

UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

LEOPOLDO CHIAPPO GALLI



**RELACIÓN ENTRE LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA
LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN
ENFERMERAS Y TÉCNICAS DE ENFERMERÍA DE UNA
CLÍNICA DE LIMA METROPOLITANA**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

Shadya Geraldine Pacheco Avila

**LIMA – PERÚ
2016**

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Giancarlo Ojeda Mercado
Presidente

Lic. Edgar Andrés Valencia Tapia
Vocal

Lic. Elena Esther Yaya Castañeda
Secretaria

ASESOR DE TESIS

Mg. Geraldine Zidae Salazar Vargas

DEDICATORIA

Para una persona que me apoyo desde siempre.

Para alguien que siempre confió en mí.

Para alguien a quien siempre vi como un ejemplo a seguir.

Para alguien quien supo insistir en aquellos momentos en que me nublaba

Para alguien a quien debo mucho en cuanto a educación e ideales se refieren.

Para alguien quien estuvo brindándome su apoyo emocional y teórico en el desarrollo de esta investigación.

Gracias por los consejos en todo Iván, sé que tengo que seguir escuchándote aún más.

AGRADECIMIENTOS

A mis primos por su apoyo cuando necesitaba de sus computadoras para poder hacer uso del programa estadístico.

A mi hermana por su tiempo para practicar la presentación de sustentación.

A mi mamá, a mi abuela y a mi tía Tati por su paciencia, por creer en mí y por todo su soporte y apoyo en todo. A todos los de casa por alentarme especialmente en aquellas situaciones que todo parecía complicarse.

A Karla Rodríguez por darme los tips para terminar la tesis y escucharme.

A mi asesora de tesis, la Mg. Geraldine Salazar Vargas, por su tiempo y dirección a lo largo de toda la investigación.

A los profesores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en especial al profesor Giancarlo Ojeda por su tiempo y paciencia que me permitió comprender la parte estadística y al profesor Edgar Valencia por sus recomendaciones finales.

INDICE

Resumen	13
Introducción	14
Capítulo I: Planteamiento del Problema	16
1. Identificación del Problema	16
2. Justificación e Importancia del Problema	17
3. Limitaciones de la Investigación.....	19
4. Objetivos de la Investigación	19
4.1. Objetivo General	19
4.2. Objetivos Específicos.....	19
Capítulo II: Marco Teórico	22
1. Aspectos Conceptuales Pertinentes	22
1.1 Síndrome de Burnout	22
1.2. Variables que Influyen en el Desarrollo de Burnout.....	23
1.2.1. Variables individuales.....	24
1.2.2. Variables sociales.....	24
1.2.3 Variables orgnaizacionales	25
1.3. Similitudes y Diferencias con otros Conceptos	26
1.4. Factores de Riesgo	27
1.4.1. El tipo de profesión	28
1.4.2. La variable organizativa.....	29
1.4.3. El diseño del puesto de trabajo	30
1.4.4. Las relaciones interpersonales	31
1.4.5. La variable individual	31
1.4.5.1. La edad	32
1.4.5.2. El sexo.....	33
1.5. Factores Sociolaborales y Burnout	34
1.5.1. Burnout y experiencia laboral.....	34
1.5.2. Burnout y tipo de contrato	35
1.6. Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout	36

1.7. Fases del Proceso y Evolución del Síndrome	40
1.7.1. Agotamiento o cansancio emocional	40
1.7.2. Despersonalización o deshumanización.....	41
1.7.3. Sentimiento de baja o falta de realización personal	41
1.8. Consecuencias del Burnout	42
1.8.1 Consecuencias para el trabajador	42
1.8.2. Consecuencias para la organización	44
1.9. Clima Laboral	44
1.9.1. Características del Clima Laboral	47
1.9.2. Importancia del clima laboral	48
1.9.3. Dimensiones del clima laboral.....	48
1.9.4. Escalas del clima laboral.....	51
1.10 Etapas de la Adulthood Según la Teoría o Modelo Clínico – Havighurst	55
2. Investigaciones en Torno al Problema Investigado, Nacionales e Internacionales ...	57
2.1. Investigaciones Nacionales	57
2.2. Investigaciones Internacioanales	60
3. Definiciones Conceptuales y Operacionales y de Variables	67
3.1. Definiciones Conceptuales.....	67
3.2. Definiciones Operacionales	68
4. Hipótesis	69
4.1. Hipótesis Generales.....	69
4.2. Hipótesis Específicas	69
Capítulo III: Metodología	71
1. Nivel y Tipo de Investigación	71
2. Diseño de la Investigación	71
3. Naturaleza de la Muestra	72
3.1. Población.....	72
3.1.1. Descripción de la población.....	72
3.2. Muestra y Método de Muestreo	72
3.3. Criterios de Inclusión	72
3.4. Criterios de Exclusión	72

4. Instrumentos.....	72
4.1. Escala de Clima Laboral CL – SPC	73
4.2. Maslach Burnout Inventory.....	78
4.3. Escala de Datos Sociodemográficos	85
5. Procedimiento	85
6. Plan de Análisis.....	86
Capítulo IV: Resultados	87
Capítulo V: Discusión	108
Capítulo VI: Conclusiones	113
Recomendaciones	116
Referencias Bibliográficas	117
Anexos	126

Índice de Figuras

Figura 1: El proceso de burnout.....	25
Figura 2: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout	88
Figura 3: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout	89
Figura 4: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout	89
Figura 5: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la etapa de adultez temprana	90
Figura 6: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la adultez media.....	91
Figura 7: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la etapa de la adultez temprana	92

Figura 8: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la adultez media	93
Figura 9: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la adultez temprana	94
Figura 10: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la adultez media.....	95
Figura 11: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral de 1 a 5 años	96
Figura 12: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral mayor a 5 años.....	97
Figura 13: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral de 1 a 5 años	98
Figura 14: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral mayor a 5 años	99
Figura 15: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral de 1 a 5 años	100
Figura 16: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral mayor a 5 años.....	101
Figura 17: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con un contrato temporal	102

Figura 18 Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con un contrato fijo	103
Figura 19: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con un contrato temporal	104
Figura 20: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con un contrato fijo	105
Figura 21: Dispersión de Las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con un contrato temporal	106
Figura 22: Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con un contrato fijo	107
Figura 23: Gráfico de sedimentación	135

Índice de Tablas

Tabla 1: Incidencia de burnout por profesiones por Casas (2002)	28
Tabla 2: Taxonomía de modelos del síndrome de quemarse por el trabajo.....	37
Tabla 3: Resumen de definiciones operacionales de variables de estudio.....	68
Tabla 4: Factor de extracción de la escala CL-SPC.....	75
Tabla 5: Comunalidades de la escala CL-SPC	76
Tabla 6: Análisis de componentes de la escala CL-SPC (Rotación Varimax)	77
Tabla 7: Correlaciones por factores de la escala CL-SPC (Spearman – Brown).....	78
Tabla 8: Magnitud de correlación	86
Tabla 9: Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal del Síndrome de Burnout	87
Tabla 10: Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout según etapas de la adultez	90

Tabla 11: Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según etapas de la adultez	91
Tabla 12: Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout según rangos de edad	93
Tabla 13: Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout según experiencia laboral	95
Tabla 14: Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según experiencia laboral	97
Tabla 15: Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout según experiencia laboral	99
Tabla 16: Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout según tipo de contrato	101
Tabla 17: Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según tipo de contrato.....	103
Tabla 18: Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout según tipo de contrato	105
Tabla 19: Abreviaciones de las dimensiones de síndrome de burnout	109
Tabla 20: Comportamiento de las hipótesis específicas.	109
Tabla 21: Validez de Items “t” calculada mayor que “t” tabulada	131
Tabla 22: Análisis de validez semántica Escala de Clima Laboral CL SPC.	132
Tabla 23: Matriz de correlaciones.....	133
Tabla 24: Prueba de KMO y Bartlett.	134
Tabla 25: Comunalidades. Método de extracción: Análisis de componentes principales	134
Tabla 26: Varianza total explicada. Método de extracción: Análisis de componentes principales	134

Tabla 27: Método de extracción: Análisis de componentes principales –
Matriz de componentes 135

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y el clima organizacional en un grupo de 118 licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima. Para la investigación como parte de los procesos de Recursos Humanos de la Clínica se emplearon el Maslach Burnout Inventory y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. Estos instrumentos fueron validados previamente obteniendo un puntaje de 0.791 y 0.980 respectivamente. Esta investigación es de nivel básico y tiene un diseño descriptivo correlacional. Los resultados indican una fuerte correlación (0.894) entre la dimensión agotamiento emocional y clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0.917) y una fuerte correlación entre realización personal y clima laboral (0.872).

