

# Síndrome de Burnout y el fracaso en tiempos de crisis: Plan de mejora para el profesional de la información

**Wilka Castillo, Jorge González,  
Evelyn Guerrero**  
Universidad Central de Venezuela. wilkaa@  
gmail.com, jorgeluisgonzalez@gmail.com,  
evelynguerrero131@gmail.com

## RESUMEN

Se estudia el Síndrome de Burnout, de agotamiento, o de “perder ilusión por el trabajo”, en el profesional de la información. El análisis se contextualizó en el perfil profesional de la información (bibliotecólogos y archivólogos), que laboran en las unidades de información de los Centros Locales y Unidades de Apoyo de la zona metropolitana de Caracas, de la Universidad Nacional Abierta (UNA-Venezuela). Se profundiza en los motivos que lleva este síndrome al sentimiento de fracaso, así como las diversas formas en que estos ven y afrontan la crisis económica y laboral que actualmente sufre el país. Partiendo de las experiencias del grupo de profesionales de la información (bibliotecólogos y archivólogos) seleccionados, se procede a través de la investigación descriptiva y de campo, a determinar manifestaciones del síndrome, así como los motivos que conducen a la sensación de fracaso profesional, también traducido como estancamiento laboral. Se plantea brindar alternativas y soluciones, apalancándonos en la matriz DOFA, para la superación del agotamiento y del fracaso en el ámbito de éste profesional en Venezuela. En este sentido, se busca contextualizar la realidad laboral, económica y política del país para conocer el entorno que favorece o desmejora las condiciones del profesional de la información, considerando también, alternativas de superación y crecimiento en el área.

**Palabras clave:** Profesional de la Información; Síndrome De Burnout; Agotamiento Laboral; Fracaso; Comportamiento Organizacional; Crisis Económica.

## BURNOUT SYNDROME AND FAILURE IN CRISIS TIMES: IMPROVEMENT PLAN FOR THE INFORMATION PROFESSIONAL

### ABSTRACT

Burnout Syndrome, exhaustion, or "losing hope for work" is studied in the information professional. The analysis was contextualized in the professional profile of the information (librarians and archivists), who work in the information units of the Local Centers and Support Units of the Caracas metropolitan area, of the National Open University (UNA-Venezuela). The reasons for this syndrome are deepened by the feeling of failure, as well as the different ways in which they see and face the economic and labor crisis that currently suffers the country. Based on the experiences of the selected group of information pro-

professionals (librarians and archivists), descriptive and field research is carried out to determine the manifestations of the syndrome, as well as the motives that lead to the feeling of professional failure, as well as Translated as labor stagnation. It is proposed to offer alternatives and solutions, leverage in the DOFA matrix, to overcome the exhaustion and failure in the field of this professional in Venezuela. In this sense, we seek to contextualize the labor, economic and political reality of the country to know the environment that favors or demeans the conditions of the professional of the information, considering also, alternatives of improvement and growth in the area.

**Key words:** Professional Information; Burnout Syndrome; Labor Exhaustion; Failure; Organizational Behavior; Economic Crisis.

## INTRODUCCIÓN

El venezolano de hoy día se ve inmerso en una situación de difícil manejo ya que vive una realidad social, económica y política que son ejemplo y aprendizaje para muchos otros países. Ante todo el estrés que vive como ciudadano, se suma el estrés laboral que pueda enfrentar en sus labores diarias. No obstante, es fundamental contar con espacios de dispersión entre tanta mezcla de emociones para liberar tensiones que han sido ocasionadas por agentes internos y externos al lugar de trabajo. Además, de que las organizaciones ante esta situación, deben sentirse en la necesidad u obligación de generar actividades del agrado del personal que integren su vida afectiva y laboral para una mayor identidad y un estado emocional más estable.

## SÍNDROME DE BURNOUT Y EL FRACASO EN TIEMPOS DE CRISIS

Las sociedades y las personas, hoy en día, viven muchos cambios en su entorno que impactan su vida propia y que nos arrastra en un mundo que avanza muy aceleradamente y que rige el patrón de la humanidad actual. Sin embargo, el caso de los venezolanos evidencia una inestabilidad demarcada en sus aspectos básicos para la supervivencia. Y a pesar, de que Venezuela es un país con importantes y abundantes riquezas está pasando por una crisis económica, política y social que ha afectado a todos sus ciudadanos.

