



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

## TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

### LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

Título:

RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PERCEPCIÓN  
DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN INSTITUTO AUTÓNOMO  
NACIONAL

Realizado por:

LOZANO P. ERICK  
PETRELLI M. ELIZABETH

Profesor guía:

ANTONIO TONELLI

#### RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la calificación de : \_\_\_\_\_ ( ) puntos.

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Caracas. de de

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
RELACIONES INDUSTRIALES  
OPCIÓN: SIN MENCIÓN

RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN UN INSTITUTO AUTÓNOMO NACIONAL

Tesista: LOZANO, Erick  
Tesista: PETRELLI, Elizabeth

Tutor: TONELLI, Antonio

CARACAS, SEPTIEMBRE 2013

## ***AGRADECIMIENTOS***

A todos los profesores que nos ayudaron desinteresadamente, que nos guiaron, que nos aclararon dudas, que se tomaron el tiempo de hacernos correcciones, que nos tranquilizaron, que nos dieron esperanzas, sorpresas, sustos, risas, que nos dieron lecciones de vida, que nos quietaron el sueño, que nos dieron su tiempo... Gustavo Peña, Zuleyma Santalla, José Naranjo, Pedro Vicente Navarro, María Elena Villegas, Aracelis Tortolero, Gaby Flores, Evaristo Diz, Hilda Ruiz, Víctor Maldonado, Trina Barbero, Pompilio, Bella, Fredy Martin y a Cova.

A nuestro tutor Antonio Tonelli por aceptar esta responsabilidad.

A Biagneri, Mayerling, porque sin ellas la Escuela no sería lo mismo

A nuestros Padres, por ser nuestros padres, por comprendernos, ayudarnos y preguntar todos los días “¿cómo van...les falta mucho?”

Al INPSASEL y su gente, por abrirnos sus puertas después de tantas dudas y brindarnos su apoyo.

A la Escuela de Ciencias Sociales, sería buena idea comenzar hacer más pasantías y menos Tesis... Por que como van las cosas... Entre Economía y Experiencia.

A la UCAB por mantenerse en pie y seguir con la lucha, y seguir formando jóvenes cada vez más preparados.

A nosotros, por ser constantes y no rendirnos.

*Gracias*

**FORMATO E:  
FICHA RESUMEN DEL TRABAJO DE GRADO**

<b>CÓDIGO*</b> (para ser llenado por la secretaria de la escuela)	
<b>TÍTULO</b> (máximo 120 caracteres)	RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UN INSTITUTO AUTÓNOMO NACIONAL
<b>TUTOR</b>	ANTONIO TONELLI
<b>AUTOR(ES)</b>	LOZANO P. ERICK PETRELLI M. ELIZABETH
<b>ÁREA</b>	RELACIONES INDUSTRIALES (SIN MENCIÓN)
<b>NÚMERO DE PÁGINAS</b>	171
<b>TEORÍA (S) EXPLICATIVA(S)</b>	TEORÍA DE STRINGER, TEORÍA DE MASLACH
<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	CORRELACIONAL
<b>TIPO DE DISEÑO</b>	NO EXPERIMENTAL TRANSACCIONAL
<b>POBLACIÓN</b>	240
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	MUESTREO PROBABILÍSTICO ALEATORIO SIMPLE
<b>MUESTRA</b>	206
<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	FRECUENCIAS, CORRELACIONES, REGRESIONES
<b>VARIABLES</b>	SÍNDROME DE BURNOUT, CLIMA ORGANIZACIONAL
<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	MASLACH BURNOUT INVENTORY CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL STRINGER
<b>RESUMEN</b> (Máximo 25 líneas)	<p>Para sustentar el problema de investigación, se analizaron algunas teorías sobre el síndrome de Desgaste Profesional, o mejor conocido como El Síndrome de Burnout, donde se hizo referencia a un tipo de estrés laboral, generado en relación constante y directa con otras personas, definiéndolo como cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en los trabajadores frustrados o con excesivas demandas, se consideró así como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico y sus rasgos principales fueron; agotamiento físico y/o psicológico, una</p>

actitud fría y despersonalizada y un sentimiento de inadecuación a las tareas que han de realizarse; y con base a los estudios de Maslach y Leiter (1997) se utilizó para así medir el síndrome, el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI); luego de definir teóricamente el síndrome y sus causas, encontrando posiblemente entre ellas el clima organizacional, el exceso de tareas, los conflictos de valor y la ausencia de imparcialidad; es por ello que para la presente investigación se planteó la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional, siendo este último una de las posibles causas del síndrome y conocido como el término más utilizado para describir el grupo de características de una organización o parte de ella, en función de lo que perciben y experimentan los miembros de la misma, vinculándose con la interacción de las personas, la estructura de la organización y los procesos; y por consiguiente influyendo en la conducta de los trabajadores y el desempeño de los mismo en las organizaciones, el clima a su vez se estudiara a través del instrumento de Stringer (2001) citado en su libro “Leadership and Organizational Climate”.

Esta investigación es de tipo correlacional, ya que mide el grado de relación entre ambas variables, y debido a que las variables no van a ser manipuladas y se medirán en su contexto natural, es una investigación de diseño no experimental, de tipo transaccional o transversal. Los datos recolectados fueron procesados estadísticamente, lo que permitió realizar el análisis correspondiente a los resultados obtenidos, generando así un diagnóstico de la situación organizacional, conclusiones y recomendaciones a partir de lo analizado.

**PALABRAS CLAVES:** Síndrome Burnout, Clima Organizacional, Estrés Laboral.

# ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS.....	x
RESÚMEN .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I .....	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
CAPITULO II .....	23
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
OBJETIVO GENERAL .....	23
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	23
CAPITULO III.....	24
MARCO TEÓRICO.....	24
ESTRÉS .....	24
Origen Del Término Y Características Del Estrés. ....	24
El Estrés en el Trabajo.....	27
Conceptualización y Características del Estrés Laboral .....	27
Factores Generadores de Estrés en el Ámbito Laboral .....	28
SÍNDROME DE BURNOUT.....	30
Reseña Histórica Y Conceptualización.....	30
Características Del Síndrome Del Burnout: .....	33
El Estrés Y El Burnout: .....	35
Fases Del Síndrome Del Burnout .....	36
Proceso Del Síndrome Del Burnout .....	37
Manifestaciones Del Síndrome Del Burnout .....	38
Medición Del Síndrome Del Burnout .....	39
CLIMA ORGANIZACIONAL .....	41

Reseña Histórica.....	41
Conceptualización De La Variable Clima Organizacional .....	45
Características Del Clima Organizacional .....	47
Importancia Del Clima Organizacional .....	48
Carácter Típico Del Clima Organizacional.....	48
Enfoques Del Clima Organizacional .....	49
Teorías Del Clima Organizacional .....	51
CAPITULO IV .....	58
MARCO REFERENCIAL .....	58
Reseña Histórica.....	58
Misión .....	59
Visión.....	59
Objetivo General del INPSASEL .....	59
Objetivos Específicos del INPSASEL.....	59
Funciones .....	60
Valores Institucionales .....	60
Base Legales del INPSASEL. ....	60
Leyes Orgánicas .....	60
Leyes Ordinarias .....	61
Reglamentos .....	61
Políticas.....	61
Estructura Organizativa.....	62
Nivel de Asesoría y de Apoyo:.....	62
Nivel Sustantivo Centralizado:.....	62
Dirección Estatal de Salud de los Trabajadores (DIRESAT).....	63
CAPITULO V .....	64
MARCO METODOLÓGICO .....	64
Tipo de Investigación .....	64
Diseño de la Investigación .....	65
Unidad de Análisis .....	65
Población y Muestra.....	66

Operacionalización de las Variables.....	67
Síndrome de Burnout: .....	67
Clima Organizacional.....	69
Instrumento y Recolección de Datos .....	73
Procesamiento Estadístico De Los Datos .....	76
Consideraciones Éticas.....	77
CAPÍTULO VI.....	78
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	78
Estadísticos Descriptivos.....	78
Estadísticos Descriptivos para las Variables Demográficas.....	78
Estadísticos Descriptivos para las Variables del Síndrome de Burnout. ....	85
Estadísticos Descriptivos para las Variables del Clima Organizacional. ....	97
Resultados obtenidos de las variables demográficas con las variables del Síndrome de Burnout. ....	109
Resultados obtenidos de las variables demográficas con las variables del Clima Organizacional. ....	114
Resultados obtenidos de las correlaciones y regresiones de las dimensiones del Síndrome de Burnout con las dimensiones del Clima Organizacional.....	122
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	131
CAPÍTULO VII .....	138
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	138
CONCLUSIONES .....	138
RECOMENDACIONES .....	142
BIBLIOGRAFIA .....	144
ANEXOS .....	153

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1. – Operacionalización de la variable Burnout.....	69
Tabla # 2. – Operacionalización de la variable Clima Organizacional.....	72
Tabla # 3. - Escala de Grados de Padecimiento del Síndrome de Burnout por Dimensión.....	75
Tabla # 4. Frecuencias de la variable sexo.....	78
Tabla # 5. Frecuencia de la variable sexo por departamentos.....	79
Tabla # 6. Estadísticos de la variable edad.....	80
Tabla # 7. Estadísticos de la variable antigüedad.....	82
Tabla # 8. Estadísticos de la variable cargo.....	83
Tabla # 9. Estadísticos de la variable sueldo.....	84
Tabla # 10. Estadísticos de las variables agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.....	86
Tabla # 11. Estadísticos de la variable agotamiento emocional winzorizada.....	87
Tabla # 12. Estadísticos de la variable despersonalización winzorizada.....	88
Tabla # 13. Estadísticos de la variable realización personal winzorizada.....	90
Tabla # 14. - Escala de Grados de Padecimiento del Síndrome de Burnout por Dimensión...	91
Tabla # 15. Escala de grados del padecimiento del Síndrome de Burnout.....	92
Tabla # 16. Resultados obtenidos de la variable agotamiento emocional.....	92
Tabla # 17. Resultados obtenidos de la variable despersonalización.....	93
Tabla # 18. Resultados obtenidos de la variable realización personal.....	95
Tabla # 19. Escalas de los grados obtenidos de las variables del Síndrome de Burnout.....	96
Tabla # 20. Estadísticos de la variable estructura.....	98

Tabla # 21. Estadísticos de la variable estándares.....	99
Tabla # 22. Estadísticos de la variable responsabilidad.....	101
Tabla # 23. Estadísticos de la variable reconocimiento.....	102
Tabla # 24. Estadísticos de la variable apoyo.....	104
Tabla # 25. Estadísticos de la variable compromiso.....	106
Tabla # 26. Escala de grados de la percepción del Clima Organizacional.....	107
Tabla # 27. Grados de la percepción del Clima Organizacional.....	108
Tabla # 28. Grados del Síndrome de Burnout por sexo.....	109
Tabla # 29. Grados del Síndrome de Burnout por edad.....	110
Tabla # 30. Grados del Síndrome de Burnout por antigüedad.....	111
Tabla # 31. Grados del Síndrome de Burnout por sueldo.....	112
Tabla # 32. Grados del Síndrome de Burnout por departamento.....	112
Tabla # 33. Grados del Síndrome de Burnout por cargo.....	113
Tabla # 34. Grados de la percepción del Clima Organizacional con sexo.....	114
Tabla # 35. Grados de la percepción del Clima Organizacional con la edad.....	115
Tabla # 36. Grados de la percepción del Clima Organizacional con la antigüedad.....	116
Tabla # 37. Grados de la percepción del Clima Organizacional con cargo (grados de percepción bueno).....	117
Tabla # 38. Grados de la percepción del Clima Organizacional con cargo (grados de percepción regular).....	118
Tabla # 39. Grados de la percepción del Clima Organizacional con sueldo.....	120
Tabla # 40. Grados de la percepción del Clima Organizacional con departamentos.....	121
Tabla # 41. Correlación Agotamiento Emocional con dimensiones del clima Organizacional.....	122

Tabla # 42. Resumen del modelo del agotamiento emocional.....	123
Tabla # 43. Coeficientes del Agotamiento Emocional.....	124
Tabla # 44. Correlación Despersonalización con dimensiones del clima Organizacional..	125
Tabla # 45. Resumen del modelo de la Despersonalización.....	126
Tabla # 46. Coeficientes de la Despersonalización.....	127
Tabla # 47 Correlación Realización Personal con dimensiones del clima Organizacional.....	128
Tabla # 48. Resumen del modelo de la Realización Personal.....	129
Tabla # 49. Coeficientes de la Realización Personal.....	130

## ÍNDICE DE FIGURAS Y GRÁFICOS

### FIGURAS

Figura I: Modelo de Clima Organizacional.....	54
Figura II. Cadena de Causa y Efecto del Clima Organizacional.....	55

### GRÁFICOS

Gráfico # 1. Porcentaje del Sexo.....	79
Gráfico # 2. Histograma de la variable edad.....	81
Gráfico # 3. Caja y bigote de la variable edad.....	81
Gráfico # 4. Histograma de la variable antigüedad.....	83
Gráfico # 5. Gráfico de barras de la variable cargo.....	84
Gráfico # 6. Histograma de la variable sueldo.....	85
Gráfico # 7. Caja y bigote de las variables agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.....	86
Gráfico # 8. Histograma de la variable agotamiento emocional winzorizada.....	88
Gráfico # 9. Histograma de la variable despersonalización winzorizada.....	89
Gráfico # 10. Histograma de la variable realización personal winzorizada.....	91
Gráfico # 11. Porcentaje de la variable agotamiento emocional para todos los niveles de asesoría y apoyo.....	93
Gráfico # 12. Porcentaje de la variable despersonalización para todos los niveles de asesoría y apoyo. ....	94
Gráfico # 13. Porcentaje de la variable realización personal para todos los niveles de asesoría y apoyo. ....	95
Gráfico # 14. Variables que componen el Clima Organizacional. ....	97

Gráfico # 15. Histograma de la variable estructura. ....	99
Gráfico # 16. Histograma de la variable estándares. ....	100
Gráfico # 17. Histograma de la variable responsabilidad. ....	101
Gráfico # 18. Histograma de la variable reconocimiento. ....	103
Gráfico # 19. Histograma de la variable apoyo. ....	105
Gráfico # 20. Histograma de la variable compromiso. ....	107
Gráfico # 21. Gráfico de barras de las variables del Clima Organizacional.....	108
Gráfico # 22. Medias de los cargos.....	119

## RESÚMEN

Para sustentar el problema de investigación, se analizaron algunas teorías sobre el síndrome de Desgaste Profesional, o mejor conocido como El Síndrome de Burnout, donde se hizo referencia a un tipo de estrés laboral, generado en relación constante y directa con otras personas, definiéndolo como cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en los trabajadores frustrados o con excesivas demandas, se consideró así como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico y sus rasgos principales fueron; agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada y un sentimiento de inadecuación a las tareas que han de realizarse; y con base a los estudios de Maslach y Leiter (1997) se utilizó para así medir el síndrome, el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI); luego de definir teóricamente el síndrome y sus causas, encontrando posiblemente entre ellas el clima organizacional, el exceso de tareas, los conflictos de valor y la ausencia de imparcialidad; es por ello que para la presente investigación se planteó la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional, siendo este último una de las posibles causas del síndrome y conocido como el término más utilizado para describir el grupo de características de una organización o parte de ella, en función de lo que perciben y experimentan los miembros de la misma, vinculándose con la interacción de las personas, la estructura de la organización y los procesos; y por consiguiente influyendo en la conducta de los trabajadores y el desempeño de los mismo en las organizaciones, el clima a su vez se estudiara a través del instrumento de Stringer (2001) citado en su libro “Leadership and Organizational Climate”.

Esta investigación es de tipo correlacional, ya que mide el grado de relación entre ambas variables, y debido a que las variables no van a ser manipuladas y se medirán en su contexto natural, es una investigación de diseño no experimental, de tipo transaccional o transversal. Los datos recolectados fueron procesados estadísticamente, lo que permitió realizar el análisis correspondiente a los resultados obtenidos, generando así un diagnóstico de la situación organizacional, conclusiones y recomendaciones a partir de lo analizado.

**PALABRAS CLAVES:** Síndrome Burnout, Clima Organizacional, Estrés Laboral.

## INTRODUCCIÓN

La aproximación a la actividad laboral en las sociedades según explica Duran (2001) involucra una realidad social subjetiva; levantada sobre los pilares de los diferentes sistemas de significados y creencias compartidas, pero lo cierto es que en un entorno de disconformidad y eficiencia, la vida laboral y la búsqueda de una mejor calidad de vida, es donde el individuo se enfrenta a una realidad laboral incierta, donde el contexto de globalización y progreso, muestra su doble cara ante la precariedad laboral y la desigualdad social.

Se puede decir que “esta tensión y a veces la incapacidad individual y social de superarla van a tener su reflejo en el marco de la organización. Hacia esta meta apunta la expansión del estrés laboral, y, de modo más específico, una de sus consecuencias, el Burnout” (Duran, 2001, p.1), que es también conocido como síndrome de “estar quemado”, coincidiendo así en señalar que “...el Burnout no es solo un problema para el trabajador, sino también para la empresa en general, y esta, tiene la obligación de evitarlo, puesto que constituye un riesgo laboral de vital importancia. Para prevenirlo no es suficiente actuar a nivel individual, es necesario realizar un estudio de la organización”. (Manzo, 2006, p.2)

En las organizaciones se han dedicado a prestar un poco más de atención al factor humano, es así como se ha adquirido conciencia de que además de la remuneración, es necesario atender a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal. Sin embargo, en un mundo donde la responsabilidad, la toma de decisiones, la insatisfacción tanto con la organización como con las condiciones de trabajo, y demás factores influyentes pueden constituir fuentes de estrés o también pueden ser vistos como generadores de desgaste, esto implica que no solo aprender a prevenirlo si no también a identificarlo se convierte en una tarea cada vez más importante en el desarrollo de nuestra vida profesional y organizacional (Moreno, 2008).

Como indican Schneider y Bartlett (1970; cp. Sichel, 1994): "...lo psicológicamente importante para el individuo tiene que ser la forma en la cual percibe su ambiente de trabajo, no como otros lo describen" (pag.24). El comprender cómo los empleados perciben su trabajo y su ambiente laboral se convierte en un paso clave para mejorar su conducta o desempeño al igual que las relaciones que mantienen con sus supervisores y colegas; ya que se puede decir que las reacciones de los miembros de una organización hacia su trabajo vienen dadas por cómo estos perciben su ambiente de trabajo, es por ello que el Clima Organizacional es un factor determinante, que indica bien sea directa o indirectamente cómo se sienten los empleados en la organización, y sabiendo que si se exige mucho por parte de superiores o bien sea por parte de los mismos empleados en cuanto a las actividades lejos de obtener una mayor productividad, lo único que consiguen es provocar desgaste profesional que es una de las consecuencias del estrés laboral, dando lugar a un amplio rango de síntomas fisiológicos, que afectan el desempeño de los individuos en sus labores profesionales y, en muchos casos, el abandono, o hasta un mal clima en la organización (Siegel y Turney, 1980 c.p. Sichel, 1994)

La percepción y la respuesta del individuo, están determinadas en las experiencias de los mismos, donde las percepciones tanto subjetivas como objetivas influyen las relaciones, que son respuestas a factores conformados en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado, y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo. (Chacín, 2002; cp. Moreno V, 2008).

Cuando en general se habla del estrés laboral, que es lo que desencadena el Síndrome de Burnout, "...se asocia automáticamente la imagen del típico ejecutivo agobiado, hablando por dos teléfonos a la vez, corriendo, pautando reuniones de negocio, inmerso en el trabajo, con responsabilidades, manteniendo buenas relaciones con sus compañeros, supervisores, evitando conflictos y manteniendo los estándares de calidad" (Manzo, 2006, p.2). Sin embargo, esto lo soportan cotidianamente directivos, trabajadores, médicos, amas de casa, jubilados, escolares, universitarios, etc.; es por ello que se decidió realizar esta investigación, por el hecho de que se hallan estudiado nada más a los policías, médicos o enfermeras, profesores, y estudiantes como personal que padece o podría padecer del Síndrome de Burnout, lleva a preguntarse qué pasa con el personal, atención al cliente, vendedores,

trabajadores o empleados en organismos públicos, institutos autónomos y empresas privadas, etc.

Partiendo de que se realizó un estudio, sobre los factores del Clima Organizacional y la Percepción de situaciones de Estrés en una institución de la administración pública para el año 2008; se plantea que sería de interés saber cómo es la situación laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral, (INPSASEL), siendo este un instituto autónomo y el encargado actualmente de velar por la seguridad, la protección, prevención y promoción de la salud de los trabajadores en los centros laborales; ya que como las situaciones de estrés desencadenan el Síndrome de Burnout, y el Clima Organizacional es una de las posibles causas del síndrome, es por ello que se realiza este estudio, que estructuralmente se divide en capítulos, en donde en el Capítulo I, se realiza el Planteamiento del Problema dando a conocer el contexto de la problemática, antecedentes de las variables, investigaciones realizadas, conceptos básicos o ideas claras que se van a abordar, conduciendo así a la formulación de la interrogante planteada. En el Capítulo II se enmarcan los objetivos generales y específicos que orientaran el proceso de investigación.

De esta forma, El Planteamiento del Problema se sustenta en el Capítulo III del Marco Teórico, donde la investigación se desarrolla a través de teorías, modelos, antecedentes, estadísticas entre otros recursos que se consideren válidos para el correcto manejo de la investigación, lo que servirá de guía para que el lector comprenda y conozca el tema que se desea tratar. En el capítulo IV se expone brevemente los antecedentes, la misión, visión y valores de la institución objeto de estudio.

El Marco Metodológico se explica detalladamente en el Capítulo V, aquí se expone la metodología a utilizar para llevar a cabo la investigación; se indica también el tipo y diseño de investigación, la operacionalización de las variables, unidad de análisis, población, muestra a utilizar y las técnicas e instrumentos de recolección de datos, al igual que de procesamiento de datos.

En el Capítulo VI, se detalla la presentación y el análisis de los resultados, en este capítulo se realizan todos los análisis cuantitativos y cualitativos de los datos arrojados por los encuestados, para ello se utilizará una distribución de frecuencia para cada variable, y de igual

manera se calculará la correlación de ambas variables para determinar si están o no significativamente relacionadas y la dirección y la magnitud de dicha relación y de alguna manera saber cuánto de la variable Clima Organizacional es explicada por el Síndrome de Burnout.

Finalmente en el Capítulo VII, se exponen las conclusiones, recomendaciones, en dónde se explican los resultados finales que arrojó el estudio, así como algunas recomendaciones para ser tomadas en cuenta en futuros estudios similares. De igual manera se incorporarán como anexos aquellos elementos que sean útiles para ampliar la información presentada y documentar así al lector sobre aspectos que se tengan que profundizar.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, se está sufriendo un deterioro considerable en la situación laboral que no sólo se expresa en los elevados niveles de desempleo sino, también, en el surgimiento de condiciones laborales precarias, amenazas de desempleo, ambigüedad de rol, sobrecarga ocupacional, ausentismo y absentismo, entre otras, haciendo que estos indicadores lleven a caracterizar como confuso y conflictivo el mundo del trabajo. Según Maslach (2009; cp. De La Rosa R. y Moncada R, 2011), las personas se han dedicado al trabajo para su propia subsistencia y la de su familia, actualmente dedican gran parte de su tiempo en dicha labor, hasta ocupar parte de su tiempo libre de ocio, debido a diferentes demandas, este escenario genera incertidumbre en el sujeto, lo afecta psicosocialmente donde una de sus manifestaciones es el desgaste profesional.

Esta situación repercute en la organización generando dificultades en el rendimiento, la productividad y la satisfacción de los trabajadores. Marsollie, Aparicio, y Aguirre (2009) plantean lo siguiente:

Sucede que ante los múltiples estresores que presenta el mundo laboral, los sujetos son más o menos vulnerables al desgaste, en función de una serie de condiciones que tienen que ver con características de su personalidad, edad, sexo, nivel de instrucción, situación laboral y de su relación con los otros (compañeros, jefes, etc.). Pero además, hay otros factores de índole psicosocial, que en muchas ocasiones pasan desapercibidos, que están mediando la relación sujeto - mundo del trabajo y que

influyen significativamente en la respuesta que éste dé al entorno (p.1).

El trabajo es un aspecto fundamental de la sociedad, es la fuente esencial de la calidad de vida; ya que el trabajo no puede verse sólo como un medio para producir o prestar un servicio o como un medio de vida, es mucho más que eso; según Rodríguez (2005; cp. Dávila y Romero, 2010) es un medio de transformación del hombre, de autorrealización, de creación de valores, en resumen, de calidad de vida, donde esta calidad de vida no es más que una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales con las socio-afectivas. Entonces “la calidad de vida vista desde la perspectiva macro social, abandonó su orientación en las condiciones materiales, para reorientarse a los denominados componentes subjetivos que posteriormente tomaría el nombre de componentes psicosociales”. (Tonon, 2003, p.34).

Los factores psicosociales se pueden presentar en una actividad laboral que se relaciona directamente con la organización del trabajo, y con la realización de la tarea, afectando positiva o negativamente al desarrollo del trabajo, y la salud física, psíquica y/o social del trabajador (Gil-Monte, 2009). Cuando esos factores psicosociales son percibidos negativamente por los individuos se convierten en factores de riesgo, y pueden producir estrés laboral, o causar daño psicológico, fisiológico o social en las personas. Estos factores según Peiró (2005), se han incrementado en las últimas décadas hasta el punto de constituir un problema laboral y social.

“A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral” (Peiro, 2001, p.68). Es así como para Peiró (2005; cp. Mansilla Izquierdo 2011, p.153) el término estrés lo identifica como:

(...) unas veces de forma imprecisa y otra contradictoria, el estrés laboral no se libra de este tipo de aproximaciones. Desde el modelo de interacción demandas-control que señala que el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja; al modelo esfuerzo-

recompensa, que explica el estrés laboral cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.) esto puede ser visto a la vez como una falta de identificación con el puesto o una sobrestimación del mismo.

Se puede definir el estrés psicosocial según Lazarus y Folkman, (1986; cp. Vinaccia y Alvaran, 2004) como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo ésta valorada por la primera como algo que agrava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal. Un aspecto central en el concepto de estrés psicosocial es el concepto de estresor, que podría definirse en términos de ciertas condiciones psicosociales de amenaza, demanda, desafío o pérdida que ponen en peligro la integridad funcional y operativa del organismo. “... El estrés tiene lugar cuando en el organismo, se produce una mayor activación de la que éste es capaz de reducir con sus estrategias de afrontamiento, poniendo en riesgo al organismo en su capacidad para mantener parámetros óptimos para un máximo rendimiento psicológico y conductual”. (Serafino, 1990 cp. Vinaccia y Alvaran, 2004, p. 9)

Este estrés psicosocial influye directamente, sobre el nuevo síndrome conocido como «Síndrome del Burnout», que en castellano significa «estar quemado, quemarse (fundirse) en el trabajo (del inglés to burn: quemarse, burn out: haberse quemado). Este concepto forma parte de lo que en psicología se conoce como «fatiga laboral» o desgaste profesional, conceptualizado así por Maslach y Jackson (1986). “Se caracteriza por un estado de agotamiento intenso y persistente, pérdida de energía, baja motivación y extrema irritabilidad, tanto en el medio laboral como familiar: enojo, a veces agresividad y desmoralización, causados por problemas de trabajo o del hogar”. (Vinaccia y Alvaran, 2004, p.10) “Acompañando a estas características personales, con frecuencia es posible encontrarse con un deterioro de las relaciones familiares y sociales, pudiendo aparecer sentimientos de fracaso y pérdida de la confianza en sí mismo” (Maslach y Jackson, 1986 c.p Vinaccia y Alvaran, 2004, p. 38).

El pionero en la investigación sobre Burnout fue Herbert Freudenberger quien en 1974, observó unas interesantes características influyentes en el estado físico y mental de un grupo de jóvenes voluntarios que trabajaban con toxicómanos en su Free Clinic, en Nueva York. Observó una especie de deterioro en el desempeño de las actividades asistenciales, aspectos que posteriormente desarrollaría en su artículo “Staff Burnout”, donde avanza una primera aproximación del síndrome como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobre carga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajo (Freudenberger, 1974; cp. Toledo, 2007). Cuatro años después Pines y Kafry 1978 definieron el Burnout como una experiencia general del agotamiento físico, emocional y actitudinal.

En esta misma línea y orientado hacia la casuística de los servicios humanos y sus características, destacan Edelwich y Brodsky (1980; cp. Toledo, 2007) que lo define como una pérdida del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.

Pines, Aronson y Kafry (1981; cp. Toledo 2007), apuntan que este síndrome se caracteriza por agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente. Finalmente destacan las investigadoras estadounidenses Maslach y Jackson (1981; cp. Toledo, 2007), la aparición de este síndrome en aquellas profesiones de servicios caracterizados por una atención intensa y prolongada a personas que están en una situación de necesidad o dependencia. Pautan la manifestación de Burnout exclusivamente en las profesiones de ayuda. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud, médicos, enfermeras y en

general en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de éstas; también son incluidos los bomberos, policías. (Toledo, 2007)

Como ya se ha mencionado, este Síndrome afecta y repercute directamente en la calidad de vida, al generarse el desgaste profesional, trasciende sobre nuestras vidas personales como un Síndrome tridimensional, generando cansancio, despersonalización y falta de realización, ya que Maslach (1981), considera que está conformado por las siguientes tres dimensiones:

- ***El Cansancio Emocional***, se refiere a una reducción de los recursos emocionales para actuar, acompañados de manifestaciones somáticas y psicológicas, como la ansiedad e irritabilidad; es identificado como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. El cansancio emocional, ocurre cuando la fuerza emocional se va perdiendo y el profesional se enfrenta a una falta de capacidad de entrega hacia sus demás compañeros, o bien que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo.
- ***La Despersonalización***, se refiere al desarrollo de actitudes críticas, impersonales y de insensibilidad hacia los pacientes y colegas; y el sujeto que presenta Burnout trata de evitar cualquier acercamiento con el beneficiario de sus servicios que pueda serle desgastador. Supone una serie de actitudes de aislamiento de cualidad pesimista, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del agotamiento.
- ***La Falta de Realización Personal***, se refiere a la percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido, junto con vivencias de fracaso y sentimientos de baja autoestima, se describe la tendencia a autoevaluarse negativamente, declinando la creencia de competencia en el trabajo, en otras palabras, los sujetos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo.

Cuando se habla de que una persona padece de Burnout, el término da a entender tanto dentro como fuera de la organización que se siente cansada o fatigada, ya que comúnmente este síndrome aparece en profesionales con excesivas responsabilidades, pero estos realmente no se percatan del serio problema que se puede estar generando. En realidad, el padecimiento de Burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, envuelve una serie de padecimientos o consecuencias negativas para el individuo a nivel psicológico, físico, social y en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome. El Burnout es visto como el estado negativo del estrés (Gil-Monte, 2005)

El estrés no se puede categorizar como bueno ni malo, aunque no se crea, este es necesario para la vida en una intensidad manejable, es decir que el individuo sepa hasta donde puede y quiere llegar, sin necesidad de afectarse así mismo, este puede aparecer en cualquier persona que está sometida a un estresor sin tomar en cuenta directamente la profesión (Gómez, Balkin, y Candy, 2002; cp. Dávila y Romero, 2008, p.18)

Los problemas de salud mental incluyen la depresión, la irascibilidad, una menor autoestima y ansiedad. Los problemas físicos pueden incluir fatiga, dolores de cabeza, insomnio, problemas gastrointestinales y dolores de pecho. Los efectos sobre la organización incluyen una mayor rotación, ausentismo y menor rendimiento laboral (Cordes, L, y Dougherty, W, 1993; cp. Frias Azcarante, 2002)

De acuerdo con las situaciones que causan el Burnout se señala que “aunque hay alguna evidencia de factores de riesgo individuales para el Burnout, existe mucha más evidencia de investigación para la importancia de las variables situacionales” (Maslach, C., 2009, p. 39), lo que quiere decir; que el Burnout se debe más a las características del trabajo que a las características de cada empleado (Maslach, 2009). Por lo tanto algunas de las causas que originan el Burnout debido a características del trabajo son:

- ***Sobrecarga en el trabajo también conocido como el exceso de tareas*** “No es sorprendente que la sobrecarga en el trabajo sea el único mejor predictor de la dimensión de agotamiento del Burnout” (Maslach, C, 2009, p. 40), debido a que las personas que “experimentan sobrecarga en el trabajo están a menudo experimentando un desequilibrio en la carga entre su trabajo y su vida familiar” es

decir que no existe ese balance vida trabajo, que tiende a generar problemas en el personal (Maslach, C, 2009, p. 40), y esto ocasiona que los empleados sientan que tienen muchas cosas que hacer y no poseen suficiente tiempo ni recursos para realizarlo (Maslach, 2009). La idea no es que mientras más horas se pase en la oficina, más productivo puede ser el personal, lo ideal es que se cumplan con los requerimientos de la institución especificando lo que se necesita; y dando tiempo al trabajador para su vida personal.

- ***Quiebre en la comunidad o mejor conocido como Clima Organizacional*** se refiere a las relaciones en el trabajo si “están funcionando bien, entonces hay un gran apoyo social y los empleados tienen medios efectivos de resolver desacuerdos” (Maslach, C, 2009, p. 41), de lo contrario “cuando hay un quiebre en la comunidad y no hay mucho apoyo, hay verdadera hostilidad y competencia, lo que hace difícil resolver conflictos” (Maslach, C, 2009, p. 41), teniendo como consecuencias que el estrés y el Burnout sean altos y el trabajo se haga más difícil (Maslach, C, 2009). Cuando los trabajadores no se sienten a gusto en su lugar de trabajo el nivel de productividad tiende a bajar, se busca cualquier excusa para no hacer el trabajo, o en su defecto se hace mal el mismo, también cuando en la organización o institución no hay un nivel aunque sea mínimo de compañerismo, las diferentes unidades de la organización no podrán actuar como un equipo.
- ***Ausencia de imparcialidad:*** “La percepción de que el lugar de trabajo es injusto e inequitativo es probablemente el mejor predictor de la dimensión de cinismo del Burnout” (Maslach, C, 2009, p. 41), esto puede traer consigo “que surjan la rabia y la hostilidad cuando las personas sienten que no están siendo tratadas con el respeto que conlleva ser tratadas de manera justa” (Maslach, C, 2009, p. 41), inclusive sucesos “que parecen ser insignificantes o triviales pueden, si indican un trato injusto, generar intensas emociones y tener gran importancia psicológica” (Maslach, C, 2009, p. 41). Por ejemplo, el simple hecho de que un alto directivo o supervisor, pase delante de sus empleados o trabajadores y no les dirija la palabra,

siendo este un acto tan común, puede generar en estos individuos, cierta situación de inferioridad, e incluso ira.

- **Conflictos de valor:** “Los conflictos de valor surgen cuando la gente está trabajando en una situación en que hay un conflicto entre los valores personales y organizacionales” (Maslach, C, 2009, p. 41), ante este tipo de situación “es posible que los empleados tengan que abordar el conflicto entre lo que ellos quieren hacer y lo que tienen que hacer” (Maslach, C, 2009, p. 41), por ende, se debe tomar en cuenta los valores y metas que atrajeron al trabajador en un principio, ya que ellos “son la conexión motivante entre el trabajador y el lugar de trabajo” (Maslach, C, 2009, p. 41). Visto de otra manera como el deber ser y el deber hacer, típico en cualquier situación, tanto personal como laboral, los valores en la organización deben concordar con los valores personales, ya que si no hay una conexión entre estos, al momento de tomar decisiones donde prevalezcan los valores organizacionales no se podrán llegar a un buen desempeño laboral. Y siempre se generaran conflictos de barreras o brechas entre dichos valores.

Cáceres (2006; cp. Davila y Romero, 2010) considera que es importante conocer las situaciones que pueden llevar a las personas a padecer “Burnout” para que puedan ser prevenidas, por ejemplo: el ambiente físico en el que se desarrolla el trabajo (excesivo ruido, calor, vibraciones, etc.), puede generar una incomodidad en el empleado, y por lo tanto el que no se sienta a gusto en su lugar de trabajo; desencadenando conflictos o parcialidades, así mismo considerando la forma de organizar el trabajo en la empresa: el empleado puede verse afectado por inadecuados horarios, turnos, jornadas o tipos de contrato, por una excesiva carga física o mental de trabajo, o bien por un trabajo monótono o repetitivo, de nuevo caemos en la parcialidad o imparcialidad de las condiciones de trabajo, su nivel de compromiso, reconocimientos identificación con el cargo, etc. En este sentido también hay que considerar; las relaciones personales en el trabajo, ya sea con los clientes, con los superiores o entre compañeros/as. En el caso que le afecte, puede encontrarse con un clima de trabajo conflictivo, incluso con dificultades para tomar decisiones o para ascender. Las características

personales de los trabajadores/as: su personalidad, experiencia, edad, capacitación, condiciones físicas, formación, responsabilidades, riesgos, etc.