Palabras Claves: Burnout, Clima laboral.

SUMMARY

The aim of the present study was to analyze the relationship between the dimensions of burnout and organizational climate in a group of 118 licensed nurses and technicians in nursing of a Clinic in Lima. For this purpose, the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Organizational Climate Scale (CL- SPC) were used as part of the Human Resources processes of the Clinic. These instruments were validated previously, obtaining a score of 0.791 and 0.980 respectively. The research is basic and has a descriptive design-correlational. The results indicate a high level of relationship (0.894) between the dimension of emotional exhaustion and organizational climate, a very high level of correlation (0.917) between the dimension of depersonalization and organizational climate and a high level of relationship (0.872) between the dimension of personal accomplishment and organizational climate.

Keywords: Burnout, Organizational Climate.

INTRODUCCIÓN

En la obra *Nursing in Today's World*, Rider Ellis, J. & Love Harley C. señalan que “la enfermería se ocupa de atender a la persona en diversas situaciones relativas a su salud. De modo que vinculamos la medicina con la curación del paciente, y la enfermería con los cuidados que recibe”.

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Pedro R. Gil-Monte (2005) describe al burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que tiene una gran incidencia en los profesionales del sector servicios que trabajan hacia personas. Se caracteriza por un deterioro cognitivo, una experiencia de desgaste psicológico y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización.

En el presente trabajo se da a conocer la relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana. Indicar que los datos fueron tomados y sugeridos por la Institución que presto los servicios de trabajo de investigación. El desarrollo de esta investigación está ordenado en seis capítulos. En el primero se presenta la identificación del problema, justificación e importancia del mismo, limitaciones de la investigación y el planteamiento de objetivos generales y específicos. En el segundo se hace referencia al marco teórico conceptual, investigaciones en torno al problema, definiciones operacionales y conceptuales y las hipótesis. El tercer capítulo se refiere a los aspectos metodológicos, se presentan el tipo y nivel de investigación, diseño, naturaleza de la muestra, descripción de la población, criterios de inclusión, instrumentos y validez de estos, procedimiento y plan de análisis. Por último,

los capítulos cuatro, cinco y seis hacen referencia a los resultados, discusión y conclusiones de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Identificación del Problema

Para fines de este trabajo se está tomando en consideración al personal de enfermería (Licenciadas y técnicas de enfermería) de una Clínica Particular de Lima Metropolitana.

Se observa que el personal de enfermería y quienes están en contacto permanente con personas debido al rápido crecimiento de la economía y continuos estándares de calidad que implica capacitarse día a día tienen no solo que dedicarse a su trabajo sino también a lo que implica crecimiento profesional, redes de contacto, familia, etc. De este modo, distribuyen su semana laboral en múltiples actividades pues quizás a la par tengan que seguir cursos de actualización, así como dedicarse a su hogar.

Es en este tipo de contexto que en algún momento los trabajadores se lleguen a sentir asediados debido a la acumulación y sobrecarga de labores. Muchas veces a esta sobrecarga se suman conflictos de tipo interpersonales, insatisfacción económica, falta de reconocimiento laboral, etc. Factores como los mencionados puede hacer que los trabajadores experimenten estrés laboral de forma continua y si no se cuentan con estrategias que les permita a hacer frente a esto aparece lo que se denomina el síndrome de burnout que consiste en la presencia de respuestas negativas de los profesionales ante las situaciones que se presentan en el trabajo cotidiano.

Se estima que un 20% de las bajas laborales que se producen en el desempeño de la profesión son de carácter psicológico, una tercera parte de éstas, encuadran con el síndrome de burnout. Es importante considerar que una baja por patología psiquiátrica tiene una duración media de 103 días (Fernández-López, Siegrist, J, Rödel, A. y Herenandez-Mejía, R; 2003), lo que necesariamente impacta en las finanzas de la institución laboral.

En el Perú, las principales organizaciones de salud son el Ministerio de Salud (MINSA) y el Seguro Social de Salud (ESSALUD). Si se reconoce que ambos representan contextos laborales distintos, con características propias que pueden ser generadores de estrés se puede presumir que no hay certeza para reconocer si difiere o no la manera como se presentan las dimensiones del síndrome de burnout entre los profesionales de dichas entidades. (Mera &More, 2013)

Existen factores que pueden predisponer a alguien a padecer el síndrome de burnout dentro de estos factores se encuentra el percibir negativamente el clima laboral. Para fines de esta investigación, nos referiremos al caso enfermeras y técnicas de enfermería, pero se debe recordar que el síndrome de burnout puede afectar a todos los profesionales asistenciales que trabajan directamente con el usuario/cliente. (Davila & Romero, 2010).

Es por esta situación que la presente investigación plantea la pregunta: ¿Existe relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana?

2. Justificación e Importancia del Problema

Las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario. Consecuencias como la tasa de accidentabilidad, la morbilidad y el absentismo de los profesionales están directamente ligadas a sus condiciones de trabajo. De igual manera, las actitudes que desarrollan los profesionales hacia los usuarios de la organización y el servicio que ofrecen están asociados a los riesgos laborales de su entorno laboral, siendo los riesgos laborales de origen psicosocial de especial relevancia en el sector sanitario debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas.

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*) ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, y fuente de accidentabilidad y absentismo. (Gil - Monte, 2001)

Los directivos de los centros asistenciales deben tener en consideración los factores organizacionales que necesita el personal y cómo esto influye en su estado emocional. Esto debido a que estudios previos indican que los profesionales más expuestos al estrés son quienes prestan servicios a personas, incluso se podría decir que el estado emocional de este grupo va más allá del estrés, estando relacionado con el síndrome de burnout.

Por lo anterior, es importante indicar que las vivencias del estrés están determinadas por el modo en el que se percibe o evalúa las características de las situaciones laborales.

Cuando las demandas del ambiente son excesivas debido a la multitud de tareas no organizadas generará la sensación de no poder dar más de uno mismo al resto y se irá a expresar en un descenso de cantidad y calidad del rendimiento.

Conocer cómo el clima laboral a través de la autorrealización u orientación hacia la tarea se relaciona con el síndrome de burnout, permitirá sensibilizar a los directivos de las organizaciones de salud acerca de la importancia y de lo importante que es propiciar y alentar el desarrollo de los sentimientos de competencia y éxito profesional en el personal de enfermería y así satisfacer sus necesidades de autorrealización y por ende su bienestar psicológico lo cual influirá en la atención a los pacientes.

Es importante indicar por otro lado que este estudio pretende actualizar la información que se tiene en cuanto a burnout y clima laboral y que los datos sociodemográficos empleados fueron tomados y sugeridos por la institución que prestó los servicios para el presente trabajo de investigación.

3. Limitaciones de la Investigación

- Debido a que la muestra es no probabilística no se puede generalizar los resultados a la población.
- Manifestar sensación de agotamiento al momento de desarrollar las pruebas.
- Debido a que es una evaluación que se sigue como parte de los procesos de recursos humanos de la clínica los trabajadores podrían responder con deseabilidad social y las respuestas podrían no ser honestas.
- El que los datos fuesen a sugerencia de la Institución limita explicar la relación de otras variables.

4. Objetivos de la Investigación

4.1. Objetivo General

- Determinar si existe relación entre la percepción clima laboral y las dimensiones de burnout; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana.

4.2. Objetivos Específicos

- Conocer si existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a las etapas de la adultez.
- Conocer si existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a las etapas de la adultez.

- Conocer si existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a las etapas de la adultez.
- Conocer si existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a la experiencia laboral.
- Conocer si existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a la experiencia laboral.
- Conocer si existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a la experiencia laboral.
- Conocer si existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función al tipo de contrato
- Conocer si existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función al tipo de contrato

- Conocer si existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función al tipo de contrato

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. Aspectos Conceptuales Pertinentes

1.1. Síndrome de Burnout

Freudenberger (1974 citado por Botero Álvarez, 2012) caracterizaba el síndrome, partiendo de las conductas que exteriorizaban trabajadores voluntarios de la Free Clinic, “profesionales de la salud en un centro de rehabilitación para toxicómanos en Nueva York, quienes después de un tiempo largo de exposición a este trabajo comenzaban a agredir a las personas que atendían y a sentir que la labor ya no era de su gusto” (p. 22). Por su parte, Maslach y Jackson (1978), desarrollan una línea de investigación centrada en los procesos emocionales; su enfoque aludió al estrés emocional, es decir, a la relación interpersonal con los propios clientes. Es por ello que definen en un primer momento el burnout como “un estrés crónico producido por el contacto con los clientes que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en su trabajo” (p. 52). Describen pues el síndrome retomando tres características principales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización profesional o personal, que se evidencia en profesionales que tienen un contacto, responsabilidad e interacción directa con la gente (Maslach y Jackson, 1986 citado por Botero Álvarez, 2012).

El síndrome de burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.

El síndrome de quemarse por el trabajo se define como una respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por la tendencia de los profesionales a evaluar negativamente su habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden, por la sensación de estar agotados a nivel emocional, por el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y conductas de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, que son vistas de manera deshumanizada debido al endurecimiento afectivo del profesional. El síndrome de quemarse por el trabajo no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores) que se originan en la relación profesional-cliente, y en la relación profesional-organización. La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de estrés laboral, así como al hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. Actualmente, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización (v.g., absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, etc.) y sobre la sociedad en general. (Gil - Monte, 2003)

1.2. Variables que Influyen en el Desarrollo del Burnout

El burnout es un síndrome que resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja. Así, el desarrollo de este síndrome dependerá, básicamente de tres tipos de variables: Variables individuales, variables sociales y variables organizacionales.

1.2.1. Variables individuales.

El género parece ser una variable que diferencia las puntuaciones en burnout entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres puntúan más alto en agotamiento y en ineficacia profesional que los hombres; en cambio, algunos estudios han puesto de manifiesto la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo.

Finalmente, no podemos olvidar el rol que tienen las variables de personalidad dentro del desarrollo del burnout. Así se ha demostrado que los sujetos que exhiben un patrón de conducta tipo A, baja estabilidad emocional y manifiestan un locus de control externo (creencia que el mundo sigue un orden, pero son otras personas y no ellos mismos tienen el control sobre este orden), son más vulnerables de sufrir burnout.

1.2.2. Variables sociales.

La importancia de variables de carácter social como el apoyo social es manifiesta, ya que el apoyo social hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las redes sociales (compañeros, amigos, familiares, etc.). El apoyo social permite sentirse querido, valorado y apreciado en el puesto de trabajo, así como en la organización. Además, es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el individuo es fundamentalmente la realidad percibida.

1.2.3. Variables organizacionales.

Las variables personales y sociales pueden afectar a la aparición del burnout, en cambio las variables organizacionales, básicamente aquellas vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo desencadenan. De esta manera, factores como el contenido del puesto, la falta de reciprocidad (dar más emocionalmente en el trabajo de lo que se recibe a cambio) o el clima organizacional, pueden convertirse en desencadenantes del síndrome de burnout y deberán tenerse en cuenta a la hora de diseñar la prevención psicosocial a nivel primario (Fig. 1)

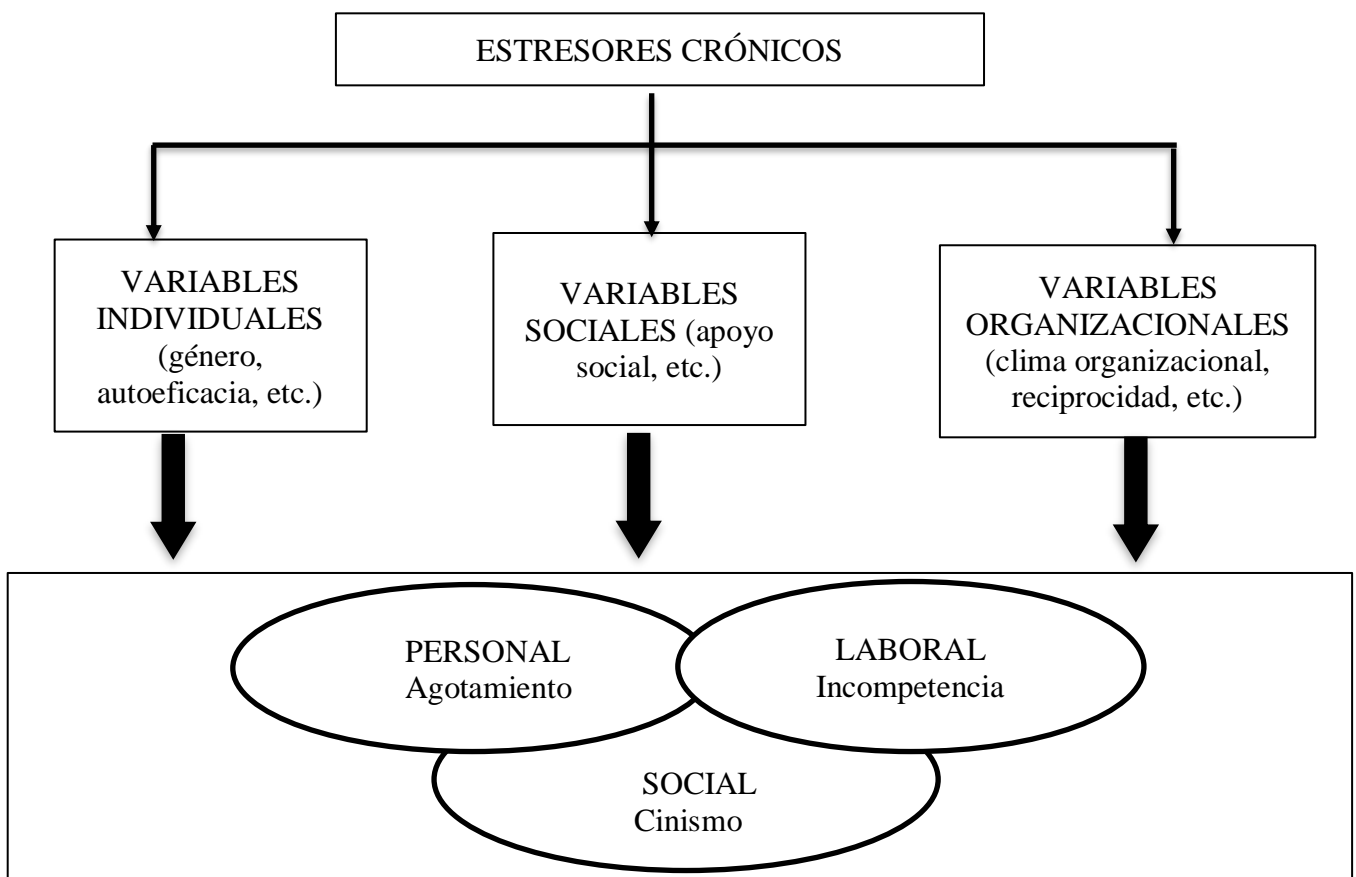


Figura 1. El proceso de burnout por Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W. y Nogareda, C., sf. (2000).

1.3. Similitudes y Diferencias con Otros Conceptos

Debido a que el término "burnout" ha surgido íntimamente relacionado con otros conceptos ya existentes, es difícil establecer claras diferencias entre ellos, como sucede con el estrés. Son muchas las conexiones entre un concepto y otro. La única diferencia (más aparente que real) es que el "burnout" es un estrés crónico experimentado en el contexto laboral.

Las diferencias entre el tedio o aburrimiento en el trabajo es que el "burnout" es fruto de repetidas presiones emocionales, mientras que el tedio puede resultar de cualquier presión o falta de innovación. Ambos términos son equivalentes cuando se producen como resultado de una insatisfacción del trabajo con la gente.

En cuanto a las diferencias con la insatisfacción laboral, no son términos equivalentes, aunque entre ellos hay fuertes correlaciones. Cuando el trabajador está "quemado", podemos suponer que también se encuentre poco gratificado por su labor. Maslach y Jackson (1986) son de la opinión de que los altos niveles de estrés y "burnout" pueden coexistir con una buena satisfacción. En su escala de medición (Maslach Burnout Inventory) consideran la insatisfacción en el trabajo como un componente más de este síndrome, pero no necesariamente aparecerá ligado a altos niveles de agotamiento emocional.

Aunque participa de rasgos similares, no es igual el "burnout" a la depresión. El ánimo abatido suele ser en el primer caso, temporal y específico del ámbito laboral. Algunos autores consideran ficticia la separación de términos y opinan que se ha querido dar otro nombre a un cuadro ya estudiado. Es indudable una gran correlación entre ambos.

Las investigaciones entre los "life events" y el "burnout" encontraron que los sucesos negativos de la vida pueden promover o agravar una situación de sobrecarga que ya existía. Los positivos, por el contrario, amortiguarían las situaciones de presión. Los resultados de estos estudios demuestran la importancia de promover condiciones favorables en el contexto laboral con el fin de eliminar las tensiones.

También se han establecido diferencias entre la crisis de la edad media de vida (según el Modelo de Desarrollo Laboral del Adulto) y el "burnout". Tal crisis puede sobrevenir cuando el profesional hace un balance negativo de su posición y desarrollo. Por contra, la experiencia de "quemarse" se da con mayor frecuencia en los jóvenes recién incorporados a su nuevo empleo. Estos sujetos no suelen estar debidamente preparados para hacer frente a los conflictos emocionales que desde el exterior se les presentan, ni tampoco saben controlar sus propios sentimientos. (Álvarez, G. E. & Fernández R. L, 1991)

1.4. Factores de Riesgo

Según la herramienta multimedia para la detección y control de riesgos Psicosociales en la Pyme creado por CEPYME Aragón en el 2013 entre los factores que propician el burnout, aparecen los siguientes:

- El tipo de profesión.
- La variable organizativa.
- El diseño del puesto de trabajo.
- Las relaciones interpersonales.
- La variable individual (características del profesional como edad, sexo, experiencia, rasgos de personalidad).

1.4.1 El tipo de profesión.

El burnout afecta de modo especial a aquellas profesiones cuyas tareas se concretan en una relación continuada y estrecha con personas: sean clientes o usuarios, sobre todo si entre ambos existe una relación de ayuda y/o de servicio.

Así, las profesiones relacionadas con el mundo sanitario, la educación o la administración pública (donde destacan los asistentes sociales y policías) suelen aparecer con mayores estadísticas. La razón es que tienen un mayor y continuo contacto con personas que demandan atención para cubrir necesidades para las que no se dispone siempre de los recursos adecuados. Este desajuste entre expectativas y realidades puede provocar frustración, al sentir que su labor no es “útil”, sino baldía.

En la siguiente tabla se indica la incidencia del burnout por profesiones:

Tabla 1. Incidencia de burnout por profesiones. Casas (2002)

Estudio	Profesión	Burnout
Kyriacou (1980)	Profesores	25%
Maslach y Jackson (1982)	Enfermeros/as	20%-35%
Henderson (1984)	Médicos/as	30%-40%
Rosse, Jonson y Crow (1991)	Policías y personal sanitario	20%
García Izquierdo (1991)	Enfermeros/as	17%
Jorgesen (1992)	Estudiantes de enfermería	39%
Price y Spence (1994)	Policías y personal sanitario	20%
Deckard, Meterko y Field (1994)	Médicos/as	50%

Como resumen, el burnout se desarrolla principalmente en ambientes laborales:

- Compuestos por personal que trata directamente con otras personas: clientes, usuarios, alumnos etc.

- Que requieren un alto compromiso laboral, pero que frustran cotidianamente las expectativas profesionales.
- Que someten a fuertes presiones, de aislamiento y menosprecio, a sus empleados, provocando su total desmotivación.

1.4.2 La variable organizativa.

La estructura de la organización y la forma en que se presta el servicio es relevante para identificar problemas de burnout.

Los factores que más claramente se pueden asociar a situaciones de burnout citados en la NTP 704 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2006) son:

- Estructura de la organización muy jerarquizada y rígida.
- Falta de apoyo instrumental por parte de la organización.
- Exceso de burocracia, "burocracia profesionalizada".
- Falta de participación de los trabajadores.
- Falta de coordinación entre las unidades.
- Falta de formación práctica a los trabajadores en nuevas tecnologías.
- Falta de refuerzo o recompensa.
- Falta de desarrollo profesional.
- Relaciones conflictivas en la organización.
- Estilo de dirección inadecuado.
- Desigualdad percibida en la gestión de los RRHH.

1.4.3 El diseño del puesto de trabajo.

Como el punto anterior, se convierte en un factor estresante para el trabajador cuando no puede actuar sobre factores como el control del tiempo, la ambigüedad del rol etc.

Por tanto, los factores negativos relativos al diseño de los puestos citados en la NTP 704 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2006) son:

- Sobrecarga de trabajo, exigencias emocionales en la interacción con el cliente.
- Descompensación entre responsabilidad y autonomía.
- Falta de tiempo para la atención del usuario (paciente, cliente, subordinado, etc.).
- Disfunciones de rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol.
- Carga emocional excesiva.
- Falta de control de los resultados de la tarea.
- Falta de apoyo social.
- Tareas inacabadas que no tienen fin.
- Poca autonomía decisional.
- Estresores económicos.
- Insatisfacción en el trabajo.

1.4.4 Las relaciones interpersonales.

Las relaciones con los clientes, usuarios, pacientes etc., marcan la actividad diaria de las profesiones con mayor incidencia de burnout, por tanto, se generan una serie de factores de riesgo asociados a esta circunstancia definidos en la NTP 704 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2006):

- Trato con usuarios difíciles o problemáticos.
- Relaciones conflictivas con clientes.
- Negativa dinámica de trabajo.
- Relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios.
- Falta de apoyo social.
- Falta de colaboración entre compañeros en tareas complementarias.
- Proceso de contagio social del síndrome de estar quemado.
- Ausencia de reciprocidad en los intercambios sociales.

1.4.5 La variable individual.

Estas son algunas de las características inherentes al profesional que motivan la aparición del burnout:

- Alta motivación para la ayuda.
- Alto grado de empatía.
- Alto grado de altruismo.
- Baja autoestima.
- Constancia en la acción.

- Tendencia a la sobre-implicación emocional.
- Baja autoeficacia.
- Reducidas habilidades sociales

Otros factores a tener en cuenta son:

- La edad.
- El sexo.

1.4.5.1 La edad.

Aunque los estudios no son concluyentes, existe una tendencia a dar relevancia al factor edad, pues el trabajador experimentaría una mayor vulnerabilidad en una etapa de su vida que en otra.

Según Otero López (2012) los niveles de burnout en una muestra de docentes varían según la edad: aumentan hasta etapas intermedias de la vida y disminuyen a partir de ahí. Concretamente, y si atendemos a los valores medios, son los profesores de 40-49 años los que puntúan más alto en queme laboral, seguido por docentes de 30-39 años y 50-59 años; los docentes más jóvenes (menores de 30 años) obtienen una puntuación en burnout más reducida que los grupos de docentes de edades intermedias. Resaltar que el grupo de docentes con 60 años o más experimenta los niveles más bajo de queme laboral.

Según Maslach (2006) la edad parece no influir en la aparición del síndrome. Se considera que puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable a éste, siendo éstos los primeros años de carrera profesional dado que sería el periodo en el que se produce la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas no son ni las prometidas ni las esperadas.

1.4.5.2 El sexo.

La mayor incidencia del estrés laboral se da en las mujeres, en particular por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, podría hacer pensar en que también respecto del burnout tiene una mayor presencia.

El género y la edad del profesional influencia en la aparición del síndrome de burnout. Por lo general es más frecuente que se desarrolle en una mujer (por el conflicto inter-rol debido a la doble jornada laboral que desarrolla en la vida) y en personas jóvenes (por la falta de experiencia).

1.5. Factores Sociolaborales y Burnout

1.5.1. Burnout y experiencia laboral.

Según Rosario Yslado M.; Llerme Nuñez Z. y Roger Norabuena F. (2009) en una muestra de docentes de acuerdo al análisis de la relación entre las tres dimensiones del “burnout” y las variables experiencia laboral, condición laboral y lugar de residencia, se halló que en relación a la variable tiempo de experiencia laboral existen diferencias significativas en cansancio emocional; es decir, tener más tiempo de permanencia, servicio y experiencia en las instituciones educativas (20 a 30 años) se asocia a niveles altos de desgaste psíquico; por lo tanto, se infiere que los niveles del burnout se incrementan con el transcurso del tiempo. Resultado similar fue encontrado en otro estudio realizado en Cádiz, y ha sido reportado por Cordeiro (2001).

En aspectos relacionados con condiciones organizacionales son los maestros más jóvenes quienes puntúan más alto. Congruentemente con esto quienes tienen menos experiencia laboral (1-5 años) son los más vulnerables al estrés. En correspondencia con esto, los maestros de más edad y/o con más años de experiencia presentan menor vulnerabilidad al burnout. (Laca & Mejía, 2006)

1.5.2 Burnout y tipo de contrato.

La continuidad dentro de la organización respecto al profesorado con contrato indefinido podría generar mayor agotamiento emocional debido a la acción de determinados estresores tales como los deberes burocráticos y la indisciplina del alumnado.

En la literatura sobre el tema, se afirma que breves periodos de vacaciones o desconectar periódicamente del trabajo son estrategias adecuadas para prevenir el síndrome del burnout. En este sentido, se menciona la situación de los profesionales eventuales que permanecen durante ciertos periodos en paro y desconectados del ejercicio profesional, mientras que los fijos no. En un estudio en que se analiza la relación entre tipo de contrato y síndrome de burnout se concluye que los sujetos con plaza fija expresan mayores niveles de burnout que los eventuales.

Por otra parte, el profesorado con contrato temporal estaría más expuesto a la inestabilidad del puesto del trabajo, siendo esta una fuente de estrés laboral. (Napione Berge, 2011)

En el trabajo de Montero y García-Campayo (2010) se ha visto que características estructurales, como la temporalidad del contrato de trabajo, permiten establecer diferencias en los tipos de burnout referidos, así como en sus dimensiones constituyentes. Los trabajadores eventuales se muestran más implicados, ambiciosos y en general frenéticos, y los indefinidos más indiferentes, aburridos, con menos desafíos, más faltos de reconocimiento, indolentes y desgastados. Sin embargo, la variable sociodemográfica sexo no parece establecer tales diferenciaciones.

Hasta el momento no han sido analizadas las posibles relaciones de los distintos perfiles de burnout con otras variables sociodemográficas y laborales.

El esclarecimiento de nuevas asociaciones de este tipo permitiría una mejor caracterización de los perfiles clínicos y facilitará tanto la identificación de los sujetos, como el diseño de abordajes terapéuticos más específicos de acuerdo a las características de cada caso.

1.6. Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout

No existe un modelo único que explique el síndrome del burnout, cada modelo se ha analizado por sus diferentes variables. La necesidad de explicar el síndrome de burnout, ha dado lugar a la aparición de modelos teóricos. La característica fundamental de estos modelos es que han sido elaborados para explicar la etiología del síndrome de burnout desde los marcos teóricos a la propia teoría del síndrome. Estos modelos agrupan diferentes variables, consideradas como antecedentes del síndrome, y discuten los procesos a los que los trabajadores hacen sentirse quemados.

En base a lo antes descrito, están disponibles varios modelos psicosociales que definen al burnout. A continuación se expone el planteado por Gil- Monte y Peiró (1999), quienes ofrecen una alternativa de clasificación de éstos en tres diferentes grupos.

La siguiente tabla presenta una taxonomía de los diferentes modelos.

Tabla 2. Taxonomía de modelos del síndrome de quemarse por el trabajo. Gil-Monte y Peiró (1999)

MARCOS TEÓRICOS DESDE LOS QUE SE HAN ELABORADO LOS MODELOS	MODELOS SOBRE EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO
a) Teoría sociocognitiva del yo	Modelo de competencia social de Harrison (1983) Modelo de Cherniss (1993) Modelo de autocontrol de Thompson, Page Cooper (1993)
b) Teorías del intercambio social	Modelo de comparación social de Buunk Schaufeli (1993) Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993)
c) Teoría Organizacional	Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1987) Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) Modelo de Winnubst (1993).

Según Gil–Monte y Peiró en 1999 los modelos elaborados desde consideraciones psicosociales pueden ser clasificados en tres grupos. El primer grupo incluye los modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo. Estos modelos se caracterizan por recoger las ideas de Albert Bandura para explicar la etiología del síndrome de quemarse por el trabajo. Básicamente consideran que: a) las cogniciones de los individuos influyen en lo que éstos perciben y hacen y, a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones, y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás, y b) la creencia o grado de seguridad por parte de un sujeto en sus propias capacidades determinará el empeño que el sujeto pondrá para conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinará ciertas reacciones emocionales, como la depresión o estrés, que acompañan a la acción.

Entre los modelos recogidos en este grupo se encuentran el modelo de competencia social de Harrison (1983), el modelo de Cherniss (1993), el modelo de Pines (1993) y el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993). En los tres primeros modelos la autoeficacia percibida es la variable relevante para el desarrollo del

síndrome, mientras que en el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993) es la autoconfianza profesional y su influencia sobre la realización personal en el trabajo la variable que determina el desarrollo del síndrome.

El segundo grupo recoge los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social. Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad (modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli, 1993) o de la teoría de la conservación de recursos (modelo de Hobfoll y Freedy, 1993). Proponen que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología principalmente en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Los profesionales de los servicios de ayuda establecen relaciones de intercambio (v.g., ayuda, aprecio, gratitud, reconocimiento, etc.) con los receptores de su trabajo, con los compañeros, con los supervisores, y con la organización, y en estas relaciones las expectativas de equidad o ganancia sobre esos intercambios juegan un papel importante. Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo.

Por último, el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Todos ellos incluyen el síndrome de quemarse por el trabajo como una respuesta al estrés laboral. Se incluyen en este grupo el modelo de

Golembiewski et al. (1983), el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), y el modelo de Winnubst (1993). El primero de ellos destaca las disfunciones de los procesos del rol, y de manera especial la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol para el desarrollo del síndrome, el modelo de Cox et al. (1993) destaca la importancia de la salud de la organización y el modelo de Winnubst (1993) enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional.

Gil-Monte y Neveu en el 2013 indican que dos modelos desarrollados recientemente también se pueden incorporar a ésta clasificación:

- El enfoque interaccionista: Relaciona las variables contempladas en los modelos anteriores con las variables individuales como la personalidad resistente o hardiness (Garrosa, Rainho, Moreno-Jiménez y Monteiro, 2010).
- Modelo derivado del modelo de estrés de Karasek: Con base en el modelo demanda-control, se desarrolló el modelo de demandas-recursos (Demerouti et al., 2001) que ha sido utilizado para el estudio del síndrome de burnout.

Así, de acuerdo con Gil-Monte (2005) en el trabajo de José Blanco Ezquerro en el 2014 se define el síndrome del burnout como un proceso que surge como respuesta al estrés laboral crónico y, por tanto es un fenómeno que está vinculado a la aparición de riesgos psicosociales en el trabajo; “se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes, y hacía el propio rol profesional”.

1.7. Fases del Proceso y Evolución del Síndrome

Aunque no existe acuerdo, podemos identificar las 3 siguientes – otros hablan de 4 -, siendo las dos primeras comunes a toda situación de estrés y la última específica:

- “Reacción de alarma”. Se genera un desequilibrio entre recursos y demandas de trabajo.
- “Resistencia”. El cuerpo se ajusta al factor de estrés.
- “Agotamiento”. La continuidad de la tensión y la falta de soluciones activas lleva a cambios de conducta, típicos de un afrontamiento de tipo huidizo y defensivo.

Los síntomas se agrupan en 3 categorías – síndrome tridimensional:

- Agotamiento Emocional
- Despersonalización
- Realización Personal

1.7.1. Agotamiento o cansancio emocional.

Se refiere a la disminución y/o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que nos pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperanza.

1.7.2. Despersonalización o deshumanización.

Revela un cambio consistente en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los “beneficiarios” del servicio, así como por incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Este aislamiento y evitación de otras personas se traduce en conductas como: absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público, o en su actitud emocional, que se vuelve fría, distante y despectiva. Estas conductas de endurecimiento afectivo son vistas por los usuarios de manera deshumanizada.

1.7.3. Sentimiento de baja o falta de realización personal.

Suponen tendencias con respuestas negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Son sentimientos complejos de inadecuación personal y profesional. Con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma. Esta auto evaluación negativa afecta considerablemente a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas atendidas.

No obstante, la forma y el ritmo con que se producen estos cambios degenerativos en el estado de salud del trabajador afectado no son iguales en todos los casos. En este sentido, y si bien no siempre será fácil delimitarlos en la práctica, se han descrito 4 formas de evolución de esta patología:

- Leve: Los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias) y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma, es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico.
- Moderada: Aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la automedicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.
- Grave: Mayor en absentismo, evasión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.
- Extrema: Aislamiento, crisis, existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio.

(UGT: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, 2006).

1.8. Consecuencias del Burnout

1.8.1. Consecuencias para el trabajador

El trabajador se ve afectado poco a poco en su salud, debido a exponerse a determinadas condiciones de trabajo que no le son controlables, a pesar de poner en juego sus recursos personales (NTP 705). Esto hará que los trabajadores experimenten una serie de síntomas característicos del burnout los cuales pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales Cherniss, 1980 (citado por Guerrero, E., 2002).

1. Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.
2. Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.
3. Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).

Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

1.8.2. Consecuencias para la organización

Los síntomas burnout tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales (indiferencia o frialdad); disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan. Surgen sentimientos que abarcan desde la indiferencia a la desesperación frente al trabajo; se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización y se puede llegar a una reconversión por parte del profesional afectado o al abandono de la profesión.

Si la organización no favorece el necesario ajuste entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, se produce una pérdida de la calidad de los servicios como consecuencia de todo ello, que no es más que la expresión de una desilusión. (UGT: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales, 2006).

1.9. Clima Laboral

Brown y Moberg (1990) manifiestan que el clima laboral se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta.

Dessler (1993) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

En función de esta falta de consenso, el autor ubica la definición del término dependiendo del enfoque que le den los expertos del tema; el primero de ellos es el enfoque estructuralista, en este se distinguen dos investigadores Forehand y Gilmer (citados por Dessler,1993, pp 181, estos investigadores definen el clima organizacional como "... el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman".

El segundo enfoque es el subjetivo, representado por Halpin y Crofts (citados por Dessler,1993, pp. 182) definieron el clima como ".. la opinión que el trabajador se forma de la organización".

El tercer enfoque es el de síntesis, el más reciente sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer (citados por Dessler,1993, pp. 182) para ellos el clima son".. los efectos subjetivos percibidos del sistema, forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada".

Water (citado por Dessler,1993, pp.183) representante del enfoque de síntesis relaciona los términos propuestos por Halpins, Crofts y Litwin y Stringer a fin de encontrar similitudes, proporcionando una definición con la cual concordamos ".. el clima se forma de 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, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura".

Según Hall (1996) el clima laboral se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado. (Alvarez & Valverde, 2001)

Para el MINSA (2009) clima laboral está dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Los estudiosos de la materia expresan que el clima en las organizaciones está integrado por elementos como: (a) el aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el trabajador en la organización; (b) Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles; (c) La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo; (d) Liderazgo, poder, políticas, influencia, estilo; (e) La estructura con sus macro y micro dimensiones; (f) Los procesos organizacionales, evaluación, sistema de remuneración, comunicación y el proceso de toma de decisiones. (Alvarez & Valverde, 2001)

Estos seis elementos determinan el rendimiento del personal en función de: alcance de los objetivos, satisfacción en la carrera, la calidad del trabajo, su comportamiento dentro del grupo considerando el alcance de objetivos, la moral, resultados y cohesión; desde el punto de vista de la organización redundará en la producción, eficacia, satisfacción, adaptación, desarrollo, supervivencia y absentismo. (Alvarez & Valverde, 2001)

1.9.1. Características del clima laboral.

En el 2001 Rodríguez indica que el clima laboral se caracteriza por:

- El clima laboral es permanente, es decir las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales.
- Los comportamientos de los trabajadores son modificados por el clima de una empresa.
- El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afecta el clima de la misma. A su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la empresa hay un mal clima laboral. Es decir sus empleados pueden estar insatisfechos.

1.9.2. Importancia del clima laboral

El clima laboral puede resultar importante por las siguientes razones (Navarro y Ponce, 2002)

- Medirlo y diagnosticarlo adecuadamente permite descubrir cuáles son los aspectos del sistema que presentan inconvenientes, sean éstos fuentes de conflicto, desmotivación, estrés laboral, entre otros.
- Permite desarrollar estrategias de gestión que ayuden a mejorar y consolidar aspectos tales como productividad, satisfacción del consumidor y motivación de los empleados.
- Puede ser utilizado como herramienta de control, ya que una medición adecuada de éste entrega un “feedback”o retroalimentación a la organización, principalmente a la gerencia o niveles directivos superiores.
- Es una herramienta que proporciona información que le permite a la organización ser proactiva, es decir, prever los posibles escenarios que se puedan presentar en el futuro.
- Es un elemento empleado en la toma de decisiones.

1.9.3. Dimensiones del clima laboral

Litwin y Stinger citados por Palma en el 2004 postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

Estructura

Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Empoderamiento

Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo.

Recompensa

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

Relaciones

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

Cooperación

Sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

Estándares

Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflictos

Implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

Identidad

Sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

1.9.4. Escalas del clima laboral

Aguado (1999) recopiló estudios realizados por Walters, Halpin & Crofts; Litwin y Stringer, y otros investigadores (1978) en los que encontró que pueden identificarse una gran diversidad de climas en las organizaciones que son:

Desvinculación

Lograr que un grupo que actúa mecánicamente; un grupo que “no está vinculado” con la tarea que realiza se comprometa.

Obstaculización

Lograr que el sentimiento que tienen los miembros de que están agobiados con deberes de rutina y otros requisitos que consideran inútiles que no se está facilitando su trabajo se vuelvan útiles.

Espíritu

Es una dimensión de espíritu de trabajo. Los miembros sienten que sus necesidades sociales se están atendiendo y al mismo tiempo están gozando del sentimiento de la tarea cumplida.

Intimidad

Que los trabajadores gocen de relaciones sociales amistosas. Esta es una dimensión de satisfacción de necesidades sociales, no necesariamente asociada a la realización de la tarea.

Alejamiento

Se refiere a un comportamiento administrativo caracterizado como informal. Describe una reducción de la distancia “emocional” entre el jefe y sus colaboradores.

Énfasis en la producción

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por supervisión estrecha. La administración es medianamente directiva, sensible a la retroalimentación.

Empuje

Se refiere al comportamiento administrativo caracterizado por esfuerzos para “hacer mover a la organización”, y para motivar con el ejemplo. El comportamiento se orienta a la tarea y les merece a los miembros una opinión favorable.

Consideración

Este comportamiento se caracteriza por la inclinación a tratar a los miembros como seres humanos y hacer algo para ellos en términos humanos.

Estructura

Las opiniones de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos hay; ¿se insiste en el papeleo y el conducto regular, o hay una atmósfera abierta e informal?

Responsabilidad

El sentimiento de ser cada uno su propio jefe; no tener que estar consultando todas sus decisiones; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

Recompensa

El sentimiento de que a uno se le recompensa por hacer bien su trabajo; énfasis en el reconocimiento positivo más bien que en sanciones. Se percibe equidad en las políticas de paga y promoción.

Riesgo

El sentido de riesgo e incitación en el oficio y en la organización; ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?

Cordialidad

El sentimiento general de camaradería que prevalece en la atmósfera del grupo de trabajo; el énfasis en lo que quiere cada uno; la permanencia de grupos sociales amistosos e informales.

Apoyo

La ayuda percibida de los gerentes y otros empleados del grupo; énfasis en el apoyo mutuo, desde arriba y desde abajo.

Normas

La importancia percibida de metas implícitas y explícitas, y normas de desempeño; el énfasis en hacer un buen trabajo; el estímulo que representan las metas personales y de grupo.

Conflicto

El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen.

Identidad

El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

Conflicto e inconsecuencia

El grado en que las políticas, procedimientos, normas de ejecución, e instrucciones son contradictorias o no se aplican uniformemente.

Formalización

El grado en que se formalizan explícitamente las políticas de prácticas normales y las responsabilidades de cada posición.

Adecuación de la planeación

El grado en que los planes se ven como adecuados para lograr los objetivos del trabajo.

Selección basada en capacidad y desempeño

El grado en que los criterios de selección se basan en la capacidad y el desempeño, más bien que en política, personalidad, o grados académicos.

Tolerancia a los errores

El grado en que los errores se tratan en una forma de apoyo y de aprendizaje, más bien que en una forma amenazante, punitiva o inclinada a culpar.

1.10. Etapas de la Adulthood Según la Teoría o Modelo Clínico – Havighurst.

Según los rangos de edad en la base de datos proporcionada por la clínica en donde se desarrolló la presente investigación el modelo de etapas de la adultez que mejor se ajusta es el dado por Havighurst quien distingue tres etapas en el desarrollo de la edad adulta.

En cada una de las cuales el individuo ha de enfrentarse y superar una serie de problemas o dificultades que le permitirán avanzar en el desarrollo, madurez y plenitud personal, al tiempo que se hace merecedor de la estima social. La no superación le llevará a un sentimiento de frustración, angustia y desaprobación social. Estas tres grandes etapas son:

a. Etapa de la adultez temprana (18 – 35 años)

Los problemas a resolver en esta etapa son:

- Búsqueda y selección de pareja. Aprendizaje de la vida matrimonial.
- Búsqueda y selección de una profesión que pueda desempeñar de forma digna y competente.

b. Etapa de la adultez media (35 – 60 años)

Es importante en esta etapa asumir y superar las responsabilidades y compromisos sociales tales como:

- Establecer un nivel digno para la familia.
- Ayudar a los hijos a convertirse en adultos libres y responsables.
- Desarrollar provechosamente el tiempo libre.
- Mantener relaciones positivas con su cónyuge
- Aceptar y adaptarse a los cambios biofisiológicos.

c. Etapa de la adultez tardía (65 años en adelante)

Los problemas de esta etapa son:

- Aceptación y adaptación a la jubilación y a la disminución de los ingresos.
- Aceptación de la muerte de conocidos y cónyuge
- Adhesión a los grupos de su edad.
- Adaptación a una forma de vida que le permita hacer frente a las deficiencias físicas.

2. Investigaciones en Torno al Problema Investigado, Nacionales e Internacionales

2.1. Investigaciones Nacionales

Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares (Perú, 2009)

Autor: Marta Emilia Farfán Manrique

Resumen: El presente trabajo de investigación se propone demostrar la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal docente de secundaria, el estudio es de carácter no experimental, el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional. El tipo de muestreo fue el probabilístico, el número de participantes estuvo compuesto de 367 profesores de ambos sexos, de diferente grado de nivel secundario de menores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana.

Los instrumentos que se emplearon para la medición de las variables fueron la escala de Clima Social de R.H Moos y el Inventario Burnout de Maslach. En los resultados obtenidos se observaron niveles medios de burnout, en los colegios estatales y particulares. En cuanto a la correlación de la dimensión autorrealización del clima laboral con el síndrome de burnout en la muestra total de estudio, se observó que la variable autonomía tiene una correlación positiva pero baja, con la dimensión agotamiento emocional y con la dimensión despersonalización del síndrome de burnout. Esta misma variable autonomía del clima laboral, tuvo una correlación negativa baja con la dimensión realización personal.

En cuanto a la correlación de la variable organización con las diferentes dimensiones del burnout como son agotamiento emocional, despersonalización y realización personal no se obtuvieron correlaciones estadísticamente significativas.

La variable presión del clima laboral, tampoco correlacionó con agotamiento emocional y despersonalización del síndrome de burnout, pero si correlacionó en forma negativa con la dimensión realización personal.

En cuanto a la comparación del clima laboral entre los colegios estatales y particulares no se encontraron diferencias significativas en las variables autonomía, organización y presión. En cambio, en el síndrome de burnout los profesores de colegios estatales obtuvieron un puntaje alto en agotamiento emocional y despersonalización en comparación con los colegios particulares. Nótese también un bajo puntaje en la dimensión realización personal. En los colegios particulares en cambio fueron notorios los puntajes altos en la dimensión realización personal.

Clima laboral, burnout y perfil de personalidad: Un estudio en personal asistencial de un hospital público de Lima (Perú, 2015)

Autores: Vizcarra Fernandez, Miguel Angel; Llaja Rojas, Victoria; Limo Sánchez, Consuelo; Talavera Aguilar, Johan.

Resumen: Este trabajo tiene como objetivo relacionar el clima laboral con el síndrome de burnout, y el perfil de personalidad frecuente en las áreas de trabajo neuroquirúrgicas donde los estresores son de alta incidencia por el tipo de paciente, la necesidad de intervenir en situaciones de crisis y el exceso de trabajo para realizar las actividades programadas.

Método: La muestra fue intencional, en un hospital público de Lima, se evaluó a 30 profesionales de salud, administrando la Escala Estandarizada de Clima Laboral, Scanning Neuropsicológico y el Inventario de Burnout.

Resultados: En burnout, un 80% no presenta dicho síndrome, 10% con tendencia y 10% en riesgo. Existiendo un clima laboral medio (60.0%), el área de condiciones laborales es desfavorable. El perfil de personalidad un 90% es equilibrada, 10% de tipo personalidad con firmeza de decisión.

Conclusiones: Existe correlación positiva estadísticamente significativa entre clima laboral y burnout. Se discuten los hallazgos y se asociaron a sus repercusiones en trabajadores de salud.

Síndrome de burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas. (Perú, 2008)

Autores: Gamonal Mosaurieta Yessenia Lizeth; García Vargas Carmen del Milagro; Silva Mathews Zulema Inés.

Resumen: El síndrome de burnout constituye un estado de fatiga o frustración, ocasionado por una falta de recompensa esperada, tras un esfuerzo dedicado a un proyecto de vida, precedido de una fase de falta de motivación, producción e ineficacia, constituyendo una de las principales causas de deterioro de las condiciones laborales, mayores accidentes y ausentismo.

Objetivo: Determinar la existencia del síndrome de burnout entre las enfermeras de unidades críticas de una institución de salud infantil.

Material y métodos: El estudio fue cuantitativo-descriptivo de corte transversal, realizado en cinco servicios de áreas críticas de una institución de salud de nivel III; la población estuvo constituida por 132 profesionales de enfermería, participando 105 conforme criterios de inclusión y exclusión.

Para recolectar los datos se utilizó el cuestionario auto-administrado de Maslach Burnout Inventory/MBI en versión traducida y validada en el Perú, mediante entrevistas personales y entrega del instrumento en sobre cerrado. El análisis de los datos fue realizado mediante estadística descriptiva con análisis univariado y bivariado con apoyo del SPSS v.13.

Resultados: El 78,1% presentó tendencia a síndrome de burnout predominando el nivel bajo en todas las dimensiones: despersonalización 80,0%, agotamiento emocional 66,7% y realización personal 65,7%. Todas las enfermeras presentaron baja realización personal, sin embargo, las de Sala de Operación y Emergencia presentaron también agotamiento emocional en nivel medio (30,4% y 33,9% respectivamente).

Conclusión: Elevada tendencia a presentar síndrome de burnout con una baja realización personal en todas las áreas críticas, especialmente en Sala de Operación.

2.2. Investigaciones Internacionales

Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales (España, 2005).

Autores: Grau, Armand; Suñer, Rosa; García, María, en nombre del Grupo de Estudio del Síndrome de Desgaste Profesional en los Hospitales de Girona

Objetivos: Entre los profesionales sanitarios se han hallado altos índices de desgaste profesional. El objetivo fue estudiar la prevalencia del síndrome de desgaste profesional en los trabajadores sanitarios hospitalarios, y valorar su relación con los factores personales y ambientales.

Métodos: Un total de 2.290 trabajadores sanitarios de 5 hospitales de Girona fueron invitados a participar. Se les administró un cuestionario de elaboración propia, una encuesta del clima organizacional, y el Maslach Burnout Inventory, que incluye tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Resultados: Contestaron la encuesta 1.095 trabajadores (con un 47,8% de participación). Un 41,6% presentó un alto nivel de agotamiento emocional, sobre todo los médicos y el personal de enfermería; un 23% tuvo un alto nivel de despersonalización, sobre todo los médicos, y un 27,9% tuvo una baja realización personal, en especial los técnicos y los médicos.

Mediante un análisis de regresión logística múltiple, se asoció un alto nivel de agotamiento emocional al consumo de tranquilizantes o antidepresivos con asiduidad, mientras que el optimismo y la satisfacción profesional mostraron una asociación inversa. Los años de profesión, el optimismo, valorar como útil el trabajo y percibir que se es valorado por los demás se asociaron inversamente con un alto nivel de despersonalización. La baja realización personal se asoció inversamente con el optimismo, la valoración de la utilidad del trabajo y el equipo de trabajo.

Conclusiones: A partir de los resultados obtenidos, se recomienda mejorar el clima organizacional y potenciar el optimismo y la autoestima individual, para disminuir el desgaste profesional en los hospitales.

Clima organizacional, estrés laboral y estrategias de afrontamiento en un grupo de empleados de una institución del sector salud (Venezuela, 2011).

Autor: Armas, Margelis & González, Franco

Resumen: Aunque se conoce la existencia de numerosas investigaciones que han enfatizado su interés hacia el estudio del clima organizacional, en la literatura se encontraron pocas en las cuales lo correlacionan con el estrés laboral y estrategias de afrontamiento en instituciones hospitalarias venezolanas.

El presente estudio se planteó como objetivos:

- a) Explorar el tipo de clima percibido a fin de establecer los factores organizacionales de mayor incidencia positiva o negativa.
- b) Precisar los niveles de estrés en intensidad y frecuencia, así como los estresores percibidos de mayor influencia en el ámbito laboral.
- c) Identificar la frecuencia del empleo de estrategias de afrontamiento.
- d) Especificar la relación entre los niveles de estrés laboral y las estrategias de afrontamiento empleadas; y
- e) Describir la relación entre el empleo de estrategias de afrontamiento y la percepción del clima organizacional.

La muestra estuvo conformada por 100 empleados (médicos, enfermeras y administrativos) pertenecientes a una institución del sector salud.

Se emplearon los instrumentos: "Encuesta Diagnóstico Organizacional" (Psico Consult, 2002); "Cuestionario Fuentes de Estrés" (Armas y González, 2002) y "Cuestionario de Afrontamiento (Carver, Scheier y Weintraub, 1989).

Los datos obtenidos se procesaron estadísticamente con los programas SPSS versión 10.0 y Micro Item 4.00. El análisis descriptivo se realizó mediante los indicadores de tendencia central y medidas de variabilidad, se aplicó el coeficiente de Pearson (r) para determinar el grado de asociación entre las variables.

Los resultados indican que se percibe un clima desfavorable en las dimensiones: comunicación, satisfacción, supervisión, condiciones y métodos de trabajo; