesional y mental en el personal que labora en la empresa Farmatodo?

¿Tendrá influencia el Síndrome de Burnout en el desempeño laboral?

¿Existe alguna influencia en el desempeño de la atención al público por el síndrome de Burnout?

Objetivo general:

Analizar la influencia del Síndrome de Burnout en los empleados de la empresa Farmatodo de Alto Barinas Sur en Edo Barinas.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar los niveles de estrés laboral en los empleados de Farmatodo de Alto Barinas Sur en Edo Barinas.
- Identificar los factores laborales que contribuyen al desarrollo del Síndrome de Burnout en los empleados de Farmatodo de Alto Barinas Sur en Edo Barinas.



- Evaluar cómo afecta el Síndrome de Burnout en el área de atención al cliente por parte de los empleados de la empresa Farmatodo de Alto Barinas Sur en Edo Barinas.

Justificación

Con la indagación presente en la investigación se espera visualizar si existe el Síndrome de Burnout en la empresa Farmatodo en Alto Barinas Edo Barinas, puesto que este cuenta con un horario 24 horas y maneja gran cantidad de personal, cabe resaltar la importancia de investigar por varias razones. Primero, el Síndrome de Burnout es un problema de salud mental que afecta a muchas personas en diferentes profesiones y sectores, incluyendo a los trabajadores venezolanos. Comprender cómo se manifiesta y sus consecuencias específicas en el contexto venezolano pueden ayudar a desarrollar estrategias de prevención y tratamiento adecuadas.

En segundo término, Venezuela ha experimentado una serie de desafíos socioeconómicos y políticos en los últimos años, lo cual puede ser un factor que intensifica el estrés laboral y a su vez contribuye al aumento del SÍNDROME DE



BURNOUT. Por otro lado, al realizar esta investigación se puede generar conciencia sobre este problema, promover la salud mental en el ámbito laboral y mejorar la calidad de vida de los trabajadores venezolanos. Con esta investigación se puede brindar información a la empresa Farmatodo con el fin de que tengan conocimiento de la situación en la que se encuentran sus empleados y así ellos puedan diseñar y realizar estrategias que tengan un impacto positivo promoviendo un buen clima laboral, aumentando la productividad de la empresa y los empleados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Desde la perspectiva más general, el marco teórico recopila antecedentes e investigaciones caracterizándose por definir a profundidad el objeto de estudio de la investigación escogida. El Marco teórico según Arias, (2012) es el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de autores conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar, los cuales comprenden los antecedentes de investigación, bases teóricas y sistema de variables. Seguidamente se desarrollan los soportes teóricos que dan sustentos al estudio y que permiten la Operacionalización de las variables en cuestión (p.19).

Antecedentes de la investigación

En su trabajo de investigación para obtener el título de Licenciado en Administración, Huamancayo, Karen (2020) en su tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración en Tingo María- Perú titulada “Estrés



Laboral Relacionado Al Desempeño De Los Trabajadores Administrativos En La Municipalidad Distrital De

Luyando-Naranjillo” examinó cómo el estrés laboral afecta el rendimiento de los empleados administrativos en la Municipalidad Distrital de Luyando-Naranjillo. Utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación aplicada descriptivo correlacional, empleando un método deductivo y un diseño no experimental de corte transversal. La muestra consistió en 47 trabajadores que completaron un cuestionario. Se encontró una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento de los empleados administrativos en la Municipalidad Distrital de Luyando-Naranjillo. Esta relación sugiere que un nivel alto de estrés laboral puede llevar a un mayor riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout, lo que a su vez afectaría negativamente el rendimiento laboral.

Por otro lado, Guerra e Inga y Zacarías (2022) en su tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración y Recursos Humanos, en Huancayo- Perú titulada “Impacto Del Estrés Laboral En El Desempeño De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Yauli La Oroya 2020-2021. ” Analizaron el impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yauli La Oroya, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque correlacional, utilizando un método inductivo-deductivo y un cuestionario como instrumento. Con una muestra de 80 trabajadores. se determinó que el estrés laboral incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores. Este hallazgo también sugiere que el estrés laboral puede ser un factor desencadenante del síndrome de Burnout, afectando la productividad y bienestar de los empleados.

Finalmente, Carré y Castillo (2022) en su tesis para optar por el título profesional de Licenciado en Administración en Trujillo- Perú teniendo por título “Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral De La Empresa De Servicios Moroni SRL Trujillo-2019” estudiaron la relación entre el Síndrome de Burnout y el rendimiento laboral en la empresa Servicios Moroni SRL en Trujillo. Emplearon una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional con un diseño no experimental, con una muestra de 30 empleados que completaron un cuestionario. En este se encontró que el Síndrome de Burnout afecta negativamente el desempeño de los trabajadores. Es así pues, que se confirma el síndrome de Burnout como una consecuencia grave del estrés laboral



prolongado y puede tener un impacto significativo en la salud mental y el rendimiento laboral de los empleados.

Breve Reseña Histórica Del Ámbito Social Objeto De Estudio (Farmatodo)

Farmatodo se fundó oficialmente en 1988, pero la idea nació en Carora antes de 1918 a manos del caroreño, Rafael Zubillaga Perera y José Luis López Morandi, quien la fundó como una pequeña botiquería llamada Farmacia Lara. En 1918, Zubillaga Perera y López Morandi decidieron trasladarse hasta Barquisimeto para abrir una nueva sucursal de la misma y se encontraba ubicada entre la calle del Comercio entre Lara y Juárez. Luego en 1929, después del fallecimiento de Rafael Zubillaga Perera, el negocio queda a manos de su hijo y José Luis López Morandi, el caroreño, Teodoro Zubillaga Herrera quien cambiaría su nombre a Droguería Lara en 1955, hasta su fallecimiento en 1976.

Finalmente, en 1985, se establece una nueva idea de un autoservicio por uno de los hijos de Teodoro Zubillaga Herrera, el también caroreño, Rafael Teodoro Zubillaga Isaac, quien cambió nuevamente el nombre de la empresa al actual Farmatodo. La empresa ha pertenecido a la misma familia desde mucho antes de 1918. Tal familia es pariente materna y paterna del importante periodista Carora y venezolano, miembro de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela, Cecilio Zubillaga Perera, mejor conocido como Chío Zubillaga.

En 1994 adquieren la red de tiendas de cosméticos Sarela. Farmatodo concentra el 13,7% del mercado farmacéutico de Venezuela lo que la hace la primera en ventas, pero no en número de locales, ya que es superada por Farmacias Saas. Sus principales competidores son Farmacias Saas, Locatel y Farmahorro. La empresa tiene unos 4.000 trabajadores. En 2004 Farmatodo ofrece un servicio de 24 horas teniendo hoy en día más de 25 farmacias con este servicio.

En 2015 cuenta con 167 sucursales a nivel nacional en 22 estados de Venezuela y más de 7000 empleados. Igualmente en marzo de 2015 la cadena Farmatodo lanzó a nivel nacional el servicio “¡Efectivo Ya!”, para el retiro de efectivo en los cajeros, sin embargo, el mecanismo fue suspendido por orden de la Superintendencia Bancaria de Venezuela (Sudeban). Diez meses más tarde, las autoridades reconsideraron la medida y la farmacia restableció la operación el 14 de julio. En el año 2020 Farmatodo adquiere el grupo de Farmacias Ideal.



Desde noviembre del 2021, Farmatodo también está apoyando el Plan Nacional de Vacunación contra el Covid-19 en 24 farmacias del país, alcanzando más de 250 mil personas vacunadas. Para el año de 2021, Farmatodo tiene un total de 175 sucursales distribuido en 22 estados de Venezuela.

Bases teóricas

Son fundamentales para respaldar la investigación. Las bases teóricas Según Arias, (2012) implica un desarrollo amplio de conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado para sustentar o explicar el problema planteado (p.30). Por lo tanto, se desglosara algunos conceptos importantes para la investigación a desarrollar.

Síndrome de Burnout

Hace referencia a la cronificación del estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud OMS (2022), expresa que se trata de una enfermedad que se manifiesta en algunos trabajadores motivada por el agotamiento físico, mental provocado por el estrés laboral reconociéndola como una enfermedad laboral (prr1). Es importante notar que el Burnout no es simplemente estrés, sino una condición más profunda y persistente que puede tener grandes consecuencias para la salud física y mental de la persona.

Factores del Síndrome de Burnout

Según Miranda, Leo (2021), los factores más estudiados son; características del puesto y el ambiente de trabajo, la empresa es la que debe organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo. Corresponde a ella la formación del empleado, delimitar y dejar bien claro el organigrama para que no surjan conflictos, especificar horarios, turnos de vacaciones, la mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso, ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. También los turnos laborales y el horario de trabajo, la seguridad y estabilidad en el puesto, el clima organizacional, transformaciones en las áreas de trabajo, asimismo el salario y las condiciones de trabajo influye en el desarrollo del síndrome. (prr1). Es por ello, que actualmente el Síndrome de Burnout se ha ido desarrollando constantemente debido a que los empleados se ven afectados por los diversos factores. No obstante, la carga excesiva de trabajo y factores personales también influyen.



Síntomas del Síndrome de Burnout

Para Gutiérrez, Inés (2023), los síntomas más habituales de este síndrome destaca el agotamiento, tanto físico -cansancio crónico, migrañas e incluso en el caso de las mujeres, una desregulación del ciclo menstrual, pero también un agotamiento mental. Estrés, ansiedad, apatía o tristeza son los más frecuentes, también puede producir insomnio y dificultad para concentrarnos. La actitud del trabajador también se ve afectada, puesto que en ocasiones este se muestra irritable, impaciente y nervioso. Su trabajo puede resentirse, bajando su productividad laboral, pero también llega a afectar a su vida familiar y social. (prr7). Cabe resaltar, que la ansiedad y la baja autoestima son síntomas frecuentes en esta enfermedad laboral, es de suma importancia que los trabajadores y empleadores los conozcan para así buscar soluciones y métodos de prevención.

Niveles del Síndrome de Burnout

Según Molinedo, María (2022). Dice que el cuestionario de Maslach es el instrumento más utilizado en todo el mundo para detectar el Burnout. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad próxima al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.(prr21). Es por ello que a cada ítem se le otorga una escala de 0 a 6, midiéndose en 3 sub-escalas como lo es el cansancio emocional con una máxima puntuación de 54, la despersonalización con una puntuación máxima de 30 y la realización personal con la puntuación de 48.

Desempeño Laboral

De acuerdo a Argoti (2020), es el valor que un individuo agrega a la empresa de tantas maneras como sea posible en un período de tiempo determinado, con el fin de perseguir objetivos establecidos, de modo que el desempeño de los empleados pueda medirse y ver el rendimiento. (prr30). Asimismo, el desempeño laboral es importante para el empleado, debido a que se ve en juego su rendimiento y para la organización influye en la productividad, eficiencia y rentabilidad.



Bases legales

Para Colegio Roraima (2023) son los Instrumentos Jurídicos que están vinculados con la investigación; realizar una breve sinopsis de cada ley, resolución, decreto, ordenanza u otra herramienta legal que tuviese conexión con el tema objeto de estudio. (pag10). Es decir, son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite, por lo tanto, la investigación se basa en las siguientes leyes:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV)

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela fue creada con el objetivo de establecer los principios y normas que rigen el sistema político, económico y social del país con el propósito de establecer un modelo de Estado basado en los ideales del socialismo y la participación ciudadana, incluyendo la seguridad social y salud pública del ciudadano.

Artículo 83

“La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República”.

Artículo 86

“Toda persona tiene derecho a la seguridad social como servicio público de carácter no lucrativo, que garantice la salud y asegure protección en contingencias de maternidad,



paternidad, enfermedad, invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales, pérdida de empleo, desempleo entre otras. El estado tiene la obligación de asegurar la efectividad de este derecho creando un sistema de seguridad social, universal, integral, de financiamiento solidario, unitario, eficiente, y participativo, de contribuciones directas o indirectas”.

Artículo 87

“Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones”. **Artículo 89**

“El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios: 1. Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias. 2. Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convencimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley. 3. Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma, se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad. 4. Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno. 5. Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición. 6. Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los o las protegerá contra cualquier explotación económica y social.”



LOPCYMAT (Ley Orgánica De Prevención, Condiciones Y Medio Ambiente de Trabajo).

Esta ley fue creada para establecer normar y delimitar políticas que le garanticen a los trabajadores condiciones de seguridad, salud y bienestar en el ambiente de trabajo mediante la promoción del trabajo seguro y saludable, la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedad ocupacionales, teniendo en cuenta los deberes y derechos de las organizaciones, así como también, la de los trabajadores y trabajadoras del país, es por ello, que estos artículos expresan lo siguiente:

Artículo 40

Funciones

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

1. Asegurar la protección de los trabajadores y trabajadoras contra toda condición que perjudique sus salud producto de la actividad laboral y de las condiciones en que ésta se efectúa.
2. Promover y mantener el nivel más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores y trabajadoras.
3. Identificar, evaluar y proponer los correctivos que permitan controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar tanto la salud física como mental de los trabajadores y trabajadoras en el lugar de trabajo o que pueden incidir en el ambiente externo del centro de trabajo o sobre la salud de su familia.
4. Asesorar tanto a los empleadores o empleadoras, como a los trabajadores y trabajadoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.
5. Vigilar la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con el trabajo.
10. Reportar los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales al Instituto



Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, de conformidad con el Reglamento de la presente Ley.