Ante toda esta problemática, el venezolano con menor poder adquisitivo, ha sido el mayor afectado, y el que aún paga literalmente, las consecuencias de las desatinadas políticas que el gobierno sigue implantando y controlando, generando en la población un nivel de estrés jamás observado, pues para enfrentar la inflación y la escasez de alimentos, productos básicos, medicinas, repuestos para transporte (públicos y privados), entre otros, se consume mucho tiempo, energía y recursos, que impactan la vida personal, en pareja y familiar, en tanto que, se consume menos (alimentos, medicinas, ropa, calzado, etc.) se busca producir más, consiguiendo otros empleos y vendiendo patrimonio (tecnología, carros, entre otros) se usan otros medios de transporte, en el que se expone la vida ante la inseguridad generada por la misma dinámica de la crisis; se disminuye en lo posible, momentos de ocio que generen gastos, propiciando un estado emocional anémico en cuanto a lo fisiológico y espiritual; a la población joven se le ven afectados sus planes de progreso e independencia, y emigran, disminuyendo aún más el aparato productivo y social del país; se establecen jerarquías o prioridades, dejando de un lado la inversión en la educación, debilitando el motor fundamental del desarrollo de una sociedad, aunado a que las instituciones, específicamente las públicas, no cuentan con el presupuesto que les permita tomar decisiones para enfrentar la dinámica nacional, entre otros aspectos.

Y este es el caso de la Universidad Nacional Abierta (UNA)<sup>1</sup> que fue concebida como una respuesta innovadora para democratizar el acceso a la educación universitaria (UNA, 1977), y forma profesionales mediante un sistema de educación a distancia, siendo alternativa educativa para la población estudiantil que por diversas razones no puede acceder al sistema educativo convencional, entre ellas: ubicación geográfica, limitaciones físicas, compromisos laborales, entre otros. En dicha institución pública, labora una amplia gama de profesionales de la información en sus distintas sedes a nivel nacional y la cual fue tomada como muestra para esta investigación.

Los profesionales de la información pueden ser víctimas del agotamiento o estrés<sup>2</sup> laboral<sup>3</sup> debido a la situación descrita anteriormente que está viviendo Venezuela; desmejorando vertiginosa y consecuentemente la calidad de vida de los individuos, desde cualquier enfoque que se desee estudiar.

Ahora bien, este estrés laboral se ve reflejado en su comportamiento, actitud, ánimo y emociones manifestando un estado de agotamiento emocional, físico y mental, mejor conocido como Síndrome de Burnout, y que además desemboca en un sentimiento de fracaso, pues el trabajador, tiende a sentir que su trabajo no es valorado y que su rol en la organización no es tomado en cuenta. Este síndrome, según Martínez (2010:3) es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas muy determinadas del trabajo.

Es decir, el Síndrome de Burnout también llamado “síndrome de desgaste ocupacional o profesional”, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante presiones estresantes, emocionales e interpersonales relacionadas con el trabajo” (Forbes, 2011: 1). No obstante ante la sociedad, esta persona, en la comprensión del lenguaje coloquial, se le dice que tiene fatiga o cansancio, y no se dimensiona el verdadero problema que presenta. Además, que este síndrome no se mejora con solo unos días de descanso, sino que envuelve una serie de “padecimientos psicológicos, físico y social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome” (Furber, 2011: 1).

Y aunque el nuevo rumbo del país impone un denominador común en todo el sistema: la crisis; hay aspectos que pueden conducirse hacia un proceso paulatino de transformación, siempre y cuando se tomen decisiones y herramientas atinadas, que ayuden a disminuir el estrés y el estado anémico emocional de los venezolanos, ya que puede existir: descontento laboral, que no le gusten sus labores específicas, el ambiente laboral es poco amigable, la monotonía o los bajos sueldos, entre otros, y sumado a esto, el

profesional vive una situación externa y personal con problemáticas alimenticias incluidas que generan un desinterés y desanimo por su trabajo ocasionando hasta falta de compromiso y preocupación por la labor que realiza en la institución; y sintiendo que ha llegado al límite de un fracaso laboral.

Sin embargo, a pesar de la diversidad de profesionales vulnerables que pueden manifestar el Síndrome de Burnout, tal como: trabajadores con clientes, trabajadores de la salud, trabajadores sociales, voluntarios, vendedores, maestros, entre otros, el profesional venezolano de la información<sup>4</sup> no queda exento de ello ante la crisis que vive el país; en vista que cumple labores muy importantes para la nueva sociedad del conocimiento por ser apoyo del crecimiento educativo, informativo – documental. Es un informador social de carácter digital; con conocimientos integrales y al servicio de la docencia y la investigación; tal como indica López Yepes (2007, 273), es un instrumento de educación social y de preservación y difusión del patrimonio documental. Además, este profesional cada día se enfrenta a nuevos retos competitivos llenos de trabajo y aprendizaje personal a través de los diversos recursos.

Por otro lado, a continuación observaremos un cuadro comparativo de distintos estudios de especialistas, donde enfocan la influencia del Síndrome de Burnout en las diversas profesiones. En dicho cuadro, los bibliotecarios, reflejan de 12 a 40% de influencia de este síndrome; notando que debido a la integración de labores que cumple el profesional de la información existe un riesgo de padecerlo debido a las labores profesionales que cumple, aunado esto el venezolano tiene un valor agregado social.

**Tabla 1**

**Influencia del Síndrome de Burnout en las diversas profesiones**

Estudios	Profesiones	Burnout
Kyriacou (1980)	Profesores	25%
Pines, Arason y Kafry (1981)	Diversas profesiones	45%

Maslach y Jackson (1982)	Enfermeros/as	20-35%
Henderson (1984)	Médicos/as	30-40%
Smith, Birch y Marchant (1984)	Bibliotecarios	12-40%
Rosse, Jonson y Crow (1991)	Policías y personal sanitario	20%
García Izquierdo (1991)	Enfermeros/as	17%
Price y Spence (1994)	Policías y personal sanitario	20%
Deckard, Meterko y Field (1994)	Médicos/as	50%

Fuente: Guía sobre síndrome de quemado (Burnout), 2006: 16.

Dentro de este contexto, la productividad y el manejo del capital humano en las organizaciones, se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo. Entre ellos, la satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que, la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos, y en otras áreas esenciales de la organización (Quintero, Africano y Faria, 2008: 34).

## MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En cuanto al método que se utilizó para determinar el síndrome y sus causas, se realizó un estudio de nivel descriptivo, bajo la modalidad de campo, ya que se estudian las variables del Síndrome de Burnout, asimismo, el sentido del fracaso, en torno a las problemáticas socioeconómicas y políticas que afectan el país, que caracterizando su desenvolvimiento en la realidad, mediante la obtención de datos de fuentes primarias. Se puede afirmar que es una investigación de campo porque el estudio se realizará directamente a los Profesionales de la Información (PI), que laboran en la zona metropolitana en diferentes núcleos de la Universidad Nacional Abierta.

Partiendo de las características del estudio y de su delimitación, la población total de profesionales de la

información que laboran en los 52 centros o unidades de recursos para el aprendizaje y la información de la Universidad Nacional Abierta, es de 176, que por sus características evidencian la necesidad de ser estudiados. Para la investigación se tomó una muestra intencional y representativa de 30 profesionales que laboran en los centros de recursos para el aprendizaje y la información de la UNA en el área metropolitana, que involucran la Sede Central, el Centro Local Metropolitano, y las Unidades de Apoyo, Vargas, San Antonio de los Altos, Valles del Tuy y Caucagua.

Como instrumentos para la recolección de datos se adaptó la escala de estimación de Jones (1980), The Staff Burnout Scale For Health Professionals (SBS-HP<sup>5</sup>) que permitió establecer el nivel de agotamiento laboral que tienen los profesionales de la información de la institución, según las variables estimadas: insatisfacción laboral, tensión psicológica; enfermedad y tensión; y falta de relaciones interpersonales. Dicha escala, constó de treinta (30) preguntas con cuatro (4) opciones de respuestas, Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Nunca (1), la aplicación de la misma fue individualmente y en el área de trabajo de los profesionales.

Para medir las causas del agotamiento y sentimiento de fracaso, se elaboró una encuesta, para una entrevista semi-estructurada, donde se plantearon diez (10) preguntas cerradas, bajo las variables Si, No, Tal vez que dieron origen a otras adicionales, que justifican la investigación. (Anexo B)

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de los resultados como proceso, implica el manejo de los datos obtenidos y contenidos en cuadros y gráficos, una vez dispuestos se inicia su comprensión teniendo como referente el marco teórico sobre el cual se construye la investigación: Síndrome de Burnout y sentido de fracaso en los profesionales de la información de la Universidad Nacional Abierta, zona metropolitana.

Se procedió en un primer momento, a ordenar los datos en tablas de frecuencias de respuestas, en función de cada uno de los indicadores y las alter-

nativas contenidas en el primer instrumento (EEALPI Anexo A), para luego ser procesados y graficados estadísticamente, con la finalidad de poder emitir un diagnóstico en cuanto a la situación estudiada, y que afecta el desarrollo de las labores en los profesionales de la información de dicha institución.

### **Insatisfacción o tensión laboral:**

Correspondiente al indicador de Insatisfacción laboral, revela que el 55% del personal técnico manifiesta sentirse insatisfecho con el trabajo que realiza, mientras que el 19%, nunca se ha mostrado emocionalmente exhausto en el ejercicio de sus funciones.

### **Falta de relaciones interpersonales:**

El instrumento arrojó que el 61% de los profesionales, se encuentra bajo una tensión psicológica en cuanto a su desarrollo interpersonal con el resto de los trabajadores.

### **Enfermedad y tensión entre los trabajadores y sus relaciones interpersonales:**

El 63% manifiesta sentir que hay momentos en que hay tensión entre los trabajadores y sus relaciones interpersonales, sin embargo, el 16% manifiesta sentir que el nivel de intercambio es adecuado.

Por otra parte, arroja que los trabajadores manifiestan enfermedad y estrés casi siempre con un 31%, mientras un 17% no ha presentado enfermedades recurrentes.

Bajo el mismo procedimiento de organización de datos en tablas de frecuencias de respuestas, y en función de cada una de las posibles causas, y las alternativas contenidas en el cuestionario de entrevista semi-estructurada, determinando el origen que denota el agotamiento y el sentimiento de fracaso de estos profesionales de la información en la institución educativa pionera de la educación a distancia.

El 100% de los PI, consideran que la causa del estrés y la fatiga es dada por los problemas económicos, así como la inestabilidad política. Manifiestan que pensar en la situación de crisis multisistémica,

los agota solo con la información que circula.

Las afectaciones de salud, por la variación que puede generarse, podrían ser causadas en estos trabajadores, en un 46%, debido a un problema de salud pública, estos plantean que han sido expuestos a virus que se generan por la falta de aseo en espacios y áreas comunes, asimismo por la escasez de productos de higiene personal, pues ésto conlleva a enfermedades de la piel. El 47%, declaran que sus patologías no tienen que ver con problemas de salud pública, sin embargo, manifiestan que la ausencia de medicamentos han empeorado sus afectaciones.

Los trabajadores plantearon en un 43% que en un momento histórico definido (2007-2012), existían conflictos políticos en los espacios laborales, pues cada quien manifestaba su tendencia política, limitándose a aceptar la opinión del otro. Sin embargo, el 44% plantea que aún existen y se agudizan los enfrentamientos políticos, no solo en el área donde laboran los profesionales de la información, sino en toda la institución, generando confrontaciones y abuso de poder

Hay acuerdo del 100%, en torno a que se les dificulta trabajar sin recursos materiales y financieros, debido a la deficiente asignación presupuestaria que asigna el Estado a las universidades públicas.

El 97%, plantea que en definitiva, la asignación presupuestaria ha desmejorado su nivel de confort en el espacio laboral, pues no ha actualización de equipos tecnológicos, mobiliario, así como la actualización de tablas salariales y primas, etc. Sin embargo, el 3% propone que está en manos de los trabajadores colaborar con el bienestar de cada uno, así como la mejora de los espacios comunes.

Los profesionales que laboran en las unidades de servicios bibliotecarios y de archivo, plantean que es probable, en un 43%, que haya desinterés laboral, por las problemáticas alimenticias y otras que afectan tanto al país como a quienes hacen vida en la institución. El 30%, le aúna el desinterés a la falta de compromiso y disgusto por la labor que realizan en la institución. Mientras que el 27%, manifiesta su desinterés abiertamente, pues para ellos el pago de sueldos



y salarios no se corresponden con su desempeño.

El profesional de la información, en un 47% no está a gusto con las tareas que realiza, se muestran en desacuerdo con la falta de inversión en los espacios de servicios bibliotecarios y de archivo. El 36% manifiesta sentir placer por su trabajo, y ven la situación actual como un episodio transitorio, tanto para las instituciones educativas, como para las unidades donde prestan servicio de información.

Los trabajadores plantean que como no existen actualmente, los recursos ni financieros ni materiales, prefieren no proponer ninguna actividad que les exija más de lo que el Estado está dispuesto a pagarle. Sin embargo, el 40% se siente complacido con sus funciones y rol en la institución, por lo que está a la vanguardia de productos y servicios que no generen gastos a las unidades.

El 43% considera que los servicios y unidades de información siempre aportará con la educación y el desarrollo del país, en cuanto a que el procesamiento, resguardo y generación de productos y servicios informativos es lo que demanda la sociedad actual. Sin embargo, el 37%, ve inconsistente la plataforma educativa, así como la necesidad del Estado por prescindir de todo elemento que vaya en torno del desarrollo educativo e investigativo.

El 57% se visualiza y ubica rápidamente en la estructura de la institución. Plantea que desde su función contribuye con la mejora de los servicios de información, y propone proyectos innovadores para proyectar las unidades. El 37%, expone que su unidad no genera aportes a la institución.

## PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LOS PROFESIONALES DE LA INFORMACIÓN EN LA UNA

Para el diseño de un plan de mejora se emplea la matriz DOFA en 3 etapas para poder llegar a las recomendaciones necesarias que permitan mejorar la situación laboral de los profesionales de la Información.

### DEBILIDADES

- Inconformidad laboral con el personal por no estar

cómodo con las labores que realizan.

- Poco sentido de identidad con la institución.
- Inconformidad con la remuneración recibida como profesionales.
- Escasos recursos para el buen funcionamiento laboral.
- Situación de estrés laboral por afectación del entorno económico y político del país.
- Relaciones interpersonales tensas.
- Inconformidad ante labores realizadas.
- Crisis presupuestaria para cubrir necesidades laborales.
- Rechazo al cambio.

### FORTALEZAS

- División del trabajo bien distribuido y organizado.
- Departamentalización de las funciones de los especialistas.
- Incentivo para el mejoramiento profesional.
- Sistematización de los procesos laborales.
- Presupuesto anual para la institución.
- Flexibilidad en la jornada laboral en caso de necesidades.
- Se cuenta con una red de apoyo del sistema nacional de bibliotecas y archivos de la UNA.
- Seguimiento y evaluación de los procesos administrativos.
- Fomento de la participación y el trabajo en equipo para la resolución de conflictos y para aportar nuevas ideas.

### OPORTUNIDADES

- Situación social, económica y política que afecta a los venezolanos, por lo cual se pueden generar actividades recreativas y de auto ayuda por parte del personal que incentiven a la recuperación de la tranquilidad.
- Crecimiento del mercado tecnológico y digital para actividades logísticas y estratégicas.
- Encuentro nacionales de Bibliotecólogos y Archivólogos que generan nuevas ideas y formas de afrontar las frustraciones presentes en los profesionales.

- Cooperación internacional con otras bibliotecas y asociaciones afines.
- Respaldo laboral avalado por las leyes nacionales e internacionales en el ámbito laboral y de procesos.

## AMENAZAS

- Inestabilidad económica, política y social del país.
- Recortes presupuestarios.
- Hiperinflación del país, ubicada en un 1600%, de acuerdo a datos publicados por El Nacional 12 de abril de 2016.
- Salarios que no superan los niveles inflacionarios del país.
- Escasez de materiales en papelería e implementos para las bibliotecas.
- Fuga de cerebros, mano de obra calificada en Bibliotecología y Archivología.

## Selección de estrategias

**Estrategia FO:** Usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades.

1.-Generar espacios y momentos para la catarsis y la implementación de actividades lúdicas, de relajación y recreación para contar con un mejor clima laboral y una actitud más positiva u optimista por parte de los profesionales.

**Justificación:** al implementarse este tipo de estrategia, generará mayor cohesión entre los profesionales que laboran, rompiendo con las tensiones y creando un clima laboral más agradable entre los compañeros, además que permitiría minimizar el impacto psicológico que genera el clima de crisis del país. Es importante contactar expertos en el área de la psicología para este tipo de actividades y que sea alguien ajeno a la institución quien lo guíe.

2.-Conocer fortalezas y capacidades del personal por medio de instrumentos que luego sean aprovechados para usarse en la organización.

**Justificación:** con un estudio del perfil profesional de quienes laboran, conociendo sus competencias, conocimientos y capacidades se podrán utilizar mejor para apoyar en proyectos, departa-

mentos y la aplicación de talleres de formación interna impartida por estos mismos bibliotecólogos y archivólogos para sus colegas.

**Estrategia DO:** Vencer debilidades aprovechando oportunidades.

1.-Implementar herramientas de gestión para evaluar las variables socioeconómicas que afectan las unidades de información de la UNA, que a su vez sean realizadas involucrando de forma coherente y eficientemente a todo el personal y el equipo directivo.

**Justificación:** al sumar nuevos integrantes al equipo de trabajo le permitirá a la organización incrementar su capital intelectual y fundamentalmente experimentar cambios, ya que se sumarán nuevos conocimientos y talentos a la organización. Además que al generar la participación de quienes ya laboran, creará un clima laboral más democrático que genera nuevas ideas ante las propuestas para encontrar otras alternativas de mejora.

2.-Fomentar espacios de capacitación y formación permanente en el área laboral y en programación neurolingüística.

**Justificación:** con espacios para la formación de los profesionales les permitirá tener otra visión de lo que hacen y mejorar sus prácticas laborales, a su vez con la programación neurolingüística se le darán herramientas que mejoren su actitud ante la vida y su profesión, les brindará crecimiento personal de ayuda interior.

**Estrategias FA:** usar las fortalezas para evitar las amenazas.

1.-Aprovechar el capital intelectual del personal de bibliotecas de la UNA para diseñar servicios a través de los cuales se pueda impulsar la autogestión por medio de ellos y aumentar sus capacidades económicas para no depender exclusivamente del financiamiento gubernamental.

**Justificación:** en las bibliotecas y archivos de la UNA se cuenta con personal profesional capacitado, que pueden generar académicamente formas

de autogestión que compense un poco el déficit presupuestario, generando otros ingresos por medio de talleres en línea y presenciales, incluso a través de otros mecanismos de convivencia y postulaciones de proyectos con el financiamiento de patrocinadores.

2.-Generar acuerdos de cooperación internacional para fortalecer estrategias de servicios y metodológicas en las actividades laborales, encausándolas a la innovación.

**Justificación:** abriendo espacios al diálogo internacional y nacional puede incluir nuevas formas de pensamiento e innovación para poner en práctica en la UNA y fortalecer los servicios existentes.

3.-Fomentar la creación de proyectos para conseguir financiamiento nacional e internacional, además para dar a conocer los avances y logros desde la investigación de los profesionales de la bibliotecología y la archivología.

**Justificación:** con la implementación de la investigación generará nuevo conocimiento en el área, gratificaciones profesionales y avances en el crecimiento profesional. Además que con la realización de proyectos será más sencilla la captación de capital inversionista que pueda solventar un poco el déficit presupuestario.

**Estrategias DA:** Reducir al mínimo las debilidades y evitar amenazas.

1.- Implementar herramientas de gestión para evaluar las variables socioeconómicas que afectan las unidades de información de la UNA y a su vez que permitan involucrar coherente y eficientemente a todo el personal y el equipo directivo.

**Justificación:** al sumar esfuerzos se logra la sinergia del equipo en función de los objetivos planteados con base a la realidad socioeconómica que logren obtener. El trabajo en equipo se verá beneficiado y la búsqueda de soluciones ante los problemas presentes.

2.- Sistematizar estrategias de formación y autoayuda que permita la maximización del rendimiento en función de lograr las metas establecidas con un

personal satisfecho con su trabajo.

**Justificación:** contar con espacios y métodos para generar catarsis por parte del personal va a permitir liberar tensiones que han sido ocasionadas por agentes internos y externos al lugar de trabajo. Actividades del agrado del personal que integren su vida afectiva y laboral para una mayor identidad y un estado emocional más estable, orientado por un profesional de la psicología. Los objetivos, indicadores, actas y acciones se encuentran en el Anexo A.

## CONCLUSIONES

Para el profesional de la información, así como para el resto de las personas que hacen vida en Venezuela en estos momentos de crisis (económica, política, social, educativa, entre otros), es difícil afrontar y desempeñar una labor administrativa o educativa, cuyos efectos sean positivos y rindan como se presume en un primer momento. Entre las recomendaciones que se plantean, están las de trabajar en equipo, intentar hallar mecanismos de autogestión y auto-sustentación, haciendo uso de estrategias organizativas, que solventen carencias de recursos para el desarrollo básico y logístico de las funciones que se ejercen en las instituciones; asimismo, para subsanar los embates alimenticios, que son los que permitirán, el bienestar físico, y que será reflejo de nuestro desempeño personal y laboral.

## REFERENCIAS

- COMÍN E., DE LA FUENTE I., GRACIA, A. *El estrés y el riesgo para la salud*. Madrid: MAZ.: <http://www.uma.es/publicadores/prevencion/wwwuma/estres.pdf>. Consultado:15/06/2016.
- COMISIÓN EJECUTIVA CONFEDERAL UGT (Ed.) (2006). "Guía sobre el síndrome de quemado (Burnout)". *Da Vinci*. Madrid.
- FORBES R. (2011). *El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. CEGESTI: Éxito empresarial (160). Costa Rica.
- INSTITUTO DEL FRACASO (2004). "El libro del fracaso". FEMSA y POSIBLE. México.
- JONES J. W. (1980). "The staff burnout scale for health professionals" SBSHP. London House. Illinois.
- LÓPEZ YEPES J. (2007). *El nuevo profesional de la infor-*



mación, del conocimiento y de la comunicación. *El bibliotecario universitario. Anales de la comunicación* 10. Madrid.

MARTÍNEZ A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat academia* (112). Madrid.

QUINTERO N., AFRICANO N., Y FARÍA E., (2008). "Clima organizacional y desempeño laboral del personal: Empresa Vigilantes Asociados – Costa Oriental del Lago". *INCOM-UAB*, 3 (9). Zulia.

RONDÓN M. C. (2011). "Lineamientos para la integración de la alfabetización informacional en sistemas de educación a distancia". *Trabajo de Postgrado, Universidad Central de Venezuela*. Caracas.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA (1977). "Proyecto de creación de la Universidad Nacional Abierta". UNA. Caracas.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA (1996). "Reglamento de la Universidad Nacional Abierta". UNA. Caracas.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA (2005). "Plan estratégico de la UNA: Presente y futuro desde un punto de vista colectivo". UNA. Caracas.

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA (1999). "Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Centros Regionales y Locales". UNA. Caracas.

## NOTAS

1. "La Universidad Nacional Abierta (UNA) se instaura en 1977, presentándose como la única institución oficial experimental de educación universitaria de alcance nacional, para impartir educación abierta y a distancia en Venezuela" (Reglamento UNA, 1996).
2. "El estrés es un fenómeno muy frecuente en el mundo laboral, con graves consecuencias para la salud de la persona que lo padece" (Comín, et al., s/f. p.4).
3. "El estrés laboral aparece cuando este equilibrio falla y la persona no tiene capacidad para superarla" (ídem)
4. "Conjunto de profesionales que son sujetos emisores del proceso informativo – documental" (López Yepes, 2007, 268)
5. Escala de estimación para medir agotamiento laboral para los profesionales de la salud (EEALPS).

## ANEXO A

### Escala de estimación para medir agotamiento laboral

Dirigida a profesionales de la información de la Universidad Nacional Abierta, zona Metropolitana  
Señale con una equis (x) el grado de acuerdo

o desacuerdo con la frase puntuando el número correspondiente de la escala:

Siempre (4), Casi siempre (3), A veces (2), Nunca (1)

### Ítems

1. Durante mi trabajo me encuentro fatigado.
2. Últimamente he faltado al trabajo por tener un constipado, gripe, fiebre u otros problemas de salud.
3. En alguna ocasión he perdido la calma y me he puesto furioso en el trabajo.
4. Todos mis hábitos laborales son buenos y deseables.
5. En ocasiones tengo dolores de cabeza durante mi trabajo.
6. Con frecuencia me encuentro a gusto relajándome con una copa después del trabajo.
7. Nunca murmuro sobre otros en el trabajo.
8. Creo que las dificultades del país han influido en mi trabajo.
9. Nunca llego tarde al trabajo.
10. Con frecuencia tengo el deseo de tomar algún medicamento para tranquilizarme mientras trabajo.
11. He perdido el interés por mis actividades y tengo tendencia al trabajo mecánico
12. En ocasiones, en el trabajo pienso cosas que no me gustaría que supieran otras personas.
13. Con frecuencia, me encuentro desanimado y pienso en dejar mi trabajo.
14. Me pongo furioso e irritado con mis compañeros de trabajo con frecuencia.
15. Algunas veces me enfado en el trabajo.
16. Tengo problemas para entenderme con mis compañeros.
17. Estoy muy interesado por mi confort y bienestar laboral.
18. Intento evitar a mis supervisor/es.
19. Me encantan todos mis compañeros de trabajo.
20. Siempre hago lo que se espera de mi en el trabajo a pesar de los inconvenientes que pueda encontrar.
21. Últimamente estoy teniendo algunos problemas con mi desempeño laboral por la falta de cooperación de los compañeros
22. Todas las normas y reglas que existen en mi

- trabajo me impiden realizar óptimamente mis obligaciones laborales.
23. En ocasiones dejo para mañana lo que podría hacer hoy.
  24. No siempre le digo la verdad a mi supervisor o a mis compañeros.
  25. Encuentro mi ambiente de trabajo deprimente.
  26. Creo que mi trabajo es poco estimulante y ofrece pocas oportunidades para ser creativo.
  27. Con frecuencia pienso en buscar un nuevo trabajo.
  28. Las preocupaciones derivadas de mi trabajo me han quitado el sueño.
  29. Creo que existen pocas oportunidades para progresar en mi trabajo.
  30. En el trabajo, evito trabajar

2. ¿Cree usted que las afectaciones de salud que le reiteran, están conducidas por un problema de Salud Pública?
3. ¿La intolerancia ha ganado espacio en su entorno laboral, debido a los conflictos políticos que conducen al país?
4. ¿Las principales dificultades para su desenvolvimiento y eficaz desempeño laboral, son consecuencias de las problemáticas económicas del país?
5. ¿El confort y el bienestar social de su espacio laboral está vinculado con la estabilidad económica, social y política del país?
6. ¿El desinterés que se manifiesta en los distintos espacios laborales, es consecuencia de los conflictos sociales y económicos que afronta la sociedad venezolana?
7. ¿A pesar de las problemáticas interna y externas que afectan su entorno laboral, está usted a gusto con la función que realiza en la institución?
8. ¿Propone aportes significativos para solucionar problemáticas internas en su espacio laboral?
9. ¿Considera usted que sus funciones contribuyen con la calidad de servicio de su unidad?
10. ¿Considera que la función de su unidad genera aportes para subsanar problemas de la institución?

## ANEXO B.

Cuestionario de entrevista semi-estructurada para detectar causas del agotamiento y sentimiento de fracaso laboral

Dirigida a profesionales de la información de la Universidad Nacional Abierta, zona Metropolitana

### Preguntas

1. ¿Considera que las causas de su estrés y fatiga en el trabajo, están dadas por las condiciones económicas políticas y sociales que afronta el país?

## ANEXO C

### Objetivos-Indicadores-Metas-Acciones

Estrategia F0: Usar las fortalezas para aprovechar las oportunidades.			
Generar espacios y momentos para la catarsis y la implementación de actividades lúdicas, de relajación y recreación para contar con un mejor clima laboral y una actitud más positiva u optimista por parte de los profesionales.			
OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
Programar encuentros de actividades de esparcimiento y recreación para el año 2016	Número de encuentros  % de participación de los empleados	Aumentar al 70% de participación de los profesionales  Contar con al menos dos (2) tipos de actividades recreativas	El diseño de un atractivo plan de espacios y actividades con especialistas en el área.

**Estrategia DO: Vencer debilidades aprovechando oportunidades.**

Implementación herramientas de gestión para evaluar las variables socioeconómicas que afectan las unidades de información de la UNA que a su vez sean realizadas involucrando de forma coherente y eficientemente a todo el personal y el equipo directivo.

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
Formar equipo de trabajo para implementar herramientas de evaluación socioeconómica de las unidades de información.	Contabilizar el déficit presupuestario y de personal.  % de afectación favorable y desfavorable de la situación.	Incorporación de mecanismos o alternativas que mejoren la situación socioeconómica de las unidades de información.	Realizar entrevistas Aplicar herramientas de recolección de datos.  Delegar responsabilidades
Establecer agenda para generar planes y estrategias de gestión ante resultados cuantificados.	Cantidad de alternativas viables y aplicadas.		Reuniones de acuerdos e implementación de nuevas directrices.

**Estrategias FA: usar las fortalezas para evitar las amenazas.**

Fomentar la creación de proyectos para conseguir financiamiento nacional e internacional, además para dar a conocer los avances y logros desde la investigación realizada por los profesionales de la información.

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
Implementar talleres y asesorías durante todo el año para la autogestión de la organización.	% creciente en investigaciones.  Cantidad de presentaciones en congresos.  Cantidad de artículos publicados en revistas nacionales e internacionales  Cantidad de proyectos de mejora con financiamiento.	Un proyecto de mejora financiado durante el año.  La publicación de investigaciones por parte de los profesionales bibliotecólogos de la institución.  La generación de un clima de trabajo cooperativo y en equipo para el beneficio de la institución y del personal involucrado.	Diseñar una programación trimestral para la agrupación de bibliotecólogos encargados de generar nuevas investigaciones.  Establecimiento de espacios para la investigación.  Formar grupos de trabajo para la implementación de proyectos de mejora para la organización.

**Estrategias DA: Reducir al mínimo las debilidades y evitar amenazas.**

Sistematización de estrategias de formación y autoayuda que permita la maximización del rendimiento en función del logro de las metas establecidas con un personal satisfecho y estable emocionalmente con su trabajo.

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	ACCIONES
Conocer las necesidades de ayuda emocional y las necesidades de formación del personal bibliotecólogo que labora en la UNA.	Cantidad de talleres implementados durante el año.  % de participación en talleres de formación.  Aumento del % de satisfacción laboral.	Garantizar que el profesional de la información minimice el sentido del fracaso en su profesión laborando dentro de la institución.  Mayor grado de satisfacción profesional  Mayor sentido de pertenencia	Contar con la ayuda de un psicólogo para establecer un plan de trabajo.  Programar talleres de formación y de ayuda personal.  Hacer seguimiento.