



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y BURNOUT EN PERSONAL  
ADMINISTRATIVO, DE SALUD Y TÉCNICOS DE UNA EMPRESA  
EN LIMA METROPOLITANA**

**PRESENTADA POR  
SANDRA ARACELLI CHAGRAY RODRIGUEZ**

**ASESOR  
ELOY PALOMINO BENAVENTE**

**TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
PSICOLOGÍA DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES**

**LIMA – PERÚ  
2018**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y DE PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

SECCIÓN DE POSGRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y BURNOUT EN PERSONAL ADMINISTRATIVO, DE  
SALUD Y TÉCNICOS DE UNA EMPRESA EN LIMA METROPOLITANA

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN PSICOLOGÍA  
DEL TRABAJO Y DE LAS ORGANIZACIONES

PRESENTADO POR:

CHAGRAY RODRIGUEZ, SANDRA ARACELLI

ASESOR:

MAGISTER ELOY PALOMINO BENAVENTE

LIMA, PERÚ

2018

## **DEDICATORIA**

A mi gran esposo y a mi hijo amado, porque son mí mejor estímulo para culminar este gran proyecto de vida juntos, que Dios nos bendiga abundantemente siempre.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios porque me ha fortalecido, me fortalece y me fortalecerá en los momentos de debilidad,

A mis profesores, especialmente a mi asesor: Eloy Palomino, por su guía, sabios consejos en cada momento que necesite.

A mis padres Esther Rodríguez y Nicanor Chagray por su apoyo incondicional.

A mis hermanas Liliana, Patricia y Karina por su comprensión total.

A mis sobrinos Gianella, Enzo, Valeria y Anghello por continuar enseñándome que la familia es la mejor red de soporte emocional para mejorar el clima a todo nivel.

## INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	15
1.1. Bases Teóricas.....	15
1.1.1 Clima organizacional.....	15
Diagnóstico de clima organizacional según Palma.....	19
Factores que influyen en el clima organizacional según Palma.....	21
1.1.2 Síndrome de Burnout.....	25
Estrés asistencial de Maslach & Jackson.....	27
Ampliación del estrés a otras profesiones.....	31
Clima organizacional y Síndrome de Burnout.....	35
1.2. Antecedentes de la Investigación.....	38
1.2.1 Antecedentes nacionales.....	38
1.2.2 Antecedentes internacionales.....	43

1.3.	Planteamiento del problema.....	47
1.3.1	Descripción de la realidad problemática.....	47
1.3.2	Formulación del problema.....	49
1.4.	Objetivos de la investigación.....	50
1.4.1.	Objetivo general.....	50
1.4.2.	Objetivos específicos.....	50
1.5.	Hipótesis y variables.....	50
1.5.1.	Formulación de hipótesis.....	51
1.5.2.	Variables de investigación.....	52
1.5.3.	Definición operacional de las variables.....	53
CAPÍTULO II: MÉTODO.....		54
2.1.	Tipo y diseño de investigación.....	54
2.2	Participantes.....	54
2.3.	Medición.....	55
2.3.1	Escala de Clima Laboral CL – SPC.....	55
2.3.2	Inventario de Burnout de Maslach General Survey.....	57
2.4.	Procedimiento.....	58
2.5.	Análisis de datos.....	58
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....		59
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....		81

CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES.....	93
REFERENCIAS.....	94
ANEXOS.....	103
Anexo A.....	104
Anexo B.....	105
Anexo C.....	106
Anexo D.....	107
Anexo E.....	110

## INDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Categorías diagnósticas Escala CL – SPC.	57
Tabla 2. Confiabilidad criterial en el nivel de puntos de corte – Inventario de Burnout de Maslach General Survey.	58
Tabla 3. Relación entre el clima laboral y la escala eficacia profesional del síndrome de Burnout.	59
Tabla 4. Relación entre el Clima Laboral y la escala agotamiento emocional del síndrome de Burnout.	61
Tabla 5. Relación entre el Clima Laboral y la escala cinismo del síndrome de Burnout	62
Tabla 6. Nivel de percepción del clima laboral en grupo de trabajadores del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en Lima Metropolitana.	63
Tabla 7. Nivel del síndrome de Burnout en grupo de trabajadores del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en Lima Metropolitana.	64
Tabla 8. Relación entre el componente realización personal de la variable clima laboral y la escala eficacia profesional de la variable síndrome de Burnout	66
Tabla 9. Relación entre el componente realización personal de la variable clima laboral y la escala agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout.	67
Tabla 10. Relación entre el componente realización personal de la variable clima laboral y la escala cinismo de la variable síndrome de Burnout	68
Tabla 11. Relación entre el componente involucramiento laboral de la variable clima laboral y la escala eficacia profesional de la variable síndrome de Burnout	69

Tabla 12. Relación entre el componente involucramiento laboral de la variable clima laboral y la escala agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout	70
Tabla 13. Relación entre el componente involucramiento laboral de la variable clima laboral y la escala cinismos de la variable síndrome de Burnout	71
Tabla 14. Relación entre el componente supervisión de la variable clima laboral y la escala eficacia profesional de la variable síndrome de Burnout	72
Tabla 15. Relación entre el componente supervisión de la variable clima laboral y la escala agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout.	73
Tabla 16. Relación entre el componente supervisión de la variable clima laboral y la escala cinismo de la variable síndrome de Burnout.	74
Tabla 17. Relación entre el componente comunicación de la variable clima laboral y la escala eficacia profesional de la variable síndrome de Burnout.	75
Tabla 18. Relación entre el componente comunicación de la variable clima laboral y la escala agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout	76
Tabla 19. Relación entre el componente comunicación de la variable clima laboral y la escala cinismo de la variable síndrome de Burnout	77
Tabla 20. Relación entre el componente condiciones laborales de la variable clima laboral y la escala eficacia profesional de la variable síndrome de Burnout	78
Tabla 21. Relación entre el componente condiciones laborales de la variable clima laboral y la escala agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout	79
Tabla 22. Relación entre el componente condiciones laborales de la variable clima laboral y la escala cinismo de la variable síndrome de Burnout	80

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la relación entre las variables del clima laboral y las escalas del Síndrome de Burnout, en una muestra de profesionales del área de salud.

También, se identificó los niveles y diferencias de clima laboral y síndrome de Burnout en los varones como las mujeres. La muestra estuvo compuesta por 200 trabajadores entre hombres y mujeres, de los cuales 160 sería personal asistencial y técnico asistencial, mientras 40 trabajadores del personal administrativo profesional (Administrador, contador, abogados, arquitecto e ingenieros químicos) y personal técnico administrativo. Asimismo, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma y el Burnout Inventory (MBI) de Maslach General Survey. Los resultados muestran que, si existe relación entre las variables mencionadas pero que es muy baja,

**Palabras clave:** Clima laboral, Síndrome de Burnout.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between the variables of work climate and the scales of Burnout Syndrome, in a sample of health professionals.

Also, the levels and differences of work climate and Burnout syndrome were identified in men and women. The sample consisted of 200 workers between men and women, of which 160 would be assistance personnel and technical assistance, while 40 workers of professional administrative staff (administrator, accountant, lawyers, architect and chemical engineers) and administrative technical personnel. Likewise, the instruments used were the Sonia Palma Work Climate Scale and the Burnout Inventory (MBI) of Maslach General Survey. The results show that if there is a relationship between the mentioned variables but that it is very low,

**Keywords:** Work climate, Burnout syndrome.

## INTRODUCCIÓN

El mundo globalizado, el avance tecnológico desmesurado y la creciente demanda de innovación y la reducida oferta del mercado laboral han creado un intenso aumento de la competencia, por lo que las empresas cada vez son más exigentes y la presión en el ambiente laboral puede ser abrumadora, así mismo puede generar sensaciones de estrés, las cuales pueden llegar a ser parte de un estrés crónico.

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores” (Los Andes, 2015, párr. 2). Así mismo, la Organización Mundial de la Salud (2004) considera que niveles altos de estrés generan menor dedicación al trabajo, deterioro de rendimiento y productividad, aumento de la rotación del personal, del número de quejas de usuarios o clientes, el número de denuncias o reclamos dentro de la organización, de las prácticas laborales poco seguras y de la tasa de accidentes, así como el deterioro de la imagen institucional.

Según el portal Capital humano en el Perú, en el año 2014, el 70% de asalariados de empresas privadas y estatales padecían de estrés, un 71% de los encuestados cree haber pasado por una depresión laboral, un 39% opinó que su mayor fuente de estrés es su trabajo, así mismo, entre las posibles causas más comunes el 28% lo atribuyó a un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, el 26% a faltas de oportunidades de desarrollo, el 22% a excesivas horas o carga de trabajo y un 11% la organización del trabajo o precariedad laboral (El 70% de trabajadores sufre estrés laboral, 2015, agosto 13). Lo que muestra que muchas

veces se sobre exige al trabajador buscando conseguir mejores resultados; sin embargo, se da la situación contraria, pues los trabajadores corren riesgo de padecer hipertensión, diabetes, males cardiacos y enfermedades que devienen de la presión laboral. Ese mismo año se presentaron 95 huelgas a nivel nacional a las cuales asistieron 40 681 trabajadores, 657 pliegos de reclamo y 14 737 notificaciones de accidentes laborales. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2015)

En el año 2015, Radio Programas del Perú (Rpp Noticias) afirmó que el 58% de los peruanos sufre de estrés, definiendo como las principales causas las finanzas personales, la preocupación por la delincuencia y el estrés laboral. Presentándose ese mismo año se dieron 47 huelgas a nivel nacional, a las cuales asistieron en suma 32 066 trabajadores, se presentaron 229 pliegos de reclamos y se registraron 20 941 reportes de accidentes laborales. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2016)

Cabe resaltar que como respuesta a las constantes cargas de estrés, se puede desarrollar el síndrome de burnout, definido como una respuesta al estrés crónico en el ámbito laboral, donde las personas presentan sentimientos, actitudes negativas durante la ejecución de su trabajo y el rol profesional (Gil-Monte y Peiró 1997) originando que la calidad o productividad del trabajo disminuya, así como la calidad del servicio prestado, que se deterioren las relaciones interpersonales y que el umbral para soportar tensión o conflictos de todo tipo disminuya (Forbes, 2011), dejando al colaborador incapacitado para ejercer sus funciones dentro de la organización, perjudicando la productividad y las ganancias de la organización, dependiendo del puesto del colaborador. Por otro lado, el clima organizacional es también un factor que repercute en el comportamiento de los colaboradores,

influyendo en su productividad, motivación, satisfacción, adaptación y rotación (Litwin & Stringer, 1978), pudiendo mejorar el desempeño en sus funciones.

Al analizar que la situación del clima organizacional puede influir en el desempeño laboral o productividad de los colaboradores, de forma contraria al síndrome de burnout, nace la interrogante sobre si existe alguna relación entre ambas variables. A partir de la problemática descrita se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Qué relación existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout en un grupo de trabajadores del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en lima metropolitana?

Puede observarse en la realidad que no se respetan días de descanso, que tanto las formas de comunicación, la forma de interacción con los pares, el ambiente de trabajo o procesos burocráticos en el trabajo hacen que se forme un clima de tensión e inadecuadas relaciones interpersonales que llevan a las personas a un estrés crónico, que posteriormente puede llevarlas a desarrollar el síndrome del quemado o "burnout; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores como declara la Organización mundial del trabajo (Los andes, 2015). Existe un consenso significativo sobre que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización (Ramos, 2012), y algunos autores afirman que el clima organizacional es también un factor que repercute en el comportamiento de los colaboradores, influyendo en su productividad, motivación, satisfacción, adaptación y rotación (Litwin & Stringer, 1978), pudiendo mejorar el desempeño en sus funciones.

Existen investigaciones, tanto internacionales como nacionales, que han relacionado el clima laboral con el burnout, pero al menos a nivel nacional hay pocos estudios centrados en trabajadores del sector salud. Por lo que es conveniente investigar si los factores de clima laboral tienen alguna relación con el burnout específicamente en trabajadores del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en lima metropolitana, ya que se pueden prevenir o intervenir en caso sea posible generalizar ciertos datos al contrastar con otras investigaciones.

Si existiera relación entre ambas variables, el hecho de que al cambiar factores externos a la persona, como el clima laboral, pueda disminuir la probabilidad de aparición del síndrome de burnout trabajadores del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en lima metropolitana, significaría al menos para el área salud, un método que necesitaría menos inversión de tiempo y dinero para prevenir la aparición de este síndrome y se aportaría conocimiento para el área básica.

Esta investigación busca relacionar dos variables teóricas, por lo que se hará uso de un diseño no experimental utilizando pruebas psicométricas, por lo que es de naturaleza cuantitativa; Y cuenta con 4 capítulos, el primero hace referencia al marco teórico, que abarca algunas investigaciones similares que guardan relación con el presente trabajo, ya sea por las variables que se evaluaron o por muestras similares. El segundo capítulo se refiere el diseño de investigación empleado, datos sobre los instrumentos psicométricos y estadísticos empleados, datos de la población y muestra, y el procedimiento que se siguió para llevar a cabo la investigación, el tercer capítulo abarca los resultados que han sido analizados con el programa Spss, mientras que ultimo capitulo se dedica a la discusión en relación a los datos obtenidos.

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. Bases Teóricas.

#### 1.1.1. Clima organizacional.

La variable Clima Organizacional o de trabajo ha recibido bastantes estudios en el ámbito académico (Orbegoso, 2008). Siendo los primeros estudios sobre este particular efectuados por el autor Kurt Lewin en los años de 1930 con el término “atmosfera organizacional” o “atmosfera psicológica”, que influía en la interacción de las personas dentro de una organización (Reaño, 2014).

Para Brunet (citado en Ramos, 2012), a su consideración el origen del concepto no ha estado bien delimitado en los estudios, ya que es más usual que se le considere como parte de ciertas nociones como la cultura, otras de liderazgo e incluso como parte de ciertos determinantes del clima que no son siempre tan específicos como su influencia, siendo posible que se le confunda con frecuencia.

Antes de 1990 se visualizaba una escasez de estudios sobre el tema si se contrasta con la actualidad, el aumento de investigaciones sobre clima ha sido consistente con la inclusión y propagación de escalas o instrumentos, es así que a partir 1980 a la actualidad existen más de 400 tesis de pregrado y postgrado que han tratado este tema en las instituciones de educación superior en nuestro país (Orbegoso, 2008).

Brunet (1999) refiere que el término “clima organizacional” parte de combinación de 2 grandes instituciones del pensamiento humano y que han influencia

en la psicología, como es el caso de la escuela de la Gestalt, centrada en la percepción del individuo que capta las cosas tal y como están y crea un nuevo orden y la escuela funcionalista quienes afirman que el acto del pensar y la conducta dependen del medio y las diferencias individuales. Entonces se entiende como un factor que puede afectar el comportamiento del individuo, que intenta adaptarse al medio ambiente, por ende, también influye en el rendimiento de la organización.

Posteriormente, Litwin y Stinger (1978) plantean que la variable de clima organizacional puede considerarse como un elemento que tiene una relación con los objetivos de las instituciones o compañías, como la estructura organizacional, procesos de decisión, liderazgo, siendo así que se genera una influencia en la motivación y la conducta de quienes son miembros de una organización, pudiendo observarse al respecto ello en elementos como la satisfacción adaptación, rotación y otros.

Robbins en 1990 (citado en Ramos, 2012) hizo el intento de especificar el concepto de clima organizacional, para lo cual lo definió en términos de la personalidad de la organización, en tal sentido, menciona que puede asimilarse a la idea de cultura ya que permite volver a afirmar ciertas tradiciones, costumbres, valores y prácticas de esta.

Hall (1996) plantea en relación a la variable clima organizacional que se trata de un conjunto de elementos pertenecientes al ambiente organizacional que son en realidad percibidos de forma indirecta o directa por los empleados, por lo que se

asume que posee una influencia en su comportamiento (Citado en Alva & Domínguez, 2015).

Y al final Brunet en 1999, concluye que la variable del clima organizacional es la fusión de los aspectos físicos objetivos de la organización y aspectos perceptivos de los miembros, que determina el comportamiento de los colaboradores dentro de la empresa.

Para Soberanes & De la Fuente (2009), el contexto y lugar física donde los empleados se llegan a desenvolver de manera cotidiana, además de las relaciones con quien está a cargo o es el líder de la institución y la relación con otros miembros, son todos elementos que pertenecen a lo que se entiende por clima organizacional.

Por su lado Rivas (2009) hace mención en el caso del clima organizacional esta variable está constituida por el contexto, condiciones y la propia dinámica que se gesta dentro de una empresa, tenga esta una influencia favorable o perjudicial, siendo su incidencia en el desarrollo, rendimiento tanto de personas como de la organización en sí misma.

Chiavenato (2009) la define en términos de una sensación que se comparte desde la propia forma en que las personas se interrelacionan o interactúan, además de otros elementos como el trato hacia los clientes, proveedores, siendo ello uno de los principales elementos distintivos de una cultura organizacional.

Sea como se haya mencionado, la existencia de una multiplicidad de aproximaciones propuestas sobre este particular no siempre se puede considerar excluyentes o independientes entre sí puesto que se considera de que hay un considerable consenso en que se trata de un componente vinculado a la calidad de vida organizacional y que su influencia indefectiblemente está en la productividad y el crecimiento del talento humano dentro de las empresas. Sin embargo, se debe de mencionar que estas particulares están relacionadas con la orientación y métodos de medición asumidos por quienes han estudiado en relación a este tema. (Ramos, 2012).

Para el siguiente trabajo se tomará la definición de Palma (2009), quien la define como producto de las percepciones de los miembros de la organización, que inducen a determinados comportamientos e incide en la organización por ende en los resultados. El funcionamiento de toda organización lo constituye el Clima Organizacional, concepto referido a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que labora.

Palma (2004), define la variable “Clima Laboral” operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

### **Diagnóstico de clima organizacional según Palma.**

Los avances de la psicología organizacional han permitido acceder a herramientas que permiten explicar el funcionamiento y detectar variables que afecten el rendimiento de la organización, ya sea mediante técnicas de medición o estrategias de intervención. (Palma, 2009)

Palma (2009) plantea que el contexto laboral constituye un elemento a considerar a la hora de realizar un análisis de los problemas dentro de una organización, por lo que hace mención de aquellos factores que puedan propiciar el cumplimiento de las objetivos delegados, así también como las propias situaciones que experimentan los integrantes de las organizaciones, incluyendo la duración del trabajo ocupado, como el contenido del mismo, además de la remuneración, seguridad, prácticas, el tipo de jornada laboral, por citar algunos ejemplos.

Así mismo como las condiciones laborales deben tomarse en cuenta los procesos psicológicos de los trabajadores tales como el aprendizaje, la capacidad de aprender o comunicarse, de sentirse motivados, obtener valores, etc. puede significar un aporte considerable en definir los requisitos elementales de ciertos puestos de empleo y en el crecimiento de protocolos de intervención, además de los resultados empresariales, expresados en el nivel de productividad logrado y el grado de satisfacción producido por el empleo.

La misma autora plantea que al abordar estudios sobre clima organizacional debería de ser planteado desde los siguientes principios básicos:

- Referida al contexto de trabajo.

- Percibida de forma indirecta o directa por los empleados dentro del contexto.
- Influencia en la conducta en la organización.
- Factor que influye en componentes dentro del sistema empresarial y la conducta individual.
- Elemento distintivo que caracteriza de forma parcialmente permanente a la empresa y le diferencia a nivel de la institución y en referencia a otras.
- El clima organizacional junto con las estructuras, características de la organización, además del propio sistema humana conforman un sistema de tipo interdependiente y bastante dinámico.

Likert (citado en Brunet, 1999) propone una clasificación del clima laboral en dos tipos o sistemas, uno de tipo autoritario y otro de tipo participativo, los cuales se basan en el tipo de liderazgo y se subdividen en:

- Sistema I: Autoritario explotador. Aquí no hay confianza en el colaborador, las decisiones y la selección de metas son asumidas por la cúpula de la organización, la comunicación es descendente y hay una cultura de castigos en la organización.
- Sistema II: Autoritarismo paternalista. Hay un mayor nivel de confianza con los empleados, se permite tomar decisiones operativas, pero las decisiones suelen centrarse en la cúpula de la organización y, tiene un sistema de castigos y recompensas como medio motivador principal.
- Sistema III: Consultivo. Hay confianza en el colaborador, las decisiones importantes se toman en la cúpula, mientras, las específicas se toman en niveles inferiores; se usan castigos y recompensas ocasionales y, se

intenta satisfacer necesidades de prestigio y de estima de los colaboradores.

- Sistema IV: Participación de grupos. Hay una adecuada confianza entre los trabajadores, las decisiones que se asumen en los diferentes niveles de la organización, la comunicación es descendente, descendente y horizontal, los colaboradores se motivan por la participación e implicación en la creación de objetivos, mejora de los métodos de trabajo y la evaluación de su rendimiento; existe una relación horizontal entre superiores y subordinados, donde prima la confianza y se trabaja en equipo para alcanzar los objetivos.

Considera, Palma (2009), que la evaluación del clima otorga un feedback o retroalimentación en relación a los procesos implicados en la organización que influyen en la conducta y permite una adecuada intervención planificada hacia esas conductas o la estructura de la organización o subsistemas dentro de ella.

### **Factores que influyen en el clima organizacional según Palma.**

Investigaciones hechas por Kolb, Rubin, y McIntyre hicieron llegar la afirmación de que hay un vínculo entre liderazgo y clima organizacional, de igual forma entre tipos de clima y un tipo específico de motivación, además de estar relacionado con rasgos de personalidad estables. Por último, toma en cuenta el análisis del clima organizacional de acuerdo a Litwing debe estudiarse los siguientes componentes: Estructura, Responsabilidad, Riesgo, Recompensa, Calidez-Apoyo y Conflicto. (Palma, 2000).

Así mismo se toman las 7 variables que reconoció Likert (1969), que son:

- El carácter de los procesos de liderazgo: que comprenden la comunicación con los subordinados sobre las tareas y el grado en que al resolver problemas se pide opiniones a los subordinados.
- El carácter de las fuerzas de motivación: que se puede obtener por castigos u amenazas y el grado de responsabilidad de cada miembro de la organización.
- El carácter de la comunicación: vista como el grado de interacción y comunicación dirigida a alcanzar logros y exactitud de la comunicación ascendente.
- El carácter de la interacción: conformada por los vínculos sociales en la empresa y el trabajo en equipo.
- La particularidad de los procesos de toma de decisiones: definida por en qué nivel de organización se toman las decisiones.
- La conciencia del problema: grado de conocimiento técnico o profesional.
- Nivel de participación de los empleados y el grado de motivación de las personas implicadas en la decisión.
- El carácter de la fijación de objetivos, que entiende el cómo se construyen y son promulgadas.
- La flexibilidad o rigidez de los objetivos.
- El carácter de los procesos de control, comprendido en el grado de centralización del control, grado de apoyo o resistencia a los objetivos de parte de una organización informal interna y la forma en la que se usa la información interna de la empresa.

Litwin & Stringer (1978) proponen que el clima depende de 6 áreas:

- Estructura: Percepción de las normas, reglas y políticas de la organización.
- Responsabilidad individual: Sentimiento de autonomía.
- Remuneración: Correspondencia entre trabajo y el sueldo percibido.
- Riesgos y toma de decisiones: El trabajo es visto como un reto y se perciben cómo aparecen los riesgos en la situación de trabajo.
- Apoyo: Percepción del apoyo u amistad en el trabajo.
- Tolerancia al conflicto: Cómo el empleado asimila la divergencia de opiniones.

Por lo que en el 2004, Palma había postulado 5 áreas para medir el clima laboral en una organización.

- Autorrealización: implica la forma de apreciar al empleado en relación a las posibilidades que el contexto laboral ofrece para el desarrollo personal y profesional de acuerdo a las tareas y la perspectiva del futuro.
- Involucramiento laboral: caracterizado por la capacidad de sentirse identificado con los valores de la organización y el compromiso respectivo para la consecución y crecimiento de la institución.
- Supervisión: Valoraciones sobre funcionalidad y significación de los superiores en la supervisión de tareas, orientación y apoyo.
- Comunicación: Forma de percibir el nivel de claridad, fluidez, coherencia y precisión respecto de la información vinculada al correcto funcionamiento dentro de la organización.

- Condiciones laborales: Apreciación de que efectivamente la organización brinda los elementos tanto materiales como psico sociales necesarios para cumplir con lo delegado en forma de tareas asignadas.

Y (2009) afirma que la forma de percibir y responder que implica el clima organizacional como tal posee un sustento en ciertos factores:

- Factores de liderazgo y prácticas de dirección, tomando en cuenta si la supervisión es autoritaria o participativa.
- Factores vinculados con el sistema formal y la composición de la empresa en tanto sistema de comunicaciones, relaciones donde hay dependencia, promociones y remuneraciones.
- Consecuencias de la conducta en las labores realizadas, que además incluyen un sistema de apoyo social, incentivos y la propia interacción entre los demás miembros.

## **1.2 Síndrome de Burnout.**

La Organización Mundial de la Salud (2004, p. 4), que define a este síndrome como una condición patológica en el sector laboral que trae por consecuencia una afectación negativa en la salud tanto mental como, pudiendo generarse principalmente ante la existencia de una desregulación tanto de las expectativas de tipo profesional como el contexto o realidad habitual del sujeto, alterando en forma directa a su calidad de vida en el. Esto hace referencia a que los sujetos muchas veces se plantean metas que pueden ser muy altas y a pesar de esforzarse diariamente no logran los resultados esperados, lo cual podría generar frustración repercutiendo en el bienestar personal y social.

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el denominado estrés en el empleo es una condición considerada como peligrosa que afecta a las economías de tipo industrializadas o que están ya en un crecimiento actual, generando un déficit a sus niveles de producción, pudiendo haber una alteración a nivel de salud física y mental de los empleados (Los Andes, 2015).

El término Burnout fue puesto en conocimiento en una primera ocasión desde una perspectiva clínica por Freudenberguer (1974), al observar a quienes ocupaban el cargo de voluntarios en la institución de salud en New York que después de un periodo de tiempo laboral, presentaban agotamiento, pérdida de energía, desmotivación al realizar su labor, y a su vez también presentaban agresividad con los pacientes (Citado en Bosqued, 2008).

Lazarus & Folkman (1986), definen al estrés como el resultado de la interacción entre el individuo y el entorno, en donde factores externos es percibido por la persona como amenazas a sus recursos, capacidades, poniendo en peligro su bienestar. De esta manera se da mayor riesgo de estrés si los modos de afrontarlos son deficientes.

El síndrome de Burnout, tiene el significado de presentar agotamiento o quemado, el cual se presenta en trabajadores que realizan distintas labores profesionales o de servicios. De esta manera los profesionales al interactuar con terceros y existir un trato directo con ellos, manifiestan conductas agresivas, cansancio laboral, desmotivadoras entre otras. (Buendía, 1993).

Para Gil-Monte y Peiró (1997) es una respuesta a un estrés sostenido en el tiempo, perteneciente al ámbito laboral en donde las personas presentan sentimientos y actitudes negativas durante la ejecución de su trabajo y el rol profesional.

González & Felipe (2015), mencionan al estrés laboral como un término que compromete las respuestas físicas y comportamentales que se dan como consecuencia de las presiones de trabajo y permanecen activas por periodos de tiempo prolongados relacionado con la vivencia de estrés, manifestándose funciones deficientes y crónicas padecidos por las personas que realizan funciones laborales.

Mientras, el síndrome de burnout según Martínez (2010) se da en diferentes grupos de personas profesionales e incluso en personas que trabajan en sus hogares, o que hacen cierto tipo de voluntariados en zonas más alejadas al sector central, se entiende este proceso como producto del estrés y de las bajas estrategias de afrontamiento que tiene el colaborador para hacer frente a ello y evitar así un malestar físico, emocional y psicológico. Este autor a su vez, menciona que es difícil adaptarse a cambios de la empresa, presiones más fuertes en temporadas de alta demanda de trabajo, y siempre vivir bajo la expectativa de que puedas cometer algún error que podría ser motivo de algún descuento e incluso el despido; estas situaciones generan una sensación de impedimento a la realización de actividades libremente, generando que a causa de su insatisfacción los sujetos pierdan interés, su rendimiento baje y por tanto la empresa como no se vea como un equipo en busca de una meta conjunta.

### **Estrés asistencial de Maslach & Jackson.**

Se ha tomado como referencia la teoría de Maslach & Jackson (1997) quienes ligaron en un comienzo el síndrome de Burnout a personas con una profesión pertenecientes a instituciones de servicios sociales, sanitarios y educativos. Estos profesionales se implican en los problemas de los sujetos con los que mantienen una relación profesional y además cargan sus propios sentimientos y problemas. Producto de esa labor asistencial se va generando una acumulación de un estrés a largo plazo que puede ocasionar un cansancio de tipo emocional y por consiguiente en un contexto de agotamiento.

Para Juárez, Idrovo, Camacho & Placencia. (2014) la definición de Maslach y Jackson es quizás la considerada, al referirse al síndrome de Burnout en términos de un conjunto de signos y síntomas o también entendido como síndrome, cuyas características destaca un agotamiento de tipo emocional, una disminución en la realización personal y despersonalización. En sus primeros estudios Maslach y Jackson ligaban el síndrome de Burnout solo al personal con labores asistenciales debido al arduo trabajo emocional que conllevan sus actividades laborales.

Las consecuencias del Burnout son considerablemente muy serias tanto para el personal de la institución, los clientes, la institución misma y todos aquellos con quienes tengan contacto; además, el Burnout está relacionado con la angustia, el insomnio, agotamiento psicológico, abuso de drogas o alcohol y problemas familiares o de pareja. (Maslach & Jackson, 1981) Agrega que el síndrome de Burnout no solo es nocivo para las personas que lo desarrollan, sino para toda relación interpersonal y entidades con las que guarde alguna relación, de la misma manera se definen algunos síntomas y conductas de riesgo que aparecen en el desarrollo del síndrome.

Maslach (1981, citado por Casa, Rincón & Vila (2012, p. 25) asevera que dentro este fenómeno, se perciben síntomas mencionados en el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), que tienen relación con el agotamiento emocional, que se entiende como aquel cansancio excesivo ante las demandas muy altas que se plantean a nivel organizacional, además se tiene a la despersonalización que es definida como la actitud o predisposición negativa frente a personas que laboran a nuestro alrededor, quitando a los demás las ganas de seguir con su servicio y mostrar un prototipo frío y con un trato monótono. De la misma manera, está la Baja realización Personal, que tiene vínculo con la poca estima individual, con el pensamiento de que se fracasará, rindiéndose antes de mostrar su talento.

Así mismo, Berríos (2013) menciona que existe una percepción negativa del trabajo, por ejemplo, un sentimiento de indignación, otro sentimiento de inutilidad y por último un sentimiento de descalificación. Esto hace mención a que por los síntomas emocionales (ansiedad, depresión, desánimo) y síntomas físicos (cefaleas, insomnio, problemas gastrointestinales) se produzca el ausentismo laboral, el desinterés por el trabajo y una pobre autovaloración de lo que se hace que se generen problemas interpersonales.

Maslach & Jackson (1977), refiere que cuando se hace referencia a un profesional con el síndrome de Burnout, se hace mención de la situación o contexto ha sobrepasado su capacidad de adaptación

Posteriormente, Maslach y Leiter (1997, citado en Buzzetti, 2005) plantean que el síndrome puede ser visto como una “erosión del alma”, pudiendo entenderse ello en el sentido de que implica una desregulación entre lo que una persona quiere ser y es. Esta denominada erosión afectaría a diferentes esferas como la dignidad, los valores y el espíritu de las personas, contexto que presenta una tendencia a ser especialmente compleja en su recuperación, en caso no se cuente con el apoyo requerido, según refiere Maslach y Leiter.

Dentro de algunos factores influyentes del estrés en el centro de trabajo, Apiquian (2007) menciona a algunas variables como que depende de las funciones que se desempeñe en el trabajo, se menciona ello, ya que, si no se establece bien cada área, se genera un conflicto y por tanto un ambiente de poca armonía. Como otra variable influyente propone los turnos y horarios de trabajo, porque, el cansancio puede jugar en contra generando que haya inseguridad y estabilidad respecto a su empleo.

Existen hallazgos que muestran que la percepción de un clima organizacional negativo genera un estrés elevado por los pocos recursos de afrontamiento identificados, Falcón y Díaz (2007) refieren que la motivación por el trabajo afecta la satisfacción del trabajo y por tanto los colaboradores realizaran sus deberes con deficiencia perjudicando a la organización y a sí mismos por la repercusión vegetativa que tendrá.

Maslach & Jackson (1997) condensan 3 aspectos que relacionan con el Burnout. El cansancio emocional que se da en situaciones en donde la fuerza o capital

emocional se consume y el profesional percibe como insuficiente su capacidad de entrega, tanto a nivel personal como psicológico; en 1997, Maslach y Leiter (citado en Buzetti, 2005), brinda mayores detalles sobre su definición, para lo cual incluye el agotamiento de tipo emocional, pero también físico, puesto que ha podido percatarse de que hay una manifestación también en lo que respecta a la salud mental como física de los sujetos. La despersonalización, donde aparecen sentimientos y actitudes negativas hasta cínicas acerca de los sujetos con los que trabaja, es un proceso de endurecimiento, incluso deshumanización, llegando a considerar que los problemas de las personas de las cuales llevan los casos profesionales son merecidas. Por último, la baja autorrealización personal, que implica la propensión a evaluarse negativamente, el profesional puede sentirse infeliz y descontento consigo mismo o con su labor.

Maslach y Jackson (1997) inician su estudio con un inventario de 47 ítems y dos factores, que luego se reducen a 25 ítems con 4 factores, de los cuales solo se toman en cuenta tres: Agotamiento emocional, realización personal y despersonalización. Siendo realización personal una dimensión independiente de las otras dos y sin existir ítems negativos en el inventario. Y se quedan, por último, con 22 ítems que contaban con un mínimo de 0.4 de confiabilidad se desarrolló el “Maslach Burnout Inventory”

### **Ampliación del estrés a otras profesiones.**

En un momento posterior Maslach y sus colegas, efectuaron modificaciones a la definición inicial de las dos dimensiones, en la cual destacan tanto Despersonalización el cual fue cambiado en su denominación por Cinismo aunque se

conserva intacto la reunión de síntomas a los que se refiere el componente y Realización personal es renombrado Eficacia Profesional (Buzzetti, 2005).

Las tres dimensiones que en un inicio fueron propuestas por la escala (hablamos o hacemos mención de los componentes cansancio emocional, despersonalización y realización personal) al haber sido aplicados a participantes cuyas características era el no tener una ocupación asistencial brindaron resultados parciales y hasta confusos dado que los problemas psicométricos del instrumento MBI se volvían más considerables y presentaban una tendencia a aparecer en otro número de factores. (Gil Monte y Peiró, 1997).

Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carbajal & Escobar (2001) comentan respecto al citado manual de la segunda edición (1986) que se presentaba a modo de sugerencia lo conveniente que sería el plantear una forma distinta de la escala del MBI aplicada a poblaciones con un empleo que no sea de tipo asistencial, siendo así posible su reelaboración a una forma distinta, replanteando como un proceso profesional (Professional Burnout) y al insistir en el proceso como una situación que puede ser derivada de cualquier actividad en una organización o empleo, incluyendo a actividades no laborales, con lo cual se generalizaba el concepto fuera de su entorno hasta entonces habitual.

En la tercera edición del Manual "Maslach Burnout Inventory (1996) la variable hace aparición de forma bien específica, explicando un replanteamiento tanto teórico como operacional del concepto a poblaciones no asistenciales, es decir fuera de su rango inicial de aplicación, mientras que ya en la tercera parte del manual, titulada

“MBI-General Survey”, se muestran las sub escalas y se vuelve a definir el “Burnout” como, una situación de crisis en la relación que se genera con el propio empleo, en donde no es necesario que haya una situación conflictiva a nivel interpersonal con otros miembros de la organización, como otros trabajadores (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carbajal & Escobar, 2001) Por lo que el constructo ahora abarcaría todo tipo de desempeño laboral, que no necesariamente sea asistencial.

Según Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carbajal & Escobar (2001) se propone MBI-GS como una escala para la valoración de ciertas actitudes ante el empleo que van desde la aportación o compromiso hasta el propio Síndrome de Burnout”. Se proponen tres escalas por el MBI-GS, las cuales son:

- Desgaste Emocional: Definida de forma general, y sin el énfasis en aspectos emocionales vinculados a los “recipientes del propio trabajo” presentes en el MBI-HSS. Todos los ítems provienen del MBI-HSS, modificados y algunos sin modificar.
- Cinismo: Que caracteriza la actitud sea de indiferencia, distanciamiento ante el empleo, devaluación, valor y significación que pueda otorgarse, representándose una actitud de tipo defensiva ante las incesantes exigencias del contexto laboral.
- Eficacia profesional: Hace hincapié en la satisfacción que tiene el trabajador con el trabajo realizado y realiza actualmente, mientras la realización personal se refiere más a la satisfacción con el impacto que ejerce en otras personas (Fernández, Merino & Guimet, 2015)

Martínez -López & López-Solache (2005), en un estudio observacional descriptivo no aleatorio y transversal, teniendo como instrumento el Inventario de Maslach Burnout, versión de Seisdedos, en un personal de enfermería, un total de 551 enfermeras, en México que asistieron a eventos científicos, planteo entre sus conclusiones que la dimensión Realización Personal, era menor en personas con condición de solteros. Bautista & Bravo (2015), en un estudio ya mencionado anteriormente, informan entre sus resultados que la dimensión Realización Personal, muestra una asociación significativa a nivel estadístico tanto con la condición laboral de los participantes en la investigación, como con su sexo. Además de que hay una correlación entre la variable de Clima laboral y la dimensión del Síndrome de Burnout, Realización personal.

Luego, Maslach, Schaufeli & Leiter (2001) por medio de sus estudios e investigaciones han efectuado conceptualizaciones en donde se destaca al menos 5 elementos comunes del particular:

- Mayor presencia de síntomas disfóricos como un tipo de fatiga comportamental o emocional e incluso depresión.
- Hay una mayor participación tanto en síntomas comportamentales como de tipo psicológicos.
- Es un conjunto de síntomas y signos que suele aparecer especialmente en situaciones de trabajo o vinculadas al área organizacional.
- Los síntomas considerados suelen tener una expresión en individuos comunes que han tenido antecedentes clínicos de consideración.

- El rendimiento en la organización inadecuado sucede tanto por las conductas como actitudes negativas ejercidas.

Se ha demostrado que el Burnout es perjudicial para quienes lo padecen, afectando de esta manera en el nivel de la calidad de vida de los trabajadores. A su vez también se ha encontrado que las personas que reportan este síntoma presentan niveles bajos de satisfacción en sus relaciones con su pareja, relaciones con pares, perjudicando su calidad de vida y optando por el divorcio en el matrimonio. (Burke & Grenglas, 1989). Además, en un estudio realizado por Cordes y Dougherty (1993) se revisa que no es beneficioso puesto que genera que el sujeto fracase, se canse fácilmente, pierda la creatividad, pierda el compromiso e identidad de la empresa, se distancie con los clientes, compañeros de trabajo y de la empresa y por último que se genere respuestas crónicas de irritabilidad y frustración.

### **Clima organizacional y Síndrome de Burnout.**

Para Della Valle, De Pascale, Cuccaro, Di Mare, Padovano, Carbone & Farinaro (2006, citados en Moreno y Hidalgo, 2010), un adecuado Clima laboral, podría ser planteado como un factor protector frente al Síndrome de Burnout.

Figuroa (2013), en un estudio transversal analítico, con 140 enfermeras y 52 médicos de segundo nivel de atención médica, y que entre sus instrumentos el Maslach Inventory, la escala de Clima organizacional de Koys & Decottis con adaptación al español y una cedula de identificación socio demográfica proporcionada

por el autor de la investigación, encontró entre sus resultados un aumento del doble Agotamiento emocional y un mayor porcentaje de Despersonalización, ambas dimensiones del Síndrome de Burnout, en enfermeras que eran comparadas con lo obtenido por médicos. Además de que, los médicos en esta investigación obtuvieron mejores niveles en la dimensión Realización personal.

En relación a la proporción en cómo afecta sobre la organización y su contexto sobre los individuos, desde el punto de vista psicológico, de acuerdo con Dávila & Romero (2010) algunos son positivos, generadores de bienestar, autorrealización y solidaridad en el entorno, mientras que otros son fuentes negativas de depresión, estrés y el síndrome de Burnout.

Forenhand & Gilmer (sin fecha, citados en García, 2006), quienes señalan al Clima Organizacional como aquella característica propia de cada organización que la diferencia de una a otras, que se mantiene durante el tiempo y repercute en la conducta de los sujetos. Como ya hemos visto en las definiciones de cada variable, para hablar sobre Clima Laboral y Burnout, es fundamental conocer los conceptos de estrés, relaciones interpersonales, trabajo, ambiente de trabajo ya que estos son factores fundamentales para que dentro de un clima organizacional característico de una empresa se realicen interacciones inadecuadas entre sus miembros, con la interacción constante de factores estresantes, sistemas burocráticos entre otros, den paso a la aparición del síndrome del quemado a quienes se encuentran dentro de ese ambiente, llegando así a un estrés crónico y modificando su comportamiento consigo mismo y con sus pares.

Dávila (2011) manifiesta que el objetivo actual de las organizaciones es que las personas que realicen su trabajo y labores en un ambiente libre de conflictos, es por ello que se emplean diferentes estrategias como capacitaciones y talleres en los cuales se nutran de conocimientos y se sientan totalmente competentes en las diferentes jornadas, asimismo menciona a los talleres puesto que colaboran a que los individuos tengan seguridad laboral y expresen sentimientos liberando así el estrés u otro tipo de malestares como depresión por factores laborales o familiares, por tanto decimos que se libra de efectos a nivel físico y emocional que engloba implicancias nocivas para la organización y los mismos sujetos.

Para Vite (2007) la variable definida como clima organizacional representa la calidad del contexto social de una organización, que genera una percepción de la naturaleza y contenido de las tareas delegadas, así como también del grupo que integra, además de los resultados tanto individuales como los esfuerzos e implicancias del lugar en donde se encuentra. Así mismo, como respuesta a las constantes cargas de estrés del ambiente social, laboral o por características del propio sujeto, se puede desarrollar el síndrome de Burnout (Gil-Monte y Peiró, 1997). Si se le considera al ambiente, en este caso organizacional, tenso o lleno de estresores, aumentan las posibilidades de desarrollar el síndrome de Burnout.

Por último, Matos, Mendoza, Pire & Mora (2004) han resaltado que los profesionales de la salud, particularmente los médicos que se enfrenta habitualmente con diversos problemas de dificultad manejo a la que deben de dar una determinada respuesta. Entre lo mencionado puede hacerse mención, tanto la preocupación por las personas que atienden o quienes tienen un vínculo familiar con ellos, además de

la poca certidumbre que puede generar la situación que se viven, sea por la gravedad de un diagnóstico, el enfrentamiento a intervención de suma importancia para la vida de las personas o los efectos secundarios producto de los tratamientos, la presión que genera el contacto frecuente con el padecimiento de los pacientes y otros, además de la poca facilidad para ubicar apoyo en un determinado momento de personas calificadas. Al respecto, lo referido y otros aspectos pueden llegar al punto en que puedan ir más allá de la capacidad de las personas para poder sobrellevar el contexto y ven sus niveles de adaptación desregulados, afectando su bienestar tanto mental como físico, facilitando así la aparición del Síndrome de Burnout.

## **1.2. Antecedentes de la Investigación.**

### **1.2.1 Antecedentes nacionales.**

Pinares (2015) realizó una investigación en donde participaron 200 adolescentes universitarios de ambos sexos, varones y mujeres entre 16 a 20 años de edad, utilizando el cuestionario de inteligencia emocional BarOn (1997), en la adaptación de Ugarriza Y Pajares en 2005, además para la variable de felicidad, se aplicó la escala de felicidad. Encontró una correlación positiva entre inteligencia emocional y felicidad, del mismo modo las subescalas de ambas variables presentaron una relación significativa.

Espinoza (2016) elaboro un estudio correlacional entre funcionamiento familiar e inteligencia emocional, la muestra que participo estuvo conformado por 153 adolescentes de ambos sexos, los cuales tenían un rendimiento académico bajo, pertenecientes a los grados de primero a quinto de secundaria. Espinoza (2016) llego a la conclusión de la existencia de correlaciones positivas en ambas variables, además profundizo en la importancia de la función ejercida por la familia para un desarrollo óptimo y estable de la inteligencia emocional que se refleja en el rendimiento académico ya sea de manera favorable o desfavorable.

En una investigación reciente, Pacheco (2016), realizo un estudio con la finalidad de indagar acerca de las relaciones entre los componentes del síndrome de Burnout y la variable, del Clima Organizacional, en una población de 118 enfermeras, entre licenciadas y técnicas en una clínica de Lima. Para ello se utilizó como instrumentos, el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma, entre las conclusiones pudo ubicar una relación valorada entre fuerte y muy fuerte entre las componentes de la variable Síndrome de Burnout y el Clima Laboral. Específicamente, un fuerte relación entre el componente Agotamiento Emocional y Clima Laboral, muy fuerte vinculo en la dimensión Despersonalización y la variable Clima Laboral, como también una fuerte relación en entre la dimensión Realización Personal y la variable Clima Laboral. De lo observado a nivel de hipótesis específicas, la autora encontró que la dimensión Realización personal presentaba una muy fuerte correlación con la variable Clima Laboral en el grupo que estaba bajo una condición de contrato de tipo temporal, pero fuerte en quienes tenían un contrato fijo, además, respecto a dimensión y variable, puede decirse también, que la correlación se ubica muy fuerte en grupos con experiencia de trabajo del rango de 1 a 5 años, mientras

que fuerte en quienes poseen una experiencia laboral mayor, es decir, superior a los 5 años. Finalmente, en relación a esta misma dimensión y variable, puede ubicarse una correlación fuerte, tanto en grupos con adultez y adultez tardía, lo que puede hacer suponer que no diferencia tanto el tema de la edad

Carranza (2017) por su parte, efectuó una investigación que tenía por objetivo también relacionar las variables de estudio, tanto Clima Laboral como el Síndrome de Burnout en una población de trabajadores del sector salud, de un hospital gerencial regional en el distrito de Víctor Larco. Sirviéndose de instrumentos como, la Escala de Clima Laboral de Palma y el Cuestionario Maslach Inventory General Survey de Maslach, Jackson y Leiter. Entre otros resultados, la autora no pudo encontrar relaciones significativas a nivel estadístico entre Clima Laboral y los componentes del Síndrome de Burnout. Agrega, así mismo, la autora, una disminución del Clima Laboral en la institución pero que ello corresponde a un registro de tipo no documentado.

En el estudio efectuado por Bautista & Bravo (2015), en una población de trabajadores de la salud en un centro de salud ubicado en el Callao, buscaron correlacionar la variable de Clima Laboral y Síndrome de Burnout, para lo cual se hizo uso de los instrumentos como la escala de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma y el Inventario de Burnout de Maslach, encontrando una relación considerable entre las variables ya mencionadas. Resultado que difiere de investigaciones citadas por la autora, como la de Moreno (2012), quien, en una correlación con variables iguales, pero población distinta, trabajadores de una compañía de vigilancia de una empresa

dedicada al sector de carbonera, no pudo obtener una relación sustentable a nivel estadístico.

Otra investigación similar, en términos de resultados, con una población también del sector salud, fue la de Solís, Zamudio, Matzumura & Gutiérrez (2015). Este estudio tuvo como instrumentos la escala de Rensis Likert y el Maslach Burnout Inventory, con una muestra conformada por 43 empleados pertenecientes a la carrera de enfermería en el servicio destinado a la atención de emergencias de un hospital categoría III-2. Al respecto, los autores no encontraron asociación significativa entre las variables Síndrome de Burnout y Clima organizacional.

En estudios con otras poblaciones, pero en relación a las mismas variables y su posible asociación Pari & Alata (2015), han documentado una correlación indirecta y significativa, en una población de profesores del colegio adventista Túpac Amaru, en Juliaca, planteando que una mayor presencia de la variable Clima Laboral implica una menor presencia del Síndrome de Burnout. Al respecto, el autor en mención compara sus conclusiones sobre la relación de que al haber una mayor presencia de la variable Síndrome de Burnout menor puede llegar a ser el Clima Organizacional, con lo reportado por autores como Maslach, Schaufeli & Leiter (2001, citados en Pari & Alata, 2015), al igual que en el caso de Gil Monte & Peiró (1999, citado en Pari & Alata, 2015), quienes concluyen en esa misma línea.

Robles (2018), efectuó una investigación en relación a los componentes del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales pertenecientes a la carrera de enfermería de un hospital del estado. Este estudio fue efectuado en Lima Metropolitana, con una muestra que comprendida las edades de entre 25 a 32 años, utilizando como instrumentos de medición, tanto el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (MBI), y la Escala de Opiniones SL-SPC para trabajadores. En relación al Síndrome de Burnout, pudo observarse que al haberse encontrado niveles bajos en componentes escalas como el Agotamiento Emocional y Despersonalización,

Se realizó un estudio en Juliaca por Larico (2015), en donde se tuvo como meta ubicar si había alguna diferencia considerable entre la variable del síndrome de Burnout en enfermeras de una institución de salud y en docentes de centro educativa. La metodología seleccionada para la investigación fue de diseño no experimental de tipo transversal descriptivo-comparativo. Se hizo uso del Cuestionario breve de Burnout. El muestro fue no probabilístico intencional o por conveniencia. Entre los principales resultados obtenidos se señaló que existía una diferencia considerable en relación al Síndrome de Burnout, respecto a las enfermeras, el 46,2% de ellas presentó un nivel alto, seguido de un 42,3% que mostró un nivel medio. A diferencia de ello, el 63,9% de los docentes, mostraban un nivel bajo y un 25,0% presentaron niveles medios. Por lo tanto se concluyó que las enfermeras mostraron un mayor nivel en relación al Síndrome de Burnout.

Fernández (2015) estudió la variable inteligencia emocional y la conducta social en estudiantes del quinto año de secundaria que tenían entre 15 y 17 años, utilizando el ICE de Barón-NA y la batería de socialización (Bas-3) en su estudio de

nivel descriptivo-correlacional, cuyos resultados indicaron que todas las escalas evaluadas con el ICE de Barón correlacionan significativamente y muy significativamente de forma directa con las escalas de Consideración de los demás, Liderazgo y Autocontrol en las Relaciones Sociales, a excepción de del componente intrapersonal con consideración de los demás y el componente manejo del estrés y autocontrol en las relaciones sociales, que obtuvieron un coeficiente muy bajo (>300); así mismo, hubo correlaciones inversas significativas con ansiedad social/timidez y retraimiento social, a excepción del componente manejo del estrés con retraimiento social.

Del mismo modo, Figueroa (2017) investigo sobre la inteligencia emocional y bullying, en donde participaron 256 adolescentes los cuales cursaban grados de 1° a 5° de secundaria, entre varones y mujeres. En cuanto a las pruebas aplicadas se hizo uso de la escala de inteligencia emocional realizada por Salovey y Mayer en 1995 con la adaptación de Burga y Sánchez en 2016, así también se aplicó el cuestionario de acoso escolar en la adaptación de Ucañan (2014). Entre los principales resultados de Figueroa (2017) se halló que no existía una relación positiva ente ambas variables, sin embargo se hayo la existencia de otras variables como empatía, autoestima, habilidades sociales, manejo de estrés entendidas como parte de aquellos elementos de la variable Inteligencia Emocional, además del Bullying.

### **1.2.2 Antecedentes internacionales.**

Casas (2002, citado en Pacheco, 2016), hace referencia a investigaciones en donde médicos y enfermeros presentan un mayor índice de presentar el Síndrome de

Burnout. Dávila & Romero (2010), efectuaron un estudio de tipo correlacional en una población de médicos del área de emergencia, sobre el Síndrome de Burnout como variable y su relación con la Percepción de Clima Organizacional, para lo cual utilizaron como instrumentos el Maslach Inventory Human Services Survey (MBI-HSS), mientras que para la variable Clima Organizacional la prueba construida por Litwin & Stringer (1968, citados en Dávila & Romero, 2010). Al respecto, obtuvieron una relación positiva o directa entre el componente del Síndrome de Burnout, con el nombre de Realización Personal y la Percepción del Clima Organizacional.

Lo cual, a consideración de las autoras, implica, que a una mayor disposición a auto evaluarse negativamente, peor se concibe la percepción del Clima Organizacional. Rodríguez, Cruz & Merino (2008), hicieron una investigación cuya meta fue el lograr ubicar el nivel de las variables estrés laboral crónico o también entendido como Síndrome Burnout y su posible vínculo elementos de tipo laboral o social, en los profesionales pertenecientes a la carrera de enfermería que trabajan en Unidades de Emergencias (UE) y Servicios de Atención Médica de Urgencia (SAMU) de la Octava Región, Chile. La muestra estuvo compuesta por 91 enfermeras, estando en dicho grupo 57 de UE y 34 de SAMU. Se hizo uso de dos instrumentos para la medición, el primero fue un cuestionario sobre variables sociodemográficas y laborales elaborado por la autora y el segundo la Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI). Dentro de lo obtenido se pudo observar que más de la mitad de los profesionales eran adultos jóvenes, solteros(as) y que no tenían hijos; teniendo alrededor de menos de 10 años de experiencia trabajando, además de que la mayoría realizaba un cuarto turno. El grupo de empleados presento un síndrome de Burnout en una intensidad moderada, siendo esto probablemente generado por factores

dentro del trabajo como el percibir recursos que no le son suficientes y la realización excesiva de turnos, además de que a su vez el grupo que tenía una mayor edad presentó un nivel más considerable de cansancio de tipo emocional, mientras que las personas en situación de viudos o separados presentaron una menor despersonalización que los demás participantes.

Joffre (2009) buscó identificar la presencia de la variable síndrome de Burnout en profesionales de la salud, tanto médicos como enfermeras que se desempeñaban profesionalmente en distintos turnos de la institución, Hospital General "Dr. Carlos Canseco" analizando una posible relación entre variables como género y tiempo laborando (antigüedad), y los dominios de la escala de Maslach. En la muestra participaron un total de 84 médicos especialistas y 208 enfermeras del Hospital General "Dr. Carlos Canseco" que se encuentra en la ciudad de Tampico, Tamaulipas, México. Los resultados mostraron que en cuanto al dominio de cansancio emocional, se aprecia que en el caso de los varones es más frecuente las puntuaciones bajas, mientras que las puntuaciones del sexo femenino se caracteriza por la ausencia de puntajes medios; con respecto al dominio despersonalización, en los hombres predomina la presencia de evaluaciones bajas, moderadas y altas en los diferentes turnos laborales es similar, mientras que en el género femenino predominan los puntajes bajos y medios. Por último, en cuanto al dominio realización personal, se diferencia en primer lugar que en los varones y en las mujeres hay una falta de puntuaciones bajas, predominando puntuaciones altas en ambos casos.

Bianchini (1997, citado por Carranza, 2017), refiere que el ambiente de tipo hospitalario, se requiere una especial atención con el aspecto de la salud mental.

Debido principalmente a elementos como las restricciones al desarrollo personal y trabajo de los empleados, esto vinculado a situaciones como la atención de individuos enfermos que afrontan crisis e incluso la muerte, además de que el servicio brindado en algunos casos no satisfaga las crecientes demandas de los clientes, factor que puede desencadenar en desgaste laboral o estrés.

Muñoz & Velásquez (2016) realizaron un estudio en relación a la variable del síndrome de Burnout o quemarse en el trabajo en enfermeras pertenecientes a tres hospitales en Colombia. Tal estudio conto con la participación de una muestra de 114 enfermeros. Los instrumentos a evaluar fueron el Cuestionario de Evaluación del Síndrome de Quemarse con el trabajo. Entre los principales resultados se encontró que un total de 4.1% de los profesionales de enfermería de Urgencias presentaba los síntomas de Burnout mientras que las enfermeras de Cuidados Intensivos mostraban riesgos de presentar el síndrome de Burnout. De esta manera la sub escala de desgaste físico e indolencia diferían significativamente en relación a los servicios laborales de los profesionales.

En México, Fernández, Cobos & Figueroa (2015) realizar una evaluación también del clima organizacional y la satisfacción de los empleados en una institución de educación y rehabilitación. Para ello se procedió a hacer un estudio de tipo observacional, además de transversal y descriptivo entre los años 2013 y 2014, en Tepic, Nayarit, México, con 86 empleados pertenecientes a cada una de las áreas de un centro de educación especial y rehabilitación. Para la evaluación del clima se hizo uso del instrumento de Escala de Clima Organizacional, pudiéndose encontrar que el nivel de clima organizacional era promedio pero que a su vez, había una satisfacción

laboral baja entre los colaboradores. Entre lo concluido, puede resaltarse el hecho de que la satisfacción de los trabajadores estaba vinculada de forma directa con el desarrollo que se tuviese en la institución y las consecuencias derivadas por cambios directivos.

Ysern (2016) tuvo como propósito analizar la relación entre la IE, recursos y problemas psicológicos en una muestra empleada fue de 1166 niños cuyas edades oscilan entre 10 y 16 años, el diseño fue descriptivo de correlacional y transversal, empleado el Emotional Intelligence Inventory Young Version, Personal Strengths, Cuestionario de Ansiedad Estado/Rasgo para niños, Children's Depression Inventory-Short y el listado de quejas somáticas, dando como resultados que existe influencia del sexo, edad y aspectos psicológicos, ya que las niñas presentan mejores niveles de habilidad empática, aunque los niños son mejores al manejo del estrés y regulación emocional; asimismo, que según los años pasan esta se va consolidando más haciendo que exista mayor fortaleza para hacer frente a la ansiedad, depresión y quejas somáticas, y concluye que se debe promover actividades de prevención para mejorar el clima escolar y lograr una salud mental equilibrada.

Pérez (2015) analizó los niveles de percepción de calidad de vida en 800 estudiantes venezolanos del periodo académico 2012-2013 de dos colegios estatales y privados con edades entre 14 y 19 años utilizando el estudio fue descriptivo comparativo correlacional, Well-being index de Cummins y la Escala de satisfacción con la vida en el país de Tonon, mostrando así que los estudiantes de colegios nacionales muestran mayores niveles de satisfacción con la vida, que a mayor edad mayor satisfacción con el acceso al sistema estatal de educación y con los planes de

ayuda social que ejecuta el gobierno, y una relación inversa entre la edad y la satisfacción con la situación económica del país.

### **1.3. Planteamiento del problema**

#### **1.3.1. Descripción de la realidad problemática**

Existe un significativo consenso en que el Clima Organizacional es una dimensión de la calidad de vida laboral y tiene gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una organización. (Ramos, 2012), algunos autores afirman que el clima organizacional es también un factor que repercute en el comportamiento de los colaboradores, influyendo en su productividad, motivación, satisfacción, adaptación y rotación (Litwin & Stringer, 1978), pudiendo mejorar el desempeño en sus funciones.

Según el portal Capital humano en el Perú, en el año 2014, el 70% de asalariados de empresas privadas y estatales padecían de estrés, un 71% de los encuestados cree haber pasado por una depresión laboral, un 39% opinó que su mayor fuente de estrés es su trabajo, así mismo, entre las posibles causas más comunes el 28% lo atribuyó a un desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, el 26% a faltas de oportunidades de desarrollo, el 22% a excesivas horas o carga de trabajo y un 11% la organización del trabajo o precariedad laboral (El 70% de trabajadores sufre estrés laboral, 2015, agosto 13). Lo que muestra que muchas veces se sobre exige al trabajador buscando conseguir mejores resultados; sin embargo, se da la situación contraria, pues los trabajadores corren riesgo de padecer hipertensión, diabetes, males cardiacos y enfermedades que devienen de la presión laboral. Ese mismo año se presentaron 95 huelgas a nivel nacional a las cuales

asistieron 40 681 trabajadores, 657 pliegos de reclamo y 14 737 notificaciones de accidentes laborales. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2015).

En el año 2015, Radio Programas del Perú (Rpp Noticias) afirmó que el 58% de los peruanos sufre de estrés, definiendo como las principales causas las finanzas personales, la preocupación por la delincuencia y el estrés laboral. Presentándose ese mismo año se dieron 47 huelgas a nivel nacional, a las cuales asistieron en suma 32 066 trabajadores, se presentaron 229 pliegos de reclamos y se registraron 20 941 reportes de accidentes laborales. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2016).

Existen investigaciones, tanto internacionales como nacionales, que han relacionado el clima laboral con el burnout, pero al menos a nivel nacional hay pocos estudios centrados en trabajadores del sector salud. Por lo que es conveniente investigar si los factores de clima laboral tienen alguna relación con el burnout específicamente en trabajadores del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en lima metropolitana, ya que se pueden prevenir o intervenir en caso sea posible generalizar ciertos datos al contrastar con otras investigaciones.

Si existiera relación entre ambas variables, el hecho de que al cambiar factores externos a la persona, como el clima laboral, pueda disminuir la probabilidad de aparición del síndrome de burnout en trabajadores del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en lima metropolitana, significaría al menos para el área salud, un método que necesitaría menos inversión de tiempo y dinero para prevenir la aparición de este síndrome y se aportaría conocimiento para el área básica.

### **1.3.2. Formulación del problema.**

Al analizar que la situación de la variable denominada como clima laboral u organizacional puede influir en el rendimiento en las labores o productividad de los empleados, de forma contraria al síndrome de Burnout, nace la interrogante sobre si existe algún vínculo entre ambas variables. Desde la problemática descrita se expone el siguiente problema del presente estudio:

¿Existe relación entre la variable clima laboral y las escalas del síndrome de Burnout en un grupo de empleados del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en lima metropolitana?

### **1.4. Objetivos de la Investigación**

#### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar si existe relación entre las variables del clima laboral y las escalas del síndrome de burnout en un grupo de trabajadores del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en lima metropolitana.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

1: Identificar el nivel de la percepción del clima laboral en un grupo de trabajadores del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en lima metropolitana.

2: Identificar el nivel del síndrome de burnout presentado en un grupo de trabajadores del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en lima metropolitana.

3: Determinar si existe relación entre las variables del clima laboral y las escalas del síndrome de burnout en un grupo de trabajadores del área administrativa, de salud y técnica de una empresa en lima metropolitana

## **1.5. Hipótesis y variables**

### **1.5.1 Formulación de las hipótesis**

#### **Hipótesis general:**

**H<sub>i</sub>.** Existe relación entre el clima laboral y las escalas del síndrome de Burnout en un grupo de personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en lima metropolitana.

#### **Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la variable realización personal y las escalas del Síndrome de Burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en lima metropolitana.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación entre la variable involucramiento laboral y las escalas del Síndrome de Burnout en un grupo de personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en lima metropolitana.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación entre la variable supervisión y las escalas del Síndrome de Burnout en un grupo de personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en lima metropolitana.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación entre la variable comunicación y las escalas del Síndrome de Burnout en un grupo de personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en lima metropolitana.

**H<sub>5</sub>:** Existe relación entre la variable Condiciones Laborales y las escalas del Síndrome de Burnout en un grupo de personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en lima metropolitana.

Se espera que pueda existir una relación entre las variables mencionadas pudiendo desarrollarse mejores formas de diagnóstico de las variables implicadas en el desarrollo del síndrome de Burnout y a su vez, posteriormente puedan elaborarse métodos de intervención y evaluación que incluyen al Clima Organizacional como variable indispensable.

En la actualidad ciertamente hay una considerable cantidad de información relativa al Síndrome de Burnout, pero no vinculada a un tipo de actividad especialmente expuesto al estrés como lo es la población de personal tanto administrativo, de salud y técnicos.

## **1.5.2. Variables de investigación**

### **Variables sociodemográficas.**

- Género : Varones y mujeres
- Área Laboral : Salud, Técnica y administrativa

### **Variables a relacionar**

- Clima laboral y sus indicadores
  - Realización personal
  - Involucramiento laboral
  - Supervisión
  - Comunicación
  - Condiciones laborales
- Síndrome de Burnout y sus indicadores
  - Desgaste emocional
  - Cinismo
  - Eficacia profesional

## **1.5.4. Definición operacional de las variables**

**Clima Laboral, definida por las puntuaciones obtenidas en la Escala de Clima Laboral CL – SPC, que mide las variables de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.**

**Síndrome de Burnout, definida por las puntuaciones obtenidas en el Inventario de Burnout de Maslach General Survey, que mide las escalas de agotamiento emocional, indiferencia y eficacia profesional.**

## **CAPÍTULO II**

### **MÉTODO**

#### **2.1. Tipo y diseño de investigación.**

La presente investigación es de naturaleza cuantitativa y el diseño es de tipo No experimental o transaccional, descriptiva y correlacional, ya que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables y lo que se busca es apreciar y utilizar los

fenómenos en su ambiente natural para después trabajarlos. (Hernández, Fernández y Baptista (2014), es decir se describen las variables y seguidamente se relacionan para determinar el grado de relación entre las mismas.

## **2.2. Participantes.**

La población considerada para el trabajo de investigación estuvo conformada por trabajadores de un Hospital Nacional del Perú, que en total la población es de 320 empleados entre varones y mujeres (Profesionales, técnicos y administrativos).

La muestra estuvo conformada por 203 participantes, 112 de sexo masculino y 91 de sexo femenino, profesionales 74, administrativos 63 y técnicos 66 de un hospital nacional de la Ciudad de Lima.

### **Criterios de inclusión**

Los criterios de inclusión para la conformación de la muestra:

- Trabajadores del Hospital Nacional.
- Tener mayor de 5 años laborando en la Institución Hospitalaria.
- Estar en actividad.

### **Criterios de exclusión**

Los criterios de Exclusión que no fueron incluidos en la muestra

- Estar trabajando solo medio turno
- No haber tenido licencia mayor a un año en los últimos 5 años por salud entre otros aspectos.

## **2.3 Medición.**

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron:

### 2.3.1. Escala de Clima Laboral CL-SPC.

Fue elaborada por Sonia Palma Carrillo, cuyo objetivo es evaluar el nivel de clima laboral de trabajadores. Es tipo Likert.

El Clima laboral: El instrumento tiene 50 ítems de tipo Likert con alternativas que van desde 1(ninguna o nunca) al 5 (todo o siempre), El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 50 y 250. Los puntajes altos significan una "Clima Laboral Favorable" y los puntajes bajos una "Clima Laboral Desfavorable".

Los puntajes se asignan como sigue:

Ninguno o Nunca.	1 Punto
Poco.	2 Puntos
Regular o Algo.	3 Puntos
Mucho.	4 Puntos
Todo o Siempre.	5 Puntos

La distribución de los ítems, es la siguiente:

- Factor I: Realización Personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
- Factor II: Involucramiento Laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
- Factor III: Supervisión. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
- Factor IV: Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
- Factor V: Condiciones Laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

Tabla 1.

#### *Categorías Diagnósticas Escala CL – SPC*

CATEGORIAS DIAGNOSTICAS	FACTORES I AL V	PUNTAJE TOTAL
MUY FAVORABLE	42 – 50	210 - 250

<b>FAVORABLE</b>	34 – 41	170 - 209
<b>MEDIA</b>	26 – 33	130 - 169
<b>DESFAVORABLE</b>	18 – 25	90 - 129
<b>MUY DESFAVORABLE</b>	10 - 17	50 - 89

---

- Validez, Fue determinada a través del análisis factorial de componentes principales, este procedimiento se hizo mediante la información obtenida de entidades particulares y estatales de Lima. Los resultados del análisis de los componentes principales de la escala de clima CL-SPC, se estructuraron en 5 factores que explicaron el 41.858 de la varianza total. La validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems obtuvo una correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente.

-Fiabilidad, Para nuestro estudio para determinar el grado de confiabilidad del instrumento observando un Alfa de Crombach de 0.967 lo que sobrepasa de forma elevada el nivel requerido para que la prueba sea confiable.

### **2.3.2. Inventario de Burnout de Maslach General Survey.**

Mide respuestas relacionadas con el trabajo y está conformada por 16 ítems. Confiabilidad, en nuestra investigación fue necesario que el instrumento y los resultados fueron en la utilización del estadístico y la fórmula el alfa de Crombach es confiable ya que se obtuvo un puntaje de 0.76 lo que indica que el instrumento es confiable.

El síndrome de burnout está determinado por el nivel o grado de respuestas en los 16 ítems que cuenta el instrumento relacionados con el trabajo.

Los ítems contienen aspectos sentimentales, actitudes y de pensamientos, divididos en tres dimensiones:

1.- Agotamiento: Ítems 1, 2, 3, 4, 6

2.- Cinismo: Ítems 8, 9, 13, 14, 15

3.- Eficacia Profesional: ítems 5, 7, 10, 11, 12, 16

El formato organizado de acuerdo a la escala Likert con 7 opciones de respuestas, según la frecuencia que van desde cero a seis. Cabe resaltar que en la escala de Cinismo se obvia el ítem 13 ya que las correlaciones son muy bajas con su dimensión (Fernandez, Merino & Guimet, en prensa).

Tabla 2.

Confiabilidad criterial en el nivel de los puntos de corte.

*Confiabilidad criterial en el nivel de los puntos de corte*

	Agotamiento emocional (AE)		Eficacia Profesional (EP)		Cinismo (CIN)	
	Puntaje	K2	Puntaje	K2	Puntaje	K2
<b>PC Percentiles</b>						
5	1	0.939	19	0.955	0	0.857
25	4	0.898	27	0.822	0	0.857
33	5	0.880	29	0.777	1	0.820
50	7	0.848	31	0.781	2	0.781
66	10	0.855	33	0.829	5	0.770
75	12	0.889	34	0.856	6	0.807
95	15	0.934	36	0.901	12	0.949
<b>PC DE</b>						
-1DE	2 (12%)	0.928	24 (13%)	0.896	0 (16%)	0.857
+1DE	14 (84%)	0.921	36 (93)	0.901	8 (85%)	0.879

Desviación estándar. PC: puntos de corte. K2: coeficiente de Livingston.

## 2.4. Procedimiento.

Se realizó la recolección de datos en dos etapas, en primer lugar se llevó a cabo las coordinaciones con las autoridades de la Institución Nacional de Salud, programando las actividades de convocatoria libre, además se determinó el auditorio para la evaluación y los horarios. En un segundo momento se llevó a cabo la explicación de la evaluación previamente se brindó las indicaciones de la aceptación o no y la firma del documento “consentimiento informado”, así como la administración de los dos instrumentos.

## 2.5. Análisis de datos.

Para el tratamiento de la información se utilizó el estadístico (programa) SPSS versión 22, generando las tablas y figuras, así como la estadística descriptiva y correlacional.

# CAPÍTULO III

## RESULTADOS

### 3.1. Análisis de correlación entre las variables de investigación

**TABLA 3.**

*Relación entre el clima laboral y la escala eficacia profesional del síndrome de burnout.*

				EFICACIA PROFESIONAL			
				Baja	Media	Alta	Total
CLIMA LABO RAL	Desfavorable	f		10	8	2	20
		% Fila		50,0%	40,0%	10,0%	100,0%

	% Columna	11,8%	14,8%	3,3%	10,0%
	Res. Tip.	2,6	1,5	-4,1	
	f	34	10	18	62
Media	% Fila	54,8%	16,1%	29,0%	100,0%
	% Columna	40,0%	18,5%	29,5%	31,0%
	Res. Tip.	7,6	-6,7	-,9	
	f	33	31	33	97
Favorable	% Fila	34,0%	32,0%	34,0%	100,0%
	% Columna	38,8%	57,4%	54,1%	48,5%
	Res. Tip.	-8,2	4,8	3,4	
	f	8	5	8	21
Muy favorable	% Fila	38,1%	23,8%	38,1%	100,0%
	% Columna	9,4%	9,3%	13,1%	10,5%
	Res. Tip.	-,9	-,7	1,6	
	f	85	54	61	200
Total	% Fila	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%

$X^2 = 12,742$ ; g.l. = 6;  $p = 0,047$  // V de Cramer = 0, 178

En la Tabla 3., con el objetivo de determinar si existo o no relación entre el clima laboral y la escala eficacia profesional de la variable síndrome de burnout, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadro, así con  $X^2 = 12,742$ ; g.l. = 6;  $p = 0,047$ , queda demostrado que existe relación significativa entre ambas variables, siendo esta relación muy débil según V de Cramer= 0,178.

Según los residuos tipificados nos dicen que los trabajadores que tiene un clima laboral medio a desfavorable presentan una eficacia profesional baja, los que tienen un clima laboral favorable tienen una eficacia profesional media y los que poseen un clima laboral muy favorable presentan una eficacia laboral alta.

**TABLA 4.**

*Relación entre el Clima Laboral y la escala agotamiento emocional del síndrome de burnout.*

		AGOTAMIENTO EMOCIONAL				
		Baja	Media	Alta	Total	
CLIMA LABORAL	Desfavorable	f	11	0	9	20
		% Fila	55,0%	0,0%	45,0%	100,0%
		% Columna	10,3%	0,0%	15,5%	10,0%
		Res. Tip.	,3	-3,5	3,2	
	Media	f	28	15	19	62
		% Fila	45,2%	24,2%	30,6%	100,0%
		% Columna	26,2%	42,9%	32,8%	31,0%
		Res. Tip.	-5,2	4,2	1,0	

	f	55	19	23	97
Favorable	% Fila	56,7%	19,6%	23,7%	100,0%
	% Columna	51,4%	54,3%	39,7%	48,5%
	Res. Tip.	3,1	2,0	-5,1	
	f	13	1	7	21
Muy favorable	% Fila	61,9%	4,8%	33,3%	100,0%
	% Columna	12,1%	2,9%	12,1%	10,5%
	Res. Tip.	1,8	-2,7	,9	
	f	107	35	58	200
Total	% Fila	53,5%	17,5%	29,0%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	53,5%	17,5%	29,0%	100,0%

$X^2 = 11,448$ ; g.l. = 6;  $p = 0,075$

En la Tabla 4., con el propósito de demostrar si existe o no relación entre el clima laboral y el agotamiento emocional de la variable síndrome de burnout, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 11,448$ ; g.l. = 6;  $p = 0,075$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

#### **TABLA 5.**

*Relación entre el Clima Laboral y la escala cinismo del síndrome de Burnout.*

		CINISMO				
		Baja	Media	Alta	Total	
CLIMA LABORAL	Desfavorable	f	5	9	6	20
		% Fila	25,0%	45,0%	30,0%	100,0%
		% Columna	6,0%	11,3%	16,7%	10,0%
		Res. Tip.	-3,4	1,0	2,4	
	Media	f	24	25	13	62
		% Fila	38,7%	40,3%	21,0%	100,0%
		% Columna	28,6%	31,3%	36,1%	31,0%
		Res. Tip.	-2,0	,2	1,8	

	f	46	40	11	97
Favorable	% Fila	47,4%	41,2%	11,3%	100,0%
	% Columna	54,8%	50,0%	30,6%	48,5%
	Res. Tip.	5,3	1,2	-6,5	
	f	9	6	6	21
Muy favorable	% Fila	42,9%	28,6%	28,6%	100,0%
	% Columna	10,7%	7,5%	16,7%	10,5%
	Res. Tip.	,2	-2,4	2,2	
	f	84	80	36	200
Total	% Fila	42,0%	40,0%	18,0%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	42,0%	40,0%	18,0%	100,0%

$X^2 = 8,666$ ; g.l. = 6;  $p = 0,193$

En la Tabla 5., con la intención de indicar si existe o no relación entre el clima laboral y el cinismo de la variable síndrome de Burnout, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 8,666$ ; g.l. = 6;  $p = 0,193$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 6.**

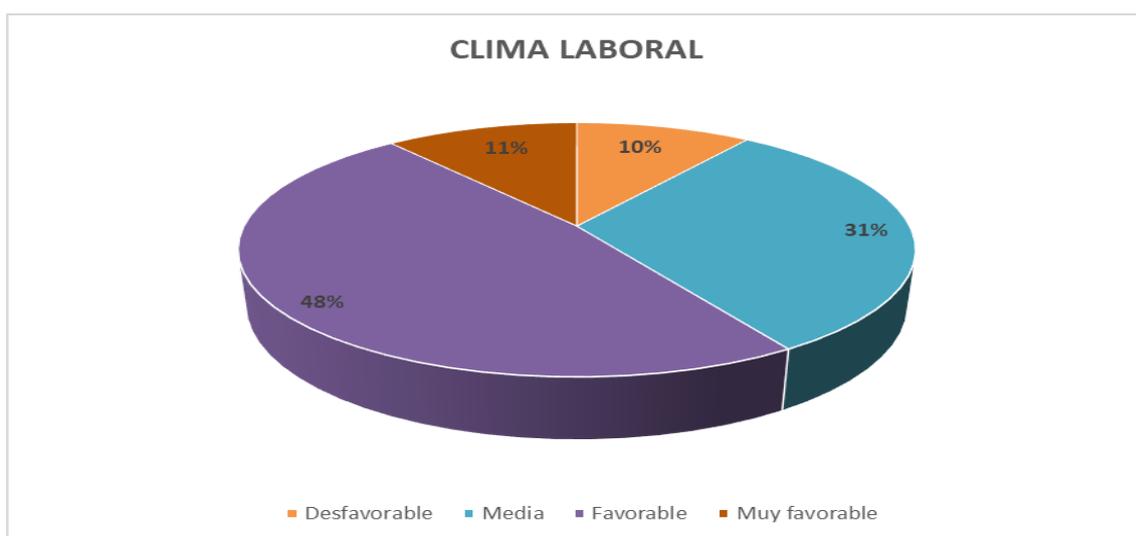
*Nivel de percepción del clima laboral*

		CLIMA LABORAL									
		Desfavorable		Media		Favorable		Muy favorable		Total	
		f	%	f	%	f	%	F	%		
GRUPO DE	Salud	14	7	52	26	56	28	19	9.5	141	
	Técnica	0	0	2	1	15	7.5	0	0	17	

Administrativo	6	3	8	4	26	13	2	1	42
Total	20	62	97	21	200				

M= 3,60; Me= 4; Mo= 4; D.S.= 0,809

En la Tabla 6., podemos observar que el 28% de los trabajadores del área de salud presentan un clima laboral favorable, el 26% un nivel medio, el 9.5% un nivel muy favorable y solo el 7% de los trabajadores del área de salud tienen un clima laboral desfavorable; por otro lado, el área técnica el 7.5% presenta un clima laboral favorable y el 1% un nivel medio, en lo que concierne al área administrativa el 13% de los trabajadores tienen un nivel favorable, el 4% un nivel medio, el 3% un nivel desfavorable y solo 1% tiene un nivel muy favorable en lo que se refiere a la percepción del clima laboral.



**Figura 1:** Nivel de percepción del clima laboral

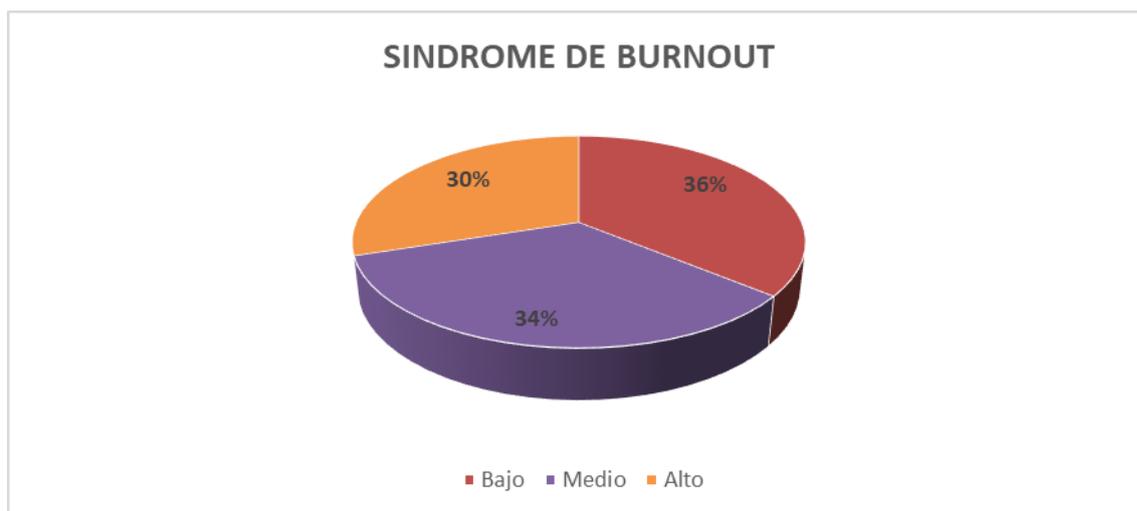
**TABLA 7.***Nivel del síndrome de Burnout.*

		SÍNDROME DE BURNOUT						
		Bajo		Medio		Alto		Total
		f	%	F	%	f	%	
GRUPO DE TRABAJADORES	Salud	52	26	44	22	45	22.5	141
	Técnica	6	3	6	3	5	2.5	17
	Administrativo	15	7.5	17	8.5	10	5	42
	Total	73		67		60		200

---

M= 1,94; Me= 2; Mo= 1; D.S.= 0,815

En la Tabla 7., se puede apreciar que el 26% de los trabajadores del área de salud presentan un nivel bajo de síndrome de Burnout, el 22.5% tienen un nivel alto y el 22% un nivel medio, por otro lado, el área técnica presenta el 3% un nivel bajo, el mismo porcentaje tienen un nivel medio y solo el 2.5% de los técnicos tienen un nivel alto y el área administrativa el 8.5% tiene un nivel medio, el 7.5 un nivel bajo y solo el 5% de los trabajadores administrativos tienen un nivel alto en el síndrome de Burnout.



**Figura 2:** Nivel del Síndrome de Burnout

**TABLA 8.**

*Relación entre el componente realización personal de la variable clima laboral y la escala eficacia profesional de la variable síndrome de Burnout*

			EFICACIA PROFESIONAL			
			Baja	Media	Alta	Total
REALIZACIÓN PERSONAL	Muy desfavorable	F	8	3	1	12
		% Fila	66,7%	25,0%	8,3%	100,0%
		% Columna	9,4%	5,6%	1,6%	6,0%
		Res. Tip.	2,9	-,2	-,2,7	
	Desfavorable	F	6	5	6	17
		% Fila	35,3%	29,4%	35,3%	100,0%
		% Columna	7,1%	9,3%	9,8%	8,5%
		Res. Tip.	-,1,2	,4	,8	
	Media	F	35	12	22	69

	% Fila	50,7%	17,4%	31,9%	100,0%
	% Columna	41,2%	22,2%	36,1%	34,5%
	Res. Tip.	5,7	-6,6	1,0	
	F	30	29	28	87
Favorable	% Fila	34,5%	33,3%	32,2%	100,0%
	% Columna	35,3%	53,7%	45,9%	43,5%
	Res. Tip.	-7,0	5,5	1,5	
	F	6	5	4	15
Muy favorable	% Fila	40,0%	33,3%	26,7%	100,0%
	% Columna	7,1%	9,3%	6,6%	7,5%
	Res. Tip.	-,4	1,0	-,6	
	F	85	54	61	200
Total	% Fila	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%

$X^2 = 10,480$ ; g.l. = 8;  $p = 0,233$

En la Tabla 8., con la intención de indicar si existe o no relación entre la realización personal y la eficacia profesional, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 10,480$ ; g.l. = 8;  $p = 0,233$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 9.**

*Relación entre el componente realización personal de la variable clima laboral y la escala agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout.*

		AGOTAMIENTO EMOCIONAL				Total
		Baja	Media	Alta		
		f	5	0	7	12
REALIZACIÓN PERSONAL	Muy desfavorable	% Fila	41,7%	0,0%	58,3%	100,0%
		% Columna	4,7%	0,0%	12,1%	6,0%
		Res. Tip.	2,5%	0,0%	3,5%	6,0%
		f	-1,4	-2,1	3,5	
REALIZACIÓN PERSONAL	Desfavorable	% Fila	8	2	7	17
		% Columna	47,1%	11,8%	41,2%	100,0%
		Res. Tip.	7,5%	5,7%	12,1%	8,5%

	f	-1,1	-1,0	2,1	
Media	% Fila	39	13	17	69
	% Columna	56,5%	18,8%	24,6%	100,0%
	Res. Tip.	36,4%	37,1%	29,3%	34,5%
	f	2,1	,9	-3,0	
Favorable	% Fila	45	19	23	87
	% Columna	51,7%	21,8%	26,4%	100,0%
	Res. Tip.	42,1%	54,3%	39,7%	43,5%
	f	-1,5	3,8	-2,2	
Muy favorable	% Fila	10	1	4	15
	% Columna	66,7%	6,7%	26,7%	100,0%
	Res. Tip.	9,3%	2,9%	6,9%	7,5%
	f	107	35	58	200
Total	% Fila	53,5%	17,5%	29,0%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	53,5%	17,5%	29,0%	100,0%

$X^2 = 10,641$ ; g.l. = 8;  $p = 0,233$

En la siguiente tabla, con el propósito de indicar si existe o no relación entre la realización personal y el agotamiento emocional, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 10,641$ ; g.l. = 8;  $p = 0,233$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 10.**

*Relación entre el componente realización personal de la variable clima laboral y la escala cinismo de la variable síndrome de Burnout.*

		CINISMO				
		Baja	Media	Alta	Total	
REALIZACIÓN PERSONAL	Muy desfavorable	f	2	5	5	12
		% Fila	16,7%	41,7%	41,7%	100,0%
		% Columna	2,4%	6,3%	13,9%	6,0%
		Res. Tip.	-3,0	,2	2,8	
Desfavorable		f	7	8	2	17
		% Fila	41,2%	47,1%	11,8%	100,0%
		% Columna	8,3%	10,0%	5,6%	8,5%

	Res. Tip.	-,1	1,2	-1,1	
	f	30	25	14	69
Media	% Fila	43,5%	36,2%	20,3%	100,0%
	% Columna	35,7%	31,3%	38,9%	34,5%
	Res. Tip.	1,0	-2,6	1,6	
	f	39	38	10	87
Favorable	% Fila	44,8%	43,7%	11,5%	100,0%
	% Columna	46,4%	47,5%	27,8%	43,5%
	Res. Tip.	2,5	3,2	-5,7	
	f	6	4	5	15
Muy favorable	% Fila	40,0%	26,7%	33,3%	100,0%
	% Columna	7,1%	5,0%	13,9%	7,5%
	Res. Tip.	-,3	-2,0	2,3	
	f	84	80	36	200
Total	% Fila	42,0%	40,0%	18,0%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	42,0%	40,0%	18,0%	100,0%

$X^2 = 11,785$ ; g.l. = 8;  $p = 0,161$

En la tabla 10., con el objetivo de indicar si existe o no relación entre la realización personal y el cinismo, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 11,785$ ; g.l. = 8;  $p = 0,161$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 11.**

*Relación entre el componente involucramiento laboral de la variable clima laboral y la escala eficacia profesional de la variable síndrome de Burnout.*

		EFICACIA PROFESIONAL				
		Baja	Media	Alta	Total	
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Desfavorable	f	6	3	1	10
		% Fila	60,0%	30,0%	10,0%	100,0%
		% Columna	7,1%	5,6%	1,6%	5,0%
	Media	Res. Tip.	1,8	,3	-2,1	
		f	15	12	16	43

	% Fila	34,9%	27,9%	37,2%	100,0%
	% Columna	17,6%	22,2%	26,2%	21,5%
	Res. Tip.	-3,3	,4	2,9	
	f	52	32	35	119
Favorable	% Fila	43,7%	26,9%	29,4%	100,0%
	% Columna	61,2%	59,3%	57,4%	59,5%
	Res. Tip.	1,4	-,1	-1,3	
	f	12	7	9	28
Muy favorable	% Fila	42,9%	25,0%	32,1%	100,0%
	% Columna	14,1%	13,0%	14,8%	14,0%
	Res. Tip.	,1	-,6	,5	
	f	85	54	61	200
Total	% Fila	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%

$X^2 = 3,352$ ; g.l. = 6;  $p = 0,741$

En la Tabla 11., con la intención de indicar si existe o no relación entre el involucramiento laboral y la eficacia profesional, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 3,352$ ; g.l. = 6;  $p = 0,741$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 12.**

*Relación entre el componente involucramiento laboral de la variable clima laboral y la escala agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout.*

		AGOTAMIENTO EMOCIONAL			
		Baja	Media	Alta	Total
INVOLUCRAMIENTO	f	5	0	5	10
	Desfavorable % Fila	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
	% Columna	4,7%	0,0%	8,6%	5,0%

	Res. Tip.	-,4	-1,8	2,1	
	f	19	9	15	43
Media	% Fila	44,2%	20,9%	34,9%	100,0%
	% Columna	17,8%	25,7%	25,9%	21,5%
	Res. Tip.	-4,0	1,5	2,5	
	f	64	24	31	119
Favorable	% Fila	53,8%	20,2%	26,1%	100,0%
	% Columna	59,8%	68,6%	53,4%	59,5%
	Res. Tip.	,3	3,2	-3,5	
	f	19	2	7	28
Muy favorable	% Fila	67,9%	7,1%	25,0%	100,0%
	% Columna	17,8%	5,7%	12,1%	14,0%
	Res. Tip.	4,0	-2,9	-1,1	
	f	107	35	58	200
Total	% Fila	53,5%	17,5%	29,0%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	53,5%	17,5%	29,0%	100,0%

$X^2 = 8,586$ ; g.l. = 6;  $p = 0,198$

En la Tabla 12., con el propósito de indicar si existe o no relación entre el involucramiento laboral y el agotamiento emocional, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 8,586$ ; g.l. = 6;  $p = 0,198$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 13.**

*Relación entre el componente involucramiento laboral de la variable clima laboral y la escala cinismos de la variable síndrome de Burnout.*

		CINISMO			
		Baja	Media	Alta	Total
INVOLUCRAMIENTO	f	2	4	4	10
	Desfavorable % Fila	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
	% Columna	2,4%	5,0%	11,1%	5,0%

	Res. Tip.	-2,2	,0	2,2	
	f	19	15	9	43
Media	% Fila	44,2%	34,9%	20,9%	100,0%
	% Columna	22,6%	18,8%	25,0%	21,5%
	Res. Tip.	,9	-2,2	1,3	
	f	47	53	19	119
Favorable	% Fila	39,5%	44,5%	16,0%	100,0%
	% Columna	56,0%	66,3%	52,8%	59,5%
	Res. Tip.	-3,0	5,4	-2,4	
	f	16	8	4	28
Muy favorable	% Fila	57,1%	28,6%	14,3%	100,0%
	% Columna	19,0%	10,0%	11,1%	14,0%
	Res. Tip.	4,2	-3,2	-1,0	
	f	84	80	36	200
Total	% Fila	42,0%	40,0%	18,0%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	42,0%	40,0%	18,0%	100,0%

$X^2 = 8,098$ ; g.l. = 6;  $p = 0,231$

En la Tabla 13., con el objetivo de indicar si existe o no relación entre el involucramiento laboral y el cinismo, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 8,098$ ; g.l. = 6;  $p = 0,231$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 14.**

*Relación entre el componente supervisión de la variable clima laboral y la escala eficacia profesional de la variable síndrome de Burnout.*

		EFICACIA PROFESIONAL				
		Baja	Media	Alta	Total	
SUPERVISIÓN	N	f	1	0	0	1
		% Fila	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% Columna	1,2%	0,0%	0,0%	0,5%
		Res. Tip.	,6	-,3	-,3	

	f	11	8	6	25
	% Fila	44,0%	32,0%	24,0%	100,0%
Desfavorable	% Columna	12,9%	14,8%	9,8%	12,5%
	Res. Tip.	,4	1,3	-1,6	
	f	31	16	18	65
	% Fila	47,7%	24,6%	27,7%	100,0%
Media	% Columna	36,5%	29,6%	29,5%	32,5%
	Res. Tip.	3,4	-1,6	-1,8	
	f	34	24	27	85
	% Fila	40,0%	28,2%	31,8%	100,0%
Favorable	% Columna	40,0%	44,4%	44,3%	42,5%
	Res. Tip.	-2,1	1,1	1,1	
	f	8	6	10	24
	% Fila	33,3%	25,0%	41,7%	100,0%
Muy favorable	% Columna	9,4%	11,1%	16,4%	12,0%
	Res. Tip.	-2,2	-,5	2,7	
	f	85	54	61	200
	% Fila	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%
Total	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%

$X^2 = 4,370$ ; g.l. = 8;  $p = 0,822$

En la Tabla 14., con la intención de indicar si existe o no relación entre la supervisión y la eficacia profesional, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 4,370$ ; g.l. = 8;  $p = 0,822$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 15.**

*Relación entre el componente supervisión de la variable clima laboral y la escala agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout.*

		AGOTAMIENTO EMOCIONAL				
		Baja	Media	Alta	Total	
SUPERVISIÓN	N	f	0	0	1	1
		% Fila	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% Columna	0,0%	0,0%	1,7%	0,5%
		Res. Tip.	-,5	-,2	,7	

	f	12	1	12	25
Desfavorable	% Fila	48,0%	4,0%	48,0%	100,0%
	% Columna	11,2%	2,9%	20,7%	12,5%
	Res. Tip.	-1,4	-3,4	4,8	
	f	32	16	17	65
Media	% Fila	49,2%	24,6%	26,2%	100,0%
	% Columna	29,9%	45,7%	29,3%	32,5%
	Res. Tip.	-2,8	4,6	-1,9	
	f	47	15	23	85
Favorable	% Fila	55,3%	17,6%	27,1%	100,0%
	% Columna	43,9%	42,9%	39,7%	42,5%
	Res. Tip.	1,5	,1	-1,6	
	f	16	3	5	24
Muy favorable	% Fila	66,7%	12,5%	20,8%	100,0%
	% Columna	15,0%	8,6%	8,6%	12,0%
	Res. Tip.	3,2	-1,2	-2,0	
	f	107	35	58	200
Total	% Fila	53,5%	17,5%	29,0%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	53,5%	17,5%	29,0%	100,0%

$X^2 = 12,424$ ; g.l. = 8;  $p = 0,133$

En la Tabla 15., con el propósito de indicar si existe o no relación entre la supervisión y el agotamiento emocional, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 12,424$ ; g.l. = 8;  $p = 0,133$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 16.**

*Relación entre el componente supervisión de la variable clima laboral y la escala cinismo de la variable síndrome de Burnout.*

		CINISMO				
		Baja	Media	Alta	Total	
SUPERVISIÓN	Muy desfavorable	f	0	1	0	1
		% Fila	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% Columna	0,0%	1,3%	0,0%	0,5%
		Res. Tip.	-,4	,6	-,2	

	f	6	11	8	25
Desfavorable	% Fila	24,0%	44,0%	32,0%	100,0%
	% Columna	7,1%	13,8%	22,2%	12,5%
	Res. Tip.	-4,5	1,0	3,5	
	f	25	26	14	65
Media	% Fila	38,5%	40,0%	21,5%	100,0%
	% Columna	29,8%	32,5%	38,9%	32,5%
	Res. Tip.	-2,3	,0	2,3	
	f	40	37	8	85
Favorable	% Fila	47,1%	43,5%	9,4%	100,0%
	% Columna	47,6%	46,3%	22,2%	42,5%
	Res. Tip.	4,3	3,0	-7,3	
	f	13	5	6	24
Muy favorable	% Fila	54,2%	20,8%	25,0%	100,0%
	% Columna	15,5%	6,3%	16,7%	12,0%
	Res. Tip.	2,9	-4,6	1,7	
	f	84	80	36	200
Total	% Fila	42,0%	40,0%	18,0%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	42,0%	40,0%	18,0%	100,0%

$X^2 = 14,866$ ; g.l. = 8;  $p = 0,062$

En la Tabla 16., con el objetivo de indicar si existe o no relación entre la supervisión y el cinismo, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 14,866$ ; g.l. = 8;  $p = 0,062$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 17.**

*Relación entre el componente comunicación de la variable clima laboral y la escala eficacia profesional de la variable síndrome de Burnout.*

		EFICACIA PROFESIONAL				
		Baja	Media	Alta	Total	
COMUNICACIÓN	Muy desfavorable	f	1	1	0	2
		% Fila	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%
		% Columna	1,2%	1,9%	0,0%	1,0%

Desfavorable	Res. Tip.	,2	,5	-,6	
	f	14	9	5	28
	% Fila	50,0%	32,1%	17,9%	100,0%
	% Columna	16,5%	16,7%	8,2%	14,0%
Media	Res. Tip.	2,1	1,4	-3,5	
	f	32	20	27	79
	% Fila	40,5%	25,3%	34,2%	100,0%
	% Columna	37,6%	37,0%	44,3%	39,5%
Favorable	Res. Tip.	-1,6	-1,3	2,9	
	f	34	18	25	77
	% Fila	44,2%	23,4%	32,5%	100,0%
	% Columna	40,0%	33,3%	41,0%	38,5%
Muy favorable	Res. Tip.	1,3	-2,8	1,5	
	f	4	6	4	14
	% Fila	28,6%	42,9%	28,6%	100,0%
	% Columna	4,7%	11,1%	6,6%	7,0%
Total	Res. Tip.	-2,0	2,2	-,3	
	f	85	54	61	200
	% Fila	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%

$X^2 = 6,129$ ; g.l. = 8;  $p = 0,633$

En la Tabla 17., con la intención de indicar si existe o no relación entre la comunicación y la eficacia profesional, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 6,129$ ; g.l. = 8;  $p = 0,633$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 18.**

*Relación entre el componente comunicación de la variable clima laboral y la escala agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout.*

		AGOTAMIENTO EMOCIONAL				
		Baja	Media	Alta	Total	
COMUNICACIÓN	Muy desfavorable	f	2	0	0	2
		% Fila	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% Columna	1,9%	0,0%	0,0%	1,0%

Desfavorable	Res. Tip.	,9	-,4	-,6	
	f	14	1	13	28
	% Fila	50,0%	3,6%	46,4%	100,0%
	% Columna	13,1%	2,9%	22,4%	14,0%
Media	Res. Tip.	-1,0	-3,9	4,9	
	f	39	17	23	79
	% Fila	49,4%	21,5%	29,1%	100,0%
	% Columna	36,4%	48,6%	39,7%	39,5%
Favorable	Res. Tip.	-3,3	3,2	,1	
	f	44	16	17	77
	% Fila	57,1%	20,8%	22,1%	100,0%
	% Columna	41,1%	45,7%	29,3%	38,5%
Muy favorable	Res. Tip.	2,8	2,5	-5,3	
	f	8	1	5	14
	% Fila	57,1%	7,1%	35,7%	100,0%
	% Columna	7,5%	2,9%	8,6%	7,0%
Total	Res. Tip.	,5	-1,5	,9	
	f	107	35	58	200
	% Fila	53,5%	17,5%	29,0%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	53,5%	17,5%	29,0%	100,0%

$X^2 = 11,868$ ; g.l. = 8;  $p = 0,157$

En la Tabla 18, con el propósito de indicar si existe o no relación entre la comunicación y el agotamiento emocional, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 11,868$ ; g.l. = 8;  $p = 0,157$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 19.**

*Relación entre el componente comunicación de la variable clima laboral y la escala cinismo de la variable síndrome de Burnout.*

		CINISMO				
		Baja	Media	Alta	Total	
COMUNICACION	Muy desfavorable	f	1	1	0	2
	% Fila		50,0%	50,0%	0,0%	100,0%

	% Columna	1,2%	1,3%	0,0%	1,0%
	Res. Tip.	,2	,2	-,4	
	f	7	13	8	28
Desfavorable	% Fila	25,0%	46,4%	28,6%	100,0%
	% Columna	8,3%	16,3%	22,2%	14,0%
	Res. Tip.	-4,8	1,8	3,0	
Media	f	34	31	14	79
	% Fila	43,0%	39,2%	17,7%	100,0%
	% Columna	40,5%	38,8%	38,9%	39,5%
Favorable	Res. Tip.	,8	-,6	-,2	
	f	36	30	11	77
	% Fila	46,8%	39,0%	14,3%	100,0%
Muy favorable	% Columna	42,9%	37,5%	30,6%	38,5%
	Res. Tip.	3,7	-,8	-2,9	
	f	6	5	3	14
Total	% Fila	42,9%	35,7%	21,4%	100,0%
	% Columna	7,1%	6,3%	8,3%	7,0%
	Res. Tip.	,1	-,6	,5	
	f	84	80	36	200
	% Fila	42,0%	40,0%	18,0%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Total		42,0%	40,0%	18,0%	100,0%

$X^2 = 5,613$ ; g.l. = 8;  $p = 0,690$

En la Tabla 19., con el objetivo de indicar si existe o no relación entre la comunicación y el cinismo, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 5,613$ ; g.l. = 8;  $p = 0,690$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 20.**

*Relación entre el componente condiciones laborales de la variable clima laboral y la escala eficacia profesional de la variable síndrome de Burnout.*

		EFICACIA PROFESIONAL			
		Baja	Media	Alta	Total
○ ○	Desfavorable f	6	5	2	13

	% Fila	46,2%	38,5%	15,4%	100,0%
	% Columna	7,1%	9,3%	3,3%	6,5%
	Res. Tip.	,5	1,5	-2,0	
	f	32	11	14	57
Media	% Fila	56,1%	19,3%	24,6%	100,0%
	% Columna	37,6%	20,4%	23,0%	28,5%
	Res. Tip.	7,8	-4,4	-3,4	
	f	34	31	31	96
Favorable	% Fila	35,4%	32,3%	32,3%	100,0%
	% Columna	40,0%	57,4%	50,8%	48,0%
	Res. Tip.	-6,8	5,1	1,7	
	f	13	7	14	34
Muy favorable	% Fila	38,2%	20,6%	41,2%	100,0%
	% Columna	15,3%	13,0%	23,0%	17,0%
	Res. Tip.	-1,5	-2,2	3,6	
	f	85	54	61	200
Total	% Fila	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Total	42,5%	27,0%	30,5%	100,0%

$X^2 = 10,218$ ; g.l. = 6;  $p = 0,116$

En la Tabla 20., con la intención de indicar si existe o no relación entre las condiciones laborales y la eficacia profesional, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 10,218$ ; g.l. = 6;  $p = 0,116$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 21.**

*Relación entre el componente condiciones laborales de la variable clima laboral y la escala agotamiento emocional de la variable síndrome de Burnout.*

AGOTAMIENTO EMOCIONAL				
	Baja	Media	Alta	Total

CONDICIONES LABORALES	Desfavorable	f	7	0	6	13
		% Fila	53,8%	0,0%	46,2%	100,0%
		% Columna	6,5%	0,0%	10,3%	6,5%
	Res. Tip.	,0	-2,3	2,2		
	Media	f	26	15	16	57
		% Fila	45,6%	26,3%	28,1%	100,0%
		% Columna	24,3%	42,9%	27,6%	28,5%
	Res. Tip.	-4,5	5,0	-,5		
	Favorable	f	50	16	30	96
		% Fila	52,1%	16,7%	31,3%	100,0%
		% Columna	46,7%	45,7%	51,7%	48,0%
	Res. Tip.	-1,4	-,8	2,2		
	Muy favorable	f	24	4	6	34
		% Fila	70,6%	11,8%	17,6%	100,0%
		% Columna	22,4%	11,4%	10,3%	17,0%
	Res. Tip.	5,8	-2,0	-3,9		
Total	f	107	35	58	200	
	% Fila	53,5%	17,5%	29,0%	100,0%	
	% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
Total		53,5%	17,5%	29,0%	100,0%	

$X^2 = 11,053$ ; g.l. = 6;  $p = 0,087$

En la Tabla 21., con el propósito de indicar si existe o no relación entre las condiciones laborales y el agotamiento emocional, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 11,053$ ; g.l. = 6;  $p = 0,087$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

**TABLA 22.**

*Relación entre el componente condiciones laborales de la variable clima laboral y la escala cinismo de la variable síndrome de Burnout.*

	CINISMO			Total
	Baja	Media	Alta	

CONDICIONES LABORALES	Desfavorable	f	3	6	4	13
		% Fila	23,1%	46,2%	30,8%	100,0%
		% Columna	3,6%	7,5%	11,1%	6,5%
		Res. Tip.	-2,5	,8	1,7	
	Media	f	22	23	12	57
		% Fila	38,6%	40,4%	21,1%	100,0%
		% Columna	26,2%	28,7%	33,3%	28,5%
		Res. Tip.	-1,9	,2	1,7	
	Favorable	f	42	40	14	96
		% Fila	43,8%	41,7%	14,6%	100,0%
		% Columna	50,0%	50,0%	38,9%	48,0%
		Res. Tip.	1,7	1,6	-3,3	
	Muy favorable	f	17	11	6	34
		% Fila	50,0%	32,4%	17,6%	100,0%
		% Columna	20,2%	13,8%	16,7%	17,0%
		Res. Tip.	2,7	-2,6	-,1	
	Total	f	84	80	36	200
		% Fila	42,0%	40,0%	18,0%	100,0%
		% Columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Total		42,0%	40,0%	18,0%	100,0%	

$X^2 = 4,640$ ; g.l. = 6;  $p = 0,591$

En la Tabla 22., con el objetivo de indicar si existe o no relación entre las condiciones laborales y el cinismo, los datos fueron sometidos al estadístico Chi cuadrado, así con  $X^2 = 4,640$ ; g.l. = 6;  $p = 0,591$ , queda demostrado que no existe relación entre ambas variables.

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

El objetivo general del presente estudio, fue conocer la relación entre las variables del Clima Organizacional y las escalas del Síndrome de Burnout en una muestra de profesionales del área de la salud, que incluye tanto quienes prestan servicios de salud, como quienes son del área administrativa. Al respecto, se ha encontrado una relación entre las variables estudiadas, sin embargo, esta es muy débil, pudiéndose encontrar antecedentes en otros estudios, como el de Carranza (2017), quien trabajo con una población de profesionales y trabajadores sin estudios universitarios o técnicos del sector salud, en Trujillo, encontrando resultados similares a los expuestos en este estudio. Otro es el caso de la investigación de Castillo y Lipa (2016, citados en Carranza, 2017), quienes tampoco pudieron encontrar relación entre las variables Clima Laboral y Síndrome de Burnout, con una población de profesionales de enfermería.

Un caso diferente, es el de Solís et al. (2015), quienes también efectuaron una investigación de la relación entre las variables citadas en una población de enfermeras, encontrando una relación baja. Al respecto, estos autores se diferencian de los estudios anteriormente citados en que ellos plantean que a pesar de no haber una relación consignada como significativa a nivel estadístico entre ambas variables, indicadores como el hecho de que el Clima Organizacional se presenta como medianamente favorable en presencia de una ausencia del Síndrome de Burnout, debe de ser considerado a favor de que si hay vinculación entre ambas variables, así esta no se demuestre estadísticamente. En ese mismo sentido, es decir, en la dirección de buscar un vínculo entre ambas variables, los autores citan una investigación hecha en el extranjero en donde sí se pudo observar un vínculo entre las dos variables, como es el caso de Sá, Martins-Silva & Funchal (2014, citados en

Solís et al. 2015). Respecto al cual se puede decir, que apoya la presencia de lo planteado por los autores Della Valle, et al. (2006, citados en Moreno y Hidalgo, 2010), quienes han mencionado, que un adecuado Clima laboral, podría ser planteado un elemento que proteja o prevenga de la aparición del Síndrome de Burnout. Es decir, plantear al Clima laboral como variable que predisponga a que se evite o aparezca en menor proporción el síndrome de Burnout.

En esa misma línea, un autor que apoya también la hipótesis de que hay una correlación entre las variables ya citadas, es el estudio efectuado por Pacheco (2016), quien desarrollo una investigación con una población de enfermeras en Lima Metropolitana, de donde obtuvo un resultado favorable a esta posición. Llegado a este punto, se debe hacer mención que la posible existencia de resultados contradictorios entre unos estudios a favor y otros en contra de la relación entre ambas variables, puede hacer complejo tomar una postura concluyente sobre este particular. Esto debido a que las diferencias metodológicas usadas entre cada investigación, no son compartidas en forma estructura, tanto a nivel de elementos como la población o instrumento escogido. Como se sabe, al día de hoy, incluso entre instrumentos que sea de un mismo autor, hay perspectivas o criterios considerados a la hora de analizar y ver como es una variable.

Tal es el caso de Maslach & Jackson (1996), que vincularon el Síndrome de Burnout en un inicio con una población de servicios sean de tipo social, sanitario o educativo, es decir, principalmente profesionales que ejerzan algún tipo de relación directa con otros. Sin embargo, en una posterior versión, la variable pudo generalizarse a una población que no necesariamente tuviese una labor de tipo

asistencial (Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carbajal & Escobar, 2001). Efectuando, de esta manera un cambio en el concepto que se tenía del Síndrome de Burnout, desde uno relativamente más específico a uno más general, con la aparición del Maslach Inventory Burnout General Survey (MBI-GS), que ha sido en nuestro país estudiado satisfactoriamente (Fernández, Merino & Guimet, 2015)

Al respecto, el hecho de que la hipótesis general del presente estudio haya encontrado una relación débil entre ambas variables y esto sido observado en otros estudios a nivel nacional, puestos como antecedentes no permite plantear en forma concluyente que ambas variables están desligadas, debido a que como que como ya se ha hecho mención, hay resultados que si plantean su correlación (Solis et al. 2015). Además de que la población existente en la investigación tiene o desempeña tareas diferentes, desde quienes tienen una mayor interacción interpersonal, como es el caso del personal de salud, sean técnicos o profesionales, a aquellos que son administrativos, cuya labor es diferente. Por lo que pueden haber diferentes niveles de afectación o incidencia en el Síndrome de Burnout, tal y como se muestra en el Gráfico N°2, que más adelante se procederá a discutir.

En relación a la variable Clima Organizacional y su presencia en la muestra estudiada, puede decirse, partiendo de la información proporcionada por la Figura1., que hay un total del 48% de la muestra, quienes perciben en forma favorable su clima laboral y un 31% quienes tienen una percepción promedio o normal. Lo cual indica, en resumen, que estamos frente a una muestra con índices entre normales y bien percibidos en relación al Clima Organizacional, lo cual debería de alguna manera

desencadenar en un síndrome de Burnout bajo, si la hipótesis general del trabajo fuese cierta.

Lo cierto es que teniendo en consideración lo observado en la Figura 1. y Figura 2., que ya han sido descritos, y tomando como referencia la definición de Vite (2007) en relación a lo que puede describirse respecto a la variable Clima Organizacional, definida como la calidad del entorno social percibido en relación a la organización y las funciones desempeñadas. Se observa que hay condiciones, situaciones y una dinámica que trae por consecuencia dentro de la muestra la facilitación del desempeño, desarrollo y crecimiento, tanto personal como institucional, si además agregamos lo mencionado por Rivas (2009), pero que al menos en la muestra estudiada, no genera una incidencia en la disminución lo que puede definirse como Síndrome de Burnout. Variable que entre las diferentes definiciones, puede ser calificada como una respuesta frente a frecuentes cargas de estrés, provenientes tanto del entorno social, organizacional o incluso de origen interno del propio sujeto (Gil-Monte y Peiró, 1997)

Cierto es, sin embargo, que llegado a analizar el Gráfico N°2, respecto a la presencia del síndrome de Burnout, puede observarse que hay un 30% tenía la presencia en forma alta dentro de la muestra y un 34% en forma moderada, pudiendo haber entonces presencia cuando menos considerable, es decir alta, o moderada de esta variable en un total del 64% de la muestra, es decir, más de la mitad tiene de una u otra forma el Síndrome de Burnout, vistos los resultados del instrumento utilizado.

Podemos entonces encontrar indicadores, de que quizás estos datos, puedan deberse a la presencia de labores puestas a ser analizadas de forma individual diferentes, como ya mencionamos anteriormente, puesto que estamos haciendo referencia a labores ejercidas por un personal que brinda efectivamente un servicio de salud, pero que depende del ejercicio de componentes interpersonales, ya que debe interactuar con pacientes con dolencias o necesidades diferentes que las que hace una persona de tipo administrativo, que muchas veces, tiene más una interacción con un aspecto interno de la organización, sea con otros trabajadores o si se da el caso de interacción con los pacientes de una forma no tan demandante como la de un profesional que debe atender molestias, no solo físicas, sino incluso subjetivas, como el caso de un enfermero o un médico.

Dicho lo cual, puede entonces extraerse de lo anteriormente expuesto, en que los niveles de la variable Síndrome de Burnout, son diversos en la muestra, debido a la función ejercida y que la variable Clima Organizacional, a pesar de estar presente en más de la mitad de la muestra en una proporción favorable o adecuada, no impide que se detecten indicadores de una reacción frente al estrés sea laboral, social o interno en los trabajadores, que como dijimos es una manera de hacer referencia al Síndrome de Burnout (Gil-Monte y Peiró, 1997).

A continuación, se procederá a discutir los objetivos específicos, que buscaban vincular las dimensiones de la variable Clima Organizacional propuestas por Palma (1999, citado en Castillo, 2014), las cuales son, autorrealización (o realización personal), involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, y su relación con los componentes o dimensiones de la variable, Síndrome

de Burnout. Si bien es cierto, en relación a la variable Clima Organizacional, hay autores que plantean el no haber un consenso, sobre cuales deben de ser sus dimensiones (Reinoso & Araneda, 2007, citados en Castillo, 2014), lo cierto es que es una variable fundamental en la comprensión del funcionamiento y rendimiento de los trabajadores, en el contexto laboral (Castillo, 2014).

En relación a la vinculación entre la dimensión del Clima Organizacional, denominada Realización Personal y las escalas del Síndrome de Burnout. Hay que señalar que según lo indicado por Palma (1999, citado en Castillo, 2014), que esta dimensión es denominada como también Autorrealización en otras versiones y que esta se refiere a como el sujeto percibe que su entorno pueda o no favorecer su desarrollo tanto a nivel laboral como personal, es decir mirando hacia el futuro. Por lo tanto, este objetivo, parte de la hipótesis de que una limitación o baja estima sobre el ambiente laboral y como esto puede ayudar al desarrollo tanto laboral como personal, puede generar un aumento en algún componente dentro de la escala del Síndrome de Burnout. Della Valle, et al. (2006, citado en Moreno y Hidalgo, 2010), plantean como ya se mencionó anteriormente, que un Clima Laboral, puede ser considerado como un factor protector o de prevención frente al Síndrome de Burnout. Sin embargo, como ya se explicó en los Gráficos N°1 y Grafico N°2, ya se observó que los resultados son distintos. Lo cual puede sugerir, haciendo mención específicamente de esta dimensión que si bien es cierto, un ambiente puede ofrecer o mostrarse como propicio para el desarrollo profesional y personal de un trabajador a futuro, esto no necesariamente deba significar una reducción de los elementos vinculados al síndrome de Burnout, debido a la ausencia de relación entre las dimensión Realización Personal y las escalas del Síndrome de Burnout. Esto puede darse, debido a que un ambiente, puede ofrecer elementos para poderse desarrollar a nivel

laboral y profesional, pero ejercer algún tipo de presión laboral, interpersonal o que el propio sujeto genere sobre sí mismo.

En otro objetivo específico, se busca hallar la asociación entre la dimensión del Clima Organizacional, Involucramiento laboral y las escalas del Síndrome de Burnout. Esta dimensión definida también por Palma (1999, citado en Castillo, 2014), como aquel componente que hace mención a como el sujeto es capaz de reconocer o saber cuáles son los valores, consignas y genera un compromiso con la organización. Puede sugerir, que al no haber una relación con el síndrome de Burnout, un trabajador pueda percibir que comprende o entiende aquello que es importante para una empresa, sin embargo, esto no detener el hecho de que el trabajador, genere como resultado de su interacción con su entorno, el percibir como amenazas a sus recursos capacidades o su propio bienestar a factores externos vinculados con el trabajo (Lazarus & Folkman, 1986). Es decir, saber que es importante para la organización, en términos de los elementos internos ya expuestos para la organización, no es un factor que evite, disminuya o incluso aumente el Síndrome de Burnout, al menos en esta muestra.

Otro objetivo específico que tampoco pudo obtener una correlación fue aquella que tenía por meta relacionar la dimensión del Clima Organizacional, Supervisión y la escala del Síndrome de Burnout. Al respecto, nuevamente (Lazarus & Folkman, 1986), ofrece una definición, respecto a la cual se entiende que el componente Supervisión Palma (1999, citado en Castillo, 2014) la define como aquellos puntos de vista sobre el papel que cumple y como funciona quienes se desempeñan como superiores, tanto a la hora de apoyar, vigilar u orientar en el desarrollo de tareas. El

no haber podido encontrar relación significa, podría indicar, que la percepción sobre el desempeño de quienes cumplen el papel de superior o un nivel jerárquico, no tiene por qué significar una afectación directa que desencadene en la aparición del síndrome de Burnout. Esto puede sugerir, el hecho de que a pesar de que pueda haber diferencias con el papel que cumplen o la manera de desenvolverse de los elementos jerárquicamente superiores o directivos en una relación profesional o entre técnicos, esto no necesariamente afecta lo suficiente como para rebasar las capacidades de adaptación, a nivel personal, social u organizacional.

En relación a la siguiente hipótesis específica, sobre la relación entre la dimensión del Clima Organizacional, Comunicación y la escala del Síndrome de Burnout, tampoco pudo encontrarse una relación significativa a nivel estadístico. Esta dimensión o componente para Palma (1999, citado en Castillo, 2014), está vinculado al nivel de coherencia o cuan efectiva, precisa o coherente puede ser la información respecto a aspectos interno (funcionamiento), dentro de la organización. El no haber podido encontrar relaciones de una ausencia o presencia de este componente y como afecta directamente a la presencia o ausencia del Síndrome de Burnout. Puede estar dando cuenta de que la presencia de una comunicación que permita dar a conocer aspectos internos de una organización en forma efectiva no implica o no está asociado con los niveles del síndrome de Burnout.

Respecto al último objetivo específico, no pudo encontrarse relación entre el contexto laborales como componente del Clima Organizacional y los componentes del síndrome de Burnout, lo cual puede sugerir, que a pesar de lo mencionado por Palma (2009), que lo valora como un elemento importante a la hora de analizar las dificultades o problemas de cualquier organización, podría estar dándose el caso de

que a pesar de que la compañía provea o brinde los factores materiales o psicosociales para el desempeño de una tarea dentro de la organización esto no afecte a la disminución o presencia de la variable del síndrome de Burnout.

Antes de pasar a evaluar, los otros aspectos observados, se debe mencionar, que, si bien es cierto, uno de los argumentos expuestos en este estudio, es que hay una variación entre la labor desempeñada entre los profesionales y que esto probablemente impide que haya una relación más apropiada entre las variables a relacionar. Sucede a su vez, que a nivel de los componentes implícitos en los objetivos específicos, puede que estos den cuenta de forma individual para se genere una incidencia lo suficientemente importante a nivel estadístico. Es decir, que cada componente de forma individual no genere en forma individual la aparición de la variable Síndrome de Burnout, sin embargo, en conjunto, si puede desencadenar en su incidencia, entendiéndose que si no es una relación fuerte, puede esto deberse a que la muestra no desempeña a nivel laboral una tarea uniforme o igual.

Finalmente, en referencia a otros resultados obtenidos, puede observarse lo correspondiente a la relación significativa entre la dimensión del Síndrome de Burnout, Eficacia profesional (antes Realización Personal) y la variable de Clima Organizacional. Sobre este particular, se encontró que un clima laboral entre medio y desfavorable, implica un nivel de eficacia profesional bajo, mientras que un clima laboral favorable, un nivel de eficacia profesional medio y un clima laboral muy favorable, una eficacia profesional alta. Este resultado corrobora lo encontrado por Carranza (2016), quien encontró una fuerte y muy fuerte relación, tanto en sujetos con un contrato fijo como temporal. Resultado similar, pudo observarse también en

Dávila & Romero (2010), quienes confirman lo mencionado, respecto a lo cual sugieren que ante una mayor disposición a evaluarse de forma negativa, puede que haya a su vez, una peor concepción de cómo se percibe el Clima Laboral. En esa misma línea, Martínez -López & López-Solache (2005), en un estudio con una población de la profesión de enfermería, obtuvo como resultados datos que corroboran una vez más la relación entre esta dimensión y la variable citada.

En relación a lo mencionado, Maslach (1981, citado por Casa, Rincón & Vila, 2012), sugieren que una baja Realización Personal, puede estar vinculado a una baja estima individual, y además de la presencia de un pensamiento vinculado a la existencia de haber algún tipo de fracaso existente, evitando o sustrayendo al sujeto de poder mostrar su capacidad o talento. Esta auto limitación sugiere que un sujeto con una baja realización personal se vea incapaz de colaborar en todo su potencial, lo cual puede tener consecuencias relacionadas a un bajo rendimiento laboral que puede ser valorado negativamente por su entorno, pero también, lo que denomina Palma (2004), como posibilidades de realización personal, es decir un aspecto más individual. Respecto a esto se entiende que una percepción de falta de involucramiento o implicación en la tarea, sea efectivamente mal visto y acabe por disminuir el Clima Laboral.

## **CONCLUSIONES**

1. En relación al objetivo general del presente estudio, se pudo encontrar que existe una relación entre las variables de la investigación descritas como Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en una muestra de profesionales del

área de la salud, sin embargo, esta asociación es de tipo débil, al no obtener una correlación estadística más significativa. Lo cual quiere decir que si bien es cierto puede haber una relación que apoye al estudio, esta no es del todo concluyente.

2. La existencia de algunos resultados contradictorios en relación a si hay o no una correlación entre las citadas variables se ha podido sustentar en las diferencias metodológicas, sea por la elección del tipo de muestra, entendiéndose que incluso dentro del sector de salud hay profesiones más o menos expuestas a condiciones que expongan a quienes la practiquen a mayor estrés, además de que los instrumentos usados pueden diferir entre una investigación y otra, siendo incluso el caso de que un mismo autor puede haber generado modificaciones a sus instrumentos, haciendo especialmente difícil concluir desde el presente estudio o desde algún otro en relación al tema de discusión.
3. En relación a las características de la muestra un 48% y un 31% mostraron entre un clima laboral favorable y normal, sin embargo, esto no ha impedido que haya indicadores de estrés, sugiriendo la idea de que no es solo un buen clima laboral la condición para evitar el estrés sino el concurso de otros factores.
4. Respecto a los objetivos específicos, la dimensión Realización Personal y la variable Síndrome de Burnout no muestra una correlación, pudiendo sugerirse que si bien es cierto un ambiente puede ofrecer o mostrarse adecuado para el desarrollo profesional, no necesariamente significa una reducción de los elementos vinculados al Síndrome de Burnout. En el caso de la dimensión Involucramiento laboral y las escalas del Síndrome de Burnout no muestran

una relación, pudiendo sugerir ello que al no haber una relación con el síndrome de Burnout, un trabajador pueda percibir que comprende o entiende aquello que es importante para una empresa. Respecto a Supervisión y la escala del Síndrome de Burnout y su relación, al no mostrar un vínculo, se sugiere que la percepción sobre el desempeño de quienes cumplen el papel de superior o un nivel jerárquico, no tiene por qué significar una afectación directa que desencadene en la aparición del síndrome de Burnout. Mientras que en el caso de la dimensión Comunicación y la escala del Síndrome de Burnout, podría indicar que la presencia de una comunicación que permita dar a conocer aspectos internos de una organización en forma efectiva no implica o no está asociado con los niveles del síndrome de Burnout.

5. Finalmente, en el caso de la relación entre Síndrome de Burnout y Eficacia Profesional, al haberse podido hallar relación entre ambos, se podría sugerir que un clima laboral entre medio y desfavorable, implica un nivel de eficacia profesional bajo, mientras que un clima laboral favorable, un nivel de eficacia profesional medio y un clima laboral muy favorable, una eficacia profesional alta.

## **RECOMENDACIONES**

- 1.- Realizar estudios donde la muestra sea lo más específica posible, puesto que en el sector salud dentro de las diferentes profesiones hay unas más expuestas al estrés que otra, como el caso de un enfermero o médico del área de emergencia que no va a tener el mismo nivel de exigencia que alguien que se dedica a la consulta externa.
- 2.- Utilizar instrumentos similares, puesto que incluso dentro de un mismo autor hay ediciones que varían los criterios de análisis de una misma variable.

## **REFERENCIAS**

Agulló, E., Boada, J. & De Diego, R. (2014). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuencias del clima organizacional y de la motivación laboral. *Revista Psicothema*,16(1),125-131.

- Alva, J. & Domínguez, L. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. *In Crescendo*, 6(1), 50-62.
- Apiquian, A. (2007). El síndrome de Burnout en las empresas. In Universidad Anáhuac México Norte. Presentación realizada en el Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán (Vol. 26).
- Bautista, G. & Bravo, M. (2015). Clima laboral y su relación con el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del centro de salud Acapulco (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Berrios, I. (mayo, 2013). Síndrome de Burnout o de desgaste profesional. *VI encuentro de salud mental*. Congreso llevado a cabo en el Foro Iberoamericano de Entidades Médicas, Portugal.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados, el síndrome del burnout. ¿Qué es y cómo superarlo?*. Barcelona: Paidós.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas
- Buendía, J. (1993). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Pirámide.
- Burke, R., Grenglas, E. (1989). Sex differences in psychological burnout in teachers. *Psychological Report*, 65(1), 55-63.
- Buzzetti (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del colegio de profesores A.G. en Chile* (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Chile.
- Casa, Rincón & Vila (2012). Síndrome de burnout: Enfermedad Silenciosa. *Enfermería Integral*, 1(100), 19- 14.

- Carranza, M. (2017). Clima laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú
- Castillo, N. (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones (2da. Ed.). México: McGraw-Hill
- Contreras, F.; Barboza, D.; Juárez, F.; Uribe, A. & Mejía, C. (2009). Estilos de Liderazgo, Clima Organizacional y Riesgos Psicosociales en Entidades del Sector Salud. Un Estudio Comparativo. Acta Colombiana de Psicología 12(2), 13-26.
- Cordes, C. & Dougherty, T. (1993). "A Review And An Integration Of Research On Job Burnout", The Academy of Management Review, 18(4), 621 – 657.
- Corichi, A., Hernández, T., & García, M. (2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA 2(3). Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>
- Dávila, J. & Romero, P. (2010). Relación entre el Síndrome del Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Dávila, M. (2011). Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura. TESCoatl, 32, 1-9.
- Delabanty, G. (1996). Atmosfera social y cambio. Contribuciones de Kurt Lewin a la psicología social. Tramas 10(1), 51-78.

- Falcón, A. y Díaz, L. (2007). Variables que predicen la satisfacción y motivación de los directores de organizaciones educativas. *Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España*, 1(6), 5-7.
- Fernández, M., & Merino, C. (2014). Error de medición alrededor de los puntos de corte en el MBI-GS. *Liberabit*, 20(2), 209-218.
- Fernández, M., Juárez, A., & Merino, C. (2015). Análisis estructural y varianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit*. 21(1), 9-20
- Fernández, Merino & Guimet (2015) Propiedades psicométricas del Maslach Burnout Inventory – General Survey en una muestra de docentes de Lima (Perú). Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/299461485\\_Propiedades\\_psicométricas\\_del\\_Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_-\\_General\\_Survey\\_en\\_una\\_muestra\\_de\\_docentes\\_de\\_Lima\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/299461485_Propiedades_psicométricas_del_Maslach_Burnout_Inventory_-_General_Survey_en_una_muestra_de_docentes_de_Lima_Peru)
- Fernández, R.; Cobos, P. & Figueroa, M. (2015) Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial. *Revista Cubana de Salud Pública*; 41(4), 593-602.
- Ferrel, R., Pedraza, C., & Rubio, B. (2010). El síndrome de quemarse en el trabajo en docentes universitarios. *Revista de la facultad de Ciencias de la Salud*. Chile; 7(1), 15-28.
- Figueroa, R. (2013). Clima organizacional y síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Queretano, Queretano, México.
- Forbes, R. (2011) El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Recuperado de <http://www.integraorg.com/wp->

<content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>

- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-166.
- Gallegos, A., Lizardo, W. & Areas, C. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Revista ciencia y trabajo*. Vol 16 (51), 185 – 191.
- García, I. (2006). La formación del clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo. (Tesis de doctorado). Universidad de Granada, Colombia.
- Gil-Monte, P & Peiro, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- González, L. (2015). Burnout: consecuencias y soluciones. Valencia, España: Manual Moderno
- González, S. & Felipe, L. (2015). Burnout: consecuencias y soluciones. El manual moderno. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?ppg=1&docID=11161986&tm=1493172184889>
- Gutierrez, R. (2014). *Síndrome de burnout y autoestima en enfermeras del servicio de emergencia del hospital regional docente de Trujillo*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. & Bautista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. ed., vol 6). México D.F: Edición Mc. Graw Hill.
- Joffre, V. (2009). *Síndrome de Burnout en profesionales de la salud en el Hospital General "Dr. Carlos Canseco"* (Tesis de pregrado). Universidad de Granada, España.

- Juárez-García, A., Idrovo, Á. J., Camacho-Ávila, A., & Placencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de burnout en población mexicana: Una revisión sistemática. *Salud mental*, 37(2), 159-176.
- Larico, L. (2015). *Síndrome de Burnout en enfermeras del Centro de Salud Santa Adriana y docentes de la Institución Educativa César Vallejo de la ciudad de Juliaca*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Madrid, España: Ediciones Martínez Roca.
- Likert, R. (1969) *El Factor Humano en la Empresa*. España: Deusto
- Litwin G. Y Stinger H. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.
- Los Andes (2015, 24 de mayo) El estrés laboral, un fenómeno que va en aumento. *Los Andes*. Recuperado de <http://www.losandes.com.pe/Nacional/20150324/87166.html>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*. 112, 1-40.
- Martínez-López, C. & López-Solache, G. (2005). Características del síndrome de Burnout en un grupo de enfermeras mexicanas. *Archivos de medicina familiar*, 7 (11), 6-9.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*. 2(1),99-113
- Maslach, C. & Jackson, S. (1997) *MBI Inventario Burnout de Maslach: Síndrome de estar Quemado por Estrés Laboral Asistencial*. Madrid, España: Tea Ediciones
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.

Matos, C., Mendoza, L., Pire, N., & Mora, V. (2004). *Factores Asociados con la Incidencia del Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería que labora Unidad de Emergencia y Medicina Crítica del Hospital Central Universitario "Antonio María Pineda"* (Tesis de pregrado). Universidad Centro Occidental "Lisandro Álvarez", Barquisimeto, Venezuela.

Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2015). Anuario Estadístico Sectorial 2015. Recuperado de [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/anuario/ANUARIO\\_ESTADISTICO\\_2014.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/anuario/ANUARIO_ESTADISTICO_2014.pdf)

Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2016). Anuario Estadístico Sectorial 2015. Recuperado de [http://www2.trabajo.gob.pe/archivos/estadisticas/anuario/Anuario\\_2015\\_280616.pdf](http://www2.trabajo.gob.pe/archivos/estadisticas/anuario/Anuario_2015_280616.pdf)

Miño, A. (2012). Clima Organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>

Moos, R., Moos, B., & Trickett, E. (1995). Escalas de clima social (4a. ed.). Madrid :TEA

Moreno, A. & Hidalgo, M. (2010). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de Guajira (Colombia). *Psicogente*, 13 (24), 292-305.

Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carbajal, R., & Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout profesional: factorización del MBI GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*. 7(1), 69-78.

- Muñoz, A., & Velásquez, M. (2016) Síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de enfermería. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. 34(2), 202–211.
- Orbegoso, A. (2008) Meta-Análisis de Investigaciones sobre Clima Organizacional en el Perú. *Revista de Psicología* 10(1), 137- 147.
- Organización mundial de la salud (2004) La organización del trabajo y el estrés. Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Pacheco, S. (2017). Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Palma, S. (2000) Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación en Psicología*. 3 (1), 11- 21.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. Recuperado de [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_M anual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_M anual_1o_Edici%C3%B3n)
- Palma, S. (2009) *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?docID=10311118>
- Pari, J. & Alata, L. (2015). Clima laboral y síndrome de Burnout en docentes del colegio adventista Túpac Amaru (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Union, Juliaca, Perú.

- Radio programas del Perú (2015) El 58% de los peruanos sufre de estrés. Recuperado de <http://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Ramos, D. (2012) *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Reaño, Y. (2014) *Diagnostico del Clima Organizacional en la Gerencia de Desarrollo Humano en una Empresa Automotriz*. (Tesis de pregrado), Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Rivas, J. (2009) *Desarrollo organizacional*. El Cid Editor. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliotecafmhsp/detail.action?docID=10317339>
- Robbins, S. (1999) *Comportamiento Organizacional*. Naucalpan de Juárez : Prentice Hall
- Rodríguez, A; Cruz, M. & Merino, M. (2008) Burnout en Profesionales de Enfermería que Trabajan en Centros Asistenciales de la Octava Región, Chile. *Ciencia y Enfermería*. 14 (2),85-75.
- Salgado, J., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996) Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Psicothema*, 8(2), 329-335.
- Soberanes, L., & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista internacional: La nueva gestión empresarial*, 5(9), 120-127.
- Solis, Z., Zamudio, L., Matzumura, J. & Gutierrez, H. (2015). Relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout en el servicio de emergencia de un hospital categoría III-2. *Horiz Med*, 16 (4), 32-38.

Vilela, Y. (2013). *Burnout y personalidad en enfermeras de un hospital militar*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

Vite V. B (2007). Indicadores de desempeño de la organización y su incidencia en el clima laboral de una empresa mediana transnacional de manufactura y comercialización. (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, México D.F.

World Health Organization (2010) Health impact of psychosocial hazards at work: an overview. Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/1/9789241500272\\_eng.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44428/1/9789241500272_eng.pdf)

## ANEXOS

### Anexo A

#### *Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensiones	Definición	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Clima Organizacional	Realización Personal	Desarrollo Personal y Profesional	01,06,16,22,25,31,36,47,50 ítems	CL-SPC

	Involucramient o Laboral	Compromiso Institucional	02,05,07,10,12,13,15,17,20,27,32, 42 ítems	
	Supervisión			
	Comunicación	Valoración sobre funcionalidad		
		Información sobre funcionamient o Institucional	03,21,23,29,39,43,46 ítems	
	Condiciones Laborales	Elementos materiales y psicosociales		
	Agotamiento Emocional	Reducción de recursos emocionales	01-04,6 ítems	
Burnout	Indiferencia	Indiferencia por el trabajo	08,09,13,14, 15 ítems	MBI - GS
	Eficacia Profesional	Incompetenci a relacionada al desempeño	05,07,10,11, 12 y 16 ítems	

## Anexo B

**Anexo C**

**DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

Agradeceré pueda completar los espacios en blanco o marcando una (X) según corresponda:

1)	<b>Edad:</b>	años	
		_____	
2)	<b>Género:</b>	Hombre	<input type="checkbox"/>
		Mujer	<input type="checkbox"/>
3)	<b>Estado Civil:</b>	Soltero (a)	<input type="checkbox"/>
		Casado (a)	<input type="checkbox"/>
		Conviviente	<input type="checkbox"/>
		Divorciado (a)	<input type="checkbox"/>
		Viudo (a)	<input type="checkbox"/>
4)	<b>Grado de Instrucción:</b>	Secundaria Completa	<input type="checkbox"/>
		Técnico Completo	<input type="checkbox"/>
		Técnico Incompleto	<input type="checkbox"/>
		Universitario Completo	<input type="checkbox"/>
		Universitario Incompleto	<input type="checkbox"/>
5)	<b>Condición Laboral:</b>	Contratado (planilla)	<input type="checkbox"/>
		Estable/Indeterminado	<input type="checkbox"/>
6)	<b>Tiempo de Servicio:</b>		años y meses
		_____	

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El propósito de esta ficha de consentimiento informado es solicitar su participación voluntaria a la presente investigación conducida Por la Srta. Sandra Chagray, Licenciada en Psicología, El objetivo del presente estudio es conocer aspectos considerados sobre el variable clima laboral y las escalas del Síndrome de Burnout.

Si accede a participar en este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios, uno de 16 y el otro 50 preguntas. Esto tomara de su tiempo aproximadamente para el primero 10 minutos y el segundo de 20 minutos aproximadamente para el segundo.

Su participación es estrictamente voluntaria. La información será confidencial y solo será utilizada para fines de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, las pruebas se destruirán.

Si tiene dudas sobre esta investigación, puede hacer preguntas durante su participación en ella. Igualmente, retirarse de la investigación en cualquier momento sib que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parece incomodas, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador y no responderlo.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puede contar con Sandra Chagray al teléfono\_\_\_\_\_

Desde ya le agradecemos su participación

\_\_\_\_\_

Firma del participante

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Srta. Sandra Chagray, He sido informado (a) de que la meta de esta investigación es conocer aspectos relacionados al clima laboral y síndrome del bournout.

Me han indicado también que tendré que responder dos cuestionarios, uno de 16 y el otro de 50 preguntas. Esto tomara de su tiempo aproximadamente para el primero 10 minutos y el segundo de 20 minutos aproximadamente para el segundo.

Reconozco que la información que yo brinde es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. Puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y puedo retirarme de la misma cuando asi lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno sobre mi persona.

Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados de esta investigación cuando esta haya concluido.

Firma del participante

Fecha

#### Anexo D

### **ESCALA DE OPINIONES CL – SPC**

Área: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					

20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
N		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					

41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la empresa					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**Anexo E**

## CUESTIONARIO 1

Utilizando la siguiente escala, marque el número que corresponda para indicar con qué frecuencia ha experimentado estos sentimientos. Si nunca ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque 0. Si en efecto ha experimentado este pensamiento o sentimiento, marque la respuesta que mejor lo describa.

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Esporádicamente: Pocas veces al año o menos	De vez en cuando: Una vez al mes o menos	Regularmente: algunas veces al mes	Frecuentemente: Una vez por semana	Muy frecuentemente: Varias veces por semana	Diariamente

1. Me siento agotado emocionalmente por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento desgastado al final de la jornada laboral.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento cansado cuando me levanto en la mañana y debo enfrentar otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Trabajar todo el día representa una verdadera tensión para mí.	0	1	2	3	4	5	6
5. Puedo resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
6. Me siento acabado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Siento que estoy haciendo una contribución efectiva a lo que esta organización hace.	0	1	2	3	4	5	6
8. Ha disminuido mi interés por el trabajo desde que comencé en este empleo.	0	1	2	3	4	5	6
9. Ha disminuido mi entusiasmo por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10. En mi opinión, soy bueno en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11. Me siento entusiasmado cuando logro algo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
12. He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13. Sólo quiero hacer mi trabajo sin ser molestado.	0	1	2	3	4	5	6
14. Dudo de la relevancia que tiene mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15. Me he vuelto más incrédulo con respecto a si mi trabajo contribuye en algo.	0	1	2	3	4	5	6
16. En mi trabajo, me siento seguro de que soy eficaz para hacer las cosas.	0	1	2	3	4	5	6