Para Rodríguez (2005, p.13) “cuando una persona asiste a un trabajo, lleva consigo una serie de ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué se merece, qué es capaz de realizar, hacia dónde avanza la organización y cuáles son sus expectativas de la misma, etc.”. Estas ideas, reaccionan frente a las diversas situaciones mencionadas anteriormente y que están relacionadas con el trabajo cotidiano. Las coincidencias o discrepancias que tengan realidades diarias, con respecto a las ideas preconcebidas o adquiridas por las personas durante el tiempo laborado, van a conformar el denominado: Clima Organizacional.

Según Schneider y Reiches (1990; cp. Pérez, 2003), el clima organizacional es una serie de percepciones sostenidas por los individuos sobre el ambiente de su organización. Estas percepciones reflejan una interacción entre el individuo y la organización, en donde el individuo actúa como un procesador de información entre las características de la organización y sus propias características.

“Cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio para las personas que la integran y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas, las personas están en riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout” (Buzzetti, M, 2005, p.27).

Maslach y Leiter (1997; cp. Buzzetti, M, 2005), enfatizan que es fundamental entender el contexto en que sucede el Burnout. En organizaciones con problemas, usualmente los empleados que trabajan en el núcleo de producción base, ya sea de productos o de servicios, carecen de los recursos, el tiempo y la energía necesaria para establecer una adecuada relación con los clientes. Esto causa conflictos adicionales con éstos, lo que a su vez aumenta las presiones del trabajo. A esto es a lo que Maslach y Leiter llaman el “efecto cascada”. Los empleados que se encuentran al final de la cadena de servicio, tienen opciones de ajuste más limitadas y por ende se encuentran más expuestos al desarrollo del Burnout.

Según Hemingway, A, y Smith, S (1999; cp. Davila y Romero, 2010), “varios estudios han intentado situar el clima organizacional y estresores en un marco de trabajo que puede

ayudar a explicar el proceso de estrés y de desgaste profesional. Los resultados de estos estudios fueron similares, típicamente ubicando el clima organizacional como un antecedente de estresores” (p.24). Es por esto que tanto los factores internos como los factores externos generan diferentes situaciones de incertidumbre y desgaste, que pueden llevar a las personas a padecer de Burnout, pudiendo verse así la relación con el clima organizacional. Esto puede ser argumentado con ciertos estudios que sugieren la relación entre clima organizacional y los estresores ocupacionales percibidos en la profesión por ejemplo de enfermería; Basson (1988), Bennett (1989), Newton y Keenan (1987) cp. Hemingway, A., y Smith, S. (1999), estudiaron casos específicamente sobre el clima organizacional y el estrés basándose en cuatro dimensiones organizacionales: presión de trabajo, autonomía, cohesión entre colegas y apoyo del supervisor, donde se obtuvo una relación estrecha con el estrés percibido, ya que a medida que el apoyo, la cohesión y la autonomía aumentaban, la presión de trabajo disminuía, junto con el nivel de estrés. (Davila y Romero, 2010)

La variable Clima Organizacional, es de nuestro interés y actualmente es un tema de gran importancia para todas las organizaciones e instituciones, ya que éstas tienen como objetivo principal alcanzar un incremento en la productividad, sin perder de vista el recurso humano, y esto sólo es posible buscando un mejoramiento continuo del medio ambiente de su organización o institución. Es así que Bustos, Miranda y Peralta (2001) establecen:

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que se denomina clima organizacional. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de las personas que la integran. ( p.1)

En suma, el clima organizacional es un conjunto de propiedades, del ambiente de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por la gente

que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación. Está fuertemente vinculado con la interacción de las personas ya sea actuando en grupo o de forma individual, con la estructura de la organización y con los procesos; y por consiguiente influye en la conducta de las personas y el desempeño de la organizaciones. (Litwin y Stringer, 1968 cp. Bravo y Cardenas, 2005)

Aunque existen diversas definiciones de clima organizacional dadas a conocer por reconocidos investigadores del área de las empresas, se considera relevante el aporte realizado por los autores Litwin y Stringer, como se mencionaron anteriormente, quienes lo definieron como un concepto que describe la naturaleza subjetiva y objetiva del ambiente organizacional. Estas propiedades pueden ser percibidas o experimentadas por miembros de la organización y esto puede ser identificado por ello en un cuestionario apropiado. (Stringer, 2001 cp. Chávez y Ramirez, 2004, p. 15)

Según Schneider (1990; cp. Chávez y Ramirez, 2004, p.15), el clima organizacional tuvo un comienzo empírico de aplicaciones psicológicas para validar su concepto. El primer estudio fue realizado por Lewin, Lippit y White en 1939, quienes crearon una realidad empírica, a través de climas sociales y enfatizándose en estudiar los estilos de liderazgo presentes en los mismos. Conforme el pasar de los años, el tema de clima organizacional, adquirió aún más relevancia para los investigadores, Litwin y Stringer en el año de 1968, ya que realizaron otros estudios sobre el clima organizacional.

En estudios realizados por Litwin y Stringer (1968; cp. Sandoval, C, 2004), se determinó que el clima organizacional posee ocho dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad, y que las mismas ayudan a explicar el clima existente en una determinada

empresa. Por otro lado, Brunet (1997; cp. Sandoval, C 2004), afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones: autonomía individual, grado de estructura que impone el puesto, tipo de recompensa y consideración, agradecimiento y apoyo. (Davila & Romero, 2010)

Litwin y Stringer después de arduos estudios y tiempo para analizar las variables y el contexto, operacionalizaron el clima a través de las percepciones que tienen los miembros sobre su ambiente de trabajo en la organización. "...En 1972, Schneider y Hall, estudian el clima organizacional como una función de conductas que los empleados tienen según sus necesidades de trabajo y sus valores para con el mismo". (Scheider, 1990 cp. Chávez y Ramirez, 2004, p.15)

Más recientemente, Robert Stringer en su libro "Leadership and Organizational Climate" (2001; cp. Chávez y Ramirez, 2004, p.15-16) "Relaciona el clima organizacional con las prácticas del liderazgo y resalta lo importante de estudiar el clima organizacional, por ser éste una variable útil destaca el poder cognitivo que tiene el clima organizacional, pues, tiene sentido para los miembros de la organización". Es así como para Stringer (2001; cp. Chávez y Ramírez, 2004; P.63), dar un objetivo claro al clima lo define diciendo:

El clima organizacional ofrece claramente definido y con la característica de ser medible, un medio para cambiar conductas en el ambiente de trabajo. En este mismo orden de ideas, concluye con un modelo sobre el desempeño organizacional, en el cual el ambiente externo, las estrategias, los convenios organizacionales y las fuerzas históricas influyen sobre las dimensiones que engloba el clima organizacional (estructura, estándares, responsabilidad, reconocimiento, apoyo y compromiso).

Es por ello que la actualización realizada por Stringer, a los estudios realizados anteriormente por Litwin y Stringer donde se generaban ocho dimensiones, pasaron a ser

utilizadas seis de esas Dimensiones, de tal manera que nos enfocaremos en la operacionalización de Clima Organizacional según Stringer 2001

En Venezuela y en todas partes del mundo, el desgaste profesional y personal, causado por el trabajo, representa una seria amenaza para la salud de los trabajadores, ya que la mayoría de ellos no sólo se enfrentan a peligros físicos, sino también psicológicos, como ya se mencionó anteriormente, y como consecuencia directa e inmediata para la salud interna de las organizaciones se genera un bajo índice de productividad, baja calidad de servicios, y por lo tanto, se hace necesario proveer a las empresas del conocimiento necesario para reducirlos al mínimo, ya que una empresa es eficiente y exitosa dependiendo de la calidad de sus recursos y el ambiente que posee la misma para el desarrollo satisfactorio de sus actividades.

Las investigaciones sobre el tema, han venido realizándose principalmente en Norteamérica y Europa, mientras que en Suramérica están comenzando a surgir nuevas ideas, dudas y expectativas, es por ello que se considera relevante realizar un diagnóstico del desgaste profesional, es decir el Síndrome de Burnout, influenciado por la percepción del clima organizacional, lo cual posiblemente permita la apertura hacia la profundización de investigaciones sobre el tema; a continuación se mencionaran algunas de las investigaciones que se han realizado tanto similares como estudios que han tocado alguna de las dos variables:

- Tesis de Grado, para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, año de la investigación 2008 , autoras Dilcia Martínez, Yosmar Naveda, Xiohalys Mujica titulada: "Prevalencia del Síndrome de Burnout como condición de riesgo laboral en una empresa pública de Transporte Terrestre Masivo, ubicada en Valencia, Estado Carabobo", explica cómo los trabajadores que padecen esta enfermedad pueden presentar múltiples alteraciones que van desde afecciones físicas, hasta psicológicas e incluso sociales, pues se resisten al proceso de adaptación con otros seres humanos. Las variables utilizadas por estas investigadoras, fueron factores riesgosos e insalubres, dimensionada en el ambiente físico del trabajo, y como segunda variable el Síndrome de Burnout, que tiene como dimensiones, Cansancio Emocional, Despersonalización, Baja Realización Profesional, Síntomas Físicos, Psíquicos, Sociales.

- Investigación de Trabajo de Grado en Maestría en Gerencias de Recursos Humanos para el año 2012, titulado “Síndrome de Burnout en el personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana y su relación con el clima organizacional” realizado por Oliveros Felse, Yanett José; propiedad intelectual de Universidad Nacional Experimental de Guayana (UNEG), donde el objetivo general de la presente investigación fue determinar la presencia del Síndrome del Trabajador “Quemado” (Burnout) en el personal administrativo de la UNEG, en sus tres categorías: Profesional, Técnico y de Apoyo y su relación con el Clima Organizacional. Los resultados permiten concluir en que: no existe presencia de “Burnout”, en el personal; los resultados del cuestionario de Clima Organizacional, producto de la percepción de los trabajadores, lo ubican en los niveles más favorable de la escala y, el coeficiente de correlación aplicado arrojó como resultado una correlación negativa entre las dimensiones de la variable “Burnout” y las dimensiones de clima consideradas.
  
- Tesis de Grado, para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, año de la investigación 2008, autoras Jennifer Elizabeth Dávila Salas; Paola Carolina Romero Montilva, y lleva por título “Relación entre el síndrome del Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia”, las variables utilizadas fueron, clima organizacional, síndrome de Burnout, cuyas dimensiones al clima organizacional corresponden a Estructura, Responsabilidad, Recompensa, Riesgo, Cordialidad y Apoyo, Estándares de Desempeño, Conflictos, Identidad, mientras que para la variable de Burnout, Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal, se obtuvo que los médicos de las clínicas no padecían de Burnout, mientras que en los hospitales se presenciaba un leve nivel medio de Síndrome de Burnout, también se pudo detectar que no hay diferencias significativas con respecto al nivel de padecimiento del síndrome en hombre y mujeres, también se concluyó de que más a nivel de antigüedad mayor será el nivel de presencia de Burnout, y la percepción del clima organizacional tanto en Hospitales como en Clínicas fue categorizado como regular, entre otros aportes correspondientes a cada una de las dimensiones utilizadas.

- Tesis de Grado, para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, año de la investigación 2008, autor Luis miguel Moreno Vicuña y el estudio lleva por título “Factores del clima organizacional y percepción de situaciones de estrés en una institución de la administración pública 2008”, esta investigación tuvo como objetivo identificar los factores del clima organizacional según Litwin y Stringer que son percibidos como fuentes de estrés en los trabajadores de los departamentos de reclutamiento y selección y el departamento de prestaciones sociales del instituto venezolano de los seguros sociales, el tipo de muestreo utilizado fue probabilístico y la muestra estuvo conformada por 42 trabajadores del instituto, las variables utilizadas fueron Clima Organizacional, dimensionada en estructura, responsabilidad, recompensa desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, y entidad según Litwin y Stringer (1968). Y como segunda variable el estrés, y sus dimensiones fueron las mismas que las del clima pero adaptadas a que tan estresantes son percibidas por las personas esas condiciones. Como conclusiones de este estudio se destaca que los factores y dimensiones que son percibidos como estresantes por los trabajadores de estos departamentos fueron: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones y estándares. El factor más relevante fue la dimensión recompensa.
  
- Tesis de Grado, para optar por el título de Licenciado en Psicología, año de la investigación 2001, autoras Doris Cosme , Ana de Abreu y el estudio lleva por título “Un modelo de ruta del síndrome Burnout en estudiantes universitarios de la Universidad Católica Andrés Bello”, el objetivo de la investigación fue conocer dos aspectos; la existencia o no del síndrome de Burnout en estudiantes universitarios; y su posible relación con variables demográficas como genero sexual, presencia de parejas, presencia de hijos, dificultad de la carrera, carga académica, feminidad, masculinidad y susceptibilidad, a través de un modelo de rutas que pone de manifiesto las asociaciones entre las variables, el estudio se aplicó a setecientos estudiantes de cuarto y quinto año de todas las carreras de pregrado de la Universidad Católica Andrés Bello, completaron medidas del síndrome de Burnout, de susceptibilidad y una encuesta demográfica. Las puntuaciones obtenidas por cada estudiante en cada una de las escalas fueron analizadas, los resultados obtenidos demuestran que los estudiantes

presentan el Síndrome en un monto medio bajo así mismo se encontró que este está compuesto por 3 factores, agotamiento emocional, (los hombre con carreras de alto nivel de dificultad y mayor carga académica son los que sufren mayores niveles de agotamiento) despersonalización (las que puntuaron más alto fueron las mujeres con rasgos de susceptibilidad), y falta de realización personal (hombre con rasgos de masculinidad con parejas y con hijos los que sufren mayor nivel del síndrome).

- Tesis de Grado, para optar por el título de Licenciada en Ciencias Administrativas, año de la investigación 1994, autora Silvia Sichel H., el estudio lleva por título “Clima Organizacional en una institución financiera en caracas 1994”, el estudio fue ex-post-facto, descriptivo y exploratorio se propuso determinar la percepción del clima organizacional en una institución financiera, y la existencia de diferencias en los grados y o niveles de impacto de los factores componentes de ese ambiente interno, según el nivel jerárquico del individuo dentro de la empresa, considerando si el individuo mantienen o no contacto físico o telefónico directo con los clientes de la institución, como variable dependiente se utilizó la percepción del clima organizacional, las dimensiones adoptadas para esta variable fueron; factores y procesos organizacionales, rol gerencial, satisfacción en el trabajo, puesto en el trabajo y como variable independiente se utilizó nivel jerárquico del individuo, contacto directo con el cliente, tiempo transcurrido de permanencia en la organización, grado de instrucción, ejercicio de actividades supervisoras. La autora junto con la institución tubo que crear el instrumento para medir el clima organizacional.
- Tesis de Grado, para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, año de la investigación 2011, autoras De La Rosa Rodríguez, Génesis y Moncada Ramírez, Daniela , el estudio lleva por título “Relación entre personalidad resistente, edad, sexo, turno, antigüedad y Burnout en operadores de atención al cliente”, este estudio explicativo, de tipo no experimental, pretende investigar la relación existente entre personalidad resistente (compromiso, control y reto), edad, sexo, turno, antigüedad y el Síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). Se establecieron 5 hipótesis de investigación que fueron probadas en una

muestra de 214 operadores de atención al cliente, de la empresa Atento-Caracas. Dichas hipótesis fueron verificadas mediante un análisis de regresión múltiple lineal entre las variables independientes (personalidad resistente, edad, sexo, turno y antigüedad) y la variable dependiente (Burnout). En el caso de las variables sexo y edad, contrario a lo esperado, no se asoció con ninguno de las dimensiones del Burnout. En el caso de la personalidad resistente, en cuanto al compromiso se ratificó su relación inversa con el Burnout, mientras el control solo se asoció con el agotamiento. En general, se observó que las variables independientes mostraron efectos distintos para cada una de las dimensiones del Burnout y por ende se constató la adecuación de evaluar el síndrome considerando su naturaleza multidimensional.

Se cree que el tema del Síndrome del Burnout; es un tema que el profesional de Relaciones Industriales debería manejar, ya que este síndrome afecta negativamente tanto a los trabajadores como a las organizaciones o instituciones y es fundamental conocerlo para poder prevenirlo. Por otro lado, el Síndrome del Burnout viene unido al hincapié que hacen las organizaciones e institutos, sobre la necesidad de preocuparse más por el ambiente que ofrecen a sus empleados, ya que ésta, y el estado de salud física y mental pueden tener serias repercusiones sobre la organización y sobre la sociedad en general.

Se quiere realizar una investigación específicamente con los trabajadores y funcionarios públicos en los distintos niveles del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), porque básicamente todas las investigaciones que se han hecho con Síndrome de Burnout, se han realizado con médicos, profesores, policías, pero no sólo ellos son los que tienen contacto con la gente, con los clientes, como se explicó anteriormente; ya que todos los trabajadores se enfrentan a diario a diversas situaciones de difícil manejo a las que deben dar una respuesta. Entre estas situaciones según Montúfar, B, y Muñoz, T, (2005; cp. Davila y Romero, 2010) se pueden mencionar, la presión de los clientes por la pronta resolución del problema que aquejan, la mala comunicación que estos puedan presentar con los trabajadores, la incertidumbre de la situación, el exceso de trabajo, el tiempo estipulado para realizar las actividades programadas y el déficit de recursos humanos y materiales, burocracia en los procedimientos, interrupción de actividades, responder a distintas líneas de autoridad, falta de autonomía en el desarrollo de actividades estas y otras situaciones

pueden sobrepasar los niveles de adaptación de una persona ocasionando un desequilibrio en el bienestar físico y psicológico.

Además, no solo sería útil para la organización mejorar su calidad de servicio y hacer que crezca como institución, sino también estaría cuidando su capital humano, el cual es indispensable dentro de toda organización, porque de una u otra forma las condiciones físicas y psicológicas que repercuten en el desempeño de la persona pueden verse afectadas por ciertas variables del clima organizacional, que si son mejoradas se podría llegar a minimizar el riesgo de que se padezca del síndrome y así poder brindar un mejor servicio.

En tal sentido, esto nos puede llevar al planteamiento de la siguiente interrogante: ¿Existirá alguna relación entre el síndrome de Burnout y la percepción que tienen los trabajadores del clima en la organización?, así se puede decir que tomando en cuenta lo anteriormente mencionado, se ha planteado la necesidad de efectuar un estudio sobre la relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre el Clima Organizacional, con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida laboral. Esta necesidad nos ha llevado a plantearnos la siguiente interrogante:

**¿Existe relación entre el Síndrome del Burnout y la Percepción del Clima Organizacional en un grupo de trabajadores de un Instituto autónomo adscrito al Ministerio del Trabajo ubicado en Caracas?**

## **CAPITULO II**

### **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre el Clima Organizacional en los empleados del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral, instituto autónomo adscrito al Ministerio del Trabajo.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar la presencia y niveles del Síndrome de Burnout en los empleados del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral, instituto autónomo adscrito al Ministerio del Trabajo.
- Identificar la percepción del Clima Organizacional que tienen los empleados del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral, instituto autónomo adscrito al Ministerio del Trabajo.
- Evaluar la relación que puede existir entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre Clima Organizacional en los empleados del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral, instituto autónomo adscrito al Ministerio del Trabajo.

## CAPITULO III

### MARCO TEÓRICO

#### ESTRÉS

##### **Origen Del Término Y Características Del Estrés.**

El estrés es “una respuesta adaptativa, con la mediación de características individuales y/o procesos psicológicos, que son consecuencia de cualquier acción, situación o acontecimiento externo que inflige demandas físicas y/o psicológicas a la persona” (Gibson, Ivancevich, & Donnely, 1996)

Según Melgosa, (1997; cp. Lázaro, Martínez y Díaz 2009) “...es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimentan el organismo cuando se le somete a fuertes demandas”

En el siglo XIX es cuando comienza a utilizarse el concepto de estrés en el campo de la medicina, primero desde la fisiología y después desde la endocrinología, aludiendo inicialmente al "estrés fisiológico" (Frías, R, 2002).

En la segunda mitad de dicho siglo, Bernard (1867) cp. Frías, R (2002), fisiólogo francés, se interesó por la influencia que los cambios del ambiente externos al individuo podían originar en el organismo humano, que, como consecuencia de dicha influencia, ponía en funcionamiento ciertos mecanismos que le permitían mantener su propio ajuste. Es decir, un cambio en el medio provocaría desajustes en el equilibrio del organismo humano, el cual los contrarrestaría de alguna manera. Posteriormente, ya comenzado el siglo XX, el

norteamericano y también fisiólogo Cannon (1922; cp. Frías, R, 2002), preocupado por la investigación de las reacciones específicas e indispensables que el organismo lleva a cabo para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, utilizó el término "homeostasis" para significar ese mantenimiento del medio interno. Cannon (1922; cp. Frías, R, 2002), hace uso en su último estudio del vocablo "estrés", al hacer referencia a los "niveles críticos de estrés" para referirse a aquellos niveles de desajuste que pueden llegar a provocar un debilitamiento en los mecanismos homeostáticos. No obstante, la utilización actual del término tiene su antecedente fundamental en la teoría de la adaptación, "Síndrome General de Adaptación" (G.A.S), del húngaro y endocrinólogo de la Universidad de Montreal, Hans Selye (1956; cp. Frías, R, 2002), al que se ha dado en llamar posteriormente "padre del estrés". Sus investigaciones han constituido las primeras aportaciones significativas al estudio de este fenómeno, creando las bases para la realización de investigaciones que prosiguen aún hoy en día.

En su "teoría de la adaptación" alcanza a establecer el paso por dos o tres etapas - reacciones de estrés en función de cual sea la respuesta al estímulo percibido. La primera etapa "alarma", es aquella en que el organismo pone en funcionamiento mecanismos que dan lugar a la secreción de algunas hormonas, hormonas de emergencia (adrenalina, noradrenalina, cortisona, etc.), pero el individuo no percibe síntoma alguno, no siente fatiga física, e incluso pueden desaparecer antiguos achaques etc. Psicológicamente, se produce un estado de excitación con tendencia a la fuga, que puede traducirse en un estado de ánimo especialmente optimista. No obstante, si el estímulo no ha desaparecido, el estrés sigue su curso y aparecen estados de cierta irritabilidad, tensión, angustia, insomnio, etc. Alguno o varios de estos síntomas son el medio a través del cual se manifiesta, hasta alcanzar un estado que indica la aparición de la última etapa, el "agotamiento", que puede llegar hasta la muerte. Si en el paso de una etapa a otra el estímulo estresor, causa de tal estado, desaparece o se transforma en favorable para el individuo, entonces se dará la etapa de recuperación (Frías, R, 2002).

Selye (1956; cp. Frías, R, 2002), no pretendió formular una definición del estrés, pero la idea fundamental en torno a la cual se han desarrollado sus trabajos es la de que, "debido a estímulos de carácter agresivo, o bien que por su duración o intensidad se pueden convertir en agresivos, se ponen en funcionamiento mecanismos de adaptación" (p.2). Es decir, el

organismo reacciona con unos mecanismos definidos frente a estímulos que lo agreden. De lo anterior se desprende que el estrés constituye un proceso en el que el individuo se puede recuperar parcial o totalmente, o directamente no recuperarse.

En las últimas dos o tres décadas parece que ha ido disminuyendo el interés por el estudio del estrés desde la perspectiva de la medicina, aunque algunos de los trabajos que se han realizado desde la psicología o la sociología aparecen directamente vinculados a la enfermedad (Cooper, 1986, Dodge y Martin, 1970; cp. Frías, R, 2002), incrementándose progresivamente dicho interés en el campo de las ciencias sociales y la psicología con aportaciones de investigaciones empíricas de cierto peso en el ámbito laboral.

Por tanto, el estrés es un término importado del campo de la medicina y cuyo concepto se ha intentado trasplantar a otros ámbitos de estudio, agregándole algunas características correspondientes a nuevos enfoques. Se trata de un término extraído directamente del contexto del análisis organicista de la medicina en el que la idea de equilibrio u homeostasis es el supuesto central de toda su elaboración. Por otra parte, este trasplante se ha llevado a cabo con todas sus implicaciones. Es decir, el "estrés" y sus aspectos de connotación y denotación. (Frías, R, 2002).

Posteriormente, los avances en el estudio del estrés psicológico han dado paso a un análisis funcionalista, como modelo de organización teórica del conocimiento del fenómeno "estrés" en las ciencias sociales, bajo la idea de "equilibrio del sistema". Equilibrio que ha de mantenerse mediante el reajuste permanente de las partes que constituyen el sistema. De este modo, si en el trabajo se produce la acción de un estresor laboral (sobrecarga de trabajo), el trabajador deberá poner en funcionamiento mecanismos suplementarios de adaptación a esa nueva situación generada por la acción del estresor, que den lugar a consecuencias que le permitan percibir cierto grado de motivación y pueda superar la situación. Ahora bien, no puede pretenderse el equilibrio de un todo si no se han definido previamente sus límites externos.

## **El Estrés en el Trabajo**

“El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometidos a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano” (Lázaro, Martínez y Díaz, 2009)

Frías, R, (2002), parte de la idea general de que el estrés puede ser debido tanto a características del trabajo como a su entorno, o a peculiaridades de la persona. A partir de esta concepción se tratan de combinar los diferentes aspectos conceptuales en un modelo integrado del estrés humano y su percepción, mediante: a) el conocimiento de los procesos perceptivos comunes que acompañan a la percepción selectiva diferencial y las respuestas al estrés de los diferentes individuos, que suelen ser distintas aunque trabajen en entornos idénticos. b) la integración de todos los factores estresantes de los diferentes ámbitos de la vida, de manera que se puedan entender los efectos acumulativos del estrés de diferentes medios que operan en el individuo en un momento dado. c) basándonos en la idea de que el estrés puede originarse en las organizaciones y repercutir en los individuos, se trata de buscar la manera de ayudar al individuo y a la organización para desarrollar formas adecuadas de afrontar el estrés, que permitan utilizar todas sus capacidades e intereses.

En el proceso de desarrollo que se está siguiendo en el estudio del estrés se alude al "estrés de supervivencia", "estrés de la vida en la gran ciudad", "estrés familiar", "estrés laboral" etc., lo que hace pensar que se trata de un fenómeno que se encuentra presente en casi todas las situaciones y ámbitos de nuestras vidas. De la misma forma que las personas no pueden pensarse en una única dimensión, la biológica, la psíquica o la social, las distintas dimensiones del estrés han de contemplarse de manera interconectada (Frías, R., 2002).

### **Conceptualización y Características del Estrés Laboral**

Al hablar del estrés laboral, Frías, R, (2002) se refiere al estrés del trabajo, de la realización de las tareas, del desempeño de roles etc. En cualquier caso, se entiende por estrés situaciones de tensión, que pueden traducirse en estados de angustia y ansiedad, creados por factores externos, internos y la combinación de ambos, y que son vividos por los individuos,

los grupos y/o las instituciones como una amenaza o agresión ante la cual, en muchas ocasiones, no se cuenta con los elementos necesarios para poder afrontarlos y responder de forma adecuada. De manera que no de lugar a disfunciones o conflictos en los individuos, en los grupos y/o en las instituciones.

El trabajo realizado bajo condiciones de estrés conduce a un deterioro del funcionamiento en el ámbito laboral. Por tanto, resulta de gran interés el estudio de los objetivos, tanto organizativos como individuales, con el fin de conocer si existe algún conflicto entre ambos, bien porque resulten incompatibles y como consecuencia exijan del trabajador actitudes contradictorias, o bien, porque no se produzca un punto de coincidencia o encuentro y por lo tanto la consecución de uno requiera la renuncia parcial o total del otro; generalmente se ha de renunciar a un objetivo individual o personal, en favor del organizativo. Esta situación puede producir profundos sentimientos de frustración y en ocasiones de fracaso, que se traducen en actitudes de apatía o falta de motivación en el trabajo. (Frías, R, 2002)

### **Factores Generadores de Estrés en el Ámbito Laboral**

Según Frías, R, (2002), los factores generadores de estrés en el ámbito laboral son los siguientes:

- A. Ambigüedad del Rol:** se produce cuando se proporciona información imprecisa, poco clara o incompleta respecto a las tareas que se han de llevar a cabo o el rol que se espera que desempeñe una persona, tanto en lo referente a metas (qué hacer), métodos y recursos por utilizar (cómo hacerlo), como a normas y políticas de la organización, explícitas o implícitas. Este factor puede tener una especial incidencia a la hora de recibir un trabajador nuevo en una organización, debido a que se presupone que el personal ya tiene algún conocimiento respecto a cuál es su trabajo y cómo ha de llevarlo a cabo, dando así por supuesto que cumplirá las expectativas que la organización ha depositado en él. Desde la perspectiva del trabajador esta situación puede producirle estados de angustia y ansiedad debido a dos motivos fundamentales: incertidumbre sobre lo que se espera de él (asunción de roles) y falta de conocimiento de los límites precisos de su tarea (Frías, R, 2002).

- B. Conflicto de Rol:** se produce como consecuencia de la falta de adecuación entre el rol esperado por la organización y los valores que posee el trabajador. Las modalidades más habituales de conflicto de rol son: conflicto interno, donde el individuo se resiste a hacer algo que se le pidió, por estar en contra de sus valores o por considerar que no corresponde a su rol. Conflicto externo, se produce cuando dos superiores imponen órdenes o indicaciones opuestas, si se cumple con uno no se cumple con otro (Frías, R, 2002).
- C. Sobrecarga de Trabajo:** debido a: Factores de la organización: contar con escaso personal y como consecuencia cada trabajador estará obligado a asumir mayor cantidad de tareas. Una inadecuada organización del trabajo, teniendo que emplear más tiempo del necesario para algunas actividades, con lo que se suma una presión de tiempo, o produciéndose un reparto desproporcionado de tareas que hace que unos estén muy presionados y otros desahogados, lo que a su vez origina conflictos entre el personal. Factores individuales: un elevado nivel de autoexigencia, búsqueda de un perfeccionismo en el trabajo, dificultad de delegar la realización de tareas o toma de decisiones, inadecuada estructuración del tiempo, competitividad, falta de interés por el trabajo que se realiza, etc. (Frías, R, 2002).
- D. Juegos de Poder:** en los que priman las relaciones personales sobre la formación y preparación del trabajador. Esta situación se puede convertir en un elemento importante de desmotivación y, así mismo, dar lugar a una competitividad de influencias a través de las relaciones personales (Frías, R, 2002).
- E. Inadecuación de Status:** ocupar un lugar en la organización que se encuentre por debajo o por encima de la capacidad/formación real del individuo. Produciendo, en el primer caso, insatisfacción y en ocasiones desinterés que suponen malestar para el trabajador, y, en el segundo, situaciones de excesiva demanda que provocan una tensión continuada (Frías, R, 2002).

## SÍNDROME DE BURNOUT

### Reseña Histórica Y Conceptualización

Las traducciones más adecuadas para el término anglosajón “Burnout” serían las de “estar o sentirse quemado” o “quemarse”. En muchos lados se encuentra como “Síndrome de desgaste profesional” o “Síndrome de quema profesional”, también como “desmoralización”. Da Silva, F, (2001). En principio se puede plantear que se trata de una reacción que comporta tanto alteraciones somáticas como psíquicas y que se da en aquellos profesionales que de alguna manera proveen una relación de ayuda; como educadores, asistentes sociales y operadores sanitarios, este último grupo de trabajadores y en particular aquellos que operan en el ámbito de la higiene mental y de las drogodependencias han sido los más estudiados. No sólo es la mera exposición a los estresores<sup>1</sup> sino aún más importante, la calidad del afrontamiento de las demandas psicosociales a las cuales está expuesto por la tarea clínica que realiza, ya sea a nivel individual o institucional (Da Silva, F, 2001).

Torres, G, (2003) menciona que la primera descripción que Freudenberger realiza respecto de alguien que padecía Síndrome de Burnout fue en 1973 a partir de su propia vivencia, es decir, se describe a sí mismo:

“Una serie de consecuencia del trabajo en una comunidad terapéutica, que yo he experimentado personalmente, es el “Síndrome de Burnout”. Tal trabajo requiere que la mayoría de lo que usted hace allí, usted lo hace después de sus horas normales de trabajo profesional, utilizando una gran cantidad de usted mismo en el trabajo. Usted exige de sí mismo, el personal lo exige y la población a la que sirve lo demanda. Gradualmente construye encima, alrededor y en usted mismo, el sentimiento de que ellos lo necesitan. Usted siente un sentido total de compromiso. La atmósfera entera se construye hasta que usted finalmente lo descubre, como yo lo hice, en un estado de agotamiento. Si uno desea trabajar en una comunidad terapéutica,

---

<sup>1</sup>Conjunto de situaciones físicas o psicosociales de carácter estimular que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. (Aguayo y Lama, 1998, p 6).

uno no puede permitirse sobre-extender sus recursos personales y emocionales hasta que estos colapsen” (Torres, G., 2003, p.2).

Luego Maslach (1976; cp. Fidalgo, M, 2006), estudió lo que denominaba "pérdida de responsabilidad profesional", así, desde el ámbito psicosocial, describía el Síndrome sin estigmatizar psiquiátricamente a la persona. Para Maslach (1976; cp. Fidalgo, M, 2006) el Síndrome de Burnout se puede dar exclusivamente en las profesiones de ayuda (por ejemplo, entre los sanitarios y educadores que prestan servicio al público). Son las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer las que producen la vivencia de fracaso personal, tras invertir al trabajo de una carga emocional excesiva.

Freudenberger, lo definió como “un estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo”. Se lo llama también Síndrome de desgaste profesional. (Fidalgo, M, 2006; cp. Dávila y Romero, 2010)

En 1981, aparece como culminación de años de trabajo el Maslach Burnout Inventory (MBI), elaborado por Maslach. (Torres, G, 2003).

Esta investigadora desarrolla y presenta el modelo teórico más consistente y aceptado hasta la actualidad de Burnout, estando este modelo fuertemente influenciado por los trabajos de Philip Zimbardo, (Torres, G, 2003; cp. Dávila y Romero, 2010), a principios de los setenta, esencialmente en los temas de despersonalización y deshumanización.

Brill (1984 cp. Fidalgo, M, 2006), otro investigador de esta área, entiende el Síndrome del Burnout, como un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa. Una vez que está afectado el trabajador, si no es con una intervención externa de cambio de las condiciones que han motivado esa alteración, de protección, de ayuda o mediante un reajuste laboral, no conseguirá recuperar su salud. El Síndrome de Burnout, no se da como consecuencia de un salario insuficiente, o de incompetencia por falta de conocimientos, o debido a las dificultades físicas, ni es consecuencia de cualquier trastorno mental existente. Lo que se deriva de estos aspectos no se debe interpretar como Burnout. Brill (1984; cp. Fidalgo, M, 2006), considera que el desarrollo

de Síndrome del Burnout puede tener lugar en cualquier trabajo, y no sólo en los que existe un trato directo con el usuario receptor de los servicios laborales.

En 1986, se redefine el término por Maslach y Jackson (1986; cp. Torres, G, 2003), como un “Síndrome de agotamiento emocional con deshumanización e insatisfacción personal que aparece en individuos que trabajan con personas” también lo describían como “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y/o psicológico, una actitud fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar” (Torres, G, 2003, p.3).

Incluye las tres dimensiones básicas descritas:

1. Agotamiento Emocional: se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Cordes y Dougherty, 1993, cp. Buzzetti, M., 2005).
2. Despersonalización: alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos (Maslach et al, 2001, cp. Buzzetti, M, 2005).
3. Realización Personal: describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach et al, 1997; Halbesleben et al, 2004; cp. Buzzetti, M., 2005).

Pines y Aronson (1998; cp. Fidalgo, M 2006), proponen una definición más amplia, no restringida a los profesionales de ayuda. “Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico de trabajo en situaciones emocionalmente demandantes” (p.3). El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicósomáticas, El

agotamiento emocional incluye sentimiento de incapacidad, desesperanza o de alineación con el trabajo, el agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y hasta hacia la vida misma. Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc. Pines destaca la importancia, desde la prevención, de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, del modo de supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera con las que cuente el trabajador.

El Síndrome de Burnout resulta de la presencia de estresores laborales que para el sujeto son negativos como los relacionados al inadecuado ambiente físico de trabajo, a la dificultad entre las relaciones interpersonales, a la toma de decisiones, al propio puesto de trabajo, al tipo de profesión, al desarrollo de la carrera, a la tecnología moderna, a la falta o al inadecuado apoyo social, entre otros. No se puede ni se debe dejar pasar por alto los factores extra laborales y las variables individuales como la edad, el sexo, el estado civil, el tener o no hijos, etcétera (Pando, B, y Pérez, C, 2000 cp. Dávila y Romero, 2010).

### **Características Del Síndrome Del Burnout:**

En general el Síndrome de Burnout, según Almendro, C, y De Pablo, R (2001; cp. Dávila y Romero, 2010), se caracteriza por:

- **Es Insidioso:** se impregna poco a poco, uno no está libre un día y al siguiente se levanta quemado, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona (se sale y se entra). Con frecuencia es difícil establecer hasta qué punto se padece el síndrome o simplemente sufre el desgaste propio de la profesión y donde ésta la frontera entre una cosa y la otra.
- **Se Tiende a Negar:** ya que se vive como un fracaso profesional y personal. Son los compañeros los que primero lo notan; lo que representa una baza importante para el diagnóstico precoz.
- **Existe una Fase Irreversible:** Entre un 5% y 10 %, el síndrome adquiere tan virulencia que resulta irreversible y hoy por hoy, la única solución es el abandono de la

asistencia. Durante el desarrollo de la profesión hay bajas. Por esta razón merece la pena realizar medidas preventivas, ya que con frecuencia el diagnóstico precoz es complicado y la diferencia entre un simple desgaste y el síndrome es muy sutil.

Según Da Silva, F, (2001), el Burnout se asocia en sus génesis con algunas características laborales objetivas tales como:

- A. Sobrecarga de trabajo se asocie o no a valoración subjetiva de demanda laboral. Se incluyen aquí los horarios de trabajo prolongados (sobrecarga cuantitativa, multiempleo) o mal distribuidos.
- B. Malas condiciones de trabajo y sobre todo uno de los factores determinantes más importantes para la desmotivación que es la mala remuneración económica y las condiciones materiales del lugar de trabajo (incluida la seguridad física) la primera directamente relacionada con renunciaciones.
- C. Estrés laboral médico por la “ambigüedad y el conflicto de rol”. En médicos que emplean más tiempo en trabajo clínico las puntuaciones son mucho más altas por lo que Maslach y Jackson (1986; cp. Da Silva, F, 2001) sostienen como “estrés interpersonal”. Dentro de la medicina es más alto entre aquellos que atienden enfermos con patologías graves, crónicas, incurables o terminales, lo que implica una sobrecarga emocional.
- D. Inadecuado liderazgo, supervisión y/o soporte de los superiores (factores asociados al descenso en los sentimientos de realización personal). También, podemos considerar la falta de adecuada estimulación motivadora por parte de los superiores ya signada por Chernis (1980; cp. Da Silva, F, 2001). Hostilidad y mala calidad en las relaciones entre los pares.
- E. Falta de participación en la toma de decisiones y aún falta de autonomía personal para el cumplimiento de muchas de ellas. Falta de comunicación tanto horizontal como vertical.
- F. Entrenamiento insuficiente.
- G. Desconocimiento de la estructura organizacional del lugar de trabajo (factor que se ha identificado como preventivo de la despersonalización). La ausencia de un programa

de introducción y orientación para los nuevos empleados ha demostrado ser un factor negativo (Chernis, 1980; cp. Da Silva, F, 2001).

- H. El mediar entre intereses de la Institución prestadora de los servicios y los pacientes y sus necesidades, sobre todo cuando, además, hay una discrepancia entre los objetivos institucionales y los valores individuales del profesional José Bleger (1996) c.p. Da Silva, F (2001) escribió: “Toda empresa tiene como objetivo fundamental un incremento de utilidades en ningún caso el psicólogo debe ubicarse como agente o promotor de la productividad, porque no es esa su función profesional, su objetivo es la salud y el bienestar de los seres humanos, el establecimiento y/o creación de vínculos saludables y significantes en psicología la ética forma parte del encuadre ninguna tarea puede ser llevada a cabo correctamente si el terapeuta rechaza los objetivos, los medios o procedimientos de la institución” (José Bleger ,1996, c.p. Da Silva, F., 2001).
- I. La sobrecarga que significan las tareas administrativas sobrecargadas.

### **El Estrés Y El Burnout:**

Según Torres, G, (2003), desde la perspectiva psicosocial, la investigadora de psicología social Maslach apunta a la idea de considerar el Burnout como un “proceso” que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y características personales. La diferencia estriba en que el Síndrome de quemarse como “estado” entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés laboral y, por el contrario, el Síndrome de quemarse como “proceso” asume una secuencia en etapas o fases diferentes con sintomatología, a su vez, diferenciada.

El estrés laboral y el Síndrome de Burnout, son más que un “síntoma” causado por la incapacidad del profesional para desenvolverse ante las demandas de su trabajo, ambos fenómenos surgen de procesos sociales mucho más complejos, donde están implicadas las características de la institución y de la sociedad en general.(Blandin y Martínez, 2005 cp. Dávila y Romero, 2010)

Por otra parte, Maslach y Leiter (1997; cp. Buzzetti, M, 2005), señalan que el Burnout es un síndrome que afecta directamente a los valores y la esperanza de las personas, provocando cuestionamientos existenciales y vocacionales que no se observan en el síndrome

de estrés. Así mismo, el estrés parece afectar a personalidades predispuestas (tipos A y C), y se puede deducir que, a la larga, el Burnout afecta a todo tipo de personalidades, pese a haber algunas más vulnerables que otras, mientras se cuente con el contexto organizacional que funcione como gatillante (Maslach et al, 1997; Croucher, 1991, cp. Buzzetti, M., 2005).

Blandin y Martínez (2005; cp. Dávila y Romero, 2010) plantea varios factores que representan una importante fuente de estrés; la indefinición profesional, los períodos de transición, la excesiva responsabilidad, el aislamiento social, dudas acerca de la especialidad escogida, apremio económico y la falta de sueño.

### **Fases Del Síndrome Del Burnout**

Según Fidalgo, M, (2006), el Síndrome se desarrolla en cinco fases evolutivas:

- A. Fase Inicial de Entusiasmo:** se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral.
- B. Fase de Estancamiento:** no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz.
- C. Fase de Frustración:** se puede describir una tercera fase en la que la frustración, desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa irrita y provoca conflictos en el grupo de trabajo. La salud puede empezar a fallar y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.
- D. Fase de Apatía:** en la cuarta fase, suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la tendencia a tratar a los clientes de forma distanciada y mecánica, la anteposición cínica de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente y por un afrontamiento defensivo-avoidante de las tareas estresantes y de retirada personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.
- E. Fase de Quemado:** colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente, con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle a una vida profesional de frustración e insatisfacción.

En fin, esta descripción de la evolución del Síndrome de Burnout, tiene carácter cíclico. Así, se puede repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (Fidalgo, M, 2006).

### **Proceso Del Síndrome Del Burnout**

Cordes, L, y Dougherty, W, (1993), han desarrollado un interesante modelo explicativo del proceso mediante el cual se adquiere esta patología:

La interpretación de este modelo ha de hacerse a partir de las siguientes proposiciones:

1. La existencia de altos niveles de demanda para la realización del trabajo es el determinante primario del agotamiento emocional. Estas demandas incluyen sobrecarga laboral en:
  - Conflictividad del puesto de trabajo.
  - Contactos personales en los ejercicios de las funciones laborales directos y extensos.
2. Si se producen altos niveles de demanda laboral sobre el individuo, se facilita la propensión al agotamiento emocional. Los trabajadores de menor edad y los que se forman altas expectativas de rendimiento en el desempeño de sus puestos de trabajo y respecto de la organización en su conjunto, así como aquellos que convierten su actividad laboral en el centro de su vida, tienen mayores riesgos de padecer agotamiento emocional.
3. La presencia de altos niveles de agotamiento emocional son el primer desencadenante de la despersonalización, siendo esta proposición especialmente verificable en trabajadores varones que han sido socializados laboralmente de forma altamente profesionalizada e impersonal.
4. Quienes experimentan agotamiento emocional son más proclives a “cosificar” a las personas con las que se relacionan laboralmente, intensificándose esta tendencia si trabajan en un ambiente burocrático, rígido, con escasa o nula participación en la adopción de decisiones y con un sistema de incentivos no equitativo respecto de las contingencias organizacionales (eficacia, eficiencia, dedicación, etc.).

5. Los trabajadores que padecen altos niveles de despersonalización alteran sus relaciones con los “clientes”, con los colegas y con la organización de forma tal que inhiben su percepción de autoeficacia.
6. Cuando las personas juzgan que su esfuerzo no es apreciado, o que es inefectivo o inadecuado, disminuyen la autovaloración de sus capacidades.
7. La disponibilidad de recursos que tiene la persona para proteger su sensación de bienestar laboral amortigua el efecto del proceso que instaura la patología del “quemado laboral”.
8. La percepción de soporte organizacional y personal minora el riesgo de agotamiento emocional, despersonalización y deterioro de la autoevaluación de competencia personal.

(Cordes y Dougherty, 1993)

### **Manifestaciones Del Síndrome Del Burnout**

Según Da Silva, F, (2001), podemos encontrar las siguientes manifestaciones del Síndrome del Burnout:

- 1. Manifestaciones Mentales:** predominan los síntomas psicológicos de tipo disfóricos y sobre todo el agotamiento emocional. De forma característica la persona se siente nerviosa, con una inquietud psicomotora, con incapacidad para concentrarse y olvidos frecuentes, agotada, atrapada en el desempeño del rol profesional y con sentimientos o sensación de vacío.
- 2. Manifestaciones Físicas:** se han descrito una gran variedad de síntomas psicósomáticos tales como cefaleas, trastornos gastrointestinales desde alteraciones del apetito hasta úlceras, mialgias, dolores osteo-musculares (sobre todo a nivel de columna lumbar), dermatitis, disfunciones sexuales, trastornos del ritmo cardíaco, hipertensión arterial, alteraciones del sueño fundamentalmente insomnio de conciliación y pérdida o disminución notoria de la libido. Suele estar presente una depresión del sistema inmunitario por lo que gripes y resfríos reiterados son frecuentes.
- 3. Manifestaciones Conductuales:** destacan las alteraciones de la conducta en el rol asistencial y sobre todo la despersonalización en la relación con el cliente entendiendo

como tal la pérdida de interés por las personas con una suerte de retiro de las energías motivacionales en el trabajo. Las muy frecuentes quejas y crítica se asocian con la reacción cínica ante cualquier intento o sugerencia de ayuda que es descalificada desde esa posición. A nivel conductual se han observado un consumo aumentado de estimulantes como café y té así como de sedantes, bebidas alcohólicas y otras drogas. También se asocia con sedentarismo y mala dieta nutricional.

- 4. Manifestaciones Socio-Laborales:** los problemas interpersonales pueden darse con los clientes, los compañeros, los superiores o los subordinados, se destaca el distanciamiento afectivo individual de los contactos sociales, a veces acompañado de un excesivo distanciamiento defensivo el llevar a la casa los problemas laborales como un desplazamiento negativo, que puede aumentar los conflictos de pareja. El hipercriticismo y la desconfianza hostil así como la insensibilidad y el excesivo distanciamiento defensivo que se puede presentar como aburrimiento cínico y estereotipado o amarga insatisfacción con los logros profesionales está en agudo contraste con los buenos propósitos de un humanismo ideal, bien intencionado y empático con los que comenzó su carrera profesional. La persona “quemada” no se siente querida o valorada por los colegas o por la organización y por eso se defiende pagando con la misma moneda con la que él se siente pagado.
- 5. Manifestaciones Organizacionales:** en estudios longitudinales el Burnout presenta intención de abandonar el trabajo, de cambiar de puesto y un importante ausentismo y/o incumplimiento del horario laboral Firth y Britton (1989; cp. Da Silva, F, 2001). Además de una disminuida productividad individual Golembiewski y Munzeurider (1988; cp. Da Silva, F, 2001). La idea del abandono del puesto de trabajo para el que se han invertido grandes esfuerzos de todo tipo y de cambio radical de vida se asocia a las ideas de frustración laboral con los resultados consiguientes.

### **Medición Del Síndrome Del Burnout**

Según Maslach y Jackson en (1981; cp. Buzzetti, M, 2005), para medir el Síndrome del Burnout, se utiliza un cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual consiste en una escala que tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0,9. Se trata de un

cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes.

El Maslach Burnout Inventory (MBI) cuenta con dos versiones principales:

**El Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)** ó versión general, que es la más reciente, es para profesiones no asistenciales. Los hallazgos de esta prueba son polémicos. Por ejemplo, Bakker y sus colegas (2002; cp. Buzzetti, M, 2005) se dan cuenta de una estructura factorial de tres dimensiones, que contrasta con otros resultados que muestran una estructura factorial en donde la escala de despersonalización muestra una baja consistencia interna (Evans y Fisher, 1993; cp. Buzzetti, M, 2005).

**MBI-Human Services Survey (MBI-HSS) y el MBI-Educators Survey (MBI-ES)** son versiones equivalentes, para profesiones asistenciales o de servicio a personas y para educadores. Para estos últimos hay una mayor cantidad de estudios que dan cuenta de la consistencia interna y buscan esclarecer la composición factorial del instrumento.

A continuación, se presentan una serie de investigaciones, clasificadas según la estructura obtenida de los análisis factoriales.

Una de estas, es la investigación que hizo Grajales (2000; cp. Buzzetti, M, 2005), el cual apoya la unidimensionalidad del constructo, señalando que existen altas correlaciones entre los factores. Esto supone inicialmente que no es conveniente observar los factores como entidades independientes, sino utilizar la escala como un constructo general, el cual sería conocido como grado global de Burnout, siendo que algunos de los elementos tienden a observar más de un factor al mismo tiempo.

A este respecto, Brenninkmeijer (2002; cp. Buzzetti, M, 2005) hace la salvedad de que el definir al Burnout como un sólo constructo o tomar en cuenta una estructura factorial determinada, dependerá de consideraciones relacionadas con los objetivos de investigación del estudio. Por ejemplo, para proyectos relacionados con la búsqueda de un nivel global de Burnout para fines diagnósticos, puede ser más útil el considerar una escala unidimensional, mientras que para fines de investigación, el considerar los distintos factores que componen el

síndrome puede dar luz sobre detalles tales como los síntomas que se asocian a los factores y si estos se asociarían al síndrome.

En muestras chilenas, Barría, J (2002; cp. Davila y Romero, 2010) investigó el Burnout en asistentes sociales, aplicando el Maslach Burnout Inventory (MBI) y obteniendo los tres factores encontrados por Maslach y Jackson. Así mismo, el análisis factorial de los tres factores determinó que la varianza total explicada fue un 51,6%. El primer factor explica el 23,6 %, el segundo factor el 14,1 % y el tercer factor el 13,9 %.

Algunos trabajos han propuesto la existencia de cuatro factores, tal como Gil- Monte y Peiró (1999 cp. Buzzetti, M, 2005). Sus hallazgos dan cuenta de un factor que estimaría Agotamiento Emocional, otro Despersonalización, ambos de manera similar a las subescalas del manual del Maslach Burnout Inventory (MBI). Sin embargo el factor de Realización Personal tendría un componente de competencia profesional auto percibida y otro sobre el sentido existencial del trabajo. No obstante, los autores señalan que estos dos factores pueden ser considerados como subfactores componentes de la Realización Personal en el trabajo. Con esta solución de 4 factores se explica el 55% de la varianza. Densten (2001; cp. Buzzetti, M, 2005) encuentra 5 factores, en los que Agotamiento Emocional se divide en dos factores, al igual que Realización Personal y obtiene resultados similares a los autores del Maslach Burnout Inventory (MBI) para el factor de Despersonalización.

## **CLIMA ORGANIZACIONAL**

### **Reseña Histórica**

En la mayoría de las investigaciones que se han realizado sobre el clima se considera que fue Kurt Lewin (1939; cp. Dávila y Romero, 2010) el introductor del constructo *clima* en relación con el estudio y el análisis de las organizaciones. Esta “*communis opinio*” es cierta aunque tan sólo en parte, sobre todo porque el autor en realidad y con mayor precisión introdujo el término *clima social*.

Por lo tanto, Kurt Lewin (1939; cp. Dávila y Romero, 2010), basó sus estudios en el enfoque de la Gestalt, debido a que la misma proponía que “el todo es más que la suma de sus

partes” y que los individuos captan su entorno apoyándose en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos, lo cual apoya el hecho de que el clima organizacional se considere una gestalt, ya que la primera se fundamenta en patrones percibidos de experiencias y comportamientos específicos de las personas dentro de una organización.

Sus estudios fueron interrumpidos por la Segunda Guerra Mundial, al igual que su muerte prematura en el año 1947. Sin embargo, su trabajo fue retomado en la Universidad de Michigan, por los autores Morse y Reimer (1956; cp. Dávila y Romero, 2010). Estos investigadores publicaron un estudio sobre la influencia de la participación en la toma de decisiones sobre variables internas y externas en cuatro departamentos de una compañía importante. En este estudio, demostraron que en condiciones donde existía la participación del empleado, la productividad se había incrementado en un 25%, y por el contrario en condiciones donde no existía la participación del empleado en las decisiones, la productividad sólo se había incrementado en un 20%. Se resaltó el hecho de que la no participación por parte de los empleados producía un descenso en las variables de lealtad, compromiso y responsabilidad al trabajo (Marín, M., 2003; cp. Dávila y Romero, 2010).

Es necesario mencionar que, según Schneider (1975; cp. Dávila y Romero, 2010) muchos estudios sobre el clima organizacional tienen como marco teórico, bien la escuela de la Gestalt o bien la Escuela funcionalista entendiendo por esta última la captación del individuo de su entorno y la adaptación de su conducta al entorno de trabajo.

También Vázquez (1992; cp. García, I, 2006) ha aludido al influjo que en el desarrollo del concepto de clima han desempeñado el cognitivismo. Según Munné (1989; cp. García, I, 2006), “la preocupación clave de las teorías cognitivas es explicar cómo el individuo organiza un mundo subjetivamente y crea con ello el marco subjetivo de referencia en el que se dispone a actuar” (p.47). El individuo construiría este mundo a través de la experiencia, y de los estímulos recibidos del ambiente.

Por su parte, Reichers y Schneider (1990) c.p. García, I (2006) analizaron la evolución del concepto de clima y plantearon la existencia de tres etapas durante este proceso:

1. **La primera etapa**, fue denominada por los autores citados como “*introducción y elaboración*”. Es cierto que el término clima social aparece en 1939, pero no es hasta la década de los 60 cuando empezaron a realizarse las primeras definiciones específicas del término clima organizacional. En esta década las organizaciones dejaron de considerarse simples factorías de producción, al estilo “taylorista” Taylor (1911; cp. García, I, 2006), y pasaron a ser consideradas unos entornos que son psicológicamente significativos para sus miembros (Peiró, 1984 y 1990; cp. García, I, 2006).

También en estos momentos las organizaciones se consideraron como sistemas abiertos Katz y Kahn (1966, cp. García, I, 2006). Esta forma de considerar las organizaciones como un sistema abierto tiene su antecedente en la Teoría General de Sistemas del biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy (Peiró, 1986; Rodríguez Fernández, 1998 c.p. García, I., 2006).

2. **La segunda etapa**, “*evaluación e incremento*”, se desarrolló durante la década de los años 70. Es una fase de auge en la producción científica sobre los estudios de clima, en la que se realizaron las primeras revisiones críticas sobre el concepto estudiado, sus aportaciones al conocimiento de las organizaciones y sus posibles redundancias con otros conceptos (García, I, 2006).
3. **La tercera etapa** de evolución del concepto de clima fue la denominada de “*consolidación y acomodación*” por parte de Reichers y Schneider (1990; cp. García, I, 2006). Durante esta etapa, desarrollada especialmente en los años 80 del siglo XX, se produjo una disminución de las controversias conceptuales y un aumento paralelo de las revisiones sobre el estado de la cuestión, incorporando el concepto como una variable a estudiar para comprender la complejidad que presentaba el conocimiento de las organizaciones. Este hecho no impide que se enriqueciera el concepto con las diversas investigaciones realizadas en esa época (García, I., 2006).

“Por otro lado, en el área gerencial, Litwin y Stringer (1968; cp. Marín, M, 2003), condujeron una investigación dirigida a explorar el rol de líder y como éste creaba condiciones de trabajo a los demás bajo las manifestaciones de necesidades desarrolladas por McClelland,

a saber: necesidad de logro, necesidad de poder y necesidad de afiliación. Los autores asumieron que el clima funciona como moderador de las diferencias individuales y del desempeño de las relaciones individuales.”

Payne y Pugh, (1976; cp. Marín, M, 2003), intentaron establecer la relación entre estructura organizacional y clima organizacional, ellos asumieron que la estructura de la organización (tamaño, jerarquía, control y otros aspectos) son generadoras de un tipo particular de clima.

Según Brunet, L, (1987; cp. Marín, M, 2003) la forma que tiene un individuo de comportarse en el trabajo va a depender entre otras cosas, de sus características personales, de la manera que tiene de percibir el clima de trabajo y de los componentes de la organización, es decir, el concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.

Es por esto que Brunet, L (1987; cp. Marín, M, 2003) piensa que el clima de una organización constituye la “personalidad” de ésta, debido a que así como las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de ésta.

Antes de definir el Clima Organizacional, es necesario dejar en claro el concepto de percepción; debido a que se encuentra relacionado con el concepto de la variable en estudio.

Robbins (1994; cp. Marín, M, 2003), define la percepción como “el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el objeto de dar significado a su entorno”, sin olvidar que lo que uno percibe puede diferir de la realidad objetiva o inclusive ir en desacuerdo con lo que otro pudiera percibir acerca de una misma situación.

En este orden de ideas, Gibson, Ivancevich y Donnelly (1990; cp. Marín, M, 2003), puntualizan que “como cada persona da significado a los estímulos, distintos individuos verán

la misma cosa de distintas maneras” (p.19).

### **Conceptualización De La Variable Clima Organizacional**

El clima organizacional es una variable compleja, que se relaciona con múltiples factores que están presentes en la organización. Esto puede verse argumentado en el hecho de que ha sido difícil llegar a una definición en común, debido a que variedades de investigaciones realizadas sobre clima organizacional ofrecen múltiples diferencias; ya que todos los investigadores se han dedicado al estudio del aspecto metodológico sobre el clima y a operacionalizar múltiples diferencias.

En cualquier caso, se debe considerar en este apartado la existencia de algunos antecedentes de la definición del concepto de clima organizacional Vázquez (1996; cp. García, I, 2006), ha incluido entre los antecedentes de la definición del clima social el estudio publicado por Argyris en 1957. Este autor analizaba el conflicto que en ocasiones se generaba entre las necesidades del individuo y las exigencias planteadas al mismo por la organización formal. Con el objetivo de minimizar este conflicto, Argyris señalaba lo siguiente: “para que el individuo exprese más facultades cognoscitivas y de sentir hay que proporcionarle un medio ambiente de trabajo sobre el que tenga un mayor control, en el que pueda tomar decisiones relativas a metas, las políticas y las prácticas” (Argyris, 1957; cp. García, I, 2006, p. 51).

Partiendo de que hay variedades de conceptos respecto al clima organizacional, solo nos basaremos en los conceptos que están más relacionados con nuestra investigación.

1. Según Forenhand y Gilmer (1964; cp. García, I, 2006) el clima organizacional es definido como, “las características que distinguen una organización de otra, que perduran a través del tiempo, y que influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones” (p.51).
2. Según Litwin y Stringer (1968; cp. Marín, M, 2003) definen al clima organizacional como, “los efectos subjetivos percibidos del sistema formal, el estilo informal de los gerentes y otros importantes factores del medio en las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización específica ” (p.21).
3. Según Hellriegel y Slocum (1974 cp. García, I, 2006) “el clima organizacional se

refiere a una serie de atributos que pueden percibirse acerca de una organización y/o sus subsistemas y que puede inducirse del modo en que la organización y/o sus subsistemas se relacionan con sus miembros y ambiente ” (p. 256).

4. Según Ekvall (1983; cp. García, I, 2006) “el clima organizacional es como un conglomerado de actitudes y conductas que caracterizan la vida en la organización. El clima se ha originado, desarrollado y continúa haciéndolo en las sucesivas interacciones entre los individuos (personalidad) y el entorno de la organización, cada miembro percibe el clima y lo describe en función de sus propias percepciones. Es posible estudiar el clima en función de estas percepciones individuales, que no es lo mismo decir que el clima son las percepciones. El clima puede ser igualmente estudiado con observaciones hechas por jueces externos y debe ser considerado una realidad organizacional, como lo son las jerarquías informales o las normas de grupo ” (p.57).
5. Schneider (1990) c.p Marín, M (2003), establece que el clima organizacional es “un compendio de percepciones sostenidas por los individuos sobre el ambiente de su organización” (p.22). Estas percepciones reflejan una interacción entre el individuo y la organización. En donde el individuo actúa como un procesador de información entre las características de la organización y sus propias características.
6. Calidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento (Chiavenato, I, 1993).
7. “El clima es una suma de percepciones, es descriptivo y no evaluativo. Su nivel de descripción se refiere a la organización y las percepciones que pueden influir en la conducta.” Guillén y Guil (2000; cp. Chávez & Ramirez, 2004)
8. “El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros.” Chiavenato (2000)
9. “Clima organizacional es la colección de los patrones y determinantes del ambiente que suscitan la motivación.” Stringer (2001)
10. Dessler, G (1979; cp. Chávez & Ramirez, 2004) “el clima organizacional representa,

pues, las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensa, consideraciones, cordialidad, apoyo y apertura” (p.22).

11. “El clima organizacional es la percepción que tienen los miembros de una organización de su funcionamiento estructural y dinámico...” Psico- Consult (2004)

En fin consideramos que aunque no existe un acuerdo total sobre el concepto de clima organizacional y su utilidad, existe bastante acuerdo en considerar que el clima es el conjunto de percepciones que tienen sobre la organización los empleados de la misma considerados como un todo (Jackson y Slocum, 1988; James y Jones, 1974; Joyce y Slocum, 1984, c.p. Marín, M., 2003).

### **Características Del Clima Organizacional**

Según Brunet, L (1987) el Clima Organizacional posee las siguientes características:

1. El Clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
2. El Clima es una configuración particular de variables situacionales, sus elementos constitutivos pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
3. El Clima tiene una connotación de continuidad; pero no de forma permanente como la cultura por lo tanto puede estar sujeto a cambio a través de intervenciones particulares.
4. El Clima está determinado en su mayor parte por las características personales, las actitudes, las expectativas, las necesidades, así como por las realidades sociológicas y culturales de la organización.
5. El Clima es fenomenológicamente exterior al individuo, quien por el contrario puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza. Está basado en características de la realidad externa tal y como es percibido.

Se puede inferir que para que las organizaciones logren un alto grado de eficiencia, es necesario trabajar en ambientes altamente motivadores, ya que por consiguiente el personal estará en un alto grado motivado y se sentirá identificado con la organización. Por esta razón, el empleado debe ser considerado como un activo vital y los gerentes deben de tomar en

cuenta la complejidad de la naturaleza humana para alcanzar índices de eficacia y productividad elevadas. (Brunet, 1987)

### **Importancia Del Clima Organizacional**

Un empleado no opera en el vacío, lleva consigo al trabajo ciertas ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué merece y qué es capaz de realizar. Estos preconceptos reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo, tales como el estilo de su jefe, la rigidez de la estructura organizacional, y la opinión de su grupo de trabajo, para determinar como percibe su empleo y su ambiente. En otras palabras, el desempeño del empleado se gobierna no solo por su análisis objetivo de la situación, sino también por sus impresiones subjetivas del clima en que trabaja (Dessler, G., 1998).

El diagnóstico del clima dentro de una organización es fundamental; ya que por medio del mismo se identifican las áreas claves que están retrasando la producción, reduciendo la eficacia y que pueden generar costos inesperados en un futuro para la misma.

Para Márquez, M, (2001), la importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. El estudio del clima organizacional no es para la organización un simple ejercicio académico del desempeño, o simplemente porque se hace cada año, sino para que ellos mismos examinen críticamente donde la organización y sus empleados pueden ser finamente orientados para generar los más altos niveles de desempeño.

### **Carácter Típico Del Clima Organizacional**

Según Brunet, L, (1987), en una empresa puede haber distintos climas organizacionales, es decir, está puede tener tantos micro climas como departamentos o áreas tenga, y entre más descentralizada esté la organización más se pueden observar climas diferentes, es decir, uno para cada unidad. Todo esto debido a que las normas de la empresa pueden ser difíciles de aplicar uniformemente, además de que muchas veces cada área de la

organización tiene sus propias normas que de alguna u otra forma se hacen diferenciar de la otras, pero que a la vez los une el hecho de pertenecer a la misma empresa y tener un mismo objetivo en común.

Por lo cual consideramos, que si se quiere determinar el clima de una organización, es necesario medir el clima de cada una de las áreas o departamentos de la misma para luego sumarlos y obtener el clima general. Además que el clima percibido por los miembros de la organización se ve influenciado por dos partes, el micro clima percibido de su área o departamento y el macro clima general de la organización, todo esto formaría el total de su percepción del clima.

Cabe destacar que, como ya se ha mencionado anteriormente, no todos los individuos perciben igual a la organización de la cual forman parte, es decir, cada individuo tiene una personalidad propia que lo diferencia de los demás, por lo que hoy en día las organizaciones, en su proceso de reclutamiento y selección, buscan cada vez más personas que tengan ciertas características que se adapten mejor y con mayor rapidez a la organización, para evitar de esta manera que choquen con sus creencias y a su vez poder mantener un buen clima dentro de la misma.

### **Enfoques Del Clima Organizacional**

Dessler (1979; cp. Marín, M, 2003), afirma que existen tres enfoques que buscan explicar el concepto de clima organizacional: el enfoque estructural de Forehand y Gilmer (1964), el enfoque subjetivo de Halpin y Crofts (1962) y el enfoque integrado de Litwin y Stringer (1968).

- A. Enfoque Estructural:** sus investigadores, Forehand y Gilmer (1964; cp. Marín, M, 2003), describen el clima organizacional como: “el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forma” (p.28).

Según Dessler (1979), éstos autores explican que las organizaciones están conformadas por unas características que las describen y a éstas se les da el nombre de clima,

características que permiten la diferenciación entre las organizaciones, deben ser duraderas en el tiempo y afectar la conducta de los individuos que conforman la organización.

De acuerdo con este enfoque estructural, que podría decirse también objetivo, la estructura organizacional existente, todo lo relacionado a la organización física de los componentes de una empresa, entre ellos, dimensión y tamaño de la organización (número de empleados), amplitud del control administrativo, la centralización o descentralización de la autoridad en la toma de decisiones, el tipo de tecnología que la organización usa, el número de niveles jerárquicos, la relación entre el tamaño de un departamento y el número de departamentos comprendidos dentro de la organización, el grado de formalización de las políticas y reglas de la empresa que puedan de una manera u otra restringir la conducta individual, entre otros, hacen que ciertos climas surjan a medida que los integrantes de la empresa reaccionen a la estructura de la misma. En otras palabras, este enfoque considera que el clima organizacional es fruto de la estructura de la organización. El enfoque estructural no desecha la idea que la personalidad del individuo influya en el clima organizacional de la empresa, pero debido a su carácter objetivo, se aferra fundamentalmente en la determinación estructural de la organización.

**B. Enfoque Subjetivo:** sus investigadores describen el clima organizacional en términos de “la opinión que el empleado se forma de la organización”. Este enfoque subjetivo considera que un aspecto importante del clima organizacional son las percepciones que los empleados tengan en relación a la satisfacción de sus necesidades sociales y al logro de sus tareas laborales.

Halpin y Crofts (1962, cp. Marín, M (2003), también asignan gran importancia a la “consideración”, concepto que presenta “hasta qué punto el empleado juzga que el comportamiento de su superior es sustentador o emocionalmente distante” (p.29). La intimidad, el alejamiento y la obstaculización, son otras dimensiones subjetivas y perceptivas que ellos anotan como componentes del clima organizacional. Se puede observar, que este enfoque deja a un lado la estructura organizacional, para tomar en

cuenta el proceso organizacional, el cual hace referencia al recurso humano de la empresa, liderazgo, comunicaciones, control, estilo gerencial, conflictos, entre otros.

**C. Enfoque Integrado:** con respecto a este tercer enfoque, Litwin y Stringer (1968; cp. Marín, M, 2003), mezclan el objetivismo y subjetivismo de los enfoques anteriormente mencionados, aclarando que el clima organizacional debe reconocer su naturaleza tanto estructural como subjetiva. Ellos lo definen como: “Los efectos subjetivos, percibidos, del sistema formal, el estilo formal de los administradores, y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores, y motivación de las personas que trabajan en una organización dada” (p.29). En otras palabras, estos investigadores quieren destacar que el clima organizacional abarca, no solamente las percepciones que los miembros de una organización puedan tener hacia ella, sino también la opinión que los mismos comparten en relación a la autonomía, estructura, consideración, recompensas, apoyo, cordialidad y apertura que reinan dentro de la organización para la cual trabajan.

## **Teorías Del Clima Organizacional**

### ○ *Teoría del Clima Organizacional de Likert.*

La teoría de Clima Organizacional de Likert (s/f; c.p. Brunet, 1987) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.

Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. (Brunet, 1987):

1. Variables causales: Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

2. Variables Intermedias: Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la institución, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables registran gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la institución.
  
3. Variables finales: Estas variables surgen como derivación del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacional, según Brunet, (1987) estos son:

1. Clima de tipo autoritario.

- 1.1. Sistema I. Autoritario explotador.

- 1.2. Sistema II. Autoritarismo paternalista.

2. Clima de tipo Participativo.

- 2.1. Sistema III. Consultivo.

- 2.2. Sistema IV. Participación en grupo.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable; por otro lado los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto con una estructura flexible creando un clima favorable dentro de la organización. (Likert, s/f, cp. Brunet, 1987)

- ***Teoría de Litwin y Stringer (1968):***

Según French Wendell, L, (1991), Litwin y Stringer “...ven el clima organizacional como un conjunto de percepciones y sentimientos que los miembros de una organización tienen acerca de ciertos aspectos amplios de la organización” (p, 149). Estos autores miden el clima organizacional utilizando unas dimensiones que interactúan entre sí para formar al

mismo y observan que el liderazgo tiene una influencia significativa sobre el clima organizacional.

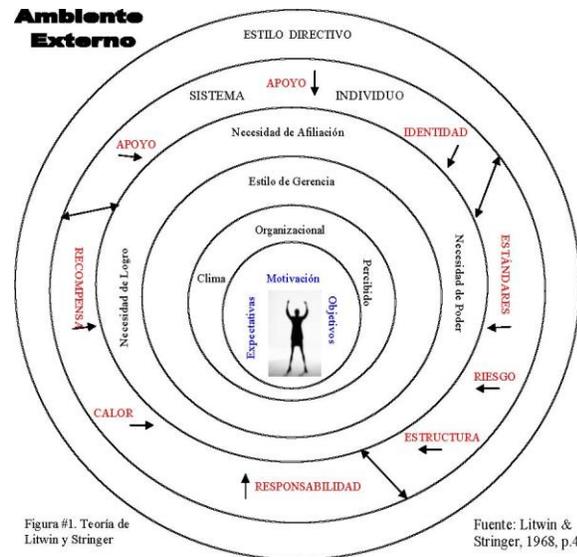
La teoría de Litwin y Stringer (1968; cp. Marín, M, 2003), intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos de motivación y clima. Los autores aportaron al estudio de las organizaciones esta teoría con la finalidad de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Estos autores Litwin y Stringer (1968; cp. Marín, M, 2003), descubrieron que se pueden encontrar distintos climas en las organizaciones variando el estilo de liderazgo. A su vez, estos nuevos climas tienen efectos significativos sobre la motivación, el desempeño y la satisfacción en el empleo. Concluyeron también que los climas organizacionales pueden provocar cambios en los rasgos de la personalidad aparentemente estables (Kolber, 1977; cp. Marín, M, 2003).

Como ya se ha mencionado anteriormente, los investigadores lo definen como a un “conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación” (Litwin y Stringer, 1968, cp. Marín, M, 2003, p.31).

Dada esta definición, explican que el concepto de clima es un constructo molar que: Primero, permite analizar los determinantes de la conducta motivada en situaciones sociales complejas. Segundo, simplifica los problemas de medición de determinantes situacionales al permitir a los individuos involucrados en la situación pensar en términos más integrales sobre su experiencia. Tercero, hace posible la caracterización de los elementos que influyen e intervienen en la situación, y los cuales pueden ser categorizados para establecer comparaciones interambientales (Marín, M., 2003).

**En la figura 1**, que se presenta abajo se observa un sistema de organización abierto, en el cual hay diversos factores que intervienen en el clima. Los cuales son:



**Figura I: Modelo de Clima Organizacional.**

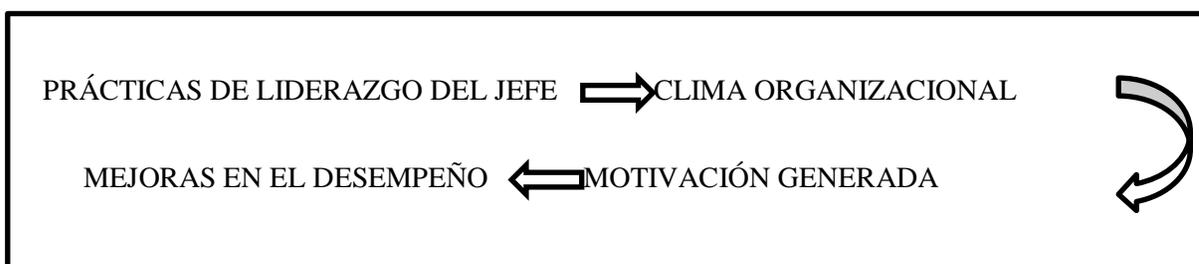
1. Estructura: Es el sentimiento que tienen los empleados sobre las reglas, normas y procedimientos en el grupo.
2. Responsabilidad: Es el sentimiento que tienen los empleados acerca de ser su propio jefe y no tener que chequear con otros las decisiones que toman.
3. Recompensas: Es el sentimiento de ser recompensado por un trabajo bien hecho, haciendo énfasis en las recompensas positivas más que en las sanciones, el poder percibir justicia con respecto a la paga y a las políticas de la organización en cuanto a las promociones.
4. Riesgo: Se refiere al sentido de riesgos y retos en el trabajo y en la organización.
5. Calor: Es el sentimiento que tienen los empleados acerca de un buen compañerismo que prevalece en el ambiente grupal, se hace énfasis en los grupos sociales informales y la amistad entre los empleados.
6. Apoyo: Es la ayuda que perciben los empleados de sus jefes o de sus otros compañeros, se hace énfasis en el apoyo mutuo.
7. Estándares: Es la percepción que tienen los empleados acerca de las metas implícitas y explícitas, se hace énfasis en las normas de rendimiento que impone la organización a nivel grupal e individual en sus empleados.

8. Conflicto: Es el sentimiento que tienen los empleados de la organización de que sus compañeros o jefes son capaces de aceptar opiniones diferentes y no temen solucionar y enfrentar los problemas en tanto surjan en vez de ignorarlos.
9. Identidad: es el sentimiento que tienen los empleados de pertenecer a la organización y de ser un miembro valioso de un grupo de trabajo.

Según Litwin y Stringer su teoría del Clima organizacional es (c.p. Fernández y Gurley, 2003): “...un intento por facilitar la medición de aquellos factores ambientales que influyen sobre la motivación a través de una serie de dimensiones cuantificables que conforman el clima como una totalidad.”(p.32)

○ *Teoría sobre el Clima Organizacional de Robert Stringer (2001):*

Robert Stringer (2001), en su libro “Leadership and Organizational Climate”, explica que el enfoque hacia el que está dirigido, se basa en una cadena de causa y efecto. En tal sentido, manifiesta que la conducta del jefe maneja el clima, éste suscita la motivación y tal motivación generada es la que va a manejar el nivel de desempeño que tengan los empleados de la organización. (Ver Figura 2)



**Figura II. Cadena de Causa y Efecto del Clima Organizacional (Stringer 2001, p.100)**

Para Stringer (2001), el clima organizacional ofrece claramente definido y con la característica de ser medible, un medio para cambiar conductas en el ambiente de trabajo. En este mismo orden de ideas, concluye con un modelo sobre el desempeño organizacional, en el cual el ambiente externo, las estrategias, los convenios organizacionales y las fuerzas

históricas influyen sobre las dimensiones que engloba el clima organizacional (estructura, estándares, responsabilidad, reconocimiento, apoyo y compromiso) y así, sobre la cultura organizacional que incluye valores, creencias, mitos, tradiciones y normas. Como consecuencia, todo lo anterior influye sobre la motivación del empleado y a su vez sobre el desempeño individual y grupal. (Stringer, 2001)

Stringer en su libro “Leadership and Organizational Climate” (2001; cp. Chávez y Ramirez, 2004), explica que al tratar de medir el clima organizacional, es necesario establecer unas dimensiones que resaltarán aspectos significativos del mismo y facilitarán las conclusiones acerca de dicho clima, Stringer define tales dimensiones:

1. Estructura: refleja el sentido de los empleados de estar bien organizados y de tener clara la definición de sus roles y responsabilidades.
2. Estándares: mide el sentimiento de presión para mejorar el desempeño y el grado de orgullo en los empleados para trabajar bien.
3. Responsabilidad: refleja los sentimientos de los empleados de ser “sus propios jefes” y de no tener decisiones que revisar con otros.
4. Reconocimiento: indica el sentimiento de los empleados de ser recompensados por un trabajo bien hecho.
5. Apoyo: refleja el sentimiento de confianza y apoyo mutuo que prevalece dentro del grupo de trabajo.
6. Compromiso: refleja el sentido de orgullo de los empleados de pertenencia a la organización y su grado de compromiso para con las metas de la organización”. (p 10-11)

Basado en sus estudios y su experiencia Stringer (2001) llegó a la conclusión de que existen ciertos factores que causan o determinan el clima organizacional, y que unos pueden estar bajo el control directo o indirecto de la organización, pero hay otros determinantes que no pueden ser controlados. Entre los factores que pueden ser controlados se encuentran (Stringer, 2001):

- Las Prácticas del Liderazgo: Este factor es el más importante, ya que la mayoría de los estudios han demostrado que éstas prácticas pueden hacer cambiar el clima organizacional

dependiendo de la forma en la que los gerentes manejan a sus subordinados, pues aquellos tienen gran influencia en las expectativas de éstos últimos y cubren las reglas formales e informales de trabajo y la forma en la que los gerentes recompensan a sus subordinados por su desempeño.

- Convenios Organizacionales: Se refiere a los sistemas formales de la organización, y estos determinan la manera en la que la información fluye dentro de la misma, así como la percepción de oportunidades de avance, por consiguiente se ve afectado el clima.

- Estrategias: Las estrategias de una organización tienen influencia en la forma en cómo se sienten los empleados acerca de las oportunidades de logro, sus recompensas, los obstáculos al éxito y las fuentes de satisfacción.

Factores que no pueden ser controlados por la organización (Stringer, 2001):

- Ambiente externo: Está referido a las condiciones económicas del país, la fuerza de las industrias competidoras, así como las regulaciones del gobierno y el avance tecnológico.

- Historia de la Organización: la historia de la organización tiene un fuerte impacto en su clima ya que permite conocer los antecedentes en las percepciones de cómo se manejaron crisis anteriores en la organización (si las hubo), las tradiciones en las recompensas por desempeño, los patrones de la organización en sus inversiones de negocio y también se le da importancia a los modelos ejemplares de antiguos líderes.

Estos determinantes son importantes, ya que hay factores que se pueden manejar, es decir se pueden cambiar para la mejora de la organización.

## **CAPITULO IV**

### **MARCO REFERENCIAL**

Este capítulo tiene como objetivo brindar una visión de la institución sometida al estudio, así como también dar a conocer la razón, de la misma. Asimismo la información que a continuación se presenta fue obtenida de la página WEB del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral.

#### **Reseña Histórica**

El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), es un organismo autónomo adscrito al Ministerio del Trabajo, creado según lo establecido en el artículo 12 de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, promulgada en el año 1986.

No es sino hasta el año 2002, que el Instituto recibe apoyo del Ejecutivo Nacional, para lo cual, se procede al nombramiento de un nuevo presidente del organismo, y se da inicio al proceso de reactivación de la salud ocupacional en Venezuela; acción de desarrollo institucional que permitirá el diseño y ejecución de la política nacional en materia de prevención, salud y seguridad laborales y la construcción de un sistema público de inspección y vigilancia de condiciones de trabajo y salud de los trabajadores y trabajadoras, con un criterio integral acorde con las exigencias del mundo laboral actual para el control y prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales enmarcado dentro del Sistema de Seguridad Social Venezolano que actualmente se diseña.

## **Misión**

“Es una Institución comprometida con el diseño y la ejecución de la política nacional en materia de promoción, prevención y atención de la salud y la seguridad laboral, garantizando el cumplimiento de la normativa legal en el área, así como, óptimas condiciones de trabajo a todos los trabajadores y trabajadoras”.

## **Visión**

“El Instituto estará orientado a ser una Institución Científica Técnica del Estado Venezolano, especializado en la prevención de riesgos y el análisis de las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, reconocido por su capacidad técnica y calidad de servicio de sus empleados”.

## **Objetivo General del INPSASEL**

Gestionar el plan de Seguridad y Laboral a nivel nacional, en la protección, prevención y promoción de la salud de las trabajadoras y trabajadores en los centros laborales, para el logro de ambientes y procesos de trabajos saludables que les garanticen bienestar y calidad de vida, así como el desarrollo de todos sus potenciales y establecer un sistema de control de las condiciones de trabajo para un efectivo desarrollo personal y social.

## **Objetivos Específicos del INPSASEL**

- Ejecutar la política nacional de salud y seguridad en el trabajo.
- Asesorar a los trabajadores, los empleadores, cooperativas y otras formas asociativas comunitarias, en materia de prevención y salud y seguridad laboral.
- Desarrollar programas de educación y capacitación técnica para los trabajadores y empleadores en materia de salud y seguridad laboral.
- Ejercer las funciones de inspección de condiciones de seguridad y salud en los centros de trabajos, estableciendo los ordenamientos y plazos de cumplimientos en caso de violación de la normativa vigente.

## **Funciones**

- Vigilar y fiscalizar el cumplimiento de las normas.
- Prestar asistencia técnica a empleadores y trabajadores.
- Promoción, educación e investigación en materia de salud ocupacional.
- Gestionar el nuevo régimen de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ejecutar la Política Nacional en materia de Prevención, Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Asesorar a empleadores y trabajadores en el área de la Salud Ocupacional.
- Dictar las Normas Técnicas que regulan la materia.
- Aplicar las sanciones a los que violen la Ley en esta materia.

## **Valores Institucionales**

- Identificación de los servidores públicos con la Misión y la Visión Institucional.
- Responsabilidad en el cumplimiento de la misión institucional.
- Solidaridad y compromiso con los trabajadores de Venezuela
- Servicio de calidad centrado en satisfacer la demanda del ámbito de la salud y seguridad laboral
- Alto desempeño del equipo de trabajo con fin colectivo

## **Base Legales del INPSASEL.**

- Constitución Nacional de la República Bolivariana de Venezuela

## **Leyes Orgánicas**

- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

- Ley Orgánica del Trabajo.
- Ley Orgánica del Sistema de Seguridad Social.
- Ley Orgánica para la Protección del Niño y del Adolescente.
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.

### **Leyes Ordinarias**

- Ley del Seguro Social.
- Ley sobre Sustancias Materiales y Desechos Peligrosos.

### **Reglamentos**

- Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.
- Reforma Parcial del Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

### **Políticas**

- Vigilar, conservar y salvaguardar los documentos y bienes de la Administración Pública confiados a su guarda, uso o administración.
- Presentar Declaración Jurada de Patrimonio
- Guardar la reserva, discreción y secreto que requieran los asuntos relacionados con sus funciones
- Cumplir las actividades de capacitación y perfeccionamiento destinados a mejorar su desempeño.
- Acatar las órdenes e instrucciones emanadas de los superiores jerárquicos
- Cumplir con el horario de trabajo establecido
- Prestar sus servicios con la eficiencia requerida

- Prestar la información necesaria a los particulares en los asuntos y expedientes en que éstos tengan algún interés legítimo
- Guardar en todo momento una conducta decorosa.

### **Estructura Organizativa**

1. Directorio
2. Auditoría Interna
3. Presidencia

### **Nivel de Asesoría y de Apoyo:**

1. Consultaría Jurídica
2. Oficina de Relaciones Interinstitucionales.
3. Oficina de Planificación y Control de Gestión.
4. Oficina de Gestión Administrativa.
5. Oficina de Recursos Humanos.
6. Oficina de Tecnologías de Información.

### **Nivel Sustantivo Centralizado:**

1. Gerencia General
2. Gerencia de Seguridad e Higiene.
3. Gerencia de Normas Técnica.
4. Gerencia de Garantías Procedimentales.
5. Gerencia de Epidemiología y Análisis Estratégicos.
6. Gerencia de Educación.
7. Gerencia de Articulación y Enlace con el poder Popular.

Esta estructura organizacional y niveles que conforman al INPSASEL se verán mejor reflejados en un organigrama del Instituto (ver anexo C) para así tener una mejor imagen del mismo

### **Dirección Estatal de Salud de los Trabajadores (DIRESAT)**

El Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), en su estructura organizativa cuenta con un nivel operativo descentralizado conformado por las Direcciones Estadales de Salud de los Trabajadores (DIRESAT), estas unidades prestan atención directa al usuario, trabajador, trabajadora, empleador y empleadora de los diferentes estados venezolanos. Las DIRESAT ejecutan los proyectos del INPSASEL, haciendo énfasis en la creación de una cultura, para la prevención y promoción de la salud en los centros de trabajo, también cuentan con una atención integral del trabajador y trabajadora, prestando asesoría técnica especializada en las áreas de: Medicina Ocupacional, Salud, Higiene, Ergonomía, Seguridad y Derecho Laboral. Así mismo, prestan servicios de evaluación de ambientes y condiciones de trabajo, investigación de accidentes de trabajo, trámites para la certificación de servicios de salud ocupacional y la conformación de los Comités de Seguridad y Salud Laboral. Algunas de las DIRESAT que están ubicadas en todo el territorio son: Anzoátegui, Guárico, Lara, Falcón, Zulia, Mérida, Distrito Capital, Miranda, Portuguesa, Bolívar, Carabobo, Costa Oriental Lago, Barinas, Monagas, Aragua, Táchira.

La sede principal del INPSASEL, se encuentra ubicada en el Distrito Capital, en el sector la Candelaria, pudiéndola abordar y hacerla nuestro objeto de estudio previo cumplimiento de proyecto de pasantía es de esta manera como se obtiene acceso a los niveles altos de la estructura del Instituto para poder gestionar los permisos correspondientes a la aplicación de la investigación.

## CAPITULO V

### MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo del presente proyecto de investigación se delimita el objeto de estudio dentro del contexto en el cual será desarrollado, y a su vez ubicarlo en términos operacionales, que permita llevar a cabo los objetivos que perseguimos en dicha investigación.

Así mismo, se identificará la población de estudio y la muestra concerniente, junto con la Operacionalización de cada una de las variables de estudio, en este caso Síndrome de Burnout y Clima Organizacional.

Finalmente, se presentarán ambos instrumentos de recolección de datos para ambas variables, los cuales ya fueron validados en un estudio referencial anterior junto con sus respectivos índice de confiabilidad, además se expondrá el procedimiento de la investigación, la factibilidad del estudio y las consideraciones éticas que servirán de guía en el trabajo de campo de esta investigación.

#### **Tipo de Investigación**

La presente investigación responde a un estudio de tipo *correlacional*, según las características y objetivos del estudio; ya que “este tipo de investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”. (Hernández, Fernández, & Batista, 2006, p.105). Teniendo cómo propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables, en un contexto en particular, y pudiendo medir así el grado de asociación entre esas dos variables, cuantificando relaciones y midiendo cada variable

identificada y analizando después la correlación entorno al estudio. En la investigación cuantitativa, estos estudios se encargan de cuantificar cada variable relacionada, ya que los instrumentos empleados están diseñados para medir y analizar la correlación existente entre ellas, por tanto, buscan identificar cómo puede comportarse una variable o concepto conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas (Hernández, Sampieri y Baptista 2003, p. 122).

### **Diseño de la Investigación**

Cerda (1991) plantea que el diseño de investigación “...sirve para designar el esbozo, esquema, prototipo, modelo o estructura que indica el conjunto de decisiones, pasos o fases y actividades por realizar en el curso de una investigación...” (pág. 128).

La presente investigación según el grado y control de las variables puede definirse como un diseño de investigación *no experimental*; ya que, según Hernández, et al., (2010, p. 149) son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”, ya que no se va a generar ninguna situación, sino que se observarán las existentes, se puede decir que los sujetos que se observan no se exponen a ninguna condición especial.

Los diseños no experimentales se clasifican según Hernández, et al., (2000), en transaccionales y longitudinales. La diferencia no está en el tiempo de duración de la investigación, sino en la cantidad de veces que se miden las variables y en el objetivo que se persigue con cada uno de estos dos tipos de diseños. Así por su dimensión temporal, la presente investigación puede clasificarse como un diseño de tipo *transaccional* o *transversal*, en el cual “se recolectan datos en un solo momento, en un momento único” Hernández, et al., (1991, p. 191).

### **Unidad de Análisis**

Según Hernández, et al. (2010) la unidad de análisis es definida por los participantes, objetos, eventos o comunidades de estudio.

Para el presente estudio, la unidad de análisis está constituida por los empleados y funcionarios de los diferentes niveles del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, organismo autónomo adscrito al Ministerio del Trabajo que responderán los instrumentos de recolección de información. Entonces, las unidades de análisis son todas las personas que integran los departamentos del Nivel de Asesoría y Apoyo, conformado por: Consultaría Jurídica, Oficina de Relaciones Interinstitucionales, Oficina de Planificación y Control de Gestión, Oficina de Gestión Administrativa, Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Tecnologías de Información a nivel de sede principal.

### **Población y Muestra**

Según Selltiz (1974; cp. Hernández, et al. 1998, p. 304) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

Así, la población de esta investigación estará constituida por los empleados y funcionarios del Nivel de Asesoría y Apoyo del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales, instituto autónomo adscrito al Ministerio del Trabajo (INPSASEL). Por otra parte, la muestra suele ser definida como un subgrupo de la población “... Es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo el universo o población que se estudia” (Hernández, Fernández, & Batista, 2006, p.562), sin embargo, para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis, Hernández, et al. (1998). Para efectos de este estudio, estas unidades ya fueron definidas en el segmento anterior correspondiendo a las personas que integran los departamentos del Nivel de Asesoría y Apoyo, del INPSASEL.

La muestra será probabilística, debido a que todos los sujetos tendrán la misma probabilidad de ser seleccionados según Hernández, et al. (1998) mediante un muestreo probabilístico, con proporción para universos finitos (Sierra, R., 1991).

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicará la siguiente fórmula:

Fórmula para muestreo de Sierra, R., (1991)

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N - 1) + (Z^2 \times p \times q)}$$

**n:** Tamaño de la muestra

**N:** Tamaño de la población

**p:** probabilidad de éxito = 50%

**q:** probabilidad de fracaso = 50%

**z:** valor tipificado de la confiabilidad = 1,96 (corresponde a 95% de confianza) Indica la dirección y el grado en que un valor individual se aleja de la media en una escala de unidades de desviación estándar

**e:** error de estimación = 5% Indica el porcentaje de incertidumbre o riesgo que se corre que la muestra escogida no sea representativa

Luego de sustituir los valores en la formula se obtuvo una muestra total de 206 personas, de una población de 240 funcionarios, con un error del 5% y una confiabilidad del 95%. (Ver ANEXO D). Para lograr estos resultados, se aplicó la formula a cada una de las unidades de análisis, ya que el Instituto deseaba que las poblaciones se tomaran independientemente, por lo que en la mayoría de las unidades se toma prácticamente toda la población de cada unidad.

### **Operacionalización de las Variables**

Según Arias, F (2006) señala que la operacionalización de la variable “... se designa al proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir, dimensiones e indicadores...”

El presente trabajo mide la relación de las siguientes variables:

#### **Síndrome de Burnout:**

#### **Definición Conceptual:**

“Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas” (Mingote, J, 1997, p. 2 cp. De La Rosa R. y Moncada R, 2011).

### Dimensiones de la Variable:

- **Agotamiento Emocional:** se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene motivación para seguir lidiando con el trabajo (Maslach, et al, 2001; cp. Buzzetti, M, 2005). Si se obtienen puntajes altos, esos indican que el individuo ya no tiene recursos emocionales, presentando cansancio al inicio y al final de la jornada y un nivel alto de tensión percibido (Golembiewski et al, 1998; cp. Buzzetti, M, 2005).
- **Despersonalización:** alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos (Maslach et al, 2001; cp. Buzzetti, M 2005). Puntajes altos indican una tendencia marcada de percibir o pensar en otros como cosas u objetos con un comportamiento insensible, poniendo distancia de otros y con una autopercepción de endurecimiento emocional (Golembiewski et al, 1998; cp. Buzzetti, M, 2005).
- **Realización Personal:** describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach et al, 2001; cp. Buzzetti, M, 2005). Puntajes bajos indica que la persona no está haciendo un trabajo que perciba como que vale el esfuerzo, enfrentar problemas y vitalidad disminuida (Golembiewski et al, 1998, cp. Buzzetti, M., 2005).

### Definición Operacional:

- **Agotamiento Emocional:** Valora la experiencia de estar agotado en el ámbito emocional por las demandas del trabajo. Se mide con el cuestionario El Maslach Burnout Inventory (MBI), usando los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
- **Despersonalización:** Grado en que pueden reconocerse en uno mismo actitudes de frialdad, insensibilidad y distanciamiento relacional. Se mide con el cuestionario El Maslach Burnout Inventory (MBI), usando los ítems 5, 10, 11, 15, 22.

- **Realización personal:** Evalúa los sentimientos de autoeficacia y de realización personal en el trabajo. Se mide con el cuestionario El Maslach Burnout Inventory (MBI), usando los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

**Tabla # 1. – Operacionalización de la variable Burnout**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>SÍNDROME DEL BURNOUT</b>	Es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas	Agotamiento Emocional	Vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20
		Despersonalización	Grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento emocional. (Empleado-cliente).	5, 10, 11, 15, 22
		Realización personal	Sentimiento de auto eficacia y realización personal en el trabajo.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

Fuente: Elaboración propia a partir de la información antes señalada extraída del modelo validado de Maslach et al (2001) cp. Buzzetti, M (2005)

## Clima Organizacional

### Definición Conceptual:

“Los efectos subjetivos percibidos del sistema formal, estilo informal de los gerentes y otros importantes factores del medio en las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización” (Litwin y Stringer, 1968; cp. Marín, M, 2003, p.21).

### Dimensiones de las Variables

El modelo de Stringer (2002) concluye que el clima organizacional puede ser descrito en términos de seis dimensiones, mencionadas por Gurley y Fernández (2002):

- **Estructura:** Refleja la percepción que los trabajadores tienen de estar bien organizados y de tener una clara definición de sus roles y responsabilidades.
- **Estándares:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento y el grado de orgullo que los empleados tienen al hacer un buen trabajo.
- **Responsabilidad:** Refleja el sentimiento que tienen los empleados de ser sus propios jefes y de tener autonomía en sus decisiones.
- **Reconocimiento:** Indica el sentimiento que tiene los empleados de ser recompensados por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- **Apoyo:** Refleja el sentimiento que tienen los empleados de confianza y de ayuda mutua que existe dentro de los grupos de trabajo.
- **Compromiso:** Refleja el sentimiento de pertenencia a la organización por parte del empleado y de su grado de compromiso con las metas de la organización.

### **Definición Operacional:**

Las seis dimensiones que a continuación se mencionan se miden con el cuestionario de clima organizacional validado por Stringer (2002) c.p. Gurley y Fernández (2002)

- **Estructura:** Puntaje que refleja la percepción que los trabajadores tienen de estar bien organizados y de tener una clara definición de sus roles y responsabilidades. Se mide usando los ítems 3, 6, 9, 20.
- **Estándares:** Puntaje que refleja la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento y el grado de orgullo que los empleados tienen al hacer un buen trabajo. Se mide usando los ítems 7, 10, 12, 24.
- **Responsabilidad:** Puntaje que refleja el sentimiento que tienen los empleados de ser sus propios jefes y de tener autonomía en sus decisiones. Se mide usando los ítems 4, 13, 18, 22.

- **Reconocimiento:** Puntaje que indica el sentimiento que tienen los empleados de ser recompensados por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. Se mide usando los ítems 1, 5, 17, 19.
- **Apoyo:** Puntaje que refleja el sentimiento que tienen los empleados de confianza y ayuda mutua que existe dentro de los grupos de trabajo. Se mide usando los ítems 2, 8, 14, 16.
- **Compromiso:** Puntaje que refleja el sentimiento de pertenencia a la organización por parte del empleado y de su grado de compromiso con las metas de la organización. Se mide usando los ítems 11, 15, 21, 23.

Para esta investigación se usará cada una de las dimensiones del Clima Organizacional como variable distinta o unidimensional, para poder ver así cuál de ellas predice de mejor manera la presencia del Síndrome de Burnout, por lo que se espera que haya una relación significativa entre las distintas dimensiones del Clima pues de lo contrario no serían dimensiones de un mismo constructo, si no constructos diferentes; se relacionaran entonces cada una de las dimensiones del Síndrome de Burnout con cada uno de las dimensiones del Clima Organizacional, siendo el Burnout la variable dependiente y el Clima la variable independiente adicionalmente se tomaran en cuenta sexo edad antigüedad tipo de cargo sueldo de cada una de las personas que conformaran la muestra

**Tabla # 2. – Operacionalización de la variable Clima Organizacional**

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Es un conjunto de propiedades del ambiente del trabajo que son susceptible de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación	Estructura	Puntaje que refleja la percepción que los trabajadores tienen de estar bien organizados y de tener una clara definición de sus roles y responsabilidades.	3,6, 9, 20
		Estándares	Puntaje que refleja la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento y el grado de orgullo que los empleados tienen al hacer un buen trabajo.	7, 10, 12, 24
		Responsabilidad	Puntaje que refleja el sentimiento que tienen los empleados de ser sus propios jefes y de tener autonomía en sus decisiones.	4, 13, 18, 22
		Reconocimiento	Puntaje que indica el sentimiento que tienen los empleados de ser recompensados por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo	1, 5, 17, 19
		Apoyo	Puntaje que refleja el sentimiento que tienen los empleados de confianza y ayuda mutua que existe dentro de los grupos de trabajo	2, 8, 14, 16
		Compromiso	Puntaje que refleja el sentimiento de pertenencia a la organización por parte del empleado y de su grado de compromiso con las metas de la organización.	11, 15, 21, 23

Fuente: Elaboración propia a partir de la información antes señalada extraída del modelo validado de Stringer (2002) cp. Gurley y Fernández (2002)

## **Instrumento y Recolección de Datos**

De acuerdo a Sabino (1986), los “...instrumentos de recolección de datos son, en principio cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.”(p.129). Por consiguiente, para alcanzar los objetivos propuestos en la presente investigación y tomando en cuenta el diseño de la misma se utilizarán las técnicas, del cuestionario y la escala tipo Likert.

El cuestionario según Hernández, et al. (1998), “...consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.”(p. 276). Las preguntas o afirmaciones pueden ser abiertas o cerradas, estas últimas conforme a Hernández, et al. (1991), “...contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas.”(p.285). Además, se utilizó como opciones de respuesta a las afirmaciones de los cuestionarios, una escala tipo Likert. Hernández, et al. (1991), exponen que la Escalas Likert “...consiste en un conjunto de ítems presentado en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra.” (p.263). En dicha escala, se presentan alternativas de respuesta que son de cuatro (4) ó seis (6) puntos y tienen valor numérico, lo que facilitara la medición de la variable a estudiar.

La recolección de datos para la variable de Burnout, se realizará en primer lugar mediante un cuestionario ya existente sobre el presente estudio, se utilizara el cuestionario creado por Maslach y Jackson (1986) llamado *El Maslach Burnout Inventory (MBI)*. En cuanto a la validez y confiabilidad del instrumento, según Hernández, et al. (1998), “... se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.” (p. 236). “De esta manera, se obtiene una consistencia interna para todos los ítems hallándose una puntuación de 0,80 en las versión de 1986 del MBI” (Rubio, 2003 c.p. Davila Romero, 2010) por lo tanto ha sido aprobado y cumple con las pruebas de validez y confiabilidad necesarias. Es el instrumento que ha creado un elevado número de investigaciones y estudios, se encuentra constituido por una serie de 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, que se evalúan con una escala tipo Likert.

La persona valora los 22 ítems que se le muestran con respecto a la frecuencia en que siente las situaciones que se le exponen (Mansilla, 1997). “La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos tres factores que son denominados agotamiento emocional,

despersonalización y realización personal en el trabajo”. (Mansilla, F., 1997, p. 1). Estos tres factores o escalas tienen una gran consistencia interna cercana al 90%, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. (Mirallanes, J, 2006)

Cada dimensión o escala se clasifica de la siguiente manera:

- *Agotamiento Emocional*: consta de 9 ítems o afirmaciones. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, puntuando las opciones de respuesta de la escala de 0 al 6 y cuanto mayor es la puntuación mayor será el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por la persona.
- *Despersonalización*: está formada por 5 ítems o afirmaciones. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, puntuando las opciones de respuesta de la escala de 0 al 6 y cuanto mayor es la puntuación en esta dimensión mayor será la despersonalización y el nivel de Burnout desarrollado por la persona.
- *Realización Personal*: se forma por 8 ítems o afirmaciones. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La puntuación máxima es de 48 puntos, puntuando las opciones de respuesta de la escala de 0 al 6 y cuanto mayor es la puntuación mayor será la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout.

Según González y De La Gándara (2006, p. 17) “la relación entre puntuación y grado de Burnout es dimensional. Es decir, no existe un punto de corte que indique si existe o no tal entidad”. Lo que González y De La Gándara (2006), lo que hicieron, fue a dividir los rangos de las puntuaciones totales de cada escala o factores en tres tramos que delimitan un nivel de síndrome de Burnout experimentado como bajo, medio o alto. Lo que se ha hecho es distribuir los rangos de las puntuaciones totales de cada sub-escala en tres tramos que definen un nivel de Burnout experimentando como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla # 3. - Escala de Grados de Padecimiento del Síndrome de Burnout por Dimensión.**

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
<b>Agotamiento Emocional</b>	$\leq 18$	Entre 19 y 26	$\geq 27$
<b>Despersonalización</b>	$\leq 5$	Entre 6 y 9	$\geq 10$
<b>Realización Personal</b>	$\geq 40$	Entre 34 y 39	$\leq 33$

Fuente: Gonzáles y De la Gandara, (2006). *El medico con Burnout. Conceptos Básicos y Habilidades Practicas para el Medico de Familia*. Retos en la salud mental del siglo XXI en Atención Primaria.

En cuanto a la validez y confiabilidad del instrumento de acuerdo a Stringer (2001), el cuestionario de Clima Organizacional ha sido aplicado exitosamente en varias organizaciones en los Estados Unidos y Nueva Zelanda. En este sentido, Fernández y Gurley (2003), aplicaron este instrumento exitosamente en una Institución Financiera ubicada en la Zona Metropolitana de Caracas en el año 2003, con un coeficiente de confiabilidad de 0,77; para todo el cuestionario; por lo tanto ha sido aprobado y cumple con las pruebas de validez y confiabilidad necesarias. De igual manera este instrumento fue validado en una prueba piloto, en uno de los departamentos del Instituto, para asegurar de que fuera comprendido con facilidad por los individuos y además se adaptara al contexto. Las observaciones hechas, indican pequeñas modificaciones en cuanto a redacción. Este cuestionario se encuentra constituido por una serie de 24 frases o ítems, y mide 6 dimensiones, cada una de ellas representadas por 4 ítems.

Este cuestionario utiliza una escala tipo Likert con 4 alternativas de respuestas que van desde “Totalmente en Desacuerdo” hasta “Totalmente de Acuerdo”. Las 24 afirmaciones que se dividen en sentido positivo y sentido negativo. Para el primer caso, las opciones de respuestas se avalúan de “Totalmente de Acuerdo” con una puntuación de 4, “De Acuerdo” con una puntuación de 3, “En Desacuerdo” con una puntuación de 2, y “Totalmente en Desacuerdo” con una puntuación de 1. En el caso contrario, para las preguntas con sentido negativo, las opciones de respuesta se evalúan de forma invertida quedando de la siguiente forma: “Totalmente de Acuerdo” con una puntuación de 1, “De Acuerdo” con una puntuación de 2, “En Desacuerdo” con una puntuación de 3, y “Totalmente en Desacuerdo” con una puntuación de 4.

## Procesamiento Estadístico De Los Datos

Una vez que los datos hayan sido recolectados, estos se codificarán, transfiriendo estos a una matriz, se guardan en un archivo que se limpiará de errores, todo esto mediante el programa “Statistical Package for the Social Sciences” o “Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales” (SPSS) o paquete estadístico, tanto para la escalas de síndrome de Burnout como para la escalas del Clima Organizacional; para así luego poder analizarlos.

Luego, se realizara el cálculo de los estadísticos descriptivos para cada variable que serán la moda, media y mediana, distribución de frecuencia, desviación típica, mínimos y máximos respectivamente, para así conocer y describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable, y saber cuáles fueron las características que presentaron a la muestra con relación a todas y cada una de las variables a estudiar en la investigación.

Es necesario mencionar que para realizar la correlación se utilizará el coeficiente  $r$  de Pearson, por ser considerado, por muchos autores, como el mejor coeficiente que se adapta al estudio y es el más utilizado para estudiar el grado de relación lineal existente entre dos variables. Se suele representar por una “ $r$ ”. El coeficiente de correlación de Pearson toma valores entre  $-1$  y  $+1$ ; donde un valor de  $+1$  indica una relación lineal perfecta positiva y un valor de  $-1$  indica relación lineal perfecta negativa. Por esto Hernández, Sampieri y Baptista, (1998) establecen que:

Cuando las variables resultan correlacionadas, ello significa que al variar una la otra también lo hará, dicha correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en la otra variable, si es negativa significa que sujetos con altos niveles en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable, si no hay correlación entre ambas variables con ello se indica que estas varían sin seguir un patrón sistemático entre sí (pp.122 - 123).

Desde esta perspectiva, se elaboraran tablas de estadísticos de frecuencia absoluta y relativa, una manera de facilitar al lector la comprensión de los resultados obtenidos en los análisis.

### **Consideraciones Éticas**

Al ser una investigación que utilizó instrumentos que no implican intervención o modificación de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los sujetos a estudiar; no se esperan molestias o riesgos en los mismos (Franco, Montoya y Ramírez 2006).

De esta forma, nosotros como investigadores, daremos garantía de dar respuesta a cualquier incertidumbre acerca del procedimiento, riesgos, beneficios y otros asuntos relacionados con el presente estudio a los sujetos a estudiar, los cuales tendrán la libertad de retirar su consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio sin que por ello se crearan perjuicio (Franco, et al 2006).

Así mismo, se le garantizara al personal que participe en el estudio la seguridad de que no se le identificara y que se mantendrá en confidencialidad la información relacionada con su privacidad; de esta forma toda la información que se obtenga del presente estudio, será utilizada y manejada correcta y discretamente. Se respetaran así, todas las formas éticas referidas al manejo y cumplimiento adecuado de las citas, artículos en línea, respetando los derechos de autor y evitando el plagio de otras investigaciones.

## CAPÍTULO VI

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los datos recolectados de los instrumentos administrados correspondieron a la respuesta de 187 funcionarios de un Instituto Público, debido a que 19 individuos que completan la muestra de 206 se encontraban de reposo. El análisis de estos datos se llevó a cabo mediante una fase estadística.

Esta fase incluyó el análisis de los estadísticos descriptivos de las variables de la investigación y el análisis de regresión múltiple.

#### Estadísticos Descriptivos

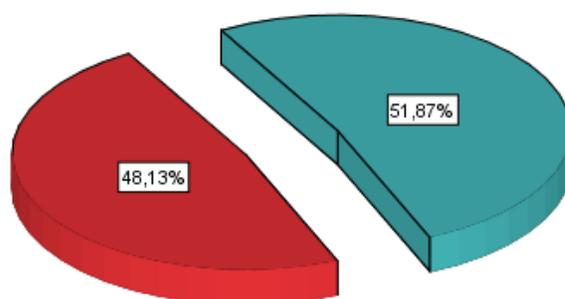
#### Estadísticos Descriptivos para las Variables Demográficas

En cuanto a la variable sexo, la moda o el valor más frecuente correspondió al género masculino que representa el 51,9% de la muestra y ubicando al género femenino con un 48,1%.

**Tabla # 4. Frecuencias de la variable sexo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	97	51,9	51,9	51,9
	Femenino	90	48,1	48,1	100
	Total	187	100	100	

■ Masculino  
■ Femenino



**Gráfico # 1. Porcentaje del Sexo**

Los mismos están distribuidos de la siguiente forma en los distintos departamentos.

**Tabla # 5. Frecuencia de la variable sexo por departamentos.**

	DEPARTAMENTOS					
	Consultoría Jurídica	Oficina de Relaciones Internacionales	Oficina de Planificación y Control de Gestión	Oficina de Gestión Administrativa	Oficina de Recursos Humanos	Oficina de Tecnologías de Información
	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento	Recuento
Masculino	3	11	8	51	10	14
Femenino	7	12	11	31	22	7

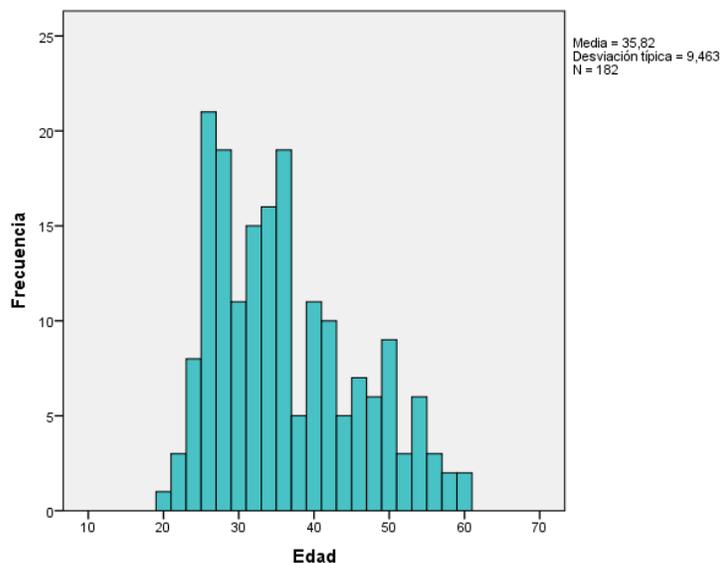
En cuanto a la variable edad, debido a la existencia de varias modas se mostrara el menor de los valores la cual fue de 25. El monto del rango que resulto es de 40 puntos, se

puede considerar bastante amplio puesto que el puntaje mínimo fue de 20 y el máximo de 60; se obtuvo un media de 35,82, con una desviación típica grande de 9,463, y resultando la mediana con un valor de 34.

**Tabla # 6. Estadísticos de la variable edad.**

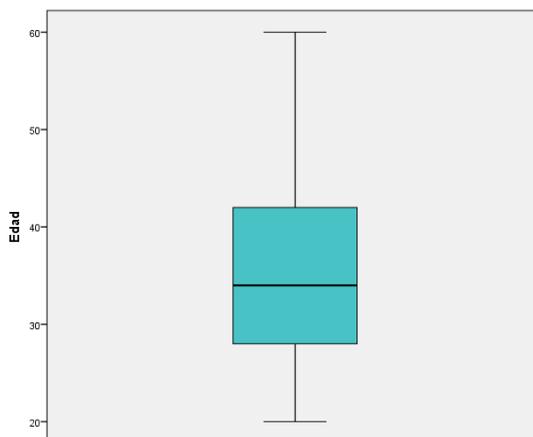
N	Válidos	182
	Perdidos	5
Media		35,82
Mediana		34,00
Moda		25 <sup>a</sup>
Desv. típ.		9,463
Varianza		89,542
Asimetría		,610
Error típ. de asimetría		,180
Curtosis		-,519
Error típ. de curtosis		,358
Mínimo		20
Máximo		60

En cuanto a la forma de la distribución se encontró una tendencia ligeramente coleada hacia la derecha 0,610. Adicionalmente, el valor de coeficiente de curtosis (-0,519) evidencio que la altura es parecida a una distribución mesocúrtica es decir; presenta un grado de concentración medio alrededor de los valores centrales de la variable. El histograma ilustra la dicha elevación.



**Gráfico # 2. Histograma de la variable edad**

Mediante el gráfico caja y bigote se demuestra que no existen datos extremos.



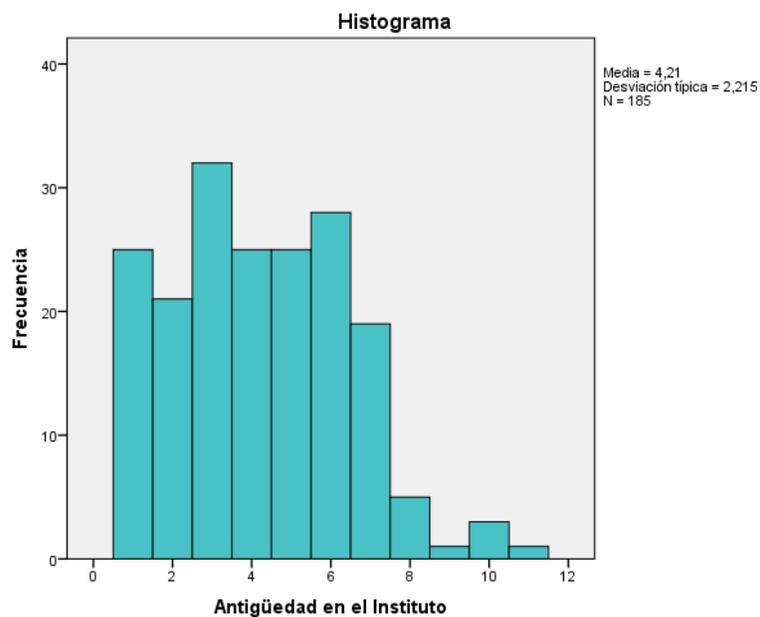
**Gráfico # 3. Caja y bigote de la variable edad.**

En cuanto a la variable antigüedad se puede observar que se obtuvo una moda de 3. El monto del rango que resultó de 10 puntos, se puede considerar bastante amplio puesto que el puntaje mínimo fue de 1 y el máximo de 11; se obtuvo un promedio entre sus puntajes de 4,21 (media), con una desviación típica de 2,215.

**Tabla # 7. Estadísticos de la variable antigüedad**

Estadísticos		
N	Válidos	185
	Perdidos	2
Media		4,21
Error típ. de la media		,163
Mediana		4,00
Moda		3
Desv. típ.		2,215
Varianza		4,906
Asimetría		,379
Error típ. de asimetría		,179
Curtosis		-,315
Error típ. de curtosis		,355
Rango		10
Mínimo		1
Máximo		11

En cuanto a la forma de la distribución nos encontramos que esta ligeramente coleada hacia la derecha 0,379. Adicionalmente, el valor negativo del coeficiente de curtosis (-0,315) evidencio que la altura es parecida a una distribución mesocúrtica es decir; presenta un grado de concentración medio alrededor de los valores centrales de la variable. El histograma demuestra dicha elevación.



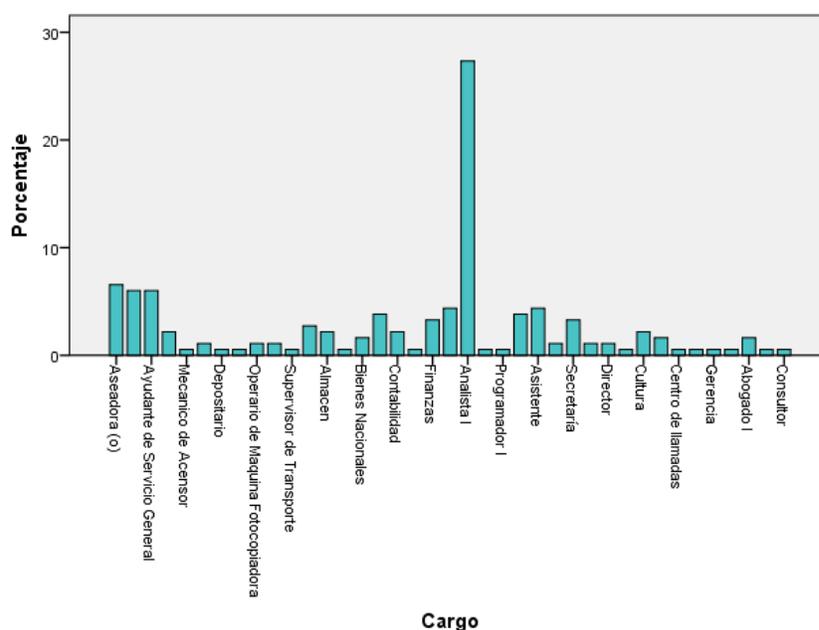
**Gráfico # 4. Histograma de la variable antigüedad**

En cuanto a la variable cargo, cumple con el propósito de indicarnos donde se encuentra el mayor peso de la población, lo cual está indicado con una moda de 24, representada por los analistas I

**Tabla # 8. Estadísticos de la variable cargo.**

Estadísticos		
N	Válidos	183
	Perdidos	4
Media		19,50
Mediana		24,00
Moda		24

Esta moda que arroja la variable cargo se puede evidenciar en el gráfico siguiente.



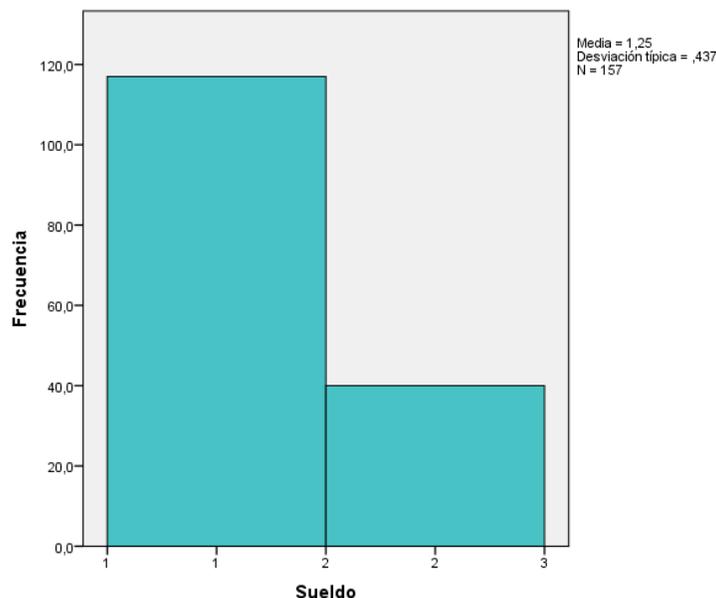
**Gráfico # 5. Gráfico de barras de la variable cargo.**

En cuanto a la variable sueldo, la moda o el valor más frecuente correspondió 1. El monto del rango que resulto es 1, puntaje razonable debido a que el puntaje mínimo fue de 1 y el máximo de 2; se obtuvo un media de 1,25, con una desviación típica 0,433, y resultando la mediana con un valor de 1,00.

**Tabla # 9. Estadísticos de la variable sueldo.**

Estadísticos		
N	Válidos	157
	Perdidos	30
Media		1,25
Mediana		1,00
Moda		1
Desv. típ.		,433
Varianza		,188
Asimetría		1,176
Error típ. de asimetría		,194
Curtosis		-,626
Mínimo		1
Máximo		2

En cuanto a la forma de la distribución se encontró una asimetría hacia la derecha con un valor de 1,176. Adicionalmente, el valor negativo del coeficiente de curtosis (-0,626) evidencio que la altura es parecida a una distribución platicúrtica es decir; presenta un reducido grado de concentración alrededor de los valores centrales de la variable. El histograma ilustra dicha elevación.

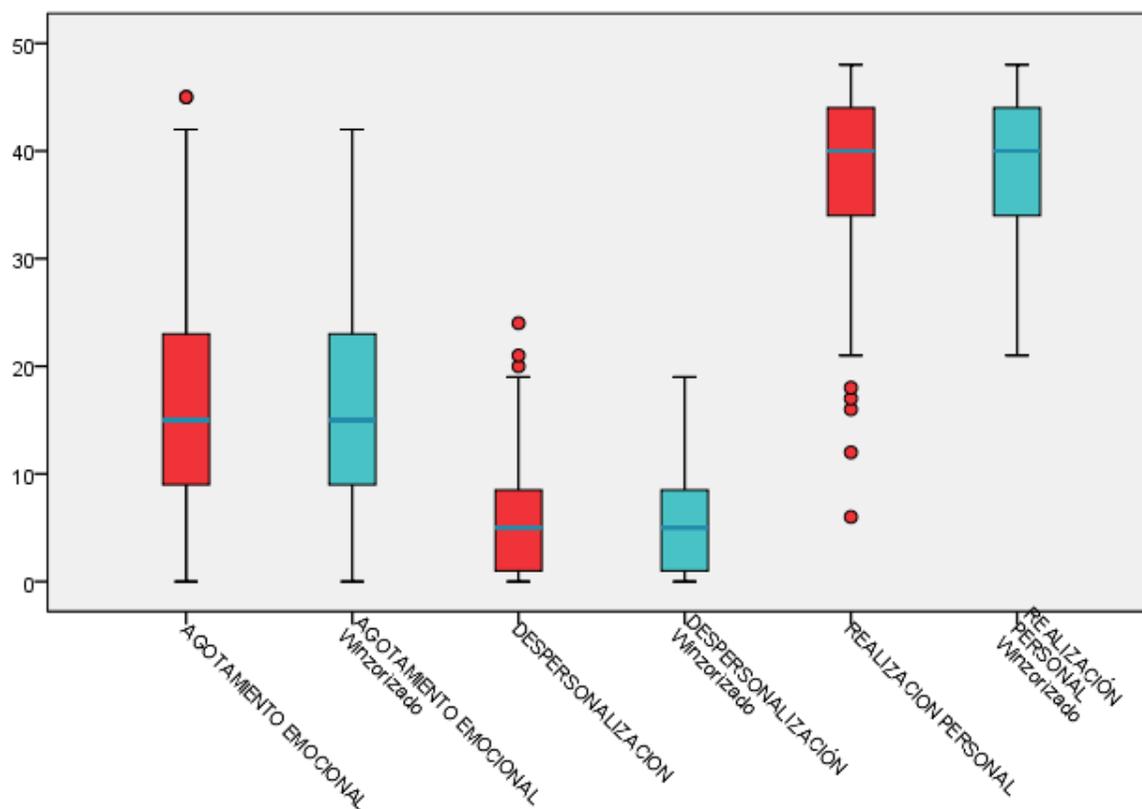


**Gráfico # 6. Histograma de la variable sueldo.**

### **Estadísticos Descriptivos para las Variables del Síndrome de Burnout.**

Para la escala de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que forma parte de la variable Burnout, tres distribuciones semi-simétricas coleadas, dos positiva y una negativamente, en las cuales se dan unos pocos datos extremos sólo en el lado distal de la cola. Para solucionar el posible efecto de estos elementos los mismos se winsorizaron, con lo cual se logró su ajuste adecuado (ver gráfica de caja y bigote que adelante se presenta), sin una afectación importante de la media y desviación de cada variable (ver tabla de estadísticos); Dados estos resultados se asume que el procedimiento fue exitoso,

eliminando los valores extremos sin mayor impacto en los descriptivos y las asociaciones de las tres variables.



**Gráfico # 7. Caja y bigote de las variables agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.**

**Tabla # 10. Estadísticos de las variables agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.**

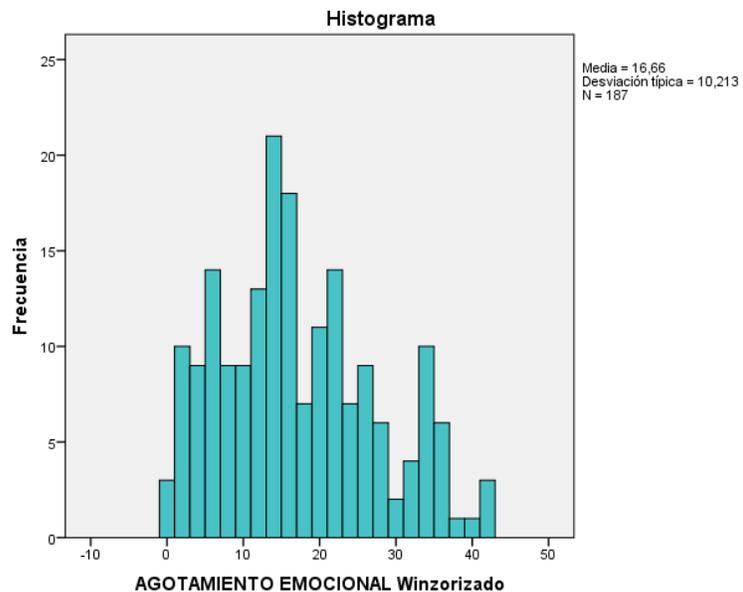
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL Winzorizada	DESPERSONALIZACIÓN	DESPERSONALIZACIÓN Winzorizada	REALIZACIÓN PERSONAL	REALIZACIÓN PERSONAL Winzorizada
<b>Media</b>	16,68	16,66	5,52	5,49	38,28	38,44
<b>Desv. Típ.</b>	10,31	10,21	5,14	4,99	8,27	7,69
<b>Mediana</b>	15,0	15,0	5,0	5,0	40,0	40,0

Para la escala de agotamiento emocional que forma parte de la variable Burnout, correspondió el valor más frecuente o moda de 13,00. El monto del rango que resulto de 42 puntos, se puede considerar bastante amplio puesto que el puntaje mínimo fue de 0 y el máximo de 42; se obtuvo un promedio entre sus puntajes de 16,66 (media), con una desviación típica grande de 10,213, el valor que dividió a la distribución en dos partes fue 15,00 (mediana).

**Tabla # 11. Estadísticos de la variable agotamiento emocional winzorizada.**

Estadísticos		
N	Válidos	187
	Perdidos	0
Media		16,66
Error típ. de la media		,747
Mediana		15,00
Moda		13
Desv. típ.		10,213
Asimetría		,465
Error típ. de asimetría		,178
Curtosis		-,501
Error típ. de curtosis		,354
Rango		42
Mínimo		0
Máximo		42
Percentiles	25	9,00
	50	15,00
	75	23,00

En cuanto a la forma de la distribución se encontró una asimetría con un valor de 0,465; el valor negativo del coeficiente de curtosis (-0,501) evidencio que la altura se aproxima a la distribución mesocúrtica. El histograma ilustra la dicha elevación.



**Gráfico # 8. Histograma de la variable agotamiento emocional winzorizada.**

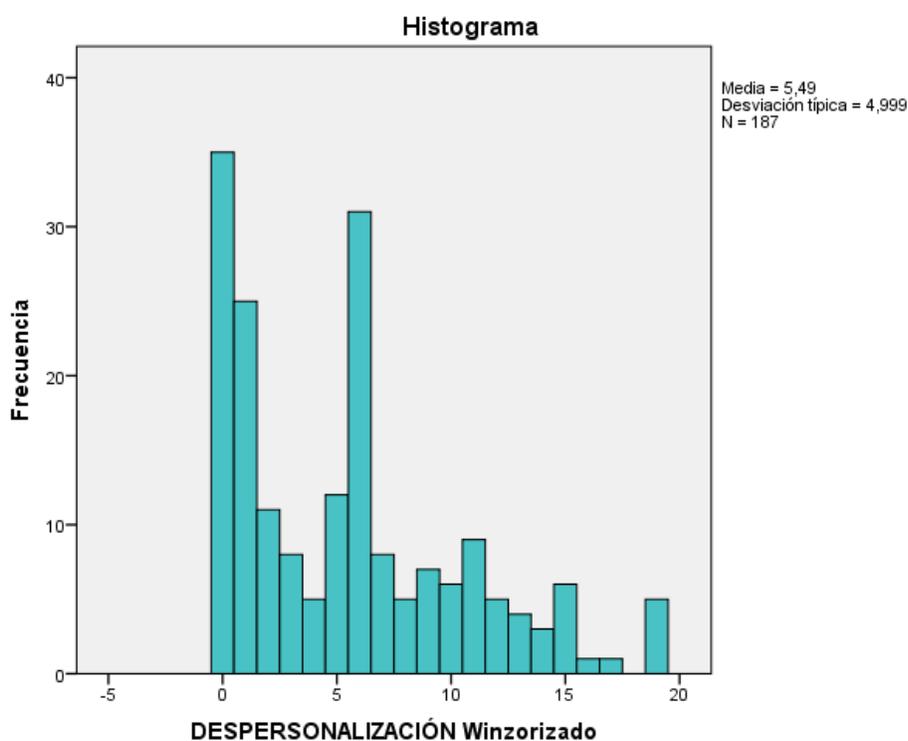
Para la escala de despersonalización que forma parte de la variable Burnout, correspondió el valor más frecuente o moda de 0,00

**Tabla # 12. Estadísticos de la variable despersonalización winzorizada**

<b>Estadísticos</b>		
N	Válidos	187
	Perdidos	0
Media		5,49
Error típ. de la media		,366
Mediana		5,00
Moda		0
Desv. típ.		4,999
Varianza		24,993
Asimetría		,821
Error típ. de asimetría		,178
Curtosis		-,038
Error típ. de curtosis		,354
Rango		19
Mínimo		0
Máximo		19

El monto del rango que resulto de 19 puntos, se puede considerar bastante amplio puesto que el puntaje mínimo fue de 0 y el máximo de 19; se obtuvo un promedio entre sus puntajes de 5,49 (media), con una desviación típica grande de 4,999, el valor que dividió a la distribución en dos partes fue 5,00 (mediana).

En cuanto a la forma de la distribución se encontró una asimetría ligeramente coleada hacia la derecha con un valor de 0,821. Adicionalmente, el valor negativo del coeficiente de curtosis (-0,038) evidencio una elevación mesocúrtica. El histograma ilustra la dicha elevación.



**Gráfico # 9. Histograma de la variable despersonalización winzorizada.**

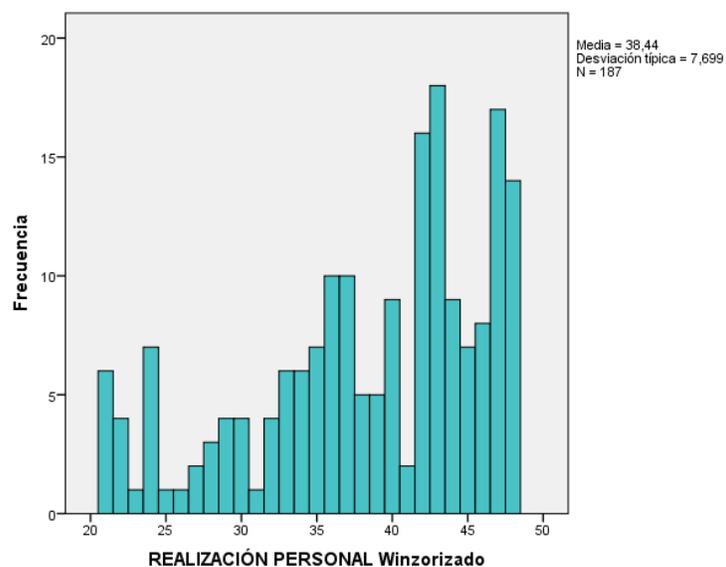
Para la escala de realización personal que forma parte de la variable Burnout, correspondió el valor más frecuente 43,00

**Tabla # 13. Estadísticos de la variable realización personal winzorizada**

Estadísticos		
N	Válidos	187
	Perdidos	0
Media		38,44
Error típ. de la media		,563
Mediana		40,00
Moda		43
Desv. típ.		7,699
Varianza		59,280
Asimetría		-,739
Error típ. de asimetría		,178
Curtosis		-,405
Error típ. de curtosis		,354
Rango		27
Mínimo		21
Máximo		48

El monto del rango que resulto es de 27 puntos, se puede considerar bastante amplio puesto que el puntaje mínimo fue de 21 y el máximo de 48; se obtuvo un media de 38,44, con una desviación típica grande de 7,699, y resultando la mediana con un valor de 40,00.

En cuanto a la forma de la distribución se encontró una asimetría ligeramente coleada hacia la izquierda con un valor de -0,739. Adicionalmente, el valor negativo del coeficiente de curtosis (-0,405) evidencio que la distribución es mesocúrtica. El histograma ilustra la dicha elevación:



**Gráfico # 10. Histograma de la variable realización personal winzorizada.**

A continuación se decidió a construir una tabla con los grados de padecimiento del Síndrome de Burnout, lo cual facilita el análisis de los mismos y a su vez proporciona una ayuda para el mejor entendimiento del lector.

**Tabla # 14. - Escala de Grados de Padecimiento del Síndrome de Burnout por Dimensión.**

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento Emocional	$\leq 18$	Entre 19 y 26	$\geq 27$
Despersonalización	$\leq 5$	Entre 6 y 9	$\geq 10$
Realización Personal	$\geq 40$	Entre 34 y 39	$\leq 33$

Fuente: Gonzáles y De la Gandara, (2006). *El medico con Burnout. Conceptos Básicos y Habilidades Practicas para el Medico de Familia*. Retos en la salud mental del siglo XXI en Atención Primaria.

La tabla anterior tiene como finalidad determinar el nivel del Síndrome de Burnout en cada una de las dimensiones. Para que luego, una vez obtenidos los resultados de cada una de las dimensiones, se saque un total general del Síndrome del Burnout según la siguiente escala.

**Tabla # 15. Escala de grados del padecimiento del Síndrome de Burnout.**

Altos	Medio	Bajo	Resultados
3	0	0	Nivel alto de Burnout
2	1	0	Moderado nivel alto de Burnout
2	0	1	Leve nivel alto de Burnout
1	2	0	Moderado nivel medio de Burnout
0	3	0	Nivel medio de Burnout
1	1	1	Nivel medio de Burnout
0	2	1	Leve nivel medio de Burnout
1	0	2	Leve nivel bajo de Burnout
0	1	2	Moderado nivel bajo de Burnout
0	0	3	Nivel bajo de Burnout

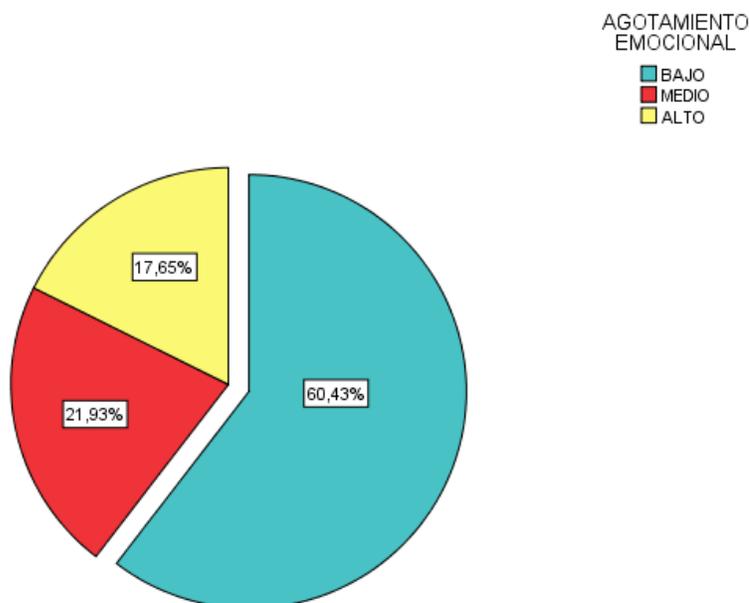
Mayor Nivel  
↓  
Menor Nivel

Fuente: Tabla realizada a partir de la adaptación de la investigación con motivo de la tesis de Dávila y Romero (2008)

**Tabla # 16. Resultados obtenidos de la variable agotamiento emocional.**

INPSASEL	Agotamiento Emocional			RESULTADO
	Media	Moda	Desv. Tipica	
Consultoría Jurídica	17	13	11,930	BAJO
Ofic. ORI	20	33	9,698	MEDIO
Ofic. Planificación y Control	21	12	11,538	MEDIO
Ofic. Gestión Administrativa	14	11	8,966	BAJO
Ofic. Recursos Humanos	14	4	9,186	BAJO
Ofic. OTI	22	34	11,161	MEDIO
Todos los Niveles de Asesoría y Apoyo	17	13	10,213	BAJO

En líneas generales los individuos que fueron encuestados en el instituto, obtuvieron en la dimensión agotamiento emocional, una media de 17 puntos; lo que quiere decir que sus niveles de agotamiento en el ámbito emocional por las demandas del trabajo están ubicadas en un nivel “bajo”. Asimismo, los departamentos de asesoría y apoyo se manejan dentro de un rango entre medio y bajo. De esta manera, al observar el gráfico siguiente, se puede observar que el 60,43% de los individuos del instituto obtuvieron un nivel “bajo” de padecimiento del Síndrome de Burnout.



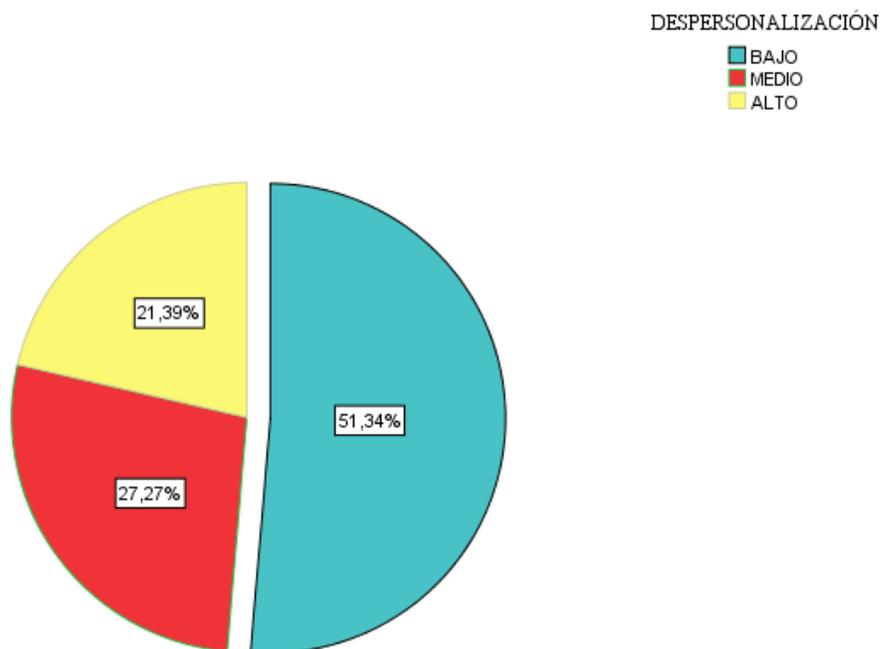
**Gráfico # 11. Porcentaje de la variable agotamiento emocional para todos los niveles de asesoría y apoyo.**

**Tabla # 17. Resultados obtenidos de la variable despersonalización**

INPSASEL	Despersonalización			RESULTADO
	Media	Moda	Desv. Tipica	
Consultoría Jurídica	4	0	4,502	BAJO
Ofic. ORI	6	1	5,473	MEDIO
Ofic. Planificación y Control	4	1	4,586	BAJO
Ofic. Gestión Administrativa	5	0	4,983	BAJO
Ofic. Recursos Humanos	6	0	4,633	MEDIO
Ofic. OTI	8	0	5,226	MEDIO
Todos los Niveles de Asesoría y Apoyo	5	0	4,999	BAJO

Con respecto a la otra variable que constituye el Síndrome de Burnout, la despersonalización, en línea general los individuos encuestados obtuvieron una media de 5

puntos, lo que representa un nivel “bajo” a lo que se refiere al grado en que cada uno de los individuos reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento emocional. De igual manera los departamentos de apoyo y asesoría mantienen un grado entre medio y bajo. Asimismo, al observar el gráfico siguiente, se puede observar que el 51,34% de los individuos del instituto obtuvieron un nivel “bajo” de padecimiento del Síndrome de Burnout.

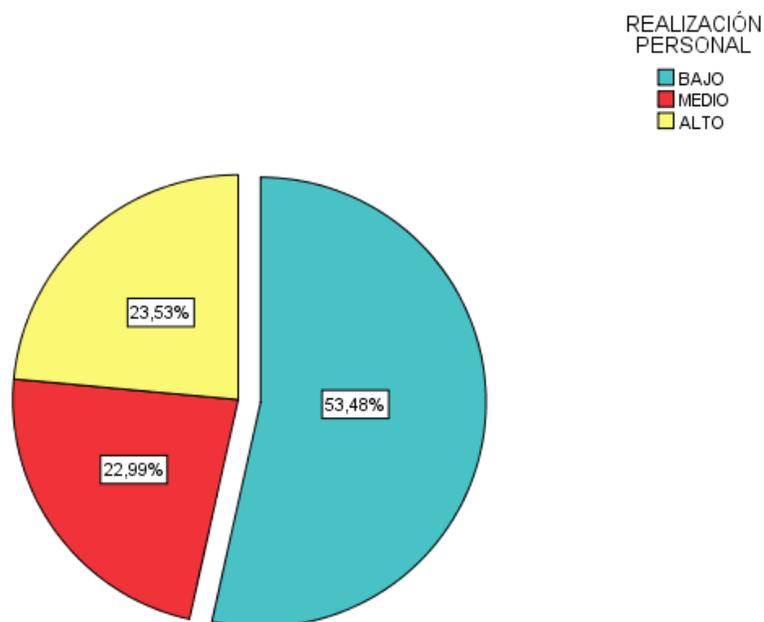


**Gráfico # 12. Porcentaje de la variable despersonalización para todos los niveles de asesoría y apoyo.**

**Tabla # 18. Resultados obtenidos de la variable realización personal.**

INPSASEL	Realizacion Personal			RESULTADO
	Media	Moda	Desv. Tipica	
Consultoría Jurídica	42	44	7,520	BAJO
Ofic. ORI	40	42	6,134	BAJO
Ofic. Planificación y Control	39	43	8,14	MEDIO
Ofic. Gestión Administrativa	37	47	8,243	MEDIO
Ofic. Recursos Humanos	39	42	7,481	MEDIO
Ofic. OTI	38	29	7,089	MEDIO
Todos los Niveles de Asesoría y Apoyo	38	43	7,699	MEDIO

En cuanto a la realización personal, en general los individuos del instituto que fueron encuestados, obtuvieron una media de 38 puntos, esto quiere decir que el sentimiento de los individuos de realización personal en el trabajo presentan un grado de padecimiento “medio”; y si se observa el gráfico siguiente el 53,48% de los individuos obtuvieron un nivel “bajo” de padecimiento del Síndrome de Burnout.



**Gráfico # 13. Porcentaje de la variable realización personal para todos los niveles de asesoría y apoyo.**

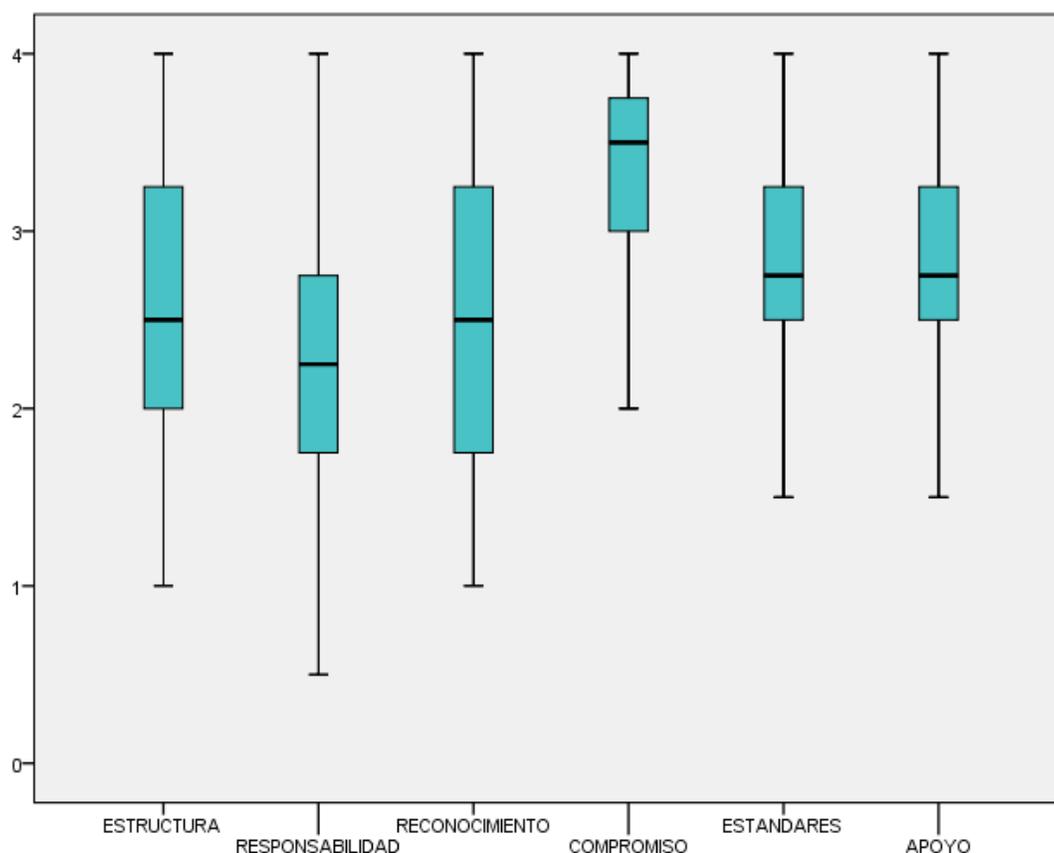
**Tabla # 19. Escalas de los grados obtenidos de las variables del Síndrome de Burnout.**

	RESULTADO AGOTAMIENTO EMOCIONAL	RESULTADO DESPERSONALIZACION	RESULTADO REALIZACION PERSONAL	TOTAL GENERAL DEL SINDROME DE BURNOUT
<b>INPSASEL</b>				
Consultoria Juridica	BAJO	BAJO	BAJO	NIVEL BAJO DE BURNOUT
Ofic. ORI	MEDIO	MEDIO	BAJO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Ofic. Planificacion y Control	MEDIO	BAJO	MEDIO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Ofic. Gestion Administrativa	BAJO	BAJO	MEDIO	MODERADO NIVEL BAJO DE BURNOUT
Ofic. Recursos Humanos	BAJO	MEDIO	MEDIO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Ofic. OTI	MEDIO	MEDIO	MEDIO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Todos los Niveles de Asesoría y Apoyo	BAJO	BAJO	MEDIO	MODERADO NIVEL BAJO DE BURNOUT

En conclusión se puede decir que los individuos encuestados, según la escala de grado de padecimiento del Síndrome de Burnout por dimensiones, están ubicados en: agotamiento emocional y despersonalización en un grado bajo y realización personal con un grado medio. Por lo cual, basados en la escalas del grado de padecimiento del Síndrome de Burnout están ubicados en el grado de “Moderado Nivel Bajo De Burnout”. En otras palabras, los individuos del instituto que conforman los niveles de asesoría y apoyo presentan una baja fatiga y falta de energía y una sensación de que los recursos emocionales se les han agotado generando una falta de motivación para seguir lidiando con el trabajo, de igual manera presentan niveles bajos de distanciamiento entre sí y el usuario, generando una autopercepción de endurecimiento emocional, por ultimo presentan en un grado medio en la tendencia de auto evaluarse negativamente generando que los individuos perciban que no se desempeñan bien, o que están haciendo un trabajo que no vale el esfuerzo.

### Estadísticos Descriptivos para las Variables del Clima Organizacional.

Con respecto a las variables del clima Organizacional, encontramos que los datos usados para el análisis están completamente normalizados, y que no existen datos extremos que puedan afectar o modificar la interpretación de los datos, tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico.



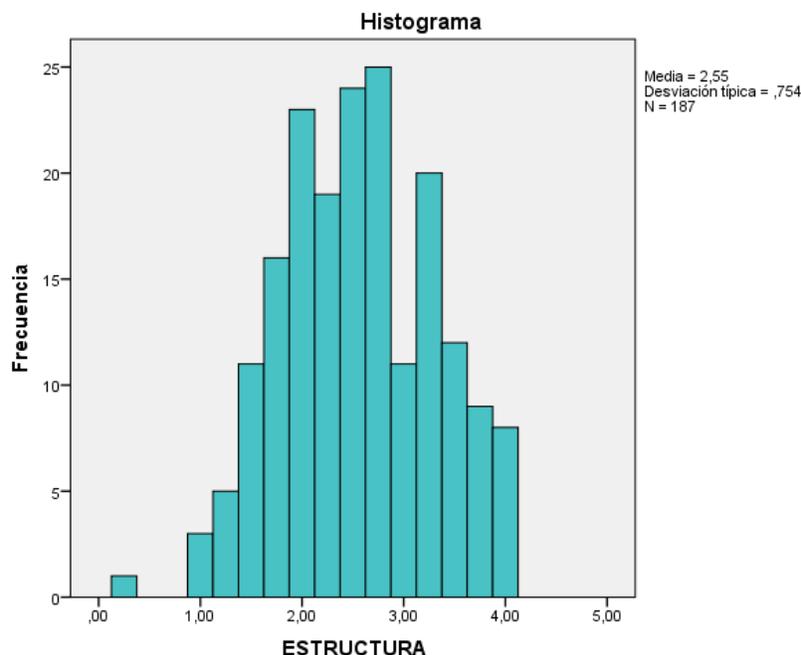
**Gráfico # 14. Variables que componen el Clima Organizacional.**

Para la escala estructura que forma parte de la variable Clima Organizacional, correspondió el valor más frecuente o moda de 2,75. El monto del rango que resultó de 3,75 puntos, se puede considerar bastante amplio puesto que el puntaje mínimo fue de 0,25 y el máximo de 4; se obtuvo un promedio entre sus puntajes de 2,55 (media), con una desviación típica de 0,75, y resultando la mediana con un valor de 2,50.

**Tabla # 20. Estadísticos de la variable estructura.**

Estadísticos		
N	Válidos	187
	Perdidos	0
Media		2,5521
Error típ. de la media		,05512
Mediana		2,5000
Moda		2,75
Desv. típ.		,75377
Varianza		,568
Asimetría		-,025
Error típ. de asimetría		,178
Curtosis		-,454
Error típ. de curtosis		,354
Rango		3,75
Mínimo		,25
Máximo		4,00

En cuanto a la forma de la distribución se encontró una tendencia ligeramente coleada hacia la izquierda  $-0,025$ . Adicionalmente, el valor negativo del coeficiente de curtosis ( $-0,454$ ) evidencio que la altura es parecida a una distribución mesocúrtica es decir; presenta un grado de concentración medio alrededor de los valores centrales de la variable. El histograma ilustra la dicha elevación.



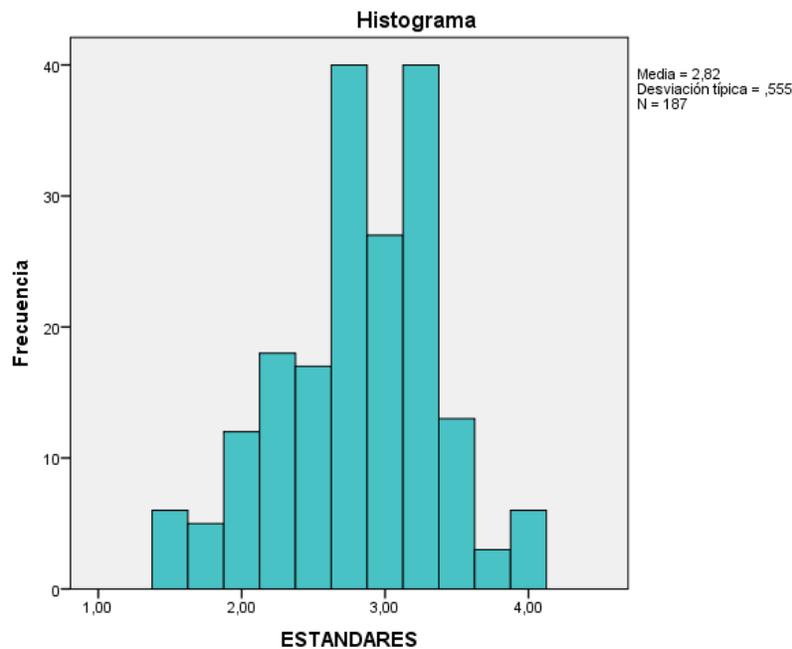
**Gráfico # 15. Histograma de la variable estructura.**

Para la escala estándares que forma parte de la variable Clima Organizacional, correspondió el valor más frecuente o moda de 2,75. El monto del rango que resulto de 2,50 puntos, se puede considerar bastante amplio puesto que el puntaje mínimo fue de 1,50 y el máximo de 4; se obtuvo un promedio entre sus puntajes de 2,81 (media), con una desviación típica de 0,55, y resultando la mediana con un valor de 2,75.

**Tabla # 21. Estadísticos de la variable estándares**

Estadísticos		
N	Válidos	187
	Perdidos	0
Media		2,8155
Mediana		2,7500
Moda		2,75 <sup>a</sup>
Desv. típ.		,55484
Asimetría		-,317
Curtosis		-,111
Rango		2,50
Mínimo		1,50
Máximo		4,00

En cuanto a la forma de la distribución se encontró una tendencia ligeramente coleada hacia la izquierda  $-0,317$ . Adicionalmente, el valor negativo del coeficiente de curtosis  $(-0,111)$  evidencio que la altura es parecida a una distribución mesocúrtica es decir; presenta un grado de concentración medio alrededor de los valores centrales de la variable. El histograma ilustra la dicha elevación.



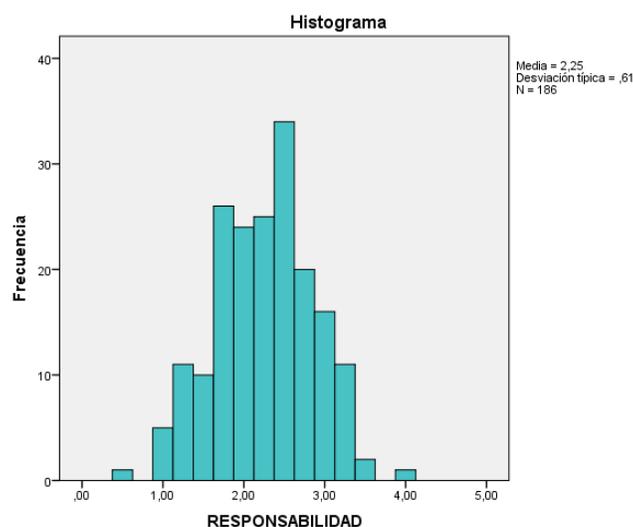
**Gráfico # 16. Histograma de la variable estándares.**

Para la escala responsabilidad que forma parte de la variable Clima Organizacional, correspondió el valor más frecuente o moda de 2,50. El monto del rango que resulto de 3,50 puntos, se puede considerar bastante amplio puesto que el puntaje mínimo fue de 0,50 y el máximo de 4; se obtuvo un promedio entre sus puntajes de 2,25 (media), con una desviación típica de 0,698, y resultando la mediana con un valor de 2,25.

**Tabla # 22. Estadísticos de la variable responsabilidad.**

Estadísticos		
N	Válidos	186
	Perdidos	1
Media		2,2513
Error típ. de la media		,04472
Mediana		2,2500
Moda		2,50
Desv. típ.		,60988
Varianza		,372
Asimetría		-,101
Error típ. de asimetría		,178
Curtosis		-,257
Error típ. de curtosis		,355
Rango		3,50
Mínimo		,50
Máximo		4,00

En cuanto a la forma de la distribución se encontró una tendencia ligeramente coleada hacia la izquierda  $-0,101$ . Adicionalmente, el valor negativo del coeficiente de curtosis  $(-0,257)$  evidencio que la altura es parecida a una distribución mesocúrtica es decir; presenta un grado de concentración medio alrededor de los valores centrales de la variable. El histograma ilustra la dicha elevación.

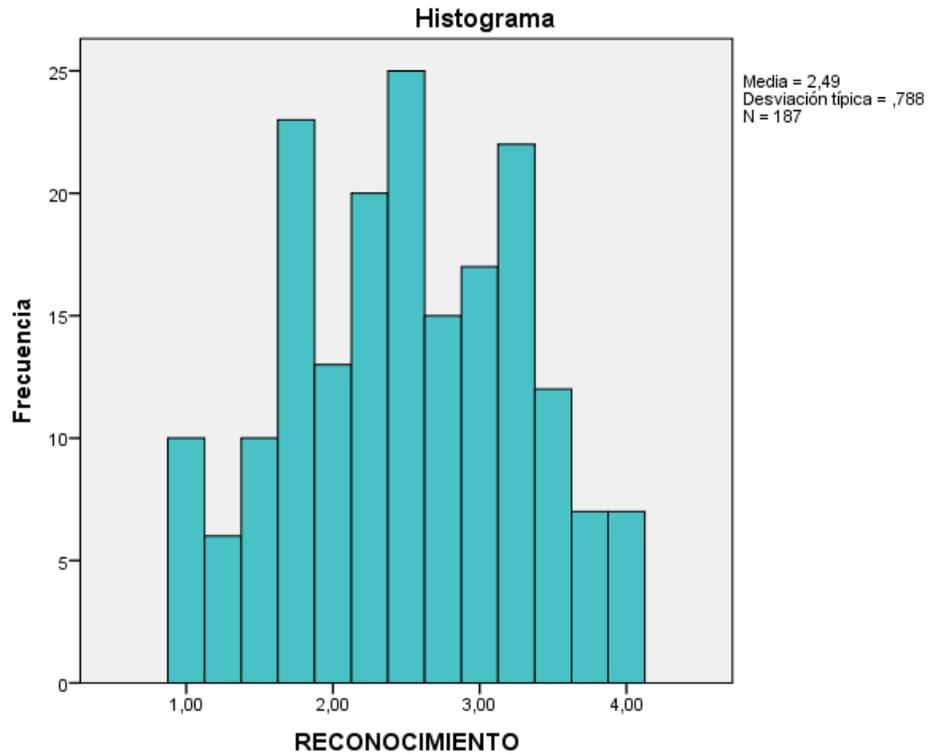
**Gráfico # 17. Histograma de la variable responsabilidad.**

Para la escala reconocimiento que forma parte de la variable Clima Organizacional, correspondió el valor más frecuente o moda de 2,50. El monto del rango que resulto de 3,00 puntos, se puede considerar bastante amplio puesto que el puntaje mínimo fue de 1,00 y el máximo de 4; se obtuvo un promedio entre sus puntajes de 2,49 (media), con una desviación típica de 0,788, y resultando la mediana con un valor de 2,50.

**Tabla # 23. Estadísticos de la variable reconocimiento**

Estadísticos		
N	Válidos	187
	Perdidos	0
Media		2,4933
Error típ. de la media		,05764
Mediana		2,5000
Moda		2,50
Desv. típ.		,78820
Varianza		,621
Asimetría		-,043
Error típ. de asimetría		,178
Curtosis		-,806
Error típ. de curtosis		,354
Rango		3,00
Mínimo		1,00
Máximo		4,00

En cuanto a la forma de la distribución se encontró una tendencia ligeramente coleada hacia la izquierda -0,043. Adicionalmente, el valor negativo del coeficiente de curtosis (-0,806) evidencio que la altura es parecida a una distribución platicúrtica es decir; presenta un reducido grado de concentración alrededor de los valores centrales de la variable. El histograma ilustra la dicha elevación.



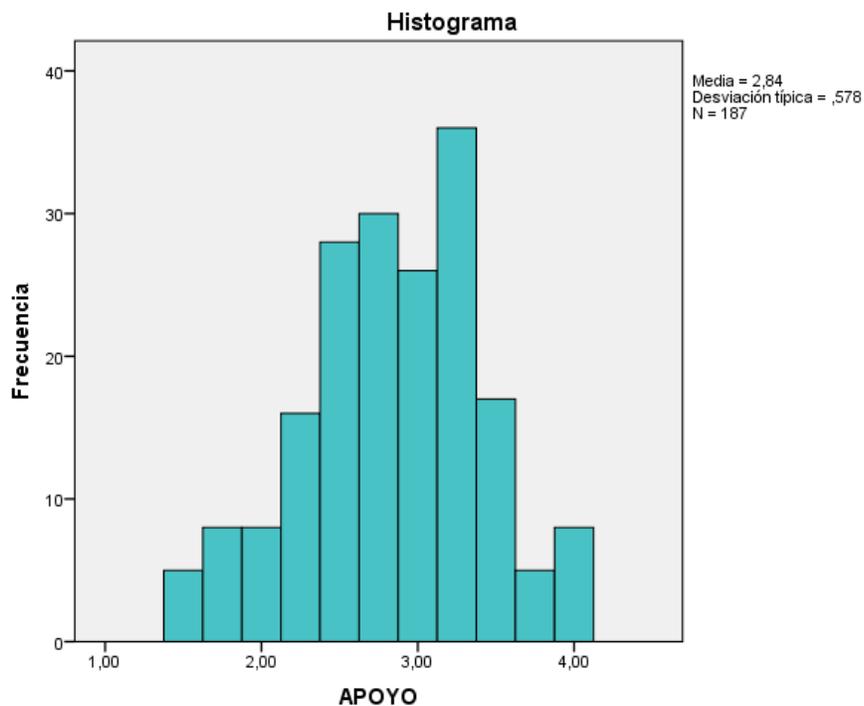
**Gráfico # 18. Histograma de la variable reconocimiento.**

Para la escala apoyo que forma parte de la variable Clima Organizacional, correspondió el valor más frecuente o moda de 3,25. El monto del rango que resulto de 2,50 puntos, se puede considerar bastante amplio puesto que el puntaje mínimo fue de 1,50 y el máximo de 4; se obtuvo un promedio entre sus puntajes de 2,84 (media), con una desviación típica de 0,578, y resultando la mediana con un valor de 2,75.

**Tabla # 24. Estadísticos de la variable apoyo**

Estadísticos		
N	Válidos	187
	Perdidos	0
Media		2,8409
Error típ. de la media		,04229
Mediana		2,7500
Moda		3,25
Desv. típ.		,57830
Varianza		,334
Asimetría		-,224
Error típ. de asimetría		,178
Curtosis		-,273
Error típ. de curtosis		,354
Rango		2,50
Mínimo		1,50
Máximo		4,00

En cuanto a la forma de la distribución se encontró una tendencia ligeramente coleada hacia la izquierda  $-0,224$ . Adicionalmente, el valor negativo del coeficiente de curtosis ( $-0,273$ ) evidencio que la altura es parecida a una distribución mesocúrtica es decir; presenta un grado de concentración medio alrededor de los valores centrales de la variable. El histograma ilustra la dicha elevación.



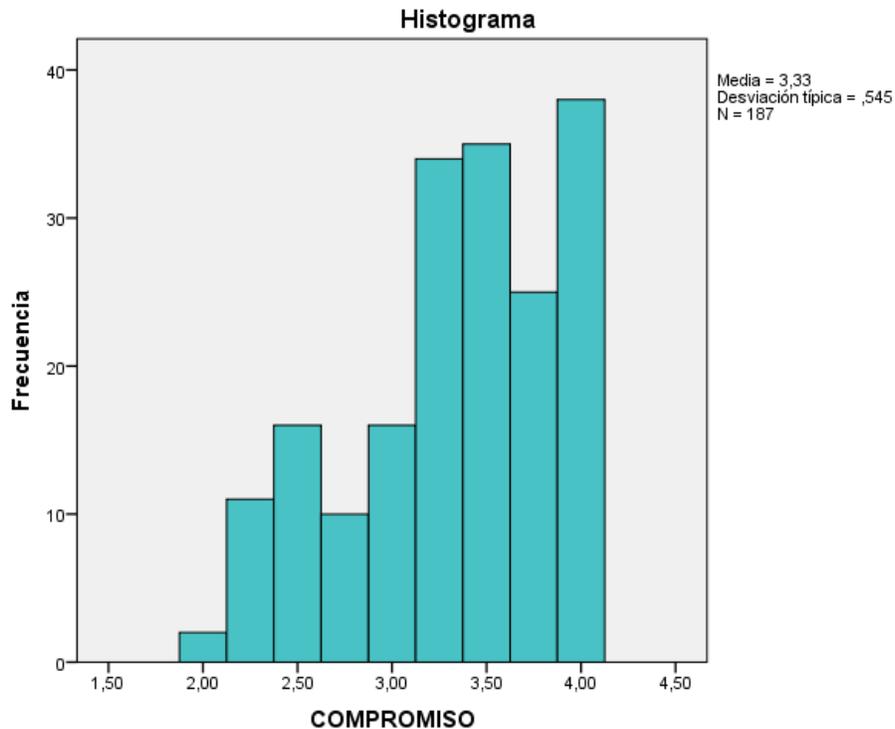
**Gráfico # 19. Histograma de la variable apoyo.**

Para la escala compromiso que forma parte de la variable Clima Organizacional, correspondió el valor más frecuente o moda de 4. El monto del rango que resulto de 2 puntos, se puede considerar bastante amplio puesto que el puntaje mínimo fue de 1,50 y el máximo de 4; se obtuvo un promedio entre sus puntajes de 3,33 (media), con una desviación típica de 0,5744, y resultando la mediana con un valor de 3,50.

**Tabla # 25. Estadísticos de la variable compromiso**

Estadísticos		
N	Válidos	187
	Perdidos	0
Media		3,3316
Error típ. de la media		,03984
Mediana		3,5000
Moda		4,00
Desv. típ.		,54474
Varianza		,297
Asimetría		-,573
Error típ. de asimetría		,178
Curtosis		-,608
Error típ. de curtosis		,354
Rango		2,00
Mínimo		2,00
Máximo		4,00

En cuanto a la forma de la distribución se encontró una tendencia ligeramente coleada hacia la izquierda  $-0,573$ . Adicionalmente, el valor negativo del coeficiente de curtosis ( $-0,608$ ) evidencio que la altura es parecida a una distribución mesocúrtica es decir; presenta un grado de concentración medio alrededor de los valores centrales de la variable. El histograma ilustra la dicha elevación.



**Gráfico # 20. Histograma de la variable compromiso.**

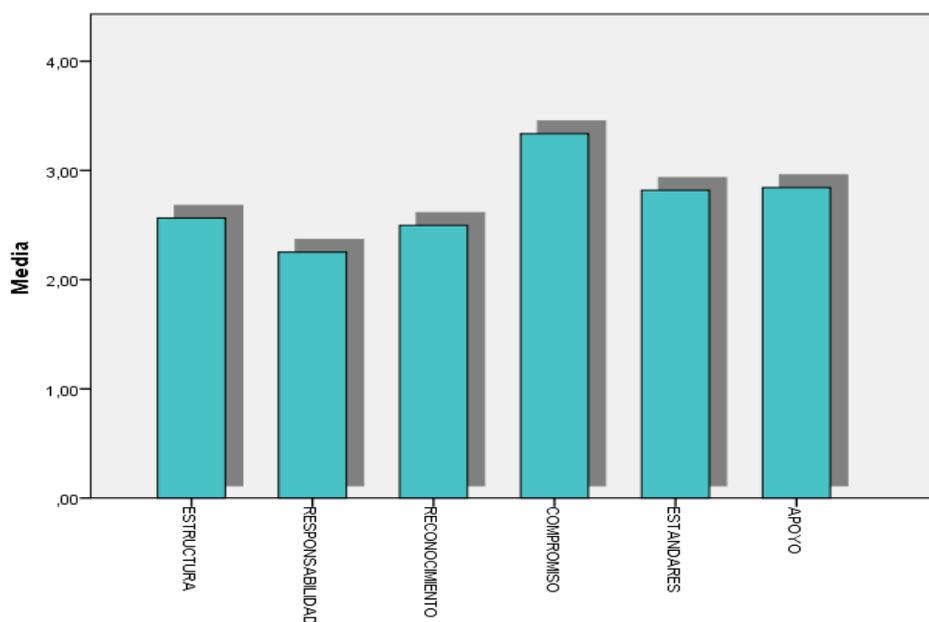
**Tabla # 26. Escala de grados de la percepción del Clima Organizacional.**

GRADO DE PERCEPCION SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL		
PERCEPCION CLIMA ORGANIZACIONAL	1	DEFICIENTE
	2	REGULAR
	3	BUENO
	4	EXCELENTE

La presente tabla muestra las escalas de los grados de percepción del Clima Organizacional, lo que facilitara la mejor explicación de los resultados, ya que a mayor puntuación, la percepción del clima organizacional será evaluado como más favorable. (Dotti, A., 2002 cp. Dávila y Romero 2010)

**Tabla # 27. Grados de la percepción del Clima Organizacional.**

DIMENSIONES	TOTAL GENERAL			MEDIA
	MEDIA	MODA	DESV.TIPICA	
Estructura	2,55	3	0,75	BUENO
Estándares	2,81	3	0,55	BUENO
Responsabilidad	2,25	3	0,60	REGULAR
Reconocimiento	2,49	3	0,78	REGULAR
Apoyo	2,84	3	0,57	BUENO
Compromiso	3,33	3	0,54	BUENO
<b>PERCEPCION GLOBAL DEL CLIMA</b>	2,71	3	0,63	BUENO



**Gráfico # 21. Gráfico de barras de las variables del Clima Organizacional.**

Al graficar los valores de las medias obtenidas para cada uno de los factores del clima organizacional, se observó que el factor que obtuvo una mayor media fue el compromiso, ubicándose con un valor de 3.33; esto refleja que los funcionarios encuestados tienen un sentido de pertenencia a la organización que tiende a ser alto, seguido por el factor que obtuvo

una menor media con 2.25, el de responsabilidad donde se evidencia que los funcionarios no tienen suficiente autonomía en sus decisiones; o que quizás hay factores que no pueden ser controlados por el instituto como el ambiente externo que es una de las determinantes del clima organizacional y que puede influir en la responsabilidad de los funcionarios

Se debe resaltar que las medidas del resto de los factores arrojaron resultados favorables y mejorables para el instituto, ya que el promedio de todos está sobre 3, esto señala que la percepción que tienen los encuestados sobre el clima organizacional del instituto es buena. Esto se ve en la estructura del instituto, en el sistema, en el diseño de tareas, procesos, políticas y trabajo por ello el compromiso influye en el sentimiento de los funcionarios, acerca de sus oportunidades de logro y su satisfacción.

### **Resultados obtenidos de las variables demográficas con las variables del Síndrome de Burnout.**

**Tabla # 28. Grados del Síndrome de Burnout por sexo.**

SEXO	Med. Agotamiento Emocional	NIVEL DEL SINDROME	Med. Despersonalización	NIVEL DEL SINDROME	Med. Realización Personal	NIVEL DEL SINDROME	TOTAL DE NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT
Femenino	19	MEDIO	6	MEDIO	38	MEDIO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Masculino	15	BAJO	5	BAJO	38	MEDIO	MODERADO NIVEL BAJO DE BURNOUT

En la tabla arriba presentada se observan las medias de las tres dimensiones de Síndrome de Burnout por sexo, en donde a cada una se le asigna un nivel según la escala de padecimiento del Síndrome de Burnout presentada anteriormente en la Tabla#3, esta relación entre sexo y Burnout, arroja que el sexo femenino presenta un nivel medio de Burnout, con niveles medios en las tres dimensiones, lo que hace que la población femenina del INPSASEL presente: cansancio, tensión al inicio o al final de la jornada, prejuicios, insensibilidad,

distanciamiento, y una evaluación negativa con respecto al desempeño de su trabajo en niveles medios a diferencia del sexo masculino que obtuvo niveles bajos en agotamiento emocional y despersonalización y niveles medios en realización personal lo que genera un moderado nivel bajo de Burnout.

**Tabla # 29. Grados del Síndrome de Burnout por edad.**

EDAD RECODIFICADA	Med. Agotamiento Emocional	NIVEL DEL SINDROME	Med. Despersonalización	NIVEL DEL SINDROME	Med. Realización Personal	NIVEL DEL SINDROME	TOTAL DE NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT
2 (11-20)	15	BAJO	6	MEDIO	46	BAJO	MODERADO NIVEL BAJO DE BURNOUT
3 (21-30)	19	MEDIO	7	MEDIO	38	MEDIO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
4 (31-40)	17	BAJO	6	MEDIO	38	MEDIO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
5 (41-50)	14	BAJO	4	BAJO	38	MEDIO	MODERADO NIVEL BAJO DE BURNOUT
6 (51-60)	10	BAJO	5	BAJO	40	BAJO	NIVEL BAJO DE BURNOUT

Para analizar la tabla, que presenta las medias de las dimensiones del Síndrome de Burnout con respecto a las edades que tuvieron que ser recodificadas en rango de 10 puntos para una mejor visualización de los resultados tal como se presenta en la columna de edad recodificada; obtenemos entonces que los funcionarios con edades comprendidas entre 21 y 30 años presentan un nivel medio de Burnout, a diferencia de los funcionarios de más avanzada edad entre los 51 y los 60 años, que presentan un nivel bajo de Burnout. Así se puede tener una suposición basándonos en los datos de la tabla que a medida que se avanza en edad, descienden los niveles de Burnout en el Instituto.

**Tabla # 30. Grados del Síndrome de Burnout por antigüedad.**

ANTIGÜEDAD	Med. Agotamiento Emocional	NIVEL DEL SINDROME	Med. Despersonalización	NIVEL DEL SINDROME	Med. Realización Personal	NIVEL DEL SINDROME	TOTAL DE NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT
1 año	14	BAJO	4	BAJO	42	BAJO	NIVEL BAJO DE BURNOUT
2 años	19	MEDIO	6	MEDIO	38	MEDIO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
3 años	17	BAJO	6	MEDIO	37	MEDIO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
4 años	15	BAJO	6	MEDIO	37	MEDIO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
5 años	19	MEDIO	6	MEDIO	39	MEDIO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
6 años	15	BAJO	5	BAJO	39	MEDIO	MODERADO NIVEL BAJO DE BURNOUT
7 años	16	BAJO	5	BAJO	40	BAJO	NIVEL BAJO DE BURNOUT
8 años	13	BAJO	6	MEDIO	38	MEDIO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
9 años	24	MEDIO	6	MEDIO	32	ALTO	MODERADO NIVEL MEDIO DE BURNOUT
10 años	28	ALTO	6	MEDIO	41	BAJO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
11 años	13	BAJO	0	BAJO	37	MEDIO	MODERADO NIVEL BAJO DE BURNOUT

En la presente tabla donde se exponen los datos obtenidos de la relación entre las dimensiones de la variable del Síndrome de Burnout y la variable demográfica antigüedad, se puede establecer que los funcionarios con el paso de los años prestando servicio en la Institución, presentan niveles continuos medios de Burnout; observándose en algunos momentos picos altos o bajos, como los funcionarios que tienen 9 años de servicio, con un nivel alto en realización personal, dando a entender que se va perdiendo el sentimiento de competencia por el trabajo, o a los 10 años con una fatiga y pérdida de energía en la jornada laboral lo cual puede ser provocado por factores internos o externos; o bien los que tienen 1 año en la organización donde los grados de Burnout se mantienen bajos.

**Tabla # 31. Grados del Síndrome de Burnout por sueldo.**

SUELDO	Med. Agotamiento Emocional	NIVEL DEL SINDROME	Med. Despersonalización	NIVEL DEL SINDROME	Med. Realización Personal	NIVEL DEL SINDROME	TOTAL DE NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT
Entre 1 y 2 salarios	17	BAJO	6	MEDIO	38	MEDIO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Entre 2 y 3 salarios	17	BAJO	6	MEDIO	40	BAJO	MODERADO NIVEL BAJO DE BURNOUT

Basándonos en los resultados de la tabla se puede inferir que al presentar mayores niveles de sueldo se reporta menor grado de padecimiento del Síndrome de Burnout, lo que da a entender que no importa la carga laboral o emocional que tengan si obtienen un buen reconocimiento por ello.

**Tabla # 32. Grados del Síndrome de Burnout por departamento.**

DEPARTAMENTO	Med. Agotamiento Emocional	NIVEL DEL SINDROME	Med. Despersonalización	NIVEL DEL SINDROME	Med. Realización Personal	NIVEL DEL SINDROME	TOTAL DE NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT
Consultoría Jurídica	17	BAJO	4	BAJO	42	BAJO	NIVEL BAJO DE BURNOUT
Ofic. Relaciones Interinstitucionales	20	MEDIO	6	MEDIO	40	BAJO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Ofic. Planificación y Control de Gestión	21	MEDIO	4	BAJO	39	MEDIO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Ofic. Gestión Administrativa	14	BAJO	5	BAJO	37	MEDIO	MODERADO NIVEL BAJO DE BURNOUT
Ofic. Recursos Humanos	14	BAJO	6	MEDIO	39	MEDIO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Ofic. Tecnologías de Información	22	MEDIO	8	MEDIO	38	MEDIO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT

Como podemos observar en la tabla anterior, el departamento que mayor nivel de Burnout presenta es la Oficina de Tecnología e Información, en comparación con los otros Niveles de Asesoría y Apoyo, ya que es el que genera niveles altos de atención o ayuda tanto interna como externa, este departamento es el que se encarga de resolver los problemas y dar

la cara en lo que a sistema se trata, si no funciona algo a nivel informático todo el peso recae sobre ellos, es por eso que los departamentos que tienen mayor contacto con las personas y poseen mayores responsabilidades, comienzan a reportar mayores índices o grados del síndrome, sin menos cavar a la Oficina de Recursos Humanos, a la Oficina de Planificación y Control de Gestión, y a la Oficina de Relaciones Interinstitucionales, que a su vez enfrentan leves niveles medios del Síndrome.

**Tabla # 33. Grados del Síndrome de Burnout por cargo.**

DEPARTAMENTO	Med. Agotamiento Emocional	NIVEL DEL SINDROME	Med. Despersonalización	NIVEL DEL SINDROME	Med. Realización Personal	NIVEL DEL SINDROME	TOTAL DE NIVEL DE SINDROME DE BURNOUT
Mecanico	8	BAJO	19	ALTO	28	ALTO	LEVE NIVEL ALTO DE BURNOUT
Almacen	16	BAJO	7	MEDIO	38	MEDIO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Supervisor de Servicios Especiales	21	MEDIO	6	MEDIO	47	BAJO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Bienes Nacionales	11	BAJO	2	BAJO	41	BAJO	NIVEL BAJO DE BURNOUT
Servicios Generales	18	BAJO	5	BAJO	39	MEDIO	MODERADO NIVEL BAJO DE BURNOUT
Contabilidad	20	MEDIO	8	MEDIO	38	MEDIO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Contratación	20	MEDIO	9	MEDIO	34	MEDIO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Compras	18	BAJO	8	MEDIO	32	ALTO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Analista I	19	MEDIO	6	MEDIO	38	MEDIO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Analista II	23	MEDIO	7	MEDIO	42	BAJO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Secretaría	24	MEDIO	6	MEDIO	41	BAJO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Administrador	35	ALTO	11	ALTO	42	BAJO	LEVE NIVEL ALTO DE BURNOUT
Director	25	MEDIO	9	MEDIO	44	BAJO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Cultura	26	MEDIO	6	MEDIO	37	MEDIO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Gerencia	6	BAJO	1	MEDIO	36	MEDIO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Archivista	18	BAJO	11	ALTO	35	MEDIO	NIVEL MEDIO DE BURNOUT
Abogado II	22	MEDIO	6	MEDIO	45	BAJO	LEVE NIVEL MEDIO DE BURNOUT

La tabla anterior, demuestra que de todos (cargos que tuvieron mayor grado del síndrome de Burnout) los cargos que se encuentran en la estructura del Instituto, sobre saltan a la vista dos cargos que se ven influenciados por el Síndrome de Burnout, estos son los

mecánicos, con bajo nivel de agotamiento emocional y altos niveles de despersonalización y realización personal, los mecánicos están dejando de satisfacer las necesidades de sus usuarios, y por ello dejan de cumplir sus objetivos dentro del instituto, ignorando activamente las necesidades de los usuarios y debido a esto es que perciben que su esfuerzo en el trabajo cada vez vale menos, en otras palabras se desempeñan mal laboralmente. El otro cargo sería el de los administradores, con altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización y bajo nivel de realización personal, ya que, los administradores sugieren que presentan fatiga, falta de energía, cansancio, lo que concluye en sentimiento de frustración y tensión, desmotivándolos a realizar sus labores y por esta misma razón comienzan a ignorar activamente al igual que los mecánicos las necesidades de sus usuarios

Con respecto al resto de los cargos, estos reportan niveles del Síndrome leves y medios, como son gerentes, directores, analistas, contables, secretariado, cosa que se puede decir que es común por el tipo de responsabilidades que estas llevan consigo.

### **Resultados obtenidos de las variables demográficas con las variables del Clima Organizacional.**

**Tabla # 34. Grados de la percepción del Clima Organizacional con sexo.**

SEXO	MED. ESTRUCTURA	MED. ESTANDARES	MED. RESPONSABILIDAD	MED. RECONOCIMIENTO	MED. APOYO	MED. COMPROMISO	MED. DE PERCEPCION DE CLIMA	GRADO DE PERCEPCION DE CLIMA
MASCULINO	3	3	2	3	3	3	3	BUENO
FEMENINO	3	3	2	2	3	3	3	BUENO

Al analizar la tabla anterior que relaciona el clima organizacional basado en el sexo, se puede observar que la media tanto para el sexo masculino como femenino dan como resultado 3 puntos, lo que da a entender que los individuos de los departamentos a nivel de asesoría y apoyo perciben el clima del instituto como “bueno”. Asimismo, las dimensiones de estructura, estándares, apoyo y compromiso fueron la que arrojaron una mayor media, lo que indica que estos individuos perciben tener una clara definición de sus roles, normas bien establecidas, satisfacción por su trabajo, alto nivel de ayuda ente compañeros y un sentido de pertenencia con respecto a la institución.

**Tabla # 35. Grados de la percepción del Clima Organizacional con la edad.**

EDAD RECODIFICADA	MED. ESTRUCTURA	MED. ESTANDARES	MED. RESPONSABILIDAD	MED. RECONOCIMIENTO	MED. APOYO	MED. COMPROMISO	MED. DE PERCEPCION DE CLIMA	GRADO DE PERCEPCION DE CLIMA
2 (11-20)	4	3	3	4	4	4	4	EXCELENTE
3(21-30)	2	3	2	2	3	3	3	BUENO
4(31-40)	3	3	2	3	3	3	3	BUENO
5(41-50)	3	3	2	3	3	3	3	BUENO
6(51-60)	3	3	2	3	3	3	3	BUENO

Al observar los resultados de la variable clima organizacional con la edad, se evidencia que las personas más jóvenes comprendidas en el segundo rango (11-20 años) poseen una percepción del clima del instituto excelente por lo cual tiene en alta estima todos los aspectos del instituto. Sin embargo los otros rangos de edades arrojan en la dimensión responsabilidad niveles “regulares” que preocupan ya que refleja que estos individuos no tienen autonomía en sus decisiones al realizar algún proyecto, en la toma de decisiones o para solventar algún problema.

**Tabla # 36. Grados de la percepción del Clima Organizacional con la antigüedad.**

ANTIGÜEDAD	MED. ESTRUCTURA	MED. ESTANDARES	MED. RESPONSABILIDAD	MED. RECONOCIMIENTO	MED. APOYO	MED. COMPROMISO	MED. DE PERCEPCION DE CLIMA	GRADO DE PERCEPCION DE CLIMA
Un año	3	3	2	2	3	3	3	BUENO
Dos año	2	3	2	2	3	3	3	BUENO
Tres años	3	3	2	3	3	3	3	BUENO
Cuatro años	2	3	2	2	3	3	3	BUENO
Cinco años	3	3	2	3	3	3	3	BUENO
Seis años	3	3	2	2	3	3	3	BUENO
Siete años	3	3	2	3	3	3	3	BUENO
Ocho años	2	3	3	3	3	4	3	BUENO
Nueve años	3	3	2	3	3	3	3	BUENO
Diez años	3	3	2	3	3	4	3	BUENO
Once años	3	2	1	3	2	3	2	REGULAR

Con respecto a esta tabla, la cual se combina el clima organizacional con la antigüedad nos muestra que a medida que los individuos pasan más años en el instituto mantiene un nivel de percepción del clima organizacional más o menos “regular”. De igual media, se puede observar que a medida los individuos adquieren más antigüedad disminuye el nivel de la dimensión responsabilidad, lo que supone una desapego a la toma de decisión o al sentimiento de ser sus propios jefes.

**Tabla # 37. Grados de la percepción del Clima Organizacional con cargo (grados de percepción bueno).**

CARGO	MED. ESTRUCTURA	MED. ESTANDARES	MED. RESPONSABILIDAD	MED. RECONOCIMIENTO	MED. APOYO	MED. COMPROMISO	MED. DE PERCEPCION DE CLIMA	GRADO DE PERCEPCION DE CLIMA
Aseadora (o)	3	3	2	2	3	3	3	BUENO
Vigilante	3	3	2	2	3	3	3	BUENO
Ayudante de Servicio General	3	3	2	3	3	4	3	BUENO
Chofer	2	3	2	3	3	3	3	BUENO
Mecanico de Acensor	3	2	1	2	4	4	3	BUENO
Electricista	2	3	3	2	3	3	3	BUENO
Depositario	3	3	3	3	3	3	3	BUENO
Mecanico	3	3	2	4	3	3	3	BUENO
Operario de Maquina Fotocopiadora	4	4	3	3	3	4	3	BUENO
Supervisor de Seguridad	3	3	2	3	3	4	3	BUENO
Supervisor de Transporte	2	3	1	2	3	4	3	BUENO
Almacen	2	3	2	2	3	3	3	BUENO
Bienes Nacionales	2	3	2	3	3	3	3	BUENO
Servicios Generales	3	3	2	2	3	3	3	BUENO
Contabilidad	3	3	2	2	3	4	3	BUENO
Contratación	3	3	2	3	3	3	3	BUENO
Finanzas	3	3	2	3	3	4	3	BUENO
Compras	3	3	3	3	3	3	3	BUENO
Analista I	2	3	2	3	3	3	3	BUENO
Analista II	3	2	3	2	4	4	3	BUENO
Programador I	4	3	3	3	4	4	3	BUENO
Coordinador	3	3	2	3	3	4	3	BUENO
Asistente	2	3	2	2	3	3	3	BUENO
Secretaría	2	3	2	3	3	3	3	BUENO
Administrador	3	3	1	3	3	4	3	BUENO
Director	4	3	2	3	3	4	3	BUENO
Camarógrafo	3	4	2	3	3	3	3	BUENO
Centro de llamadas	3	3	2	4	3	4	3	BUENO
Apoyo Tecnico	4	4	1	3	3	4	3	BUENO
Gerencia	3	3	3	3	2	3	3	BUENO
Archivista	2	3	3	3	2	3	3	BUENO
Abogado I	3	3	2	2	3	4	3	BUENO

**Tabla # 38. Grados de la percepción del Clima Organizacional con cargo (grados de percepción regular).**

CARGO	MED. ESTRUCTURA	MED. ESTANDARES	MED. RESPONSABILIDAD	MED. RECONOCIMIENTO	MED. APOYO	MED. COMPROMISO	MED. DE PERCEPCION DE CLIMA	GRADO DE PERCEPCION DE CLIMA
Supervisor de Servicios Especiales	2	2	3	3	2	3	2	REGULAR
Mensajero	2	2	2	2	3	3	2	REGULAR
Analista III	2	3	3	2	2	4	2	REGULAR
Planificador	2	3	3	2	2	4	2	REGULAR
Cultura	2	3	3	2	3	3	2	REGULAR
Abogado II	2	4	3	1	2	3	2	REGULAR
Consultor	3	2	3	2	3	3	2	REGULAR

Para analizar la variable demográfica cargo, con las dimensiones de clima, se realizó una tabla donde se dividieron por comodidad de manejo de tablas, los cargos que opinaron que el clima es “Regular” en el Instituto y los que opinaron que es “Bueno”. Aparte de esto se realizó la misma relación en una gráfica de líneas para así poder ver el comportamiento de las dimensiones de clima por separado, obteniendo que el compromiso está por encima de todo, este es esencial para todos los trabajadores y funcionarios, se sienten identificados con la institución van de la mano con sus metas y presentan un sentimiento de pertenencia, por el lado contrario el más bajo es responsabilidad, y casi solapándose, reconocimiento, estructura y apoyo en un nivel medio, es decir que para la gran mayoría la confianza que debería existir en los grupos de trabajo, los niveles de apoyo, de incentivo, niveles de estructura, clara definición de funciones , es algo baja

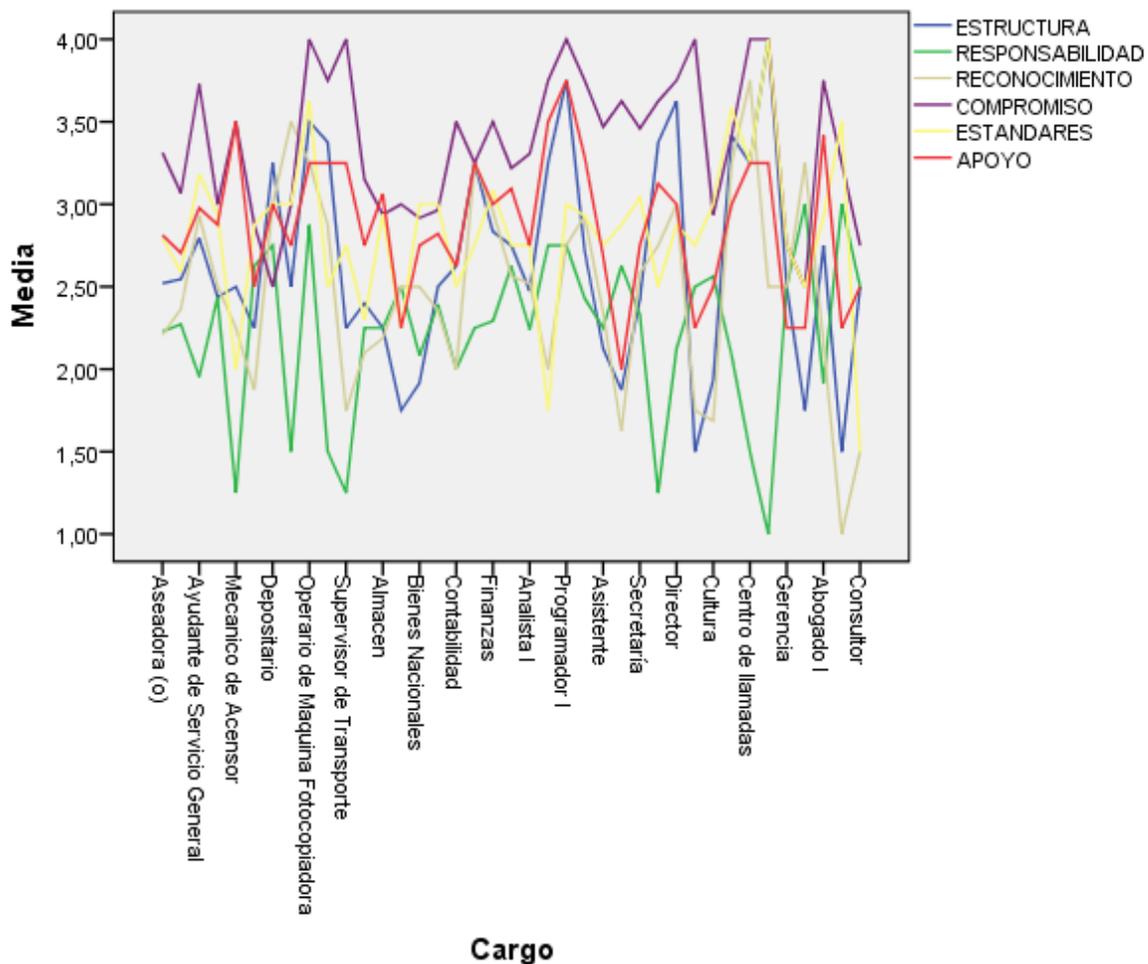


Gráfico # 22. Medias de los cargos.

**Tabla # 39. Grados de la percepción del Clima Organizacional con sueldo.**

SUELDO	MED. ESTRUCTURA	MED. ESTANDARES	MED. RESPONSABILIDAD	MED. RECONOCIMIENTO	MED. APOYO	MED. COMPROMISO	MED. DE PERCEPCION DE CLIMA	GRADO DE PERCEPCION DE CLIMA
ENTRE 1 Y 2 SALARIOS MINIMOS	3	3	2	2	3	3	3	BUENO
ENTRE 2 Y 3 SALARIOS MINIMOS	3	3	2	3	3	3	3	BUENO

La relación del clima organizacional con sueldo que se visualiza en la tabla anterior, nos indica que tanto los individuos que perciben entre uno y dos salarios mínimos y los que perciben entre dos y tres salarios mínimos; poseen una percepción del clima “buena”. Pero al igual que en casos anteriores siguen presentando niveles bajos de responsabilidad, lo que nos puede sugerir que los individuos que constituyen los niveles de asesoría y apoyo no perciben que independientemente del rango del sueldo donde se ubiquen, mantendrán niveles regulares o bajos de responsabilidad.

**Tabla # 40. Grados de la percepción del Clima Organizacional con departamentos.**

DEPARTAMENTO	MED. ESTRUCTURA	MED. ESTANDARES	MED. RESPONSABILIDAD	MED. RECONOCIMIENTO	MED. APOYO	MED. COMPROMISO	MED. DE PERCEPCION DE CLIMA	GRADO DE PERCEPCION DE CLIMA
Consultoría Jurídica	2	3	2	2	3	3	3	BUENO
Oficina de Relaciones Internacionales	3	3	2	3	3	3	3	BUENO
Oficina de Planificación y Control de Gestión	2	3	2	2	3	3	3	BUENO
Oficina de Gestión Administrativa	3	3	2	3	3	3	3	BUENO
Oficina de Recursos Humanos	2	3	2	3	3	3	3	BUENO
Oficina de Tecnologías de Información	3	3	2	2	3	3	3	BUENO

En la tabla anterior se presenta la relación de la percepción que cada uno de los departamentos de Nivel de Asesoría y Apoyo tiene con respecto al clima del instituto, como se ve claramente para todos estos departamentos la percepción del clima es “Buena”, pero ahora bien que sucede con las dimensiones del clima por separado. Las dimensiones estructura, responsabilidad y reconocimiento para los departamento evaluados, tiene un promedio de 2, lo cual visto en la escala de percepción del clima es algo “Regular” por ello.

Es así como los departamentos reflejan que en el Instituto no hay una clara definición de roles y responsabilidades es decir a nivel estructural no están bien definidos, lo mismo pasa con la dimensión responsabilidad, la autonomía desaparece, quizás por algunas razones de trasfondo, que repercuten en el reconocimientos, porque para los departamentos analizados, no se recompensa o no hay sistemas de incentivos lo suficientemente desarrollados para que todos lo puedan disfrutar.

**Resultados obtenidos de las correlaciones y regresiones de las dimensiones del Síndrome de Burnout con las dimensiones del Clima Organizacional.**

**Tabla # 41. Correlación Agotamiento Emocional con dimensiones del clima Organizacional.**

		Correlaciones						
		AGOTAMIENTO EMOCIONAL Winzorizado	ESTRUCTURA	RESPONSABILIDAD	RECONOCIMIENTO	COMPROMISO	ESTANDARES	APOYO
AGOTAMIENTO EMOCIONAL Winzorizado	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1	-,079 ,285 187	-,036 ,630 186	-,053 ,470 187	-,050 ,500 187	,009 ,901 187	-,059 ,423 187
ESTRUCTURA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N		1	-,267** ,000 186	,511** ,000 187	,411** ,000 187	,268** ,000 187	,469** ,000 187
RESPONSABILIDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N			1	-,177* ,016 186	-,308** ,000 186	,043 ,563 186	-,249** ,001 186
RECONOCIMIENTO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N				1	,324** ,000 187	,384** ,000 187	,514** ,000 187
COMPROMISO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N					1	,260** ,000 187	,461** ,000 187
ESTANDARES	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N						1	,252** ,001 187
APOYO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N							1

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Como se puede observar en la tabla anterior, según el coeficiente  $r$  de Pearson, existe una relación negativa para las dimensiones estructura (-0,079), responsabilidad (-0,036), reconocimiento (-0,053), compromiso (-0,050), apoyo (-0,059), y una relación positiva para la dimensión estándares (0,009). Lo que las relaciones negativas nos dan a entender es que a medida que hay mayores niveles del Síndrome de Burnout, para la dimensión agotamiento emocional, peor será la percepción del Clima Organizacional. Por lo contrario cuando la relación es positiva, como en la dimensión estándares, al aumentar los niveles del síndrome los individuos percibirán que el instituto está poniendo más énfasis sobre las normas. Así mismo estas correlaciones al ser tan bajas son despreciables y no significativas, lo cual generan una independencia entre las variables.

**Tabla # 42. Resumen del modelo del agotamiento emocional.**

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,097 <sup>a</sup>	,009	-,024	10,188	,009	,284	6	179	,944

a. Variables predictoras: (Constante), APOYO, RESPONSABILIDAD, ESTANDARES, ESTRUCTURA, COMPROMISO, RECONOCIMIENTO

En cuanto al coeficiente de correlación múltiple se demuestra que el grado de asociación que existe entre las variables del clima organizacional y agotamiento emocional fue de 0,097 (R). Asimismo el Coeficiente de determinación o  $R^2$  es de 0,009. Pero al realizar el ajuste para mejorar la predicción este da -0,024 y al ser multiplicado por 100 arroja así la proporción que se logra explicar de la dimensión Agotamiento Emocional la cual es de -2,4% de las dimensiones del Clima Organizacional en otras palabras, cuanto de la variación del agotamiento emocional esta explicada por el conjunto de dimensiones del clima. En este caso como se observó en las correlaciones anteriores y al obtener un nivel de significación tan alto, contrario a lo que se espera, se puede deducir que ninguna de las dimensiones de Clima se correlacionan con la dimensión Agotamiento Emocional.

**Tabla # 43. Coeficientes del Agotamiento Emocional.**

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
B	Error típ.	Beta				
1	(Constante)	21,665	7,084		3,058	,003
	ESTRUCTURA	-,358	1,273	-,026	-,281	,779
	RESPONSABILIDAD	-1,158	1,334	-,070	-,868	,386
	RECONOCIMIENTO	-,433	1,228	-,034	-,352	,725
	COMPROMISO	-,489	1,649	-,026	-,296	,767
	ESTANDARES	1,151	1,502	,063	,766	,445
	APOYO	-,755	1,655	-,043	-,456	,649

a. Variable dependiente: AGOTAMIENTO EMOCIONAL Winzorizado

En cuanto a los coeficientes del agotamiento emocional, se especificará en la tabla de coeficientes, el valor que toma cada una estas; en donde se observa que los coeficientes no estandarizados para la dimensión “Estándares” es 1,151 y para la dimensión “Responsabilidad” es -1,158, y representado por sus betas (coeficientes tipificados) 0,063 y -0,070 respectivamente, son las dimensiones que más aportan a que se presente el síndrome. En este caso la “Responsabilidad” va en sentido contrario por lo que se puede inferir que los patrones de responsabilidad no se hacen sentir en la institución, y son los que mayormente contribuyen al Agotamiento Emocional. A diferencia de la dimensión “Estándares” que refleja una relación positiva por lo que en el instituto se cumplen con énfasis las normas y debe existir un rendimiento que hace que se genere una presión y comience a contribuir al Agotamiento Emocional.

Pero el hecho de que el resto de las dimensiones tengan coeficiente de correlación parciales bajos y negativos no es una sentencia de que esas dimensiones no tienen relación o influencia alguna ya que predicen en un menor grado al Agotamiento Emocional. Adicionalmente el coeficiente tipificado Beta nos va a explicar la forma como cambia el Agotamiento Emocional por cada unidad que cambie en la variable predictoria, es decir en las dimensiones del Clima, basándonos en los valores observados en la tabla el valor que más alto fue -0,070 con una nivel significativo de 0,386 de la dimensión responsabilidad.

**Tabla # 44. Correlación Despersonalización con dimensiones del clima Organizacional.**

		Correlaciones						
		DESPERSONALIZACIÓN Winzorizado	ESTRUCTURA	RESPONSABILIDAD	RECONOCIMIENTO	COMPROMISO	ESTANDARES	APOYO
DESPERSONALIZACIÓN Winzorizado	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	-,076	,016	,116	-,054	,105	,093
	N		,303	,833	,115	,460	,154	,204
	N	187	187	186	187	187	187	187
ESTRUCTURA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		1	-,267**	,511**	,411**	,268**	,469**
	N			,000	,000	,000	,000	,000
	N			186	187	187	187	187
RESPONSABILIDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)			1	-,177*	-,308**	,043	-,249**
	N				,016	,000	,563	,001
	N				186	186	186	186
RECONOCIMIENTO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)				1	,324**	,384**	,514**
	N					,000	,000	,000
	N					187	187	187
COMPROMISO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)					1	,260**	,461**
	N						,000	,000
	N						187	187
ESTANDARES	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)						1	,252**
	N							,001
	N							187
APOYO	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)							1
	N							

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Como se puede observar en la tabla anterior, según el coeficiente  $r$  de Pearson, existe una relación negativa para las dimensiones estructura (-0,076), compromiso (-0,054), y una relación positiva para la dimensión responsabilidad (0,016), reconocimiento (0,116), estándares (0,105) y apoyo (0,093). Lo que las relaciones negativas nos dan a entender es que a medida que hay mayores niveles del Síndrome de Burnout, para la dimensión despersonalización, los individuos no se percibirán como personas organizadas ni identificadas con su organización. Por lo contrario cuando la relación es positiva, como en las dimensiones responsabilidad, reconocimiento, estándares y apoyo, al aumentar los niveles del síndrome los individuos percibirán que el instituto aumenta su énfasis en las normas, que todo depende de ellos, una elevada preocupación por un reconocimiento y un compromiso fiel a los ideales del instituto que por hacer bien su trabajo y disminuir la distancia entre los usuarios y ellos.

**Tabla # 45. Resumen del modelo de la Despersonalización.**

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,227 <sup>a</sup>	,052	,020	4,864	,052	1,628	6	179	,142

a. Variables predictoras: (Constante), APOYO, RESPONSABILIDAD, ESTANDARES, ESTRUCTURA, COMPROMISO, RECONOCIMIENTO

En cuanto al coeficiente de correlación múltiple se demuestra que el grado de asociación que existe entre las variables del clima organizacional y la despersonalización fue de 0,227 (R).

En la tabla anterior,  $R^2$  corregido es de 0,020 pero para obtener la proporción en porcentajes del coeficiente de determinación corregido se multiplica por 100, lo que arroja que la proporción que se logra explicar de la dimensión Despersonalización, perteneciente al es 2% de las dimensiones del Clima Organizacional en otras palabras 2% de la despersonalización esta explicada a través de las dimensiones del Clima Organizacional.

**Tabla # 46. Coeficientes de la Despersonalización.**

		Coeficientes <sup>a</sup>				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	3,426	3,382		1,013	,312
	ESTRUCTURA	-,986	,608	-,148	-1,622	,106
	RESPONSABILIDAD	-,039	,637	-,005	-,061	,951
	RECONOCIMIENTO	,852	,586	,137	1,454	,148
	COMPROMISO	-,925	,787	-,102	-1,174	,242
	ESTANDARES	,920	,717	,104	1,283	,201
	APOYO	1,045	,790	,123	1,323	,188

a. Variable dependiente: DESPERSONALIZACIÓN Winzorizado

Lo que se especificará en la tabla de coeficientes, es el valor que cada una de las dimensiones de Clima toma para relacionarse con la dimensión Despersonalización, B o coeficientes no estandarizados arroja que la dimensión “Apoyo” con 1,045 y una Beta de 0,123 es la dimensión que más pesa, muy cerca de ella está ubicada la dimensión “Estándares” con 0,920 y 0,104 de Beta, es por ello que estas dos dimensiones positivas y altas hacen que se genere una presión continua de confianza, ayuda y perfeccionismo en los grupos de trabajo, influenciado por las diversas normas que acarrear consecuencias silenciosas en la despersonalización del individuo. En este caso la “Estructura” va en sentido contrario con un valor de -0,986 y un Beta de -0,148 por lo que se puede inferir que en la institución la distribución de tareas, la organización y asignación de roles, no es por lo que se destacan, generando así un mayor grado de despersonalización, mientras que la dimensión “Reconocimiento” al tener un B de 0,852 y una Beta de 0,137 la correlación que se genera, prediciendo también de buena manera la despersonalización ya que los individuos se preocupan más por ser reconocidos que por atender las necesidades reales de sus usuarios.

También el coeficiente tipificado Beta nos va a explicar la forma como cambia la Despersonalización por cada unidad que cambien las dimensiones de Clima, observando la tabla tenemos que -0,148 con nivel significativo de 0,106 de la dimensión Estructura.

**Tabla # 47. Correlación Realización Personal con dimensiones del clima Organizacional.**

		Correlaciones						
		REALIZACIÓN PERSONAL Winzorizado	ESTRUCTURA	RESPONSABILIDAD	RECONOCIMIENTO	COMPROMISO	ESTANDARES	APOYO
REALIZACIÓN PERSONAL Winzorizado	Correlación de Pearson	1	-,132	-,120	-,074	,044	-,050	-,074
	Sig. (bilateral)		,073	,104	,313	,551	,495	,312
	N		187	186	187	187	187	187
ESTRUCTURA	Correlación de Pearson		1	-,267**	,511**	,411**	,268**	,469**
	Sig. (bilateral)			,000	,000	,000	,000	,000
	N			186	187	187	187	187
RESPONSABILIDAD	Correlación de Pearson			1	-,177*	-,308**	,043	-,249**
	Sig. (bilateral)				,016	,000	,563	,001
	N				186	186	186	186
RECONOCIMIENTO	Correlación de Pearson				1	,324**	,384**	,514**
	Sig. (bilateral)					,000	,000	,000
	N					187	187	187
COMPROMISO	Correlación de Pearson					1	,260**	,461**
	Sig. (bilateral)						,000	,000
	N						187	187
ESTANDARES	Correlación de Pearson						1	,252**
	Sig. (bilateral)							,001
	N							187
APOYO	Correlación de Pearson							1
	Sig. (bilateral)							
	N							

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Como se puede observar en la tabla anterior, según el coeficiente r de Pearson, existe una relación negativa para las dimensiones estructura (-0,132), responsabilidad (-0,120),

reconocimiento (-0,074), estándares (-0,050), apoyo (-0,074), y una relación positivas para la dimensión compromiso (0,044). Para esta dimensión (realización personal), mientras más bajos sean los resultados obtenidos, mayor será el nivel de padecimiento del síndrome de Burnout, por ello que al obtener valores bajos la percepción del clima organizacional sera peor, por tal motivo se establece una relación directa. Por subsiguiente las relaciones negativas nos indican falta de organización por parte de los individuos, falta en la toma de decisiones, percepción de no ser reconocidos, que el instituto no toma en cuenta las normas de rendimiento y de este modo que los grupos no se complementan, generando una autoevaluación negativa de sus competencias laborales .

**Tabla # 48. Resumen del modelo de la Realización Personal.**

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,254 <sup>a</sup>	,065	,033	7,518	,065	2,065	6	179	,060

a. Variables predictoras: (Constante), APOYO, RESPONSABILIDAD, ESTANDARES, ESTRUCTURA, COMPROMISO, RECONOCIMIENTO

En cuanto al coeficiente de correlación múltiple se demuestra que el grado de asociación que existe entre las variables del clima organizacional y la despersonalización fue de 0,254 (R).

En la dimensión Realización Personal,  $R^2$  corregido es de 0,033 al ser multiplicado por 100 para obtener la proporción en porcentajes del coeficiente de determinación, arroja que la proporción que se logra explicar de la dimensión Realización Personal es 3,3% de las dimensiones del Clima Organizacional en otras palabras 3,3% de la dimensión realización personales es explicado a través de las dimensiones del Clima Organizacional.

**Tabla # 49. Coeficientes de la Realización Personal.**

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
B	Error típ.	Beta				
1	(Constante)	47,040	5,228		8,998	,000
	ESTRUCTURA	-2,292	,939	-,221	-2,441	,016
	RESPONSABILIDAD	-2,051	,984	-,164	-2,084	,039
	RECONOCIMIENTO	,023	,906	,002	,025	,980
	COMPROMISO	1,348	1,217	,096	1,108	,270
	ESTANDARES	-,100	1,108	-,007	-,090	,929
	APOYO	-,807	1,221	-,061	-,661	,510

a. Variable dependiente: REALIZACIÓN PERSONAL Winzorizado

En la tabla de coeficientes, para Realización Personal con las dimensiones de Clima, se observa que la dimensión “Estructura” con -2,292 es la dimensión que más pesa con un Beta de -0,221, muy cerca de ella está ubicada la dimensión “Responsabilidad” con -2,051 con Beta de -0,164. Estas dos dimensiones negativas y altas, hacen ver que la poca autonomía en la toma de decisiones y la escasa estructura de responsabilidades y roles, hace que la Realización Personal del Síndrome de Burnout se incremente. Al mismo tiempo el “Compromiso” con 1,348 un Beta de 0,096 demuestra una vez más que ese alto interés por formar parte del instituto y de sus metas, conlleva a que se comience a aumentar los niveles de Realización Personal.

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El objetivo central de nuestra investigación fue establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción del Clima Organizacional, en un Instituto Nacional. Tomando en cuenta las variables demográficas tales como: sexo, edad, antigüedad, sueldo, y departamento al que pertenece. Los resultados obtenidos permiten dar respuesta al problema de investigación.

En base a los resultados arrojados por los instrumentos de medición del Síndrome de Burnout y de Clima Organizacional, se pudo identificar la presencia y los niveles de cada una de estas variables.

En cuanto al Síndrome de Burnout, se obtuvo que los empleados y funcionarios a nivel de Asesoría y Apoyo del Instituto poseen en la dimensión Agotamiento Emocional una media de 17 y Despersonalización una media de 5 generando para ambos un grado bajo de padecimiento del Síndrome, según la escala, y en Realización Personal la media fue de 38 con un grado medio de padecimiento. Por lo que para todo el Instituto se puede hablar de que presentan un “Moderado Nivel Bajo de Burnout”.

Según Fidalgo, M, (2006), estos individuos podían encontrarse entre las fases A y B, que enuncian que en la fase inicial se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, entusiasmo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral; sin embargo, a medida que avanza no se cumplen las expectativas profesionales. Se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es equilibrada. En esta fase tiene lugar un desequilibrio entre las demandas y los recursos (estrés); por tanto, definitoria de un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz para dar una respuesta eficaz .

Visto esto de manera porcentual el Agotamiento Emocional nos reporta que el 60,43% de los individuos encuestados presenta un nivel bajo, un 21,93% un nivel medio y un 17,65% un nivel alto. Con respecto a la dimensión Despersonalización se obtuvo que el 51,34% fue bajo, el 27,27% fue medio y un nivel alto por 21,39%. La dimensión Realización Personal arrojó que un 53,48% se encuentra en un nivel bajo un 22,99% en el nivel medio y 23,53% reporta niveles altos.

Se concluye también que el sexo femenino reporta niveles mayores del Síndrome de Burnout con respecto a los hombres, posicionándose en un “Nivel Medio de Burnout” para las mujeres, y un “Moderado Nivel Bajo de Burnout” para los hombres.

Sin embargo, las investigaciones realizadas por Pines y Kafry (1981); Etzion y Pines (1986); Greenglass, Pantony y Burke (1988) reiteran y explican que la variable sexo no determina por sí misma la existencia del síndrome de Burnout, como por el hecho de que a esta variable van asociadas una serie de características relacionadas con el trabajo, que la predisponen especialmente (Garcés, 2003 cp. Rodríguez y Ramírez, 2011).

LeCroy y Rank (1986) indican que los resultados arrojados por la variable sexo con respecto al Burnout va directamente relacionado a la situación laboral del sujeto, que al sexo como variable personal, y este planteamiento coincide con el original expresado por Maslach (1978). Smith, Bybee y Raish (1988) señalaban que las características situacionales y de personalidad están subyaciendo al estrés y al Burnout (Garcés, 2003 cp. Rodríguez y Ramírez, 2011).

Con respecto a la variable demográfica edad, se obtuvo que los individuos comprendidos entre los rangos de edades de 21-30 y 31-40 años, obtuvieron los niveles más altos del Síndrome en comparación a los otros rangos de edades. Sin embargo esto igual que el sexo no puede ser considerado como un factor determinante de padecimiento del síndrome de Burnout, ya que pertenecen a rasgos o características personales y que están inherentes a la persona. Según Pines y Kafry (1981); Etzion y Pines (1986); Greenglass, Pantony y Burke (1988), Moreno y Oliver (1993), Pedrabissi, Rolland y Santinello (1993), confirman lo antes dicho, ya que apuntan y explican que a las variables personales (como la

edad y el sexo), les falta relación para determinar la formación del síndrome como tal (cp. Garcés, 2003).

La bibliografía sobre Burnout, establece que este padecimiento puede afectar a sujetos de cualquier edad, y no hay un aporte que pueda pronosticar esta relación.

En cuanto a la variable antigüedad se puede concluir que no hay una relación exacta entre la cantidad de años en el instituto y el Burnout, porque se presentan picos, es así como a los 2 y a los 5 años se presenta un nivel Medio de Burnout y a los 9 y a los 10 año de antigüedad aparece de nuevo el mismo nivel, por lo que esta variable puede aumentar, o disminuir y la atribución de esto se le puede hacer a condiciones externas. O sencillamente se puede ver un patrón de que cada 2 años de antigüedad, las dimensiones del Burnout varían, para obtener entre un Leve Nivel Medio y un Nivel medio de Burnout, sin embargo las dimensiones del Burnout pueden ser que aumenten a medida del tiempo.

Arias, Fernández, González (2008), realizaron una investigación a un grupo de enfermeras resultando diferencias estadísticamente significativas entre el desgaste emocional y la antigüedad, siendo esta una relación directa y apoyándose en que quizás los trabajadores que empiezan una vida laboral llegan con entusiasmo y muchas expectativas, pero al paso del tiempo van incrementando su estrés debido a las distintas demandas de atención entre las cuales se encuentran: sentimientos negativos de desamparo, fracaso e impotencia, la baja autoestima y la dificultad para la concentración, lo cual puede llegar a afectar hasta los mismos compañeros de trabajo. (cp. Rodríguez y Ramírez, 2011)

Para el sueldo, se puede establecer que los funcionarios y trabajadores, que ganan entre dos y tres salarios mínimos (4.914,04--7.371,06) reportan niveles bajos de Burnout, en comparación a aquellos que se encuentran en niveles de salarios más bajos, que reportan niveles superiores de Burnout. Según Da Silva, F, (2001), el Burnout se asocia en sus génesis con algunas características laborales objetivas tales como una mala remuneración lo que explica estos resultados.

Cuando hablamos de los Niveles de Asesoría y Apoyo, de los seis departamentos uno de ellos salta a la vista por el nivel de Burnout obtenido, este es la Oficina de

Tecnología e Información, con un Nivel Medio de Burnout, esto se debe a los altos niveles de atención y ayuda tanto interna como externa que deben prestar.

Para ser un poco más específicos, los cargos que reportaron mayores niveles del Síndrome de Burnout en el Instituto, fueron Administrador y Mecánico, reportando ambos “Leve Nivel Alto de Burnout”.

Basado en lo expuesto por Cordes, L, y Dougherty, W, (1993), la existencia de altos niveles de demanda para la realización del trabajo es el determinante primario de un elevado nivel de Burnout. Estas demandas incluyen sobrecarga laboral en conflictividad del puesto de trabajo, contactos personales en los ejercicios de las funciones laborales directos y extensos, lo cual puede explicar que la Oficina de Tecnología e Información, así como también los cargos de mecánico y administrador reporten niveles altos del síndrome de Burnout en comparación con el resto.

Otro de los objetivos que se plantearon en esta investigación fue la percepción del Clima Organizacional, ya que según Kurt Lewin (1939; cp. Dávila y Romero, 2010), el cual basó sus estudios en el enfoque de la Gestalt, debido a que la misma proponía que “el todo es más que la suma de sus partes” y que los individuos captan su entorno apoyándose en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos, lo cual apoya el hecho de que el clima organizacional se considere una gestalt, ya que la primera se fundamenta en patrones percibidos de experiencias y comportamientos específicos de las personas dentro de una organización; se obtuvo que para los individuos de los Niveles de Asesoría y Apoyo esta percepción es “Buena”. Asimismo la dimensión que mayor impacto tubo al momento de arrojar esta percepción fue el “Compromiso” ya que tanto los funcionarios como los trabajadores sienten un alto grado de pertenencia con los ideales del instituto.

Según Brunet, L, (1987; cp. Marín, M, 2003) la forma que tiene un individuo de comportarse en el trabajo va a depender entre otras cosas, de sus características personales, de la manera que tiene de percibir el clima de trabajo y de los componentes de la organización, es decir, el concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización.

Es por esto que Brunet, L (1987; cp. Marín, M, 2003) piensa que el clima de una organización constituye la “personalidad” de ésta, debido a que así como las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de ésta.

Es por estas razones que se obtuvieron los siguientes resultados al combinar las variables demográficas con la percepción del clima organizacional del instituto.

Con la variable sexo, se pudo determinar que no hubo diferencia significativa con respecto a la percepción del Clima, ya que en ambos casos fue “Buena”. Con respecto a la variable edad, se pudo determinar que los más jóvenes tienen una excelente percepción del clima y a medida que tiene más edad mantienen un promedio medio de percepción “Buena”. De igual forma pasa cuando hablamos de la variable antigüedad, a medida que incrementa los años de servicio se mantiene la Buena Percepción del Clima. Sin embargo hay un solo individuo según los estudios que presenta once años de antigüedad y su percepción es Regular.

Los cargos que tienen una percepción “Regular” del Clima Organizacional fueron mensajeros, supervisores de servicios especiales, analista III, planificador, cultura, abogado II, consultor. Y esto puede ser debido a que perciben que la confianza que debería existir en los grupos de trabajo, los niveles de apoyo, incentivos, recompensas, estímulos y niveles de estructura son bajos, pero también son los que mayor nivel de responsabilidad tienen, tratando de hacer sus tareas lo más rápido y eficiente posible, así culminar con su jornada laboral, en comparación con el resto de los otros cargos que tienen una percepción “Buena”.

Las variables sueldo y departamento, estadísticamente no presenta diferencias significativas en su percepción del Clima, ya que ambas reportan por parte de los individuos un buen Clima Organizacional en el Instituto.

Por último el objetivo final era establecer cuál de las dimensiones de Clima Organizacional definen mejor el Síndrome de Burnout, es así como luego de aplicar las correlaciones y las regresiones se obtuvo:

Para la dimensión Agotamiento Emocional: ninguna de las dimensiones de Clima presentaron un grado de relación perfecto es decir las correlaciones fueron casi inexistentes para esta dimensión, de las seis dimensiones, cinco dieron negativas y bajas, entre ellas la más alta fue Responsabilidad (-0.070), donde se puede decir que a menor presencia de responsabilidad, de no participación en proyectos, en toma de decisiones, puede aumentar la frustración y el Agotamiento.

Un posible argumento que explique esto según Cordes, L, y Dougherty, W, (1993) es que si se producen altos niveles de demanda laboral sobre el individuo, se facilita la propensión al agotamiento emocional produciendo altos niveles de fatiga o falta de energía, sentimiento de frustración y tensión, y es por este motivo que los individuos comienzan a dejar de tener autonomía en sus decisiones; en otras palabras, quienes experimentan agotamiento emocional son más proclives a “cosificar” a las personas con las que se relacionan laboralmente, intensificándose esta tendencia si trabajan en un ambiente burocrático, rígido, con escasa o nula participación en la adopción de decisiones y con un sistema de incentivos no equitativo respecto de las contingencias organizacionales (eficacia, eficiencia, dedicación, etc.).

Ahora bien, la única dimensión que arrojó una dirección de correlación positiva pero despreciable fue, los Estándares, esta dimensión hace que al surgir una presión en cuanto a cumplimiento de reglamentos y normas, generaría un aumento del Agotamiento Emocional. A pesar de que la regresión para mejorar la predicción no fue de mucha ayuda, la significación dio demasiado alta por lo que la variación de cualquiera de ellas no influye en el valor que pueda tener la otra.

Para la dimensión Despersonalización: se obtuvo que el 2% de la Despersonalización esta explicada a través de las dimensiones del Clima Organizacional, las dimensiones que la explican mejor son Apoyo y Estándares ambas con valores positivos, luego está la Estructura relacionada en menor grado pero con una beta importante donde lo que se observa es que disminuye la organización del individuo, la distribución de tareas y asignación de roles; es por esto que Cordes, L, y Dougherty, W, (1993) dice que los trabajadores que padecen altos niveles de despersonalización alteran sus relaciones con los “clientes”, con los colegas y con la organización de forma tal que inhiben su percepción

de autoeficacia. Es por ello que las dimensiones de apoyo y estándares son la que mejor describen la despersonalización ya que a medida que aumenta la presión por la carga laboral, la presión normativa del instituto, la presión del grupo sobre el individuo, este tiende a actuar con frialdad y distanciamiento emocional.

Para la dimensión Realización Personal: esta es la única dimensión que obtuvo una significación cerca del valor esperado arrojando un dato significativo de 0,06, se obtiene así mediante el análisis de regresión que el 3,3% de la dimensión de realización personal es explicado a través de las dimensiones de Clima Organizacional. Donde la Realización Personal del Síndrome de Burnout va en relación directa con las dimensiones negativas estructura y responsabilidad las cuales fueron las que más aportaron; al disminuir estas percepciones disminuirá la realización personal aumentando los niveles del síndrome de Burnout. Por lo que se asume que la poca autonomía y la escasa estructura de responsabilidades, influenciarán la disminución de la realización personal. Y según Cordes, L, y Dougherty, W, (1993), que cuando las personas juzgan que su esfuerzo no es apreciado, o que es inefectivo o inadecuado, disminuyen la autovaloración de sus capacidades.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

El trabajo de investigación llevado a cabo permitió dejar en claro la complejidad de la variable Síndrome de Burnout cuando esta se pone a prueba con la estructura, los estándares, la responsabilidad, el reconocimiento, apoyo y compromiso claramente pertenecientes a la variable independiente Clima Organizacional que al mismo tiempo también es lo suficientemente compleja. Así se pudo dar un diagnóstico de que sucede en el Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), con sus trabajadores y funcionarios y cuál de estas dimensiones del clima describió mejor la presencia del Síndrome de Burnout.

Así mismo para la predicción de dicha variable, el modelo manejado no resulto suficientemente útil para concluir favorablemente, ya que las dimensiones del Clima al no proporcionar altos niveles de correlación, no se pudo ultimar con seguridad cuál de ellas describe mejor el Síndrome de Burnout, por lo que es posible que además de las variables contempladas para el Clima Organizacional existen otras que probablemente podrían permitir una mayor y más segura comprensión y predicción. Ya que como conjunto el modelo total no logro explicar una gran proporción de los resultados obtenidos.

Una de las limitaciones del trabajo de investigación estuvo relacionada con la situación actual que vive el país, la idiosincrasia y cultura del venezolano, del creer que no puede opinar en su lugar de trabajo sobre cómo andan las cosas, por temor a que lo despidan, o tomen represalias contra él o ella...quizás no será el pensamiento de todos, o

quizás algunos se sorprendan, pero son las realidades que se viven a diario en las Organizaciones privadas y en los Institutos públicos, las tendencias políticas que se vivieron en los últimos meses, toda la incertidumbre que generó el fallecimiento del presidente justo en los meses que teníamos para aplicar y desarrollar el estudio, la subsecuencia de que los funcionarios y trabajadores venían justo de una evaluación de desempeño aplicada en donde muchos no obtuvieron el resultado que consideraban. Todas estas limitaciones queramos o no afectaron indirectamente el estudio realizado.

Basándonos entonces, en los resultados obtenidos a través del análisis de los datos y en el soporte teórico encontrado, hemos llegado a las siguientes conclusiones.

Los funcionarios y trabajadores del INPSASEL padecen del Síndrome de Burnout o desgaste profesional en un moderado nivel bajo. En donde 60,43% tienen un nivel de agotamiento emocional bajo, un 51,34% de despersonalización baja y 22,99% un resultado medio para realización personal. Esto se explica porque la percepción de soporte organizacional aminora el riesgo de las dimensiones del Síndrome de Burnout. Que se quiere decir con esto, que a medida que los individuos se sienten más apoyados por el instituto, que hay más compromiso y se le otorgan mayores facilidades los niveles del Síndrome serán bajos.

Las mujeres del Instituto presentan un mayor nivel del desgaste profesional que los hombres, mientras que ellos tienen un moderado nivel bajo de Burnout, ellas presentan un nivel medio de Burnout. Además el desgaste profesional afecta en un mayor nivel a la gente joven entre 21 y 40 años se reportan los casos del Síndrome en el Instituto. A diferencia de la antigüedad, que no arroja patrón en el nivel de desgaste, es decir que no importa la antigüedad que se tenga en Síndrome puede afectar en cualquier momento.

En la Administración Pública se reciben muchos beneficios aparte del sueldo básico reglamentario, por lo que, de las personas que informaron cuanto era su ingreso se obtuvo que las que tienen entre dos y tres salarios mínimos, tienen menor desgaste, menores preocupaciones.

En el INPSASEL, de los seis departamentos analizados, la Oficina de Tecnología de Información fue la que presentó un nivel medio de Burnout es decir que su desgaste a nivel

de toda la oficina es considerable. Mientras que los cargos de administrador y mecánico, presentan un leve nivel alto de desgaste.

Tal como menciona Stringer las cinco determinantes del clima son: 1-prácticas de liderazgo (la practicas de liderazgo que no las hay porque a pesar de que el instituto tienen lideres definidos, gerentes cabecillas de grupo directores etc., los funcionarios dicen no reconocerlos, por ello que los roles y la definición de los mismos es importante) 2-sistema formal (aquí es cuando entra en conflicto los estándares, cuando deben cumplir normas y reglas hay un sistema formal pero no es tomado en cuenta) 3-estructura y estrategia (los métodos de incentivos y reconocimientos que hay en el Instituto no se pueden comparar con los que se pueden innovar o crear en una organización por el hecho de que se manejan por un presupuesto, que hay ciertos límites, que no siempre se aprueban y es por ello que cuentan con tantos beneficios extras, que muchas veces el reconocimiento es más que eso y la estrategia debería ser no solo criticar cuando se hace mal algo, también hay que felicitar cuando las cosas se hacen bien y eso es algo que en algunas estructuras institucionales no está presente) 4-ambiente externo (como bien se sabe esto es algo que influye no solo la investigación como se mencionó antes si no también en las condiciones del instituto) 5-historia de la organización (la historia hace que la gente del INPSASEL se sienta más comprometida cada día con el instituto).

En cuanto al clima del INPSASEL, la percepción de este por sus funcionarios y empleados es buena, dentro de una escala de cuatro niveles que van de deficiente a excelente. Todos los funcionarios y trabajadores sienten que el compromiso que tienen con el Instituto es alto, ya que el sentido de pertenencia hacia su organización y hacia las metas de la misma es lo que los mueve. Con la variable sexo, se pudo determinar que no hubo diferencia significativa con respecto a la percepción del Clima, ya que en ambos casos fue buena. Con respecto a la variable edad, se pudo determinar que los más jóvenes tienen una excelente percepción del clima y a medida que tiene más edad mantienen un promedio medio de percepción buena. Sin embargo cuando hablamos de la variable antigüedad, a medida que incrementa los años de servicio se mantiene la buena percepción del Clima. Sin embargo hay un solo individuo según los estudios que presenta once años de antigüedad y

su percepción es Regular. Al igual que otros cargos en el Instituto, alrededor de siete cargos consideran el clima regular.

La percepción del clima organizacional para los que opinan que este es regular, se debe a que existen un conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que son percibidas por estos y con las cuales ellos no están de acuerdo; por lo tanto estas pueden influenciar su comportamiento.

Es por ello, que es de suma importancia para toda organización conocer cómo se sienten sus empleados, si realmente se cuenta con ellos para afrontar cualquier reto que se les presente, y que tan adecuado es el clima reinante en el organización para que así los empleados puedan ejecutar sus tareas sin ninguna incomodidad o amenaza. Todo gerente debe buscar siempre la armonía, y la satisfacción de sus empleados, el compromiso y un clima confortable, donde el trabajador pueda desempeñarse para lograr de esa forma altos niveles de productividad.

## RECOMENDACIONES

A continuación serán mencionadas las recomendaciones, tanto para futuras investigaciones, como aquellas que están dirigidas al Instituto y que consideramos, deben llevarse a cabo para mantener un entorno de trabajo más saludable.

Para el desarrollo de otras investigaciones:

- Realizar el estudio en otro Instituto autónomo, y comparar los resultados con este para así poder instaurar mejoras dentro de las Instituciones Públicas, aumentando la eficiencia, y disminuyendo el prejuicio que se tiene sobre ellas.
- Tratar de acceder a dos empresas, una pública y otra privada o en su defecto ambas privadas, preferiblemente del mismo ramo, para poder así realizar comparaciones de las variables estudiadas. Ampliando la comprensión del fenómeno y aumentando la posibilidad de generalización de resultados.
- Tomar en cuenta otras variables de tipo sociodemográficas que puedan tener influencia en la formación del Síndrome de Burnout, como por ejemplo nivel académico, actividades en tiempo libre, zona donde se habita, nivel de responsabilidad, apremio económico, falta de sueño, número de hijos.
- Utilizar teorías del Clima Organizacional más actualizadas y con otras dimensiones que puedan dar una nueva percepción de los resultados, analizar el Clima no solo con encuestas, también sería interesante ver que opinan los individuos en una discusión de grupo, en entrevistas personales, a manera de obtener una información más certificada.
- Crear prácticas o generar mecanismos para tratar de controlar o disminuir la presencia del Síndrome de Burnout en las Organizaciones o Instituciones. Al igual que para mejorar o aumentar la percepción del Clima Organizacional, ya que este debe ser siempre una de las características por la que se reconozca una buena y competitiva Organización o Institución.

Para la INPSASEL:

- Considerar los resultados obtenidos en esta investigación, con el fin de establecer mejores prácticas, que ayuden a disminuir los niveles del Síndrome presentes en el Instituto.
- Que realmente se den a cumplir las normas y reglas del instituto, demostrar que no hay preferencia, y que todos tenemos las mismas oportunidades.
- Dar a conocer o reflejar la estructura interna del Instituto, la organización de los roles, tratar de que la Institución tenga un nivel menos horizontal y sea un poco más escalar.
- Incentivar a los trabajadores y funcionarios a participar en los diferentes proyectos, estimular la toma de decisiones para poder aumentar de alguna manera su nivel de responsabilidad.
- Crear descripciones de cargo para todos los Niveles de Asesoría y Apoyo y si es prudente para el resto de la institución, incluyendo las DIRESAT, ya que esta es una manera de que los individuos se den cuenta de lo que realmente hacen en el instituto y el peso que este conlleva para ellos. También así conocen la función de sus pares y superiores.
- Dar a conocer la importancia que tiene el trabajo de cada uno de los funcionarios y trabajadores ya que muchas veces no solo es importante el incentivo económico, también una palmada en la espalda ayuda a aumentar los niveles de reconocimiento.
- Establecer de qué manera se puede mejorar la percepción de los funcionarios y trabajadores que consideraron que el Clima del Instituto es Regular, motivándolos a que sin restricciones ni miedo expresen sus opiniones.
- Se recomienda la revisión y el estudio del tema dentro de algún tiempo, con el objetivo de comprobar si los resultados obtenidos han sufrido modificaciones para bien o para mal.

## BIBLIOGRAFIA

- Almeida, E., & Arruti, J. (2008). *Relacion entre el Perfil Motivacional y la Percepción del Clima Organizacional en Empleados de la UCAB (Caracas) para el 2008*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. .
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (5ta ed.). Caracas: Episteme.
- Bencomo, J., & Paz, C. (2004). *Rasgos de personalidad, ajuste psicológico y síndrome de agotamiento personal de enfermería*. Recuperado el 5 de Noviembre de 2011, de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S053551332004000200002&script=sci\\_arttet](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S053551332004000200002&script=sci_arttet)
- Bermúdez, M., & De Freitas, M. (1999). *Relación entre el Clima Organizacional y Calidad de Servicio en una Empresa Ensambladora de Vehículos*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Bohlander, G. (2001). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). México: Mac Graw Gill.
- Bravo, M., & Cardenas, D. (2005). *Relacion entre el Clima Organizacional y el Compromiso que Posee los Trabajadores de una Empresa de Servicios de Asesoría*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela .
- Brunet, L. (1987). *El clima del trabajo en las organizaciones*. México: Trillas S.A.
- Bustos, P., Miranda, M., & Peralta, R. (Junio de 2001). *Clima Organizacional*. Recuperado el 4 de Marzo de 2012, de Administracion y Gremia: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cliio.htm>

- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile*. Recuperado el 26 de Enero de 2012, de [http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti\\_m/sources/buzzetti\\_m.pdf](http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf)
- Cerda, H. (1991). *Los elementos de la investigación*. Bogotá: El búho.
- Chávez, V., & Ramirez, A. (2004). *Relación entre los Tipos de Motivación Social y el Clima Organizacional*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela .
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (Quinta ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Cordes, L., & Dougherty, W. (1993). *A Review and Integration of the Research on Job Burnout*. Recuperado el 6 de febrero de 2012, de Academy of Management Review: <http://web.usal.es/~ggdocal/WebPatologiaBurnout.pdf>
- Cosme, D., & Abreu, A. (2001). *Un modelo de la ruta del síndrome burnout en estudiantes universitarios de la Universidad Católica Andrés Bello*. Tesis de Grado, para optar por el título de Licenciado en Psicología, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Da Silva Rodio, F. (2003). *Síndrome del Burn Out*. Recuperado el 5 de Septiembre de 2012, de Sociedad para el estudio psicoanalítico de los procesos colectivos: <http://www.castalia.org.uy/doc/libros/drograsyetica/freddydasilva.pdf>
- Da Silva, F. (2001). *El síndrome de burnout*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2012, de <http://www.castalia.org.uy/docs/libros/DrograsyEtica/FreddyDaSilva.pdf>.
- Davila, J., & Romero, P. (2010). *Relación entre el síndrome de Burnout y la Percepción sobre el Clima Organizacional en Médicos del área de Emergencia*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela .
- Davila, K., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall Hispano Americana S.A.

- De La Rosa R., G. C., & Moncada R., D. (2011). *Relación entre personalidad resistente, edad, sexo, turno, antigüedad y burnout en operadores de atención al cliente*. Tesis de Grado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración: enfoque situacional*. México: Prentice Hall Hispano Americana S.A.
- Dessler, G. (1988). *Organización y administración: enfoque situacional* (Segunda ed.). México: Prentice Hall Hispano Americana S.A.
- Diaz, A., & Piagnataro, R. (2004). *Diagnostico de los Niveles de Desgaste Profesional (BURNOUT) en una Muestra de Profesores de la UCAB Caracas*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela .
- Draft, R., & Steers, R. (1992). *Organizaciones: el comportamiento del individuo y de los grupos humanos*. México: Limusa.
- Duran, M. A. (2001). *El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial*. Tesis Doctoral, Universidad de Málaga, Málaga.
- Fernández, M. ., (2003). *Relacion entre las practicas de liderazgo y el clima organizacional*. Tesis de Grado Universidad Catolica Andres Bello: Caracas, Venezuela.
- Fidalgo, M. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo*. Recuperado el 12 de Enero de 2012, de [http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_704.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_704.htm)
- Franco, J., Montoya, D., Montoya, E., Polo, C., & Ramírez, O. (2006). *Síndrome de burnout y locus de control en el personal de la clinica universitaria bolivariana de la ciudad de Medellín*. Recuperado el 1 de Febrero de 2012, de <http://eav.upb.edu.co/banco/files/TESISSINDROMEburnoutLOCUS.pdf>
- French, L. (1991). *Administración de personal: desarrollo de recursos humanos* (Tercera ed.). México: Noriega Editores.
- Frias Azcarante, R. (2002). *Universidad Alcala de Henares*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2011, de [www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/bibliog.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/bibliog.htm)

- Frías, R. (2002). *Universidad de Alcalá de Henares*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2011, de <http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario/S/estrés.htm>Ramirez
- García, I. (2006). *La formación del Clima Psicológico y su relación con los estilos de liderazgo*. Recuperado el 5 de Enero de 2012, de Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento de la Universidad de Granada: <http://www.hera.ugr.es/tesisugr/16486845.pdf>
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnely, J. (1996). *Las organizaciones: comportamiento, estructura y procesos* (Octava ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Gil Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Valencia: Piramide.
- Gil-Monte, P. (Marzo-Abril de 2009). *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Recuperado el 15 de Enero de 2012, de Revista Española de Salud Pública: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272009000200003&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272009000200003&script=sci_arttext)
- Gómez, Balkin, & Candy. (2002). *Dirección y gestión de recursos humanos* (Tercera ed.). México: Prentice Hall.
- González, R., & De La Gándara, J. (2006). *El médico con burnout. Conceptos básicos y habilidades prácticas para el médico de familia. Retos en la salud mental del siglo XXI en atención primaria*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2011, de SEMERGEN sociedad Española de Medicina Rural y Generalista: [http://www.semergen.es/semergen/microsites/manuales/burn/burnout\\_complet.pdf](http://www.semergen.es/semergen/microsites/manuales/burn/burnout_complet.pdf)
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional*. México: Pentrice Hall Hispano Americano S.A.
- Guilleén, C., & Guill, R. (2000). *Psicología del trabajo para las relaciones laborales*. España: Mc Graw Hill.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. (Sexta ed.). México: Pretince Hall Hispano Americano S.A.

- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional* (Octava ed.). México: International Thomson Editores.
- Hernández Lazaro, L., Solorza Martinez, G., & Velázquez Díaz, R. (2009). *Universidad Veracruzana*. Recuperado el 18 de Septiembre de 2012, de <http://www.cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/219/2/leydihernandezlazaro.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (1991). *Metodología de la investigación*. México: Prentice Hall Hispano Americano S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (1998). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill interamericana editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2006). *Metodología de la investigacion* (Cuarta ed.). Mexico D.F: Mc-Graw Hill.
- Hernández, Sampieri, & Batista. (1998). *Metodología de la investigación* (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hodgetts, R., & Altaman, S. (1981). *Comportamiento en las organizaciones*. México: Nueva editorial interamericana S.A.
- Ivancevich, J., & Matternsson, M. (1989). *Estres y trabajo*. México: Trillas.
- Katz, D., & Kahn, R. (1981). *Psicología de las organizaciones*. México: Trillas.
- Keith, D. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo* (Tercera ed.). México: Pretince Hall Hispano Americano S.A.
- Kerlinger, F. (1981). *Investigación del comportamiento. Técnicas y metodología* (Segunda ed.). México: Internacional.
- Kimberly, J., & Miles, R. (1980). *The organizational life cycle*. United States of America: Jossey-Bass Publishers.

- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- Mansilla I., F. (2011). *Manual de riesgo psicosociales en el trabajo: teoría y práctica*. Recuperado el 12 de Enero de 2012, de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>
- Manzo, S. (2006). *Síndrome de Burnout en los Trabajadores de la Salud*. Tesis de Post-Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela .
- Marin, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. Tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello , Caracas, Venezuela.
- Marsollier, R., Aparicio, M., & Aguirre, J. (2009). *La problemática del desgaste laboral. Su impacto en la salud mental de los trbajadores*. Recuperado el 10 de Enero de 2012, de Revista [psicología.com: http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psicologiacom/article/view/710/685/](http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psicologiacom/article/view/710/685/)
- Maslach, C. (1981). *Measurement of experience burnout*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2011, de <http://www.journals.unam.mx/index.php/repi/article/viewFile/18981/18007>
- Maslach, C. (2009). *Ciencia y trabajo*. Recuperado el 26 de Octubre de 2011, de Fundación ciencia y tecnología ACHS: <http://www.cienciaytrabajo.cl>
- Maslach, C., & Jackson. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (Segunda ed.). Palo Alto: Consulting psychologists press.
- Miravalles, J. (2000). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Recuperado el 13 de 10 de 2012, de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>
- Moreno V., L. M. (2008). *Factores del clima organizacional y percepción de situaciones de estrés en una institución de la administración pública 2008*. Tesis de Grado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Peiro, J. (2001). Recuperado el 24 de Noviembre de 2012, de El Estrés Laboral: Una perspectiva:

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf)

Peiro, J. (2005). *Desencadenantes del estres laboral* . Valencia: Piramide.

Pfeffer, J. (1992). *Organizaciones y teoría de las organizaciones*. México: Fondo de cultura económica.

Robbin, S. (1994). *Comportamiento oraganizacional: conceptos, controversias y aplicaciones* (Sexta ed.). méxico: Prentice Hall Hispano Americano.

Robbins, S. (1998). *Fundamento del comportamiento organizacional* (Quinta ed.). México: Pretince Hall Hispano Americana.

Rodríguez, R. (2002). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2011, de Psicología científica: <http://www.psicologiaincientifica.com/bv/psicologia-83-1-estr>

Rodriguez, R. (2005). *Anlisis del clima organizacional en la secretaria de comunicaciones y transporte centro colina*. Recuperado el 10 de Enero de 2012, de Universidad de colima: [http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/Delia\\_Rdgz\\_Rosas.PDF](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Delia_Rdgz_Rosas.PDF)

Sabino, C. (1986). *El Proceso de Investigación*. Venezuela: Panapo.

Schneider, B. (1990). *Organizational Climate and Culture*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

si, D. (s.f.).

Sichel, S. (1994). *Tesis clima organizacional en una institución financiera en caracas*. Tesis de Grado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Sierra, R. (1991). *Técnicas de investigación social*. España: Paraninfo.

Stringer, R. (2001). *Leadership and Organizational Climate*. New Jersey: Prentice Hall.

- Telefonica. (2010). *Telefónica Venezuela* . Recuperado el 10 de Marzo de 2012, de <http://www.telefonica.com.ve/venezuela/historia.asp>
- Toledo Moreno, A. (Marzo de 2007). *Revista electronica de psicología Iztacala*. Recuperado el 9 de Enero de 2012, de Universidad Nacional Autonoma de México: <http://www.journals.unam.mx/index.php/rep/article/viewFile/18981/18007>
- Toledo, A. (Marzo de 2007). *Burnout Asistencial: Identificación Prevención y Mediación en factores precipitantes*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2011, de Revista electronica de Psicología Iztacala: <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol10num1/art4vol10no1.pdf>
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional, una mirada al síndrome del burnout*. Buenos Aires: Espacio.
- Torres G., P. H. (Septiembre de 2003). *Escuela de psicodrama y dramaterapia de Santiago de Chile*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2011, de Síndrome de Burnout: [http://www.dramaterapia.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1%3Asindrome-de-burnout&catid=8%3Aarticulos&Itemid=12&limitstart=1](http://www.dramaterapia.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=1%3Asindrome-de-burnout&catid=8%3Aarticulos&Itemid=12&limitstart=1)
- Torres Godoy, P. (Septiembre de 2003). *Escuela de Psicodrama y Dramaterapia de Santiago Chile*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2012, de [http://www.dramaterapia.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1%3Asindrome-de-burnout&catid=8%3Aarticulos&Itemid=2](http://www.dramaterapia.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=1%3Asindrome-de-burnout&catid=8%3Aarticulos&Itemid=2)
- Valencia, M. (2008). *Tesis de Grado sobre "Síndrome de Burnout"*. Recuperado el 12 de Enero de 2012, de [http://www.metrovalencia.gob.ve/index.php?option=com\\_content&task=view&id=94&Itemid=11](http://www.metrovalencia.gob.ve/index.php?option=com_content&task=view&id=94&Itemid=11)
- Viloria, H., & Paredes, M. (2002). *Estudio sobre síndrome de burnout o desgaste profesional en profesores*. Recuperado el 24 de Febrero de 2012, de Universidad de los Andes: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/19688/1/articulo3.pdf>

Vinaccia, S., & Alvaran, L. (Marzo-Abril de 2004). *Síndrome de Burnout en una muestra de auxiliares de enfermería: un estudio exploratorio*. Recuperado el 20 de Enero de 2012, de Sociedad Chilena de Psicología Clínica: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/785/78522101.pdf>

Zamora, G. L. (2004). *Colegio Oficial de Psicólogos de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2011, de [http://www.cop.es/delegaci/andocci/files/contenidos/VOL22\\_1\\_9.pdf](http://www.cop.es/delegaci/andocci/files/contenidos/VOL22_1_9.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO A

Estimado:

Usted, ha sido seleccionado para participar en un estudio, cuya finalidad es mejorar la calidad de vida laboral, adicionalmente, para que los resultados de este estudio puedan ser útiles, es importante que nos proporcione una verdadera imagen de cómo usted percibe las cosas. Le pedimos que se tome el tiempo necesario para responder cada pregunta o afirmación con mucho cuidado y completa honestidad. Esto no es una prueba o examen, y no existen respuestas correctas o erróneas. Sus respuestas deben ser rigurosamente individuales, se le garantizará confidencialidad al respecto. La única finalidad del cuestionario es la realización de un estudio de carácter universitario.

Pautas a seguir:

En el cuestionario se presentara una escala que va de 0 a 6, como se presenta a continuación:

0. Nunca.
1. Algunas veces al año o menos.
2. Una vez al mes o menos.
3. Algunas veces al mes o menos.
4. Una vez ala semana.
5. Algunas veces a la semana.
6. Todos los días.

El término de “**CLIENTE**” en la encuesta hace referencia tanto a **Clientes Internos** (persona que labora en el Instituto), o **Clientes Externos** (personas externas al Instituto) de acuerdo sea su caso.

Usted debe marcar con una “X” la opción de su preferencia, y ante alguna duda, puede consultarnos.

Ejemplo:

	Todos Los Días	Algunas veces a la semana	Una vez a la semana	Algunas veces al mes o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al año o meno	Nunca
1 Como chocolate.		X					

## CUESTIONARIO A

Sexo		Edad	Antigüedad en la organización	Cargo	Sueldo
Masculino	Femenino		Años:		Bsf.

Afirmaciones		Nunca	Algunas veces al año	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los Días
1	Me siento agotado(a) por mi trabajo.							
2	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.							
4	Fácilmente comprendo como se sienten los usuarios externos y/o internos.							
5	Creo que trato a algunos usuarios con indiferencia.							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de los usuarios externos y/o internos.							
8	Me siento “quemado (a)” por mi trabajo.							
9	Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de los usuarios.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12	Me siento muy activo(a).							
13	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	No me preocupa lo que les ocurre a mis usuarios externos y/o internos.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis usuarios.							
18	Me siento estimulado(a) después de trabajar con mis usuarios.							
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20	Me siento <b>abatido(a)</b> .							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Siento que los usuarios me culpan por alguno de sus problemas.							

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO B

Para que los resultados de este estudio puedan ser útiles, es importante que nos proporcione una verdadera imagen de cómo usted percibe las cosas. Le pedimos que se tome el tiempo necesario para responder cada pregunta o afirmación con mucho cuidado y completa honestidad. Esto no es una prueba o examen, y no existen respuestas correctas o erróneas. Se le pedirá describir el clima de su organización, entendiéndose por “organización”, la unidad de trabajo más pequeña que tenga significado para usted. Sus respuestas deben ser rigurosamente individuales, se le garantizará estricta confidencialidad al respecto. La única finalidad del cuestionario es la realización de un estudio de carácter universitario.

Responda de acuerdo a las siguientes afirmaciones, si usted está:

- Totalmente de desacuerdo (1): Se refiere a que la afirmación definitivamente NO expresa su manera de sentir al respecto.
- Inclinado al desacuerdo (2): Quiere decir, que usted no está definido, pero piensa que la afirmación NO tiende a expresar su manera de sentir acerca del punto en cuestión.
- Inclinado al acuerdo (3): Significa, que usted no está definido, pero piensa que la afirmación tiende a expresar su manera de sentir al respecto.
- Totalmente de acuerdo (4): Se refiere a que la afirmación definitivamente expresa su manera de sentir acerca del punto cuestionado.

Usted debe marcar con una “X” la opción de su preferencia, y ante alguna duda, puede consultarnos.

Ejemplo:

		1	2	3	4
		Totalmente en desacuerdo	Inclinado al desacuerdo	Inclinado al acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	El chocolate es muy bueno para la salud.			X	

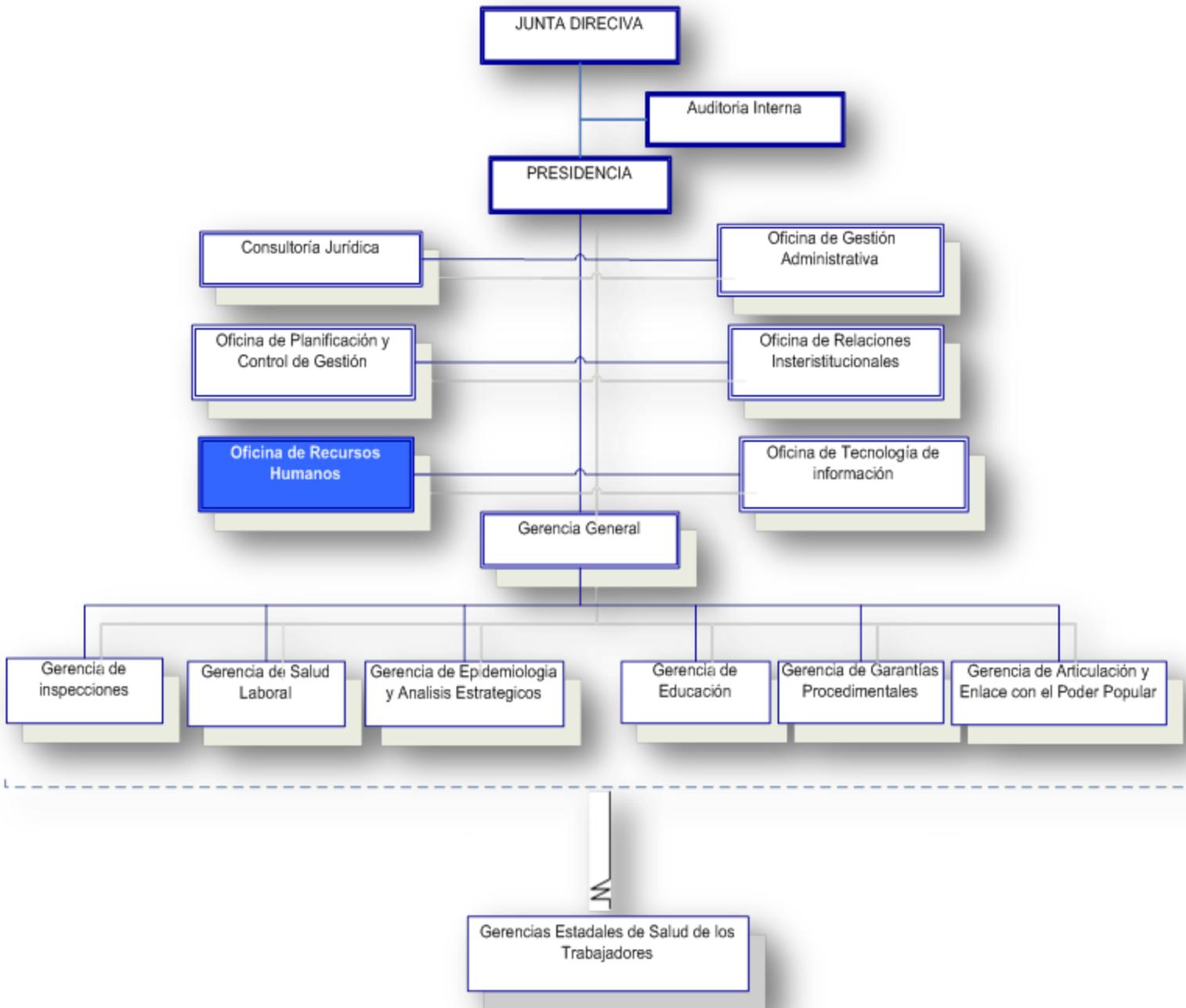
## CUESTIONARIO B

		1	2	3	4
		Totalmente en desacuerdo	Inclinado al desacuerdo	Inclinado al acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	En este instituto, los estímulos y recompensas que obtengo usualmente, tienen mayor importancia que las amenazas y las críticas.				
2	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
3	En muchos de los proyectos en los que he participado, no me he dado cuenta de quién era exactamente mi jefe.				
4	En este instituto al jefe no le agrada que se le pregunte todo lo que se debe hacer.				
5	En este instituto yo soy recompensado(a) en proporción a la excelencia en el desempeño de mi trabajo.				
6	Las tareas en este instituto están claramente definidas y lógicamente estructuradas.				
7	En este instituto establezco altos estándares de rendimiento.				
8	En este instituto los individuos no confían lo suficiente unos en los otros.				
9	En este instituto, muchas veces no queda claro quién es la autoridad formal que toma las decisiones.				
10	Nuestro jefe inmediato piensa que todo trabajo bien hecho, puede ser mejorado.				
11	Generalmente, yo estoy altamente comprometido(a) con los objetivos de mi instituto.				
12	En este lugar existe una sensación de presión para mejorar continuamente nuestro desempeño laboral y grupal.				
13	En este instituto no confió mucho en los juicios individuales casi todo tiene que ser reconfirmado.				
14	Si cometes un error, no obtienes mucha comprensión de mis jefes inmediatos.				
15	Me siento orgulloso(a) por pertenecer a este instituto.				
16	Cuando realizo un trabajo difícil puedo contar con la ayuda de mi jefe inmediato y de mis compañeros de trabajo.				
17	No existe suficiente recompensa y reconocimiento en este instituto por hacer bien el trabajo.				
18	Nuestra filosofía esta basada en que las personas pueden resolver sus problemas por sí mismos.				
19	En nuestro instituto tenemos un sistema de promoción que ayuda a la persona con el mejor desempeño laboral para ascender a un mejor cargo.				
20	Nuestra productividad muchas veces se ve afectada por la carencia de planificación y organización.				
21	En realidad, no me importa lo que pase en este instituto.				
22	No se avanza en este instituto a menos que las personas intenten las cosas por sí mismas.				
23	Por lo que he visto, no hay mucha lealtad en este instituto.				
24	En este instituto las personas no parecen estar muy orgullosas por su desempeño.				

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO C

### ORGANIGRAMA GENERAL DEL INPSASEL



## ANEXO D

TABLA DEL NÚMERO DE LA MUESTRA PARA CADA DEPARTAMENTO.

<b>Departamentos</b>	<b>Población por departamento</b>	<b>Muestra por departamento</b>
Consultaría Jurídica	15	14
Oficina de Relaciones Interinstitucionales.	31	29
Oficina de Planificación y Control de Gestión.	20	19
Oficina de Gestión Administrativa.	115	89
Oficina de Recursos Humanos.	37	34
Oficina de Tecnologías de Información.	22	21
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>206</b>

Fuente: elaboración propia