11. Desarrollar programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de prevención de accidentes y

enfermedades ocupacionales, de recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Artículo 59

Numeral 1 establece que los efectos de la protección de los trabajadores y trabajadoras, el trabajo deberá desarrollarse en un ambiente y condiciones adecuadas de manera que se asegure a los trabajadores y trabajadoras el más alto grado posible de salud física y mental.

Numeral 4: Facilite la disponibilidad de tiempo y las comodidades necesarias para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social, consumo de alimentos, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional.

Artículo 70

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

bioquímicos, trastornos funcionales o desequilibrio mental, temporales o permanentes. Se presumirá el carácter ocupacional de aquellos estados patológicos incluidos en la lista de enfermedades ocupacionales establecidas en las normas técnicas de la presente Ley, y las que en lo sucesivo se añadieran en revisiones periódicas realizadas por el Ministerio con competencia en materia de seguridad y salud en el trabajo conjuntamente con el Ministerio con competencia en materia de salud”.

Definición de términos básicos

Para la definición de términos se utilizó el diccionario enciclopédico Larousse (2008) edición especial Latinoamérica.

Agotamiento: Cansancio muy grande.

Burnout: Reacción excesiva de estrés al entorno laboral o profesional.



Clima laboral: conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo.

Cronificación: Hacer crónico algo, especialmente una enfermedad.

Desempeño: Realizar una actividad u oficio.

Desgaste mental: Dificultad para mantener la atención y para concentrarse y, en general, falta de rendimiento del pensamiento, tras realizar un esfuerzo mental.

Enfermedad laboral: Exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar.

Incertidumbre: Falta de seguridad, de confianza o de certeza sobre algo, especialmente cuando crea inquietud.

Influencia: Efecto, consecuencia o cambio que produce una cosa en otra.

Psicosocial: Relativo a la mente humana y su conducta social.

Síndrome: Conjunto de síntomas que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o de un cuadro patológico determinado provocado, en ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad.

Trabajadores: Persona que realiza una labor socialmente útil.

Sistemas de Variable



Para Álvarez, María (2010). “El sistema de variables se pueden definir como todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación o estudio”. (Prr 11). Es decir, una serie de características que se van a estudiar permitiendo relacionar algunos conceptos de lo que se va a investigar en función a sus indicadores o unidades de medidas.

Variable Independiente: Se refiere que es aquella que supone la causa del estudio. Para Prado. R, Carlota (2023) Es aquella que se utiliza para predecir o explicar la variación en otra variable (Prr 1). En este caso la variable independiente de la investigación es influencia en el desempeño laboral.

Variable Dependiente: Es en torno a la cual gira la investigación y su variación viene motivada por la variable independiente. Según Prado. R, Carlota (2023) Es aquella que se espera que varíe en respuesta a la variable independiente, ya que se espera que varíen en función del estudio (Prr 2). Para esta investigación la variable dependiente es Síndrome de Burnout.

Operacionalización de la variable



SÍNDROME DE BURNOUT, INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA FARMATODO-ALTO BARINAS

Cuadro 1. Operacionalización de la variable

VARIABLE NOMINAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
SÍNDROME DE BURNOUT	Según Martins, Julia (2022), “El agotamiento mental en el trabajo se padece cuando te sientes emocional, física o mentalmente exhausto o ‘quemado’, y es la consecuencia de estar con sobrecarga de trabajo. Sientes esa sobrecarga cuando el trabajo es demasiado complicado, tienes mucha trabajas durante mucho tiempo cantidad o cuando seguido.	Factores	-Sobrecarga trabajo.	1
			-Horas de descanso -	2
			Poca motivación.	3
				4
				5
				6
		Síntomas	- Agotamiento. -	7
			Frustración - o	8
			Irritabilidad enojo.	9
			-Desmotivación	10
				11
DESEMPEÑO LABORAL	Para Ibáñez, Claudia (2023), el desempeño laboral es tanto a la calidad del trabajo que realiza cada profesional, como a su comportamiento y eficiencia, y esto lógicamente depende de			
	variables personales y de	Factores	-Clima organizacional.	12
	variables que no dependen			13
	exclusivamente de él, como la	laborales	-Condiciones de	14
	correcta distribución de tareas o		trabajo.	15
	el clima de trabajo, el desempeño		-Jornadas laborales.	16
	laboral en el entorno empresarial		- Estrés laboral	17



se ve influenciado por una serie		18
de factores que pueden ser		
clasificados en diversas	-Contextual	19
categorías y estos interfieren de		
manera positiva o negativa en los Tipos	-Negativo	20
objetivos de desempeño laboral.	-General	21
		22

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Toda investigación necesita un marco metodológico para cumplir con los requisitos, para Arias (2006) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16). Es por ello, que en esta sección se expone procedimientos, herramientas, técnicas, diseño de la investigación y mecanismos empleados, seguidamente se expondrán diversos aspectos importantes para la investigación.

Enfoque de la investigación

Esta investigación se desarrolla en un enfoque empírico de paradigma cuantitativo. Para Nicuesa, M. (2022) es un método de observación utilizado para profundizar en el estudio de los fenómenos, pudiendo establecer leyes generales a partir de la conexión que existe entre la causa y el efecto en un contexto determinado. (prr2). Es por ello, que para desarrollar la investigación se utilizara este enfoque debido a que permite recolectar información para su análisis.

Tipo de investigación



La metodología empleada orienta al desarrollo de la investigación en la cual se centra en el estudio de tipo descriptiva debido a que busca especificar la realidad del problema y medir sus fallas. Es por ello que, Arias (2012) dice que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pág. 24). Por lo tanto, nuestra investigación se enfoca en recopilar información sobre el Síndrome de Burnout, como sus síntomas, causas y consecuencias, con el objetivo de proporcionar una descripción detallada y comprensiva de este fenómeno.

Diseño de la investigación

Esta investigación es de campo, según Arias (2012) La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (pag.31). En este caso permite obtener datos primarios y así profundizar en el estudio del síndrome de Burnout con los trabajadores de la empresa Farmatodo Alto Barinas.

Población y muestra

Según Arias (2016), la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. (pág. 81). De este modo, la investigación se trabajara con una población finita, donde Arias (2012) expresa que es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. (pág. 82). En esta fase se cuenta con una población finita de 35 trabajadores de la empresa Farmatodo de alto Barinas- sur.

En este mismo orden de ideas, de acuerdo con Arias (2016), **la Muestra** es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (pág. 83). En este caso se seleccionaran los 35 trabajadores para la recolección de datos.

Población: 35

Muestra: 35

Técnica e instrumento de recolección de Datos.



Las técnicas de recolección de datos están constituidas por las distintas formas o maneras de obtener información, los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger o almacenar la información, Por ello, Arias (2012), define la técnica como “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). De tal manera que la técnica a emplearse en la investigación es la encuesta debido a su versatilidad y capacidad para recopilar datos de manera eficiente. En el contexto del que se habla, la elección de la encuesta como técnica de recolección de datos está relacionada con la necesidad de obtener información cuantitativa sobre el síndrome y su influencia en el desempeño laboral.

Para Tamayo y Tamayo (2007) el instrumento se define como una ayuda o serie de elementos que el investigador construye con la finalidad de obtener información, facilitando así la medición de los mismos. Así que el instrumento a utilizar para la recolección de información es el cuestionario online mediante la herramienta de google workspace que contiene el formulario de google. Para Fernández, Gervasio (2024) los formularios de google es una herramienta confiable que actualmente son utilizados para trabajos de investigación que permiten recopilar y organizar cualquier tipo de información. (Prr5).

Validez y Confiabilidad del Instrumento.

Validez.

En cuanto a la validez del instrumento, Arias (2012) establece que las preguntas deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación, y estas “interrogantes consultarán solo aquello que se pretende conocer o medir” (p. 79). En el caso de este estudio, la validez del instrumento se determinará en juicio de expertos, donde especialistas en metodología y contenido de la Universidad evaluarán su pertinencia y coherencia, correspondencia entre ítems, veracidad y profundidad, así como su verificabilidad, y se realizarán observaciones para ajustarlo (en caso de que se requiera) a los objetivos propuestos, de modo que puedan arrojar datos de verdadero interés indagatorio.

Así mismo para garantizar la validez de los contenidos se utilizara la técnica de juicio de experto, en la cual, tres (3) profesionales altamente calificados y capacitados



revisaran y evaluaran detalladamente el contenido del instrumento. Teniendo como objeto asegurarse que dicho contenido se ajuste de manera adecuada al estudio planificado brindando confiabilidad y calidad a los resultados obtenidos.

Confiabilidad.

Desde la posición de Hernández, Fernández y Baptista (2006), “la confiabilidad se refiere al grado de que en su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produzcan iguales resultados”. De tal manera, se midió la confiabilidad del instrumento por medio del Alfa de Cronbach, teniendo unos rangos establecidos para determinar si el instrumento es confiable o no dependiendo del resultado, donde arrojó un 0,66 de confiabilidad, esto quiere decir que es muy confiable.

Técnica de Análisis de la información

Para el análisis y la interpretación de la información recopilada se siguió la sugerencia de Arias (2006) describe estas técnicas como “las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan.: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuese el caso. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis-síntesis), o estadísticas (descriptivas), que serán empleadas para descifrar lo que revela los datos recolectados” (p.111).

De tal manera los datos obtenidos del cuestionario online arrojó la estadística descriptiva, directamente de la herramienta utilizada Google workspace donde este paquete estadístico ofrece el análisis automático reflejando en términos, frecuencias y porcentajes, los cuales se presentaran en cuadros y gráficos, para ello se tomó en cuenta las dimensiones e indicadores que conforman el estudio. Según Alavés (2017) el paquete estadístico Google workspace posee los formularios de google para hacer el trabajo más fácil y con la misma confianza que otros paquetes estadísticos donde presenta gráficos, porcentajes e interpreta los resultados de manera individual.



CAPITULO IV

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN



El análisis de los datos es crucial para cualquier investigación, debido a que en esta etapa es donde se extraen significado, patrones y conclusiones a partir de la información recopilada durante el trabajo de campo. Para Robles. José (2021) El análisis de la información es el método organizado de examinar, transformar y dar forma a la información para obtener percepciones útiles y tomar decisiones, implica convertir datos crudos en información utilizable para comprender situaciones complejas, identificar tendencias y encontrar conexiones, (Prr 2).

El objeto final de este análisis es poder responder a las preguntas de la investigación planteada y extraer conclusiones validas que contribuyan al conocimiento en el campo de estudio. Asimismo, se expondrán los resultados obtenidos por medio de la aplicación del instrumento, el cual contiene 22 ítems que fueron aplicados a los 35 trabajadores de la empresa FARMATODO de ALTO BARINAS SUR, Barinas Estado Barinas.

Cuadro 2. ¿Existe sobrecarga en su área de trabajo?

CATEGORIAS	%
------------	---



SI	60%
NO	40%
TOTAL	100%

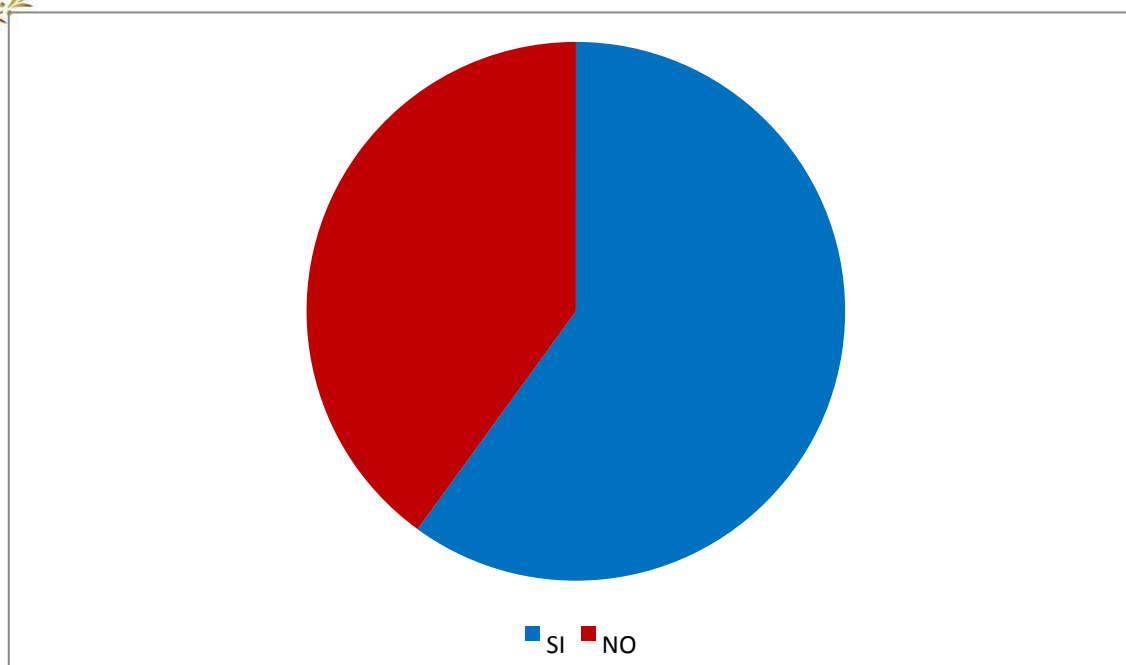


Gráfico 1. ¿Existe sobrecarga de trabajo en su área de trabajo?

Cómo se puede verificar en la gráfica N°1 el 60% de los empleados respondieron que existe una sobrecarga en el área de trabajo, mientras que el 40% respondió que no.

De acuerdo a estos resultados se establece una diferencia dónde la mayoría de los trabajadores expresan la gran sobrecarga de trabajo en el área, lo que a futuro podría generar un síntoma del síndrome.

Cuadro 3. ¿Cuentas con un horario de descanso?

CATEGORIAS	%
SI	100%

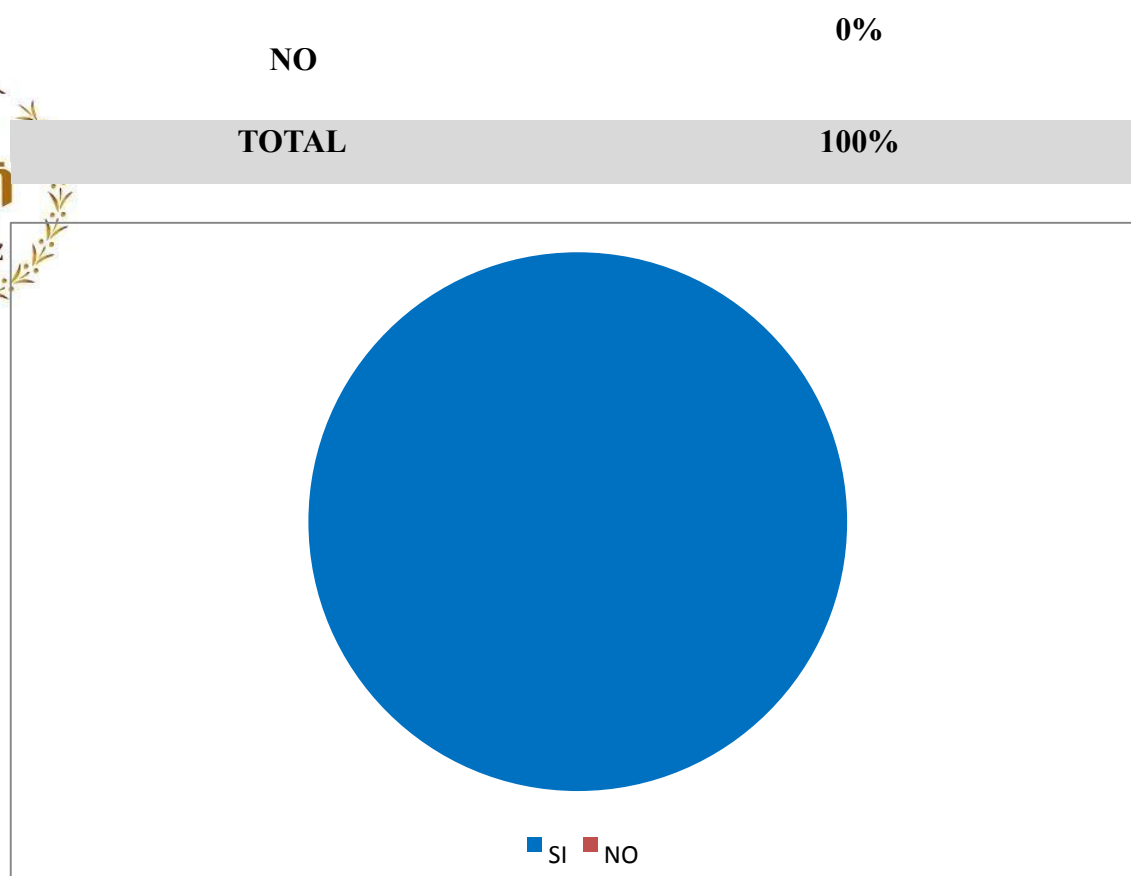


Gráfico 2. ¿Cuentas con un horario de descanso?

El 100% ha respondido que si cuenta con un horario de descanso, pero, se debe tener en cuenta que los empleados que realizan jornadas de trabajo con horarios extendido requieren de un buen descanso para evitar el agotamiento mental y físico.

Cuadro 4. ¿Es suficiente el horario de descanso?

CATEGORIAS	%
SI	60%
NO	40%

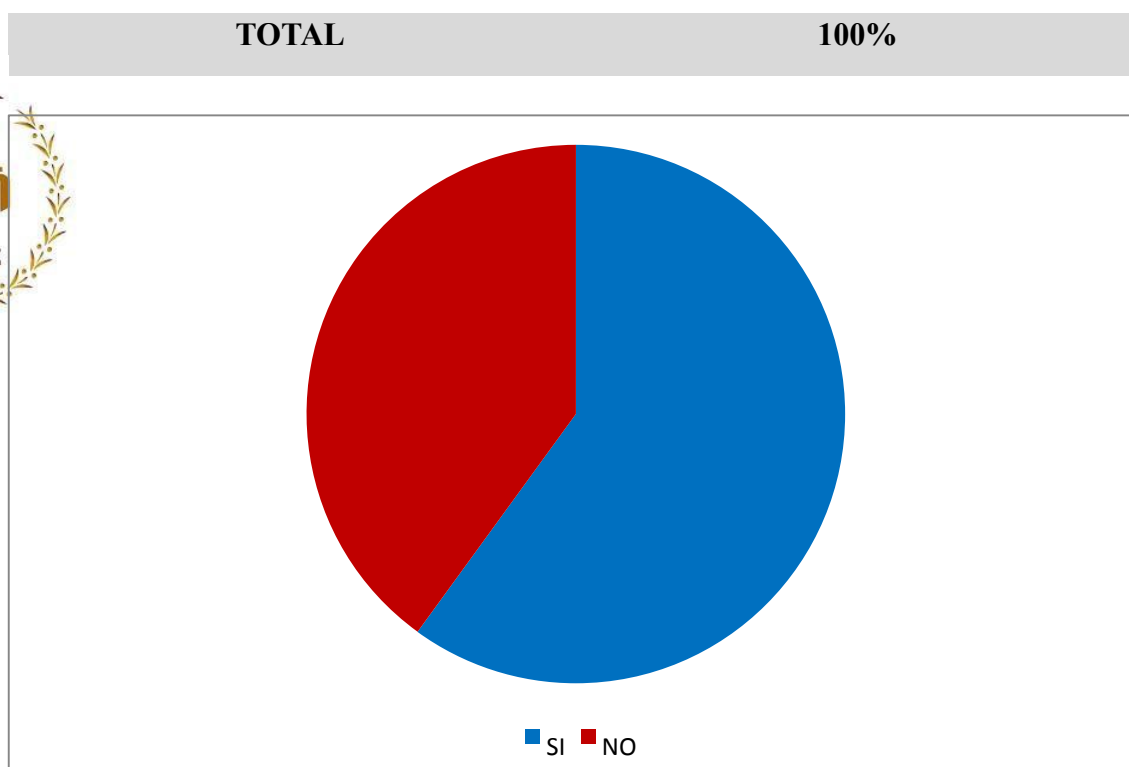


Gráfico 3. ¿Es suficiente el horario de descanso?

De acuerdo a los datos obtenidos se deduce que el 40% de los empleados consideran que el horario de descanso no es suficiente, mientras que el 60% de los empleados están conformes con el horario de descanso. Como se comentó en la gráfica número 2, el descanso es primordial para evitar problemas de salud en los empleados y así logren mantener un buen desempeño laboral.

Cuadro 5. ¿Te sientes desmotivados en tu trabajo?

CATEGORIAS	%
SI	20%
NO	80%
TOTAL	100%

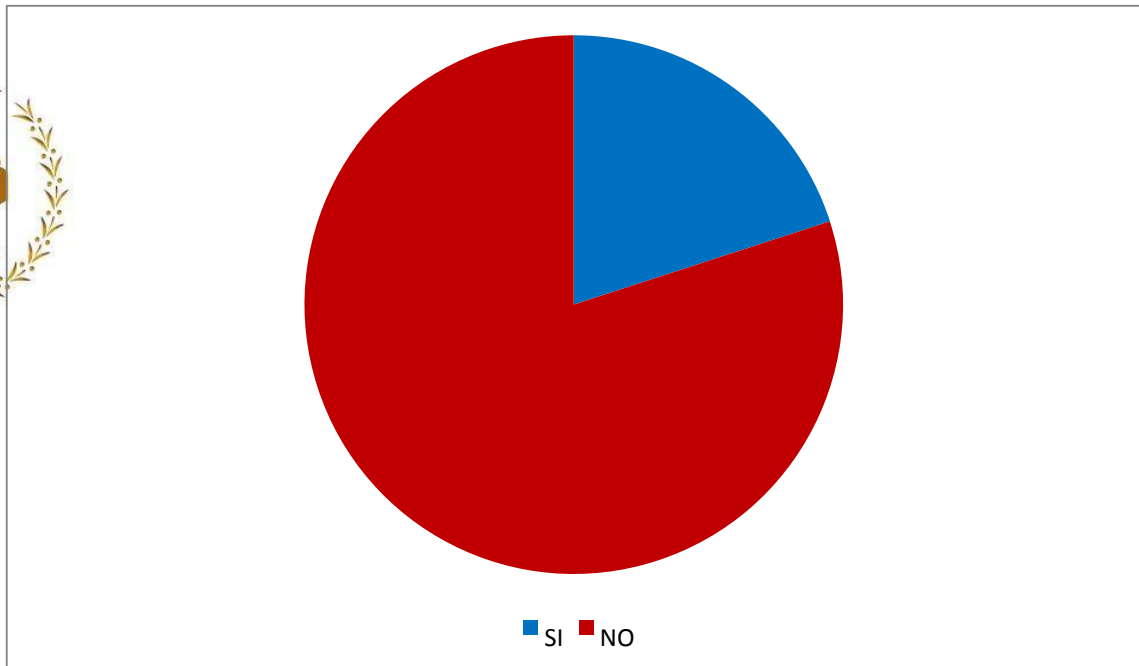


Gráfico 4.¿Te sientes desmotivado en tu trabajo?

En este caso el 20% se siente desmotivado en el área de trabajo por lo que eso podría afectar de una manera negativa en el desarrollo de las actividades a realizar. Por otro lado el 80% no se siente desmotivado. Este 20% que se siente desmotivado, está entrando en la fase de frustración del síndrome de Burnout, donde el trabajador se siente abrumado y dificultad para mantener su nivel de rendimiento.



Cuadro 6.

¿Has experimentado agotamiento emocional en tu trabajo?

CATEGORIAS	%
SI	50%
NO	50%
TOTAL	100%

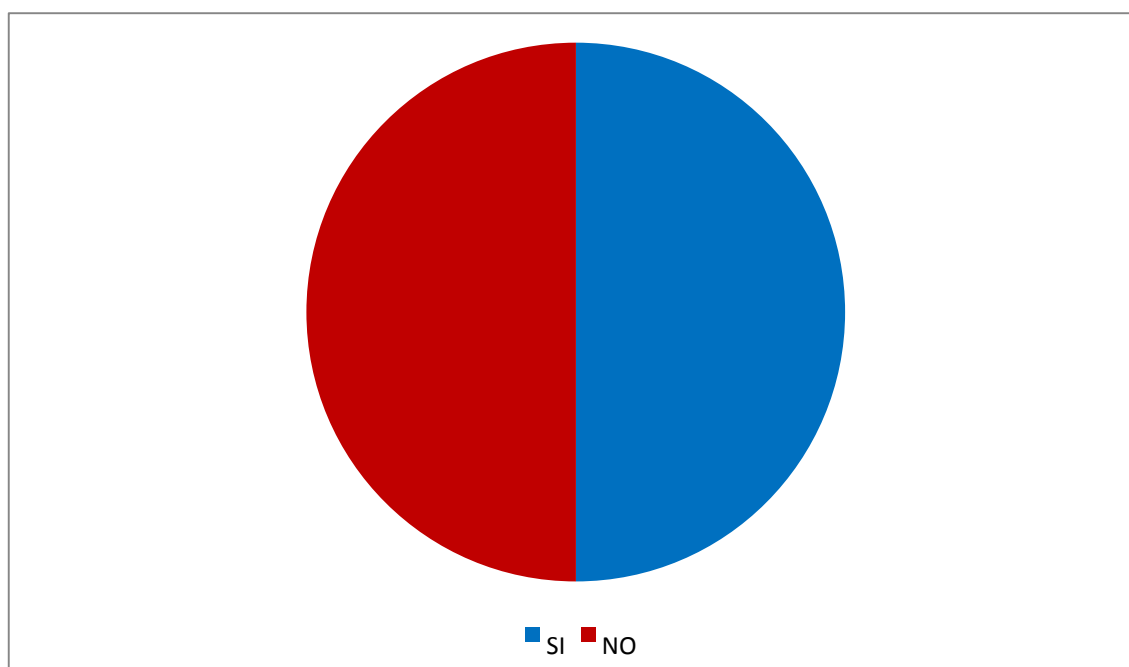


Gráfico 5. ¿Has experimentado agotamiento emocional en tu trabajo?

El 50% ha respondido que sí siente agotamiento emocional en el trabajo. Por otro lado el 50% ha respondido que no siente agotamiento emocional, de acuerdo a esto la empresa debe analizar si este agotamiento emocional es causado por factores que pertenecen al área de trabajo o factores externos. Es de considerar porque este es otro detonante del síndrome de Burnout, donde el trabajador siente desesperanza, enfado, irritabilidad y disgusto de su trabajo.



Cuadro 7

Cuadro 7. ¿Estas teniendo dificultades para mantener un equilibrio entre el trabajo y el tiempo de descanso?

CATEGORIAS	%
SI	50%
NO	50%
TOTAL	100%

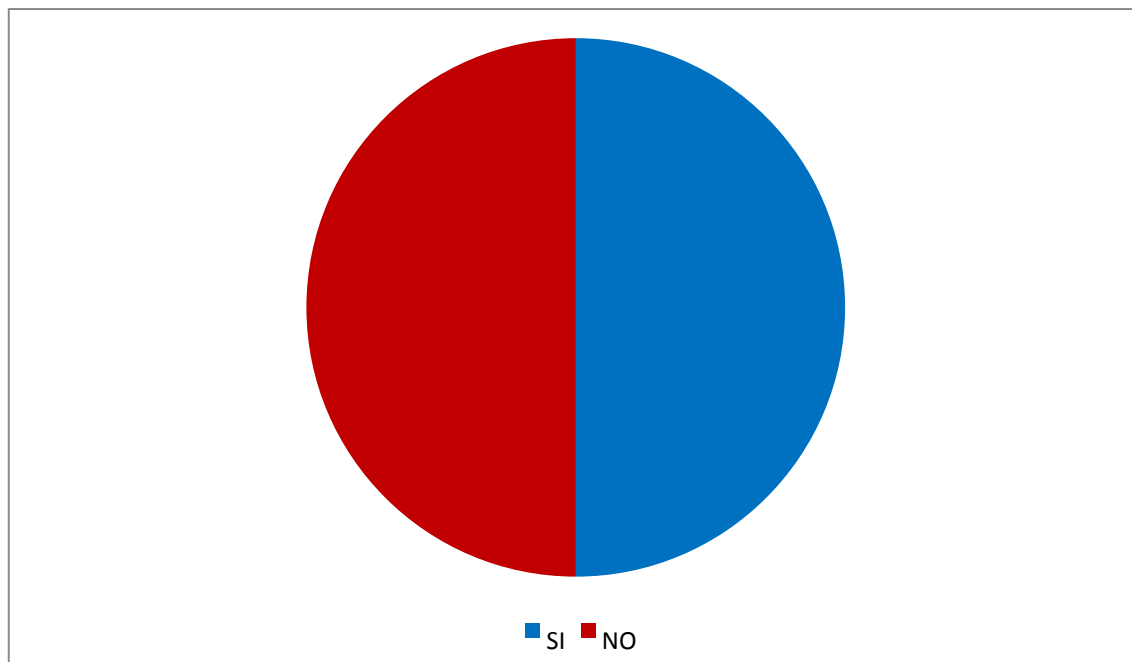


Gráfico 6. ¿Estas teniendo dificultades para mantener un equilibrio entre el trabajo y el tiempo de descanso?

En este caso el 50% ha respondido que si está teniendo dificultad para mantener un equilibrio entre el trabajo y el tiempo de descanso, el otro 50% respondió que no está teniendo dificultades. Este desequilibrio entre el trabajo y el descanso puede traer como consecuencia cansancio por estrés, agotamiento físico y perdida de energía, síntomas del Síndrome de Burnout, los cuales pueden ocasionar dificultades en el rendimiento laboral en los empleados.



Cuadro 8.

¿Experimentas síntomas físicos como fatiga, dolores musculares o falta de energía?

CATEGORIAS	%
SI	60%
NO	40%
TOTAL	100%

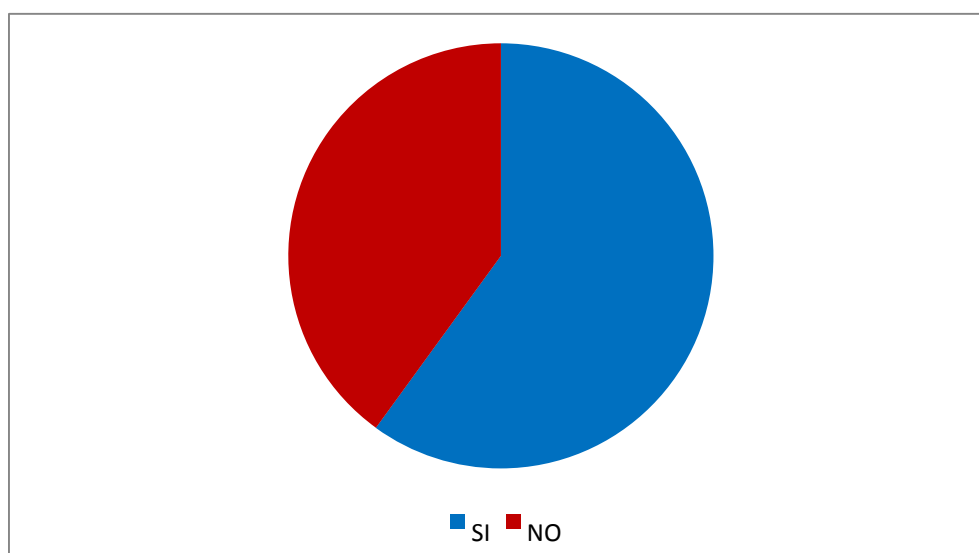


Gráfico 7. ¿Experimentas síntomas físicos como fatiga, dolores musculares o falta de energía?

En este gráfico se puede observar que el 60 % de los empleados presentan señales de agotamiento físicos, esto debido al duro trabajo que existe en la empresa, la cual debe prestar atención a dichas señales para evitar el síndrome del trabajador quemado. Porque, esto puede debilitar la operatividad del trabajo y el buen desempeño en el manejo de los clientes. Por otra parte, el 40% de los trabajadores sobrantes no presentan ningún síntoma de agotamiento físico.

Cuadro 9. ¿Te sientes frustrado(a) al momento de realizar tus tareas diarias?



CATEGORIAS	%
SI	20%
NO	80%
TOTAL	100%

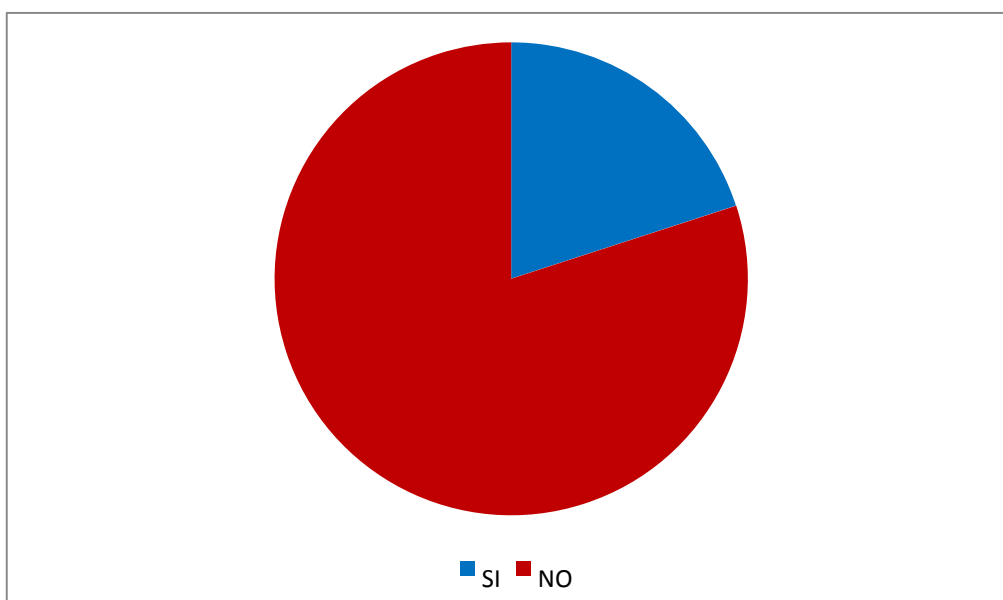


Gráfico 8. ¿Te sientes frustrado(a) al momento de realizar tus tareas diarias?

La gráfica presenta que el 20% de los empleados se sienten frustrados al realizar sus tareas diarias mientras que el 80% no. En este caso cuando un empleado se siente frustrado se deriva una baja productividad laboral, desmotivación que genera frustración, ocasionando falta de atención hacia las tareas, incapacidad de cumplir con el trabajo. Por tal motivo, la empresa debe estar pendiente para controlar los detonantes o factores que causan el Síndrome de Burnout.

¿Has presentado algún nivel de irritabilidad o impaciencia en tu área de trabajo?

CATEGORIAS	%
SI	20%



Cuadro 10.

NO	80%
TOTAL	100%

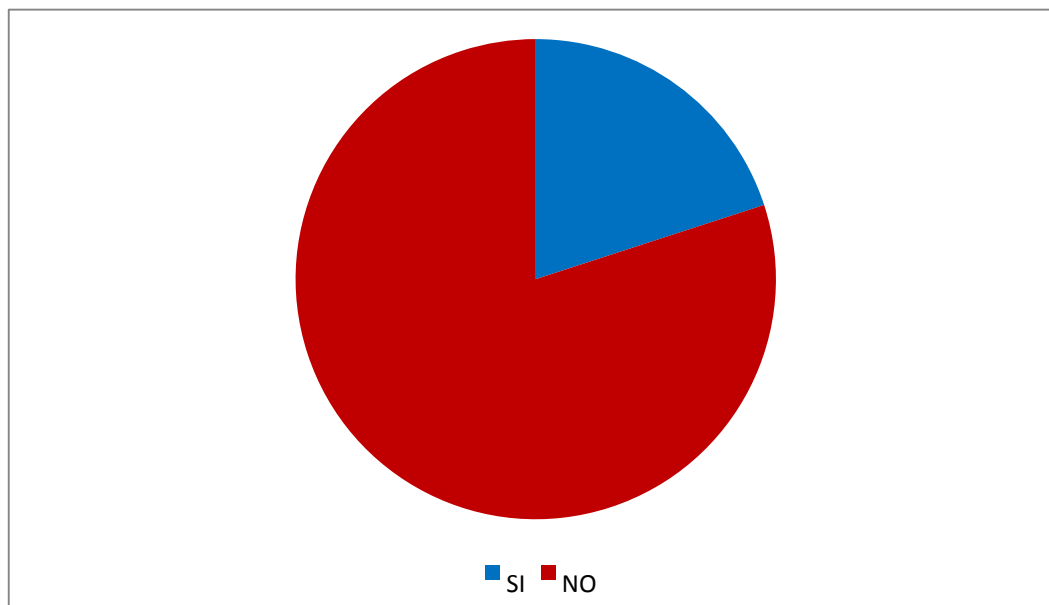


Gráfico 9. ¿Has presentado algún nivel de irritabilidad o impaciencia en tu área de trabajo?

En este caso el 20% ha respondido que sí presenta irritabilidad en área de trabajo, mientras que el 80% ha respondido que no, por lo que aunque es una cantidad pequeña es importante que la empresa encuentre una forma para que sus empleados sepan manejar sus niveles de impaciencia.

Cuadro 11. ¿Sientes falta de entusiasmo hacia tu trabajo, tareas y responsabilidades?

CATEGORIAS	%
SI	60%

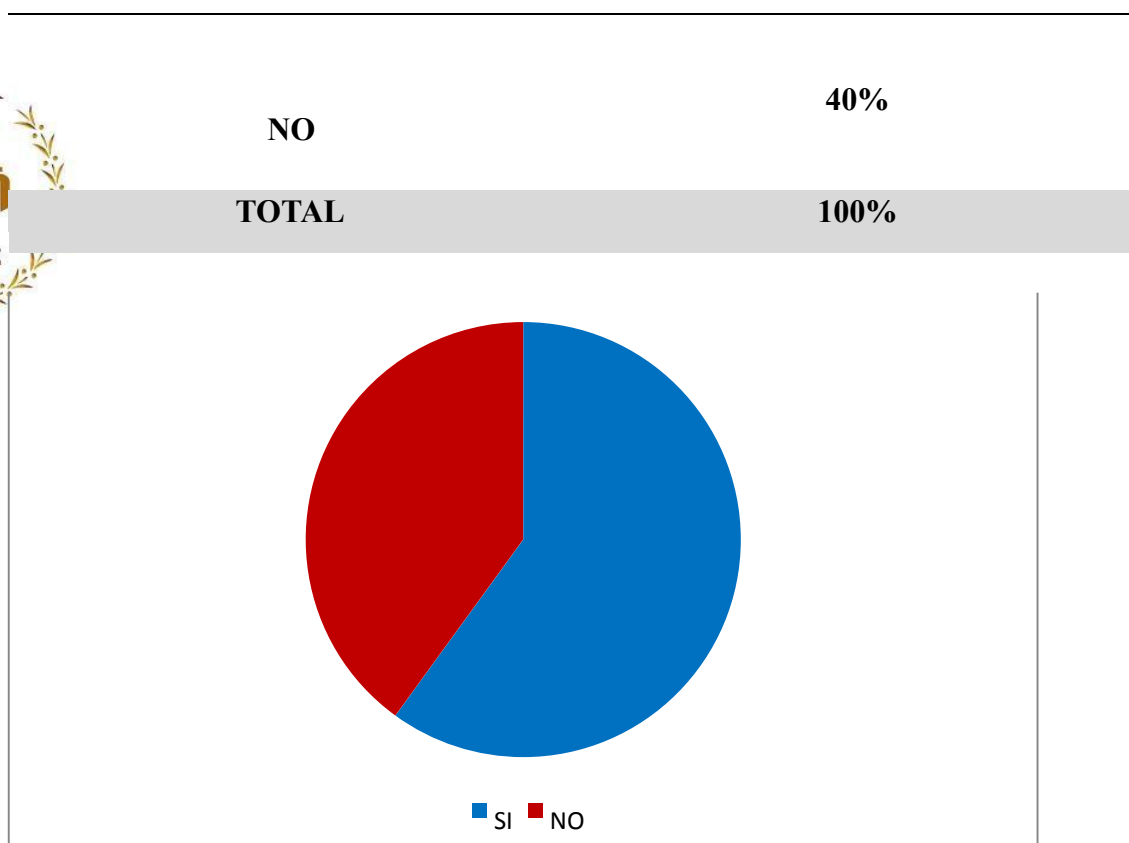


Gráfico 10. ¿Sientes falta de entusiasmo hacia tu trabajo, tareas y responsabilidades?

El 60% ha respondido que le falta entusiasmo hacía el trabajo, tareas y responsabilidades, en este caso la empresa debe tener cuidado porque este es uno de los detonantes del Síndrome de Burnout, estos deben evaluar las situaciones que genera estos síntomas y

tomar medidas para reducirlos. Por su parte el otro 40% de los empleados respondieron que no les falta entusiasmo hacía el trabajo.

¿Has notado cambios en tu estado de ánimo?	
CATEGORIAS	%
SI	70%



Cuadro 12.

NO	30%
TOTAL	100%



Gráfico 11. ¿Has notado cambios en tu estado de ánimo?

De acuerdo a la tabulación el 70% respondió que sí ha notado un cambio en su estado de ánimo, aunque no se sabe si es de manera positiva o negativa, la empresa debería investigar más al respecto para conocer los motivos por el cual han sentido esos cambios en su estado de ánimo para así evitar el Síndrome de Burnout y buscar una solución a dicha situación. Por otro lado, el 30% respondió que no ha notado un cambio en su estado de ánimo.

Cuadro 13

Cuadro 13. ¿Te sientes cómodo(a) con el ambiente laboral de la organización?

CATEGORIAS	%
SI	70%



NO

30%

TOTAL

100%

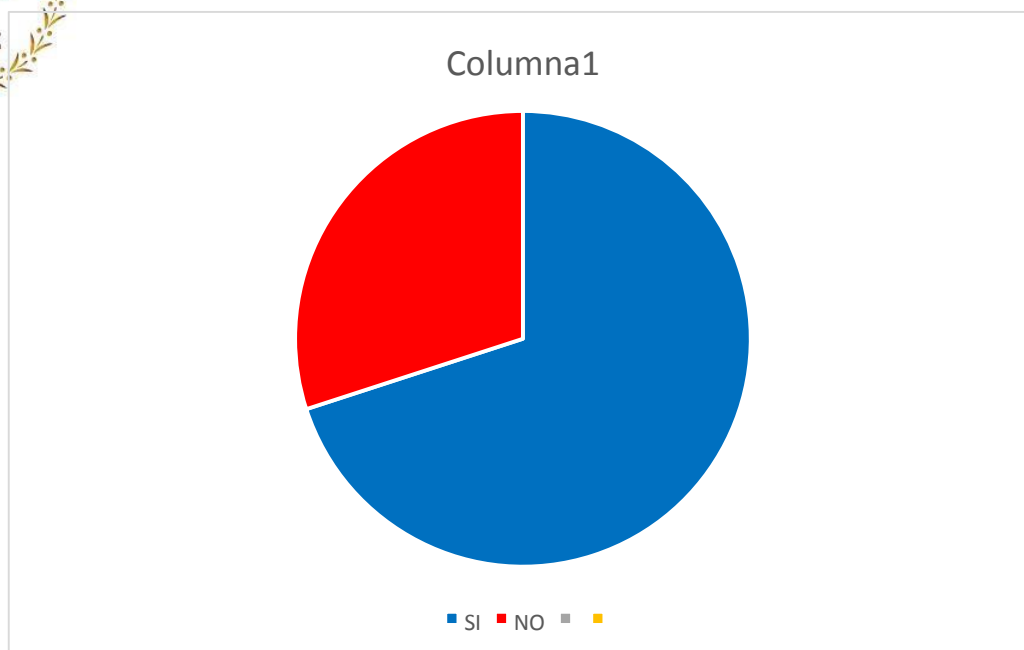


Gráfico 12. ¿Te sientes cómodo(a) con el ambiente laboral de la organización?

En el gráfico n°12 se puede reflejar que el 70% se siente cómodo con el ambiente laboral de la organización, lo cual puede afectar de manera positiva al personal. Mientras que el 30% respondió no sentirse cómodo con el ambiente laboral.

¿Consideras que el ambiente laboral en la organización es colaborativo y propio para el crecimiento profesional?

CATEGORIAS	%
SI	90%
NO	10%
TOTAL	100%



Cuadro 14.

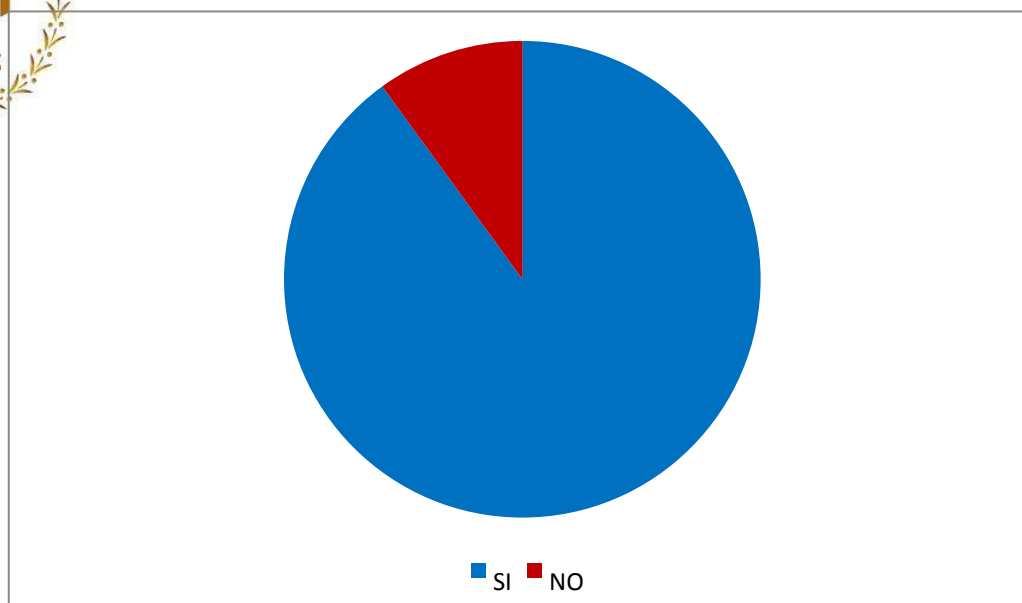


Gráfico 13. ¿Consideras que el ambiente laboral en la organización es colaborativo y propio para el crecimiento profesional?

El 90% de los encuestados ha respondido que si consideran que el ambiente laboral en la organización es colaborativo y al mismo tiempo propio para el crecimiento profesional. Por su parte, el 10% considera que el ambiente laboral en la organización no sea colaborativo y propio para dicho crecimiento profesional.

Cuadro 15. ¿Sientes que es estresante y poco saludable el ambiente laboral en la organización?

CATEGORIAS	%
SI	20%
NO	80%

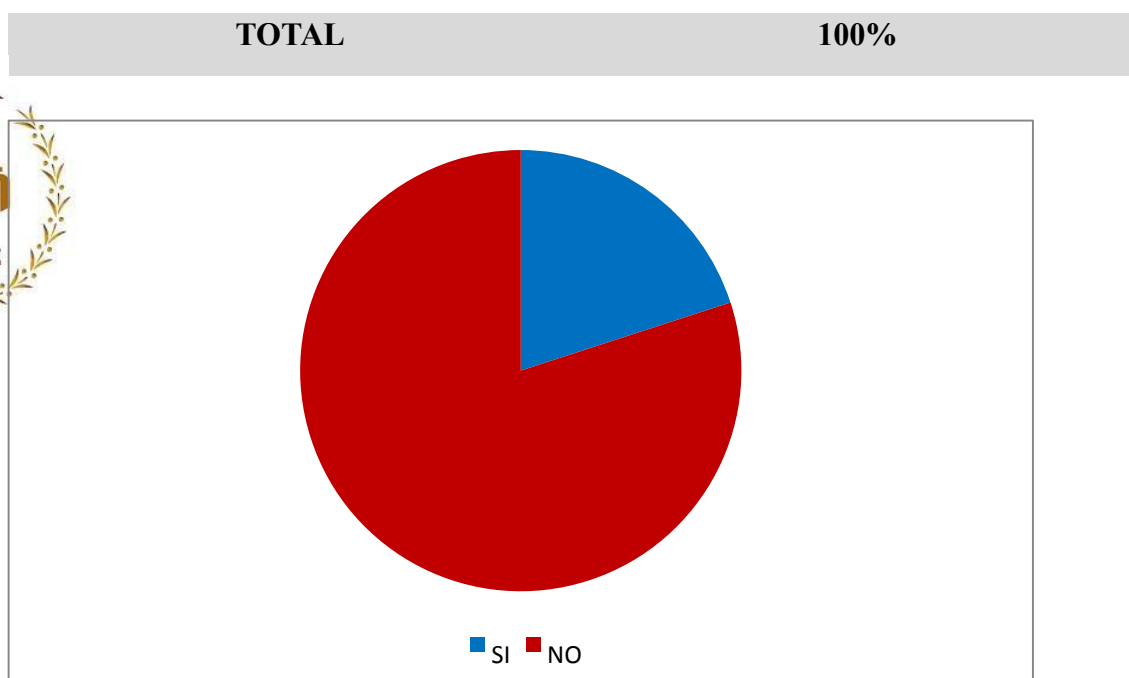


Gráfico 14. ¿Sientes que es estresante y poco saludable el ambiente laboral en la organización?

De acuerdo al gráfico número 14 donde el 20% de los encuestados ha respondido que siente que es estresante y poco saludable el ambiente laboral dentro de la organización, también está el otro 80% el cual ha dicho que no le parece estresante ni poco saludable el ambiente laboral dentro de la organización. Es importante acotar que para lograr en un entorno laboral saludable es necesario tener en cuenta la salud mental, el manejo del estrés, equilibrar las cargas de trabajo y que cada persona conozca sus funciones.



Cuadro 16.



Cuadro 16

Cuadro 16. ¿Recibes beneficios adicionales como seguro médico o vacaciones pagadas en tu trabajo?

CATEGORIAS	%
SI	100%
NO	0%
TOTAL	100%



Gráfico 15. ¿Recibes beneficios adicionales como seguro médico o vacaciones pagadas en tu trabajo?

En la pregunta número 15 en la población encuestada expresada en el 100% ha respondido que si recibe un beneficio adicional como seguro médico o vacaciones pagadas en el trabajo. Lo cual es de gran beneficio para todos los trabajadores.



Cuadro 17.¿Realizas horas extras en tu trabajo?

CATEGORIAS	%
SI	50%
NO	50%
TOTAL	100%

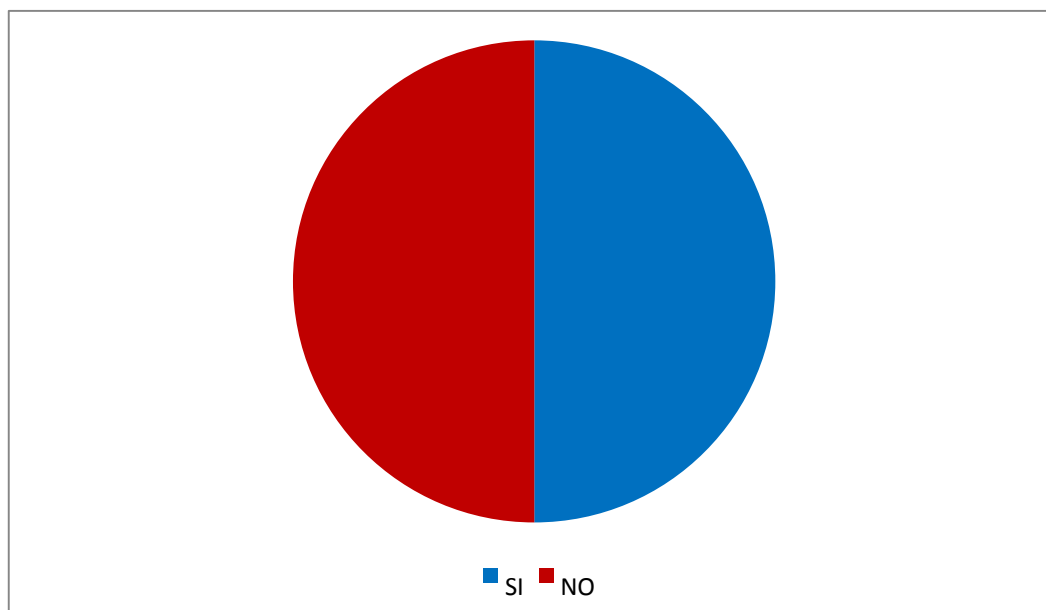


Gráfico 16.¿Realizas horas extras en tu trabajo?

En el gráfico número 16 se expresa que el 50% de la población si hace o si realiza horas extras dentro del trabajo mientras que el otro 50% no hay que considerar que realizar horas extras o realizar trabajo excesivo dentro del área o dentro de una organización puede generar síntomas como el estrés el agotamiento físico y emocional lo que llevaría a más adelante el desarrollo del síndrome.

Cuadro 18.¿Recibes reconocimiento o incentivos por tu desempeño en el trabajo?

CATEGORIAS	%
------------	---

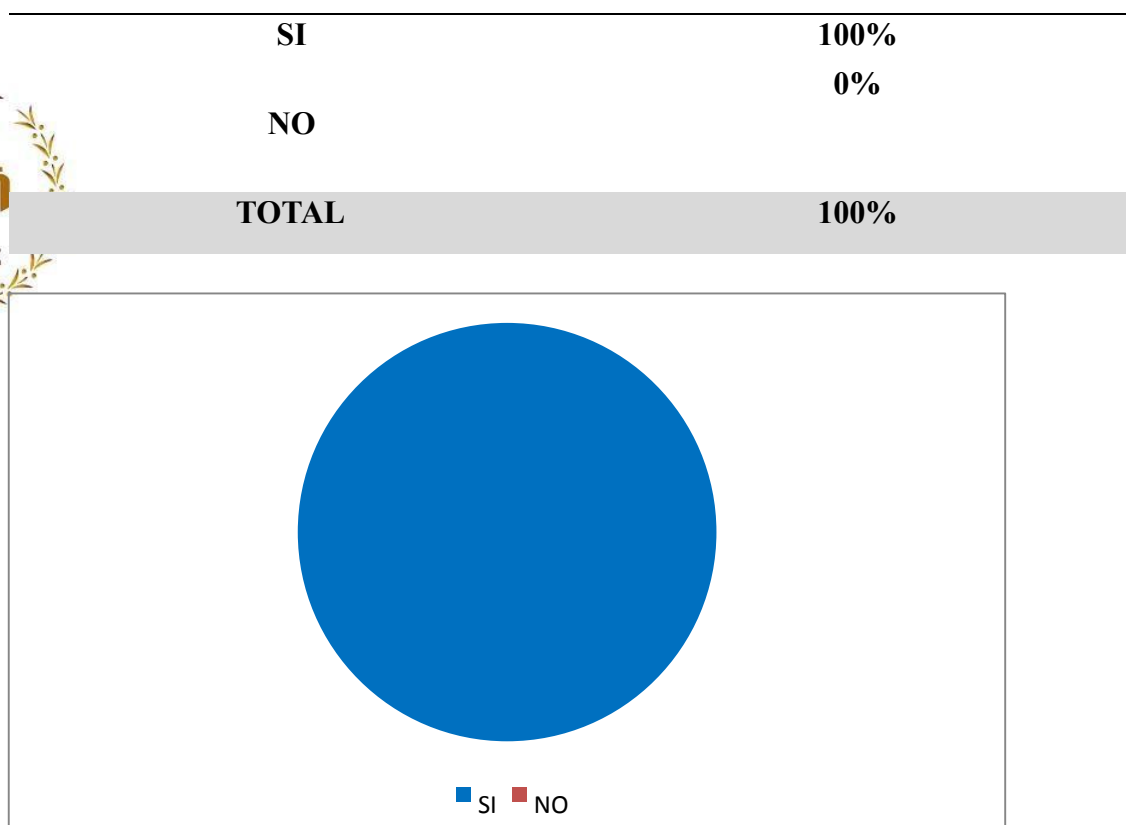


Gráfico 17. ¿Recibes reconocimiento o incentivos por tu desempeño en el trabajo?

En el gráfico número 17 el 100% de los trabajadores ha contestado que si reciben reconocimiento o incentivo por el desempeño en el trabajo lo que se considera un punto motivacional para el trabajador así se puede evitar de cierta manera el impacto del estrés laboral, el agotamiento físico, el ambiente hostil que pueda existir dentro de la empresa lo que hace que se mantenga un equilibrio dentro de la misma.

Cuadro 19. ¿Sientes que exceden los estándares exigibles de trabajo?

CATEGORIAS	%
SI	50%

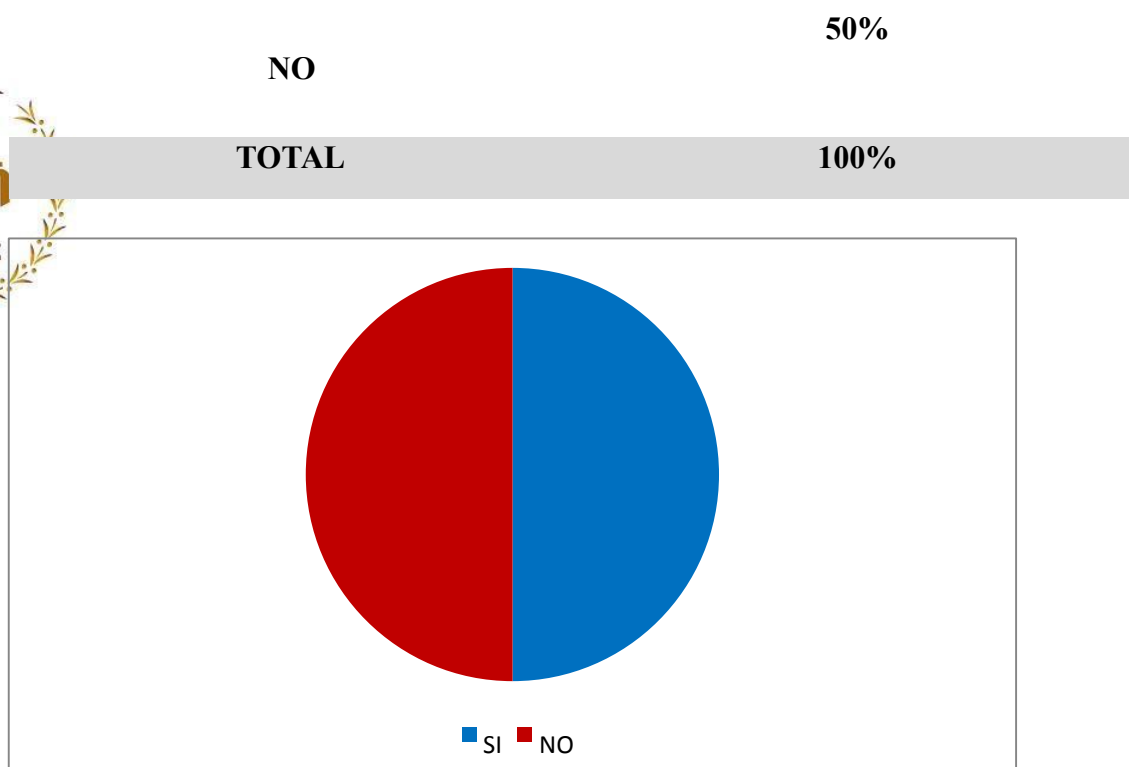


Gráfico 18. ¿Sientes que exceden los estándares exigibles de trabajo?

El 50% ha respondido que no siente que se exceden en los estándares exigibles de trabajo mientras que el 50% ha respondido que sí siente que se excedan los estándares exigibles del trabajo podría ser a causa de las horas extras u otro factor que pueda influir dentro del desarrollo de las actividades dentro de la organización. Estos tipos de excedente en el trabajo pueden causar estrés laboral lo cual es perjudicial para los trabajadores en su salud.

Cuadro 20. ¿Posees conductas que demuestran la solidaridad con la empresa?

CATEGORIAS	%
SI	100%
NO	0%
TOTAL	100%



Gráfico 19. ¿Posees conductas que demuestran la solidaridad con la empresa?

En la gráfica número 19 el 100% de los encuestados ha respondido que sí posee una conducta que demuestre la solidaridad con la empresa. Factor que pueda influir de forma positiva dentro del desarrollo de las actividades en la organización.

Cuadro 21. ¿Posees conductas que amenazan la integridad psicológica de los clientes?

CATEGORIAS	%
SI	%
NO	100%
TOTAL	100%

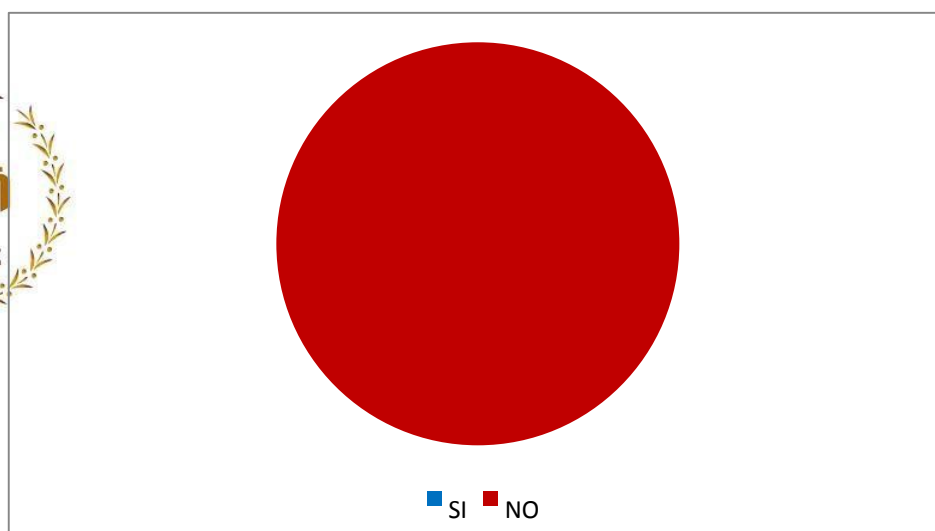


Gráfico 20. ¿Posees conductas que amenazan la integridad psicológica de los clientes?

En el gráfico número 20 es 100% de los empleados ha contestado que no posee conductas que amenacen la integridad psicológica de los clientes por lo que se llega a la conclusión de que ellos saben manejar su estrés laboral, agotamiento físico y agotamiento emocional de buena manera con el fin de no ser una amenaza para la integridad psicológica del cliente.

Cuadro 22. ¿Posees conductas que perjudican la actividad de la empresa?

CATEGORIAS	
	%
SI	0%
NO	100%

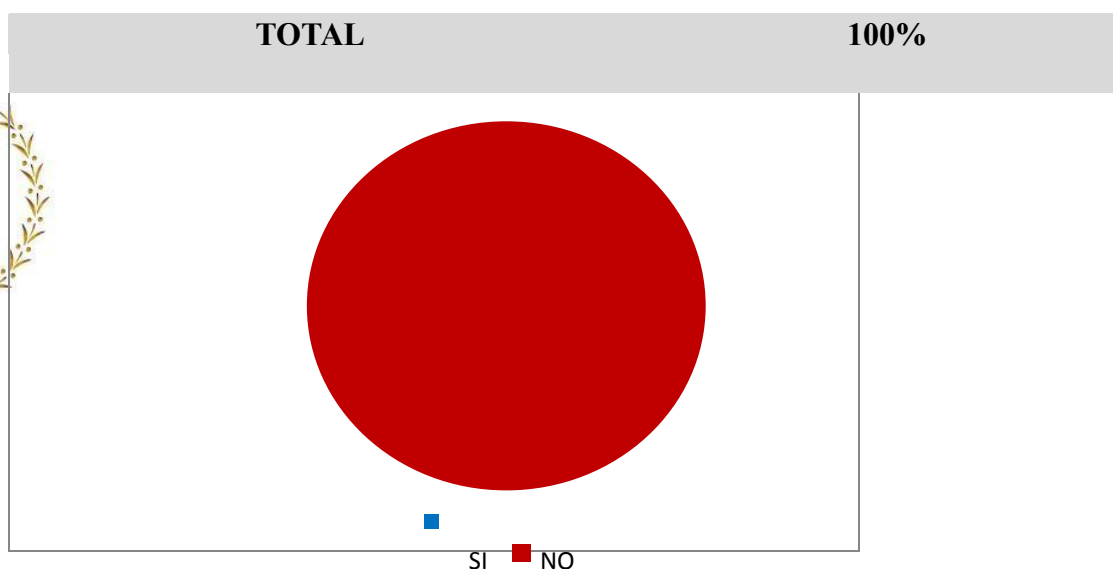


Gráfico 21. ¿Posees conductas que perjudican la actividad de la empresa?

En esta grafica el 100% ha respondido que no posee conductas que perjudiquen la actividad dentro de la empresa o el desarrollo de estas actividades dentro de la empresa lo que demuestra el compromiso la responsabilidad y el respeto de los empleados hacia la organización.

Cuadro23. ¿Cree usted que ha tenido un buen desempeño en el último trimestre?

CATEGORIAS	%
SI	100%
NO	0%
TOTAL	100%



Gráfico 22. ¿Cree usted que ha tenido un buen desempeño en el último trimestre?

En el gráfico número 22 se puede reflejar que el 100% de los empleados ha respondido que sí cree que ha tenido un buen desempeño en el último trimestre aunque debería ser estudiada por la empresa para conocer si el desarrollo del desempeño de las actividades se ven afectadas por problemas laborales o factores externos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al revisar los resultados obtenidos de la investigación realizada en la Empresa Farmatodo-Alto Barinas Sur, se pudo evidenciar que existen situaciones que podrían generar síntomas relacionados con el Síndrome de Burnout. Esto es debido a que si el empleado es expuesto de manera continua a excesivas de carga de trabajo y horarios extensos, los cuales son detonantes para el progreso de un alto nivel de estrés laboral y donde podrían presentarse consecuencias alarmantes a nivel físico y psicológicos.



Teniendo en cuenta, la información aportada por los propios empleados de la Empresa Farmatodo-Alto Barinas Sur. Existe una sobrecarga en el área de trabajo, presentan síntomas físicos como: fatiga, dolores musculares y falta de energía, esto debido al duro trabajo que existe en la empresa. Sienten cambios en su estado de ánimo, lo cual puede ser negativo para su desempeño laboral. Falta de entusiasmo hacia el trabajo, tarea y responsabilidades. Se exceden los estándares exigibles de trabajo por causas de las horas extras, porque a pesar de recibir reconocimientos o incentivos por su desempeño laboral esto impacta en el agotamiento físico, emocional y el estrés laboral.

Como se puede observar estos empleados están propensos a sufrir de estrés crónico sino son controlados a tiempo los detonantes que lo causan y esto queda en las manos de los superiores de la empresa Farmatodo de buscar una solución rápidamente. Porque, en los actuales momentos los trabajadores de la empresa han podido manejar el estrés y cumplir con su trabajo atendiendo adecuadamente a los clientes y llevando un clima laboral saludable.

Es importante destacar que el Síndrome de Burnout o trabajador quemado puede revertirse tomando medidas preventivas que minimicen y eliminen el riesgo del estrés laboral, realizando cambios en las condiciones de trabajo, evitar sobrecarga de trabajo, horarios exhaustivos y tener asesoramientos psicológicos.

RECOMENDACIONES

➤ Se orienta a los superiores o encargados de la Empresa Farmatodo-Alto Barinas Sur, diseñar un plan de acción como estrategia para reconocer y controlar los detonantes o factores que causan el Síndrome de Burnout, tales como: la carga excesiva de trabajo, turnos laborales, horarios de trabajo, salario, condiciones de trabajo, estabilidad en el puesto y el ambiente de trabajo.

➤ Se sugiere que el plan sea discutido o socializado con los trabajadores de la empresa Farmatodo mediante reuniones de trabajo en donde se les explique las actividades que se proponen para mitigar el estrés laboral y evitar al empleado quemado.



➤ Realizar los correctivos necesarios para la prevención y control de los detonantes que causan el Síndrome de Burnout, lo cual es fundamental para ofrecer un ambiente saludable que permita mayor efectividad en el desempeño laboral de los empleados. Donde se les recomienda el estudio periódicamente de como se está repartiendo la carga de trabajo, mantener una comunicación bidireccional, realizar encuestas periódicas sobre su grado de satisfacción en su puesto de trabajo, flexibilizar los turnos, horarios de trabajos y tener ayuda psicológica.

➤ Cabe resaltar, que la información que aporta la investigación sobre los factores, síntomas y consecuencias que ocasiona el Síndrome de Burnout, en el desempeño laboral en los trabajadores puede ser de gran utilidad para la Empresa Farmatodo para prevenir e intervenir de manera oportuna y así evitar daños irreversibles en la salud, como el agotamiento físico, mental, emocional, en los empleados de la Empresa Farmatodo-Alto Barinas Sur.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Universia, (4-10-2022). *Qué es el burnout y cómo lo sufren los trabajadores en España.*

Recuperado de: <https://www.universia.net/es/actualidad/empleo/que-es-el-burnout-y-como-lo-sufren-los-trabajadores-en-espana.html>

Palacios, Lucía. (14- 02-2022). *Exigen a Díaz incluir el 'burnout' en la lista de*

enfermedades profesionales. Recuperado de: https://www-elcorreo.com/economia/trabajo/csif-exigediaz-20220214162549ntrc_amp.html?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM



%3D -

[amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16971437030656&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Feconomia%2Ftrabajo%2Fcsif-exige-diaz-20220214162549ntrc.htmlcom.cdn.ampproject.org/v/s/www.elcorreo.com/economia/trabajo/csifhttps://www-elcorreocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.elcorreo.com/economia/trabajo/csif-exigediaz-20220214162549ntrc_amp.html?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM](https://www.google.com/amp/tf=De%20%251%24s&aoh=16971437030656&referrer=https%3A%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Feconomia%2Ftrabajo%2Fcsif-exige-diaz-20220214162549ntrc.htmlcom.cdn.ampproject.org/v/s/www.elcorreo.com/economia/trabajo/csifhttps://www-elcorreocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.elcorreo.com/economia/trabajo/csif-exigediaz-20220214162549ntrc_amp.html?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM)

%3D -

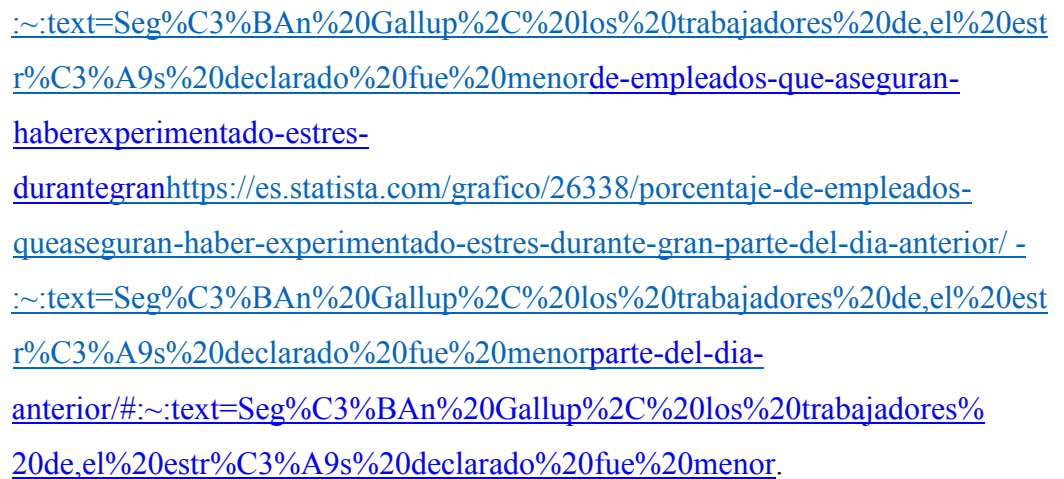
[amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16971437030656&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Feconomia%2Ftrabajo%2Fcsif-exige-diaz-20220214162549ntrc.htmlhttps://www-elcorreocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.elcorreo.com/economia/trabajo/csif-exigediaz-20220214162549ntrc_amp.html?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16971437030656&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Feconomia%2Ftrabajo%2Fcsif-exige-diaz-20220214162549https://www-elcorreocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.elcorreo.com/economia/trabajo/csif-exigediaz-20220214162549ntrc_amp.html?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM](https://www.google.com/amp/tf=De%20%251%24s&aoh=16971437030656&referrer=https%3A%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Feconomia%2Ftrabajo%2Fcsif-exige-diaz-20220214162549ntrc.htmlhttps://www-elcorreocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.elcorreo.com/economia/trabajo/csif-exigediaz-20220214162549ntrc_amp.html?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16971437030656&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Feconomia%2Ftrabajo%2Fcsif-exige-diaz-20220214162549https://www-elcorreocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.elcorreo.com/economia/trabajo/csif-exigediaz-20220214162549ntrc_amp.html?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM)

%3D -

[amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16971437030656&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Feconomia%2Ftrabajo%2Fcsif-exige-diaz-20220214162549ntrc.htmlntrc.html](https://www.google.com/amp/tf=De%20%251%24s&aoh=16971437030656&referrer=https%3A%2F%2Fwww.elcorreo.com%2Feconomia%2Ftrabajo%2Fcsif-exige-diaz-20220214162549ntrc.htmlntrc.html)

Mena, R. Monica. (9-10-2023). *otro año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo*. Recuperado de:

<https://es.statista.com/grafico/26338/porcentajehttps://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/> -



Nava, Gabriel. (4-07-2023). *El burnout está desgastando a los trabajadores latinoamericanos y su productividad*. Recuperado de: [https://wwwreporteindigocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/elburnout-esta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-suproductividad/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D&tf=De%20%251%24s&aoh=16971440297998&csi=1&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.reporteindigo.com%2Findigonomics%2Fel-burnout-esta-desgastando-a-lostrabajadores-latinoamericanos-y-suproductividad%2Freporteindigohttps://www-reporteindigocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/](https://www.reporteindigo.com/cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/elburnout-esta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-suproductividad/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D&tf=De%20%251%24s&aoh=16971440297998&csi=1&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.reporteindigo.com%2Findigonomics%2Fel-burnout-esta-desgastando-a-lostrabajadores-latinoamericanos-y-suproductividad%2Freporteindigohttps://www-reporteindigocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/)



[elburnout-esta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-suproductividad/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D](https://www.reporteindigo.com/indigonomics/elburnout-esta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-su-productividad/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D) -

[amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16971440297998&csi=1&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.reporteindigo.com%2Findigonomics%2Fel-burnout-esta-desgastando-a-lostrabajadores-latinoamericanos-y-suproductividad%2Fcom.cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/elhttps://www-reporteindigocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/elburnout-esta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-suproductividad/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D](https://www.reporteindigo.com/indigonomics/elburnout-esta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-suproductividad/com.cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/elhttps://www-reporteindigocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/elburnout-esta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-suproductividad/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D) -

[amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16971440297998&csi=1&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.reporteindigo.com%2Findigonomics%2Fel-burnout-esta-desgastando-a-lostrabajadores-latinoamericanos-y-su-productividad%2Fburnout-estadesgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-suhttps://wwwreporteindigocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/elburnout-esta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-suproductividad/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D](https://www.reporteindigo.com/indigonomics/elburnout-esta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-su-productividad%2Fburnout-estadesgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-suhttps://wwwreporteindigocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/elburnout-esta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-suproductividad/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D) -

[amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16971440297998&csi=1&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.reporteindigo.com%2Findigonomics%2Fel-burnout-estahttps://wwwreporteindigocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/el-burnoutesta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-su](https://www.reporteindigo.com/indigonomics/elburnout-esta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-su-productividad/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16971440297998&csi=1&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.reporteindigo.com%2Findigonomics%2Fel-burnout-estahttps://wwwreporteindigocom.cdn.ampproject.org/v/s/www.reporteindigo.com/indigonomics/el-burnoutesta-desgastando-a-los-trabajadores-latinoamericanos-y-su)



[productividad/amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D -
amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16971440297998&csi=1&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.reporteindigo.com%2Findigonomics%2Fel-burnout-esta-desgastando-a-los-trabajadoreslatinoamericanos-y-su-productividad%2Fdesgastando-a-los-trabajadoreslatinoamericanos-y-su-productividad%2F](https://productividad.amp/?amp_gsa=1&_js_v=a9&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D-amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16971440297998&csi=1&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.reporteindigo.com%2Findigonomics%2Fel-burnout-esta-desgastando-a-los-trabajadoreslatinoamericanos-y-su-productividad%2Fdesgastando-a-los-trabajadoreslatinoamericanos-y-su-productividad%2F)

Brocho-Paz, Desireth. C. (2020). *Vista de síndrome de Burnout y fatiga laboral.*

Recuperado

de:

<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/307/370>

Scielo salud pública (13- 08-2020). *Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis.*

Recuperado de: <https://www.scielo.org/article/rsap/2019.v21n1/102-108>.

Huamancayo, k. (2020). *Estrés Laboral Relacionado Al Desempeño De Los*

Trabajadores Administrativos En La Municipalidad Distrital De LuyandoNaranjillo año 2020. Trabajo de grado publicado, Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María- Perú. Recuperado de:

http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1841/TS_KSHR_2020.pdf?sequence=1.

Guerra e Inga y Zacarías (2022). *Impacto Del Estrés Laboral En El Desempeño De Los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Yauli La Oroya 2020-2021.* Año

2022. Trabajo de grado publicado, Universidad Continental. Huancayo-

Perú.

Recuperado

de:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12175/2/IV_FCE_317_TE_Guerra_Inga_Zacarias_2022.pdf.

Carré y Castillo (2022). *Síndrome De Burnout Y Desempeño Laboral De La Empresa De Servicios Moroni SRL Trujillo- 2019.* Año 2022. Trabajo de grado publicado,

Universidad Privada del Norte. Trujillo- Perú. Recuperado

de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30019>.



Urbe (2023) Marco Teórico según Arias 2012. Recuperado de:
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0104816/cap02.pdf>

Agea, Olga (24-02-2022). *La OMS reconoce el síndrome de burnout como enfermedad*

profesional. Recuperado de: <https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-comoenfermedad-profesional/>

<https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-comoenfermedad-profesional/> -

[:~:text=Se%20trata%20de%20una%20enfermedad,de%20burnout%20como%20enfermedad%20profesional](https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-comoenfermedad-profesional/)[sindrome-de-burnout-comoenfermedad](https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-comoenfermedad-profesional/)

<https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-comoenfermedad-profesional/> -

[:~:text=Se%20trata%20de%20una%20enfermedad,de%20burnout%20como%20enfermedad%20profesional](https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-comoenfermedad-profesional/)[profesional/#:~:text=Se%20trata%20de%20una%20enfermedad,de%20burnout%20como%20enfermedad%20profesional](https://www.grupo2000.es/la-oms-reconoce-el-sindrome-de-burnout-comoenfermedad-profesional/).

Miranda, Leo (20-10-21). *¿Cuáles son los factores que influyen en el desarrollo del burnout?*. Recuperado de:

<https://es.linkedin.com/pulse/cu%C3%A1les-son-los-factores-que-influyen-en-el-desarrollo-leo-miranda-los-factores-que-influyen-en-el-desarrollo-leo-miranda>.

Gutiérrez, Inés (20-02-2023). *Síndrome de 'burnout': síntomas y cómo saber si lo estás viviendo*. Recuperado de:

https://www.vanitatis.elconfidencial.com/vida-saludable/2023-02-20/sindrome-burnout-sintomas-causas-reconocerlo_3568745/

[saludable/2023-02-20/sindrome-burnout-sintomas-causas-reconocerlo_3568745/](https://www.vanitatis.elconfidencial.com/vida-saludable/2023-02-20/sindrome-burnout-sintomas-causas-reconocerlo_3568745/)

[sintomas-causas-reconocerlo_3568745/](https://www.vanitatis.elconfidencial.com/vida-saludable/2023-02-20/sindrome-burnout-sintomas-causas-reconocerlo_3568745/)

[20/sindrome-burnout-sintomas-causas-reconocerlo_3568745/](https://www.vanitatis.elconfidencial.com/vida-saludable/2023-02-20/sindrome-burnout-sintomas-causas-reconocerlo_3568745/)

[causas-reconocerlo_3568745/reconocerlo_3568745/](https://www.vanitatis.elconfidencial.com/vida-saludable/2023-02-20/sindrome-burnout-sintomas-causas-reconocerlo_3568745/).

Molinedo, María (2022). *Síndrome De Burnout: Definición, Y Escalas De Medición*.

Recuperado de: <https://revistamedica.com/burnout-definicion-escalas-medicion/>

[definicion-escalas-medicion/](https://revistamedica.com/burnout-definicion-escalas-medicion/)

=

[:~:text=Resultados%20y%20conclusiones-](https://revistamedica.com/burnout-definicion-escalas-medicion/)



[.Para%20medir%20este%20s%C3%ADndrome%20se%20emplea%20el%20MB%20\(Maslach%20y,SBI%20\(Spanish%20Burnout%20Inventory\)medicion/#:~:text=Resultados%20y%20conclusiones-](#)

[.Para%20medir%20este%20s%C3%ADndrome%20se%20emplea%20el%20MB%20\(Maslach%20y,SBI%20\(Spanish%20Burnout%20Inventory\).](#)

Mendoza y Arriola (2023). *El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación conceptual*. Recuperado de:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3165/4836#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%2C%20de%20acuerdo,medirse%20y%20ver%20el%20rendimiento>.

Colegio Roraima (2023). *Bases legales*. Recuperado de:
<https://www.colegiororaima.com/art/tareas/1523470513.pdf>.

Medicina laboral en Venezuela (2005). *Lopcymt*. Recuperado de:
<https://www.medicinalaboraldevenezuela.com.ve/archivo/LOPCYMAT.pdf>.

Justia Venezuela (2023) *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*.
Recuperado de: <https://venezuela.justia.com/federales/constitucion-de-la-republica-bolivarianade-venezuela/titulo-iii/capitulo-v/> -
[:~:text=Art%C3%ADculo%2087%20Toda%20persona%20tiene,pleno%20ejercicio%20de%20este%20derechorepublica-bolivariana-de-venezuela/tituloiii/capitulo-v/#:~:text=Art%C3%ADculo%2087%20Toda%20persona%20tiene,pleno%20ejercicio%20de%20este%20derecho](#).

Larousse, Pierre-Athanase y Boyer, Augustin. (Ed). (2008). *Larousse diccionario enciclopédico, edición Latinoamérica*.

Arias, F. (2006). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica* (5° ed.) Caracas: Espíteme.

Nicuesa, M. (Oct. 2022). *Definición de Método Empírico Analítico*. *DefiniciónABC*.
Recuperado de:



<https://www.definicionabc.com/ciencia/metodoempiricohttps://www.definicionabc.com/ciencia/metodo-empiricoanalitico.phpanalitico.php>.

Arias, F (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. Investigación de campo*. 6ta edición. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-dehttps://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-deinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdfinvestigaci%C3%B3n-F.G.Arias-2012-pdf-1.pdf>

Arias, F (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. Tipo descriptiva*. 6ta edición. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wphttps://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdfcontent/uploads/2019/02/El-proyecto-deinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Ariashttps://abacoenred.com/wpcontent/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias2012-pdf-1.pdf2012-pdf-1.pdf>

Arias, F (2016). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica población y muestra*. 7ma edición.

Arias, F (2012). *El Proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. Población finita*. 6ta edición. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wphttps://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/Elproyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdfcontent/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Ariashttps://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-deinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf2012-pdf-1.pdf>

Arias, F (2016). *Técnicas de recolección de datos*. 7ma edición.

Álvarez, María (2010). *Sistema de variables*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos84/sistema-variablessihttps://www.monografias.com/trabajos84/sistema-variables-si-aplica/sistemavariablessi-aplica>.



Prado. R, Carlota (2023). *Variable independiente y dependiente*. Recuperado de: <https://es.quora.com/Cu%C3%A1l-es-la-diferencia-entre-variableindependiente-y-dependienteindependiente-y-dependiente>.

Martins, Julia (2022). *Síndrome de burnout: cómo identificarlo y prevenir el desgaste profesional*. Recuperado de: <https://asana.com/es/resources/what-is-burnout>.

Ibáñez, Claudia (2023). *¿Qué es el desempeño laboral y por qué es fundamental para las empresas*. Recuperado de: <https://www.buk.co/blog/que-es-el-desempenohttps://www.buk.co/blog/que-es-el-desempeno-laboral-porque-esfundamental-para-las-empresaslaboral-porque-es-fundamental-para-lasempresas>.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. (5ta. Ed.). México: Mc. Graw Hill.

Balestrini Acuña Mirian (1997) *¿Cómo se elabora un proyecto de investigación?*

Robles. José. (2021) *¿Qué es el análisis de la información?*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/analisis-de-la-informacion/>.

Blog de Herramientas TIC (2015). Formularios en el Google Drive. En línea en: <http://www.upch.edu.pe/faedu/blog-ti/item/11-formularios-en-elgooglehttp://www.upch.edu.pe/faedu/blog-ti/item/11-formularios-en-elgoogle-drivenedrive>.

Alavez. (2017). “Google forms como instrumento de medición de conocimientos”. México. Recuperada de: <file:///C:/Users/HP/Downloads/googleformsinstrumento-medicionconocimientos-basicos.pdf>.

Fernández, Gervasio. (2024). “Los formularios de google”. Recuperado de: https://intef.es/observatorio_tecno/google-forms/

ANEXOS



ANEXO A (NIVELES DEL SÍNDROME DE BURNOUT)

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

Test Maslach Burnout Inventory (MBI)								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento cansado al final de una jornada laboral	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral	0	1	2	3	4	5	6
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes/usuarios	0	1	2	3	4	5	6
5	Creo que trato a algunos pacientes/usuarios como objetos impersonales	0	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	0	1	2	3	4	5	6
7	Trato muy eficazmente los problemas personales	0	1	2	3	4	5	6
8	Me siento quemado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas	0	1	2	3	4	5	6
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión	0	1	2	3	4	5	6
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0	1	2	3	4	5	6
12	Me siento muy activo	0	1	2	3	4	5	6
13	Me siento frustrado en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
14	Creo que estoy trabajando demasiado	0	1	2	3	4	5	6
15	En realidad, no me preocupa lo que ocurre a alguno de mis pacientes/usuarios	0	1	2	3	4	5	6
16	Trabajar directamente con las personas me produce estrés	0	1	2	3	4	5	6
17	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
18	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes	0	1	2	3	4	5	6
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	0	1	2	3	4	5	6
20	Me siento acabado	0	1	2	3	4	5	6
21	Trato los problemas emocionales con mucha calma en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
22	Siento que los pacientes/usuarios me culpan por algunos de sus problemas	0	1	2	3	4	5	6

ANEXO B (INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS)

Instrumento de Recolección de Datos

Parte I. Identificación



Nombres y Apellidos: _____

No. de Identificación: _____ Teléfono: _____

Email: _____ Lugar de Trabajo: _____

Organización donde labora: _____ Cargo: _____

Profesión: _____

Parte II. Preguntas.

Ítems	Dimensión	Preguntas	SI	NO
1	FACTORES	¿Existe sobrecarga de trabajo en tu área de trabajo?		
2		¿cuentas con un horario de descanso?		
3		¿Es suficiente el horario de descanso?		
4		¿Te sientes desmotivado en tu trabajo?		
5		¿Has experimentado agotamiento emocional en tu trabajo?		
6		¿Estas teniendo dificultades para mantener un equilibrio entre el trabajo y el tiempo de descanso?		
7		¿Experimentas síntomas físicos como fatiga, dolores musculares o falta de energía?		

8	SÍNTOMAS	¿Te sientes frustrado/a al momento de realizar tus tareas diarias?		
9		¿Has presentado algún nivel de irritabilidad o impaciencia en tu área de trabajo?		
10		¿Sientes falta de entusiasmo hacia tu trabajo, tareas y responsabilidades?		
11		¿Has notado cambios en tu estado de ánimo?		



12	FACTORES LABORALES	¿Te sientes cómodo/a con el ambiente laboral de la organización?		
13		¿Consideras que el ambiente laboral en la organización es colaborativo y propio para el crecimiento profesional?		
14		¿Sientes que es estresante y poco saludable el ambiente laboral en la organización?		
15		¿Recibes beneficios adicionales como seguro médico o vacaciones pagadas en tu trabajo?		
16		¿Realizas horas extras en tu trabajo?		
17		¿Recibes reconocimiento o incentivos por tu desempeño en el trabajo?		
18	TIPOS	¿Sientes que exceden los estándares exigibles de trabajo?		
19		¿Posees conductas que demuestran la solidaridad con la empresa?		
20		¿Posees conductas que amenazan la integridad psicológica de los clientes?		
21		¿Posees conductas que perjudican la actividad de la empresa?		
22		¿Cree usted que ha tenido un buen desempeño en el último trimestre?		

ANEXO B.2 (CUADRO DE VALIDACION)

Cuadro de Validación



Datos del Experto

Nombre y Apellido: José G. Vegas

C.I N° 12839271

Fecha de la Validación: 19/12/2023

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		



15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
21	X		X		X		X		
22	X		X		X		X		

Observaciones:

Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

Carta de Validación

Yo, José G. Vegas titular de la Cedula de Identidad No 12839271, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado "SÍNDROME DE BOURNOT, INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA FARMATODO-ALTO BARINAS SUR de las Bachilleres: Aleanni Azuaje C.I.N° 30.208.323 y Leidybith Vuada C.I.N° 30.211.830, para optar al Título de Licenciado en Administración, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 19 días del mes de Diciembre de 2023.

Firma del Experto



Datos del Experto

Nombre y Apellido: Luis M Superlano C

C.I. N° 16515849 Profesión: Contador Público

Fecha de la Validación: 29-II-23

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	V		V		V				
2	V		V		V				
3	V		V		V				
4	V		V		V				
5	V		V		V				
6	V		V		V				
7	V		V		V				
8	V		V		V				
9	V		V		V				
10	V		V		V				
11	V		V		V				
12	V		V		V				
13	V		V		V				
14	V		V		V				
15	V		V		V				
16	V		V		V				
17	V		V		V				
18	V		V		V				
19	V		V		V				



20	V		V		V				
21	V		V		V				
22	V		V		V				

Observaciones:

Firma Luis M Superlano C

C.I: 16515849

3 / 10



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA LICENCIATURA EN ADMINISTRACION

Carta de Validación

Yo, **Luis M Superlano** titular de la Cedula de Identidad N° **16.515.849** , por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **"SINDROME DE BOURNOT, INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA FARMATODO-ALTO BARINAS SUR "**, presentado por los Bachilleres: **Aleanni Azuaje**, titular de la cédula de la Identidad N° **30.208.323** y **Leidybith Vuada**, titular de la cédula de la Identidad N° **30.211.830** para optar al Título de **Licenciado en Administración** , el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los **8** días del mes de **enero** de **2024** .

Firma del Experto
Cédula de Identidad

16515849



Datos del Experto

Nombre y Apellido: DENISE GUTIERREZ

C.I. N° 9.988.406 Profesión: CONTADOR PÚBLICO (METODOLOGO)

Fecha de la Validación: 08/01/2024

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		



15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
21	X		X		X		X		
22	X		X		X		X		

Observaciones: _____

C.I. 9.988.406



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

Carta de Validación

Yo, **DENISE GUTIERREZ**, titular de la Cédula de Identidad N° 9.988.406, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado "**SINDROME DE BOURNOT, INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA FARMATODO-ALTO BARINAS SUR**", presentado por los Bachilleres: **Aleanni Azuaje**, titular de la cédula de la Identidad N° 30.208.323 y **Leidybith Vuada**, titular de la cédula de la Identidad N° 30.211.830 para optar al Título de **Licenciado en Administración**, el cual apruebo en calidad de validador.

En Barinas a los 08 días del mes de Enero de 2024.

C.I. 9.988.406

Anexo D (CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH)



	ITEMS																							
ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	SUMA	
E1	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E2	1	1	5		1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	38
E3	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E4	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E5	1	1	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	78
E6	1	1	1		5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	70
E7	1	1	1		5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	70
E8	1	1	1		5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	70
E9	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E10	1	1	5		1	1	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	58
E11	1	1	5		5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	58
E12	1	1	5		5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	58
E13	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E14	1	1			5	5	1	1		5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	48
E15	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E16	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E17	1	1	1		1	1	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	5	5	1	50
E18	1	1	1		1	1	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	5	5	1	50
E19	1	1	1		1	1	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	5	5	1	50
E20	1	1	1		5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	70
E21	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E22	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E23	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E24	1	1	1		5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	70
E25	1	1	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	78
E26	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E27	1	1	5		5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	58
E28	1	1	5		1	1	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	5	5	1	58
E29	1	1	5		1	1	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	5	5	1	58
E30	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E31	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E32	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E33	1	1	1		5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	5	1	50
E34	1	1	1		5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	70
E35	1	1	1		5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	1	5	1	1	5	5	1	70

Rangos de α

Magnitud de confiabilidad

0.81 a 1.00

Muy alta

0.61 a 0.80

Alta

0.41 a 0.60

Moderada

0.21 a 0.40

Baja

0.01 a 0.20

Muy baja

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

DONDE:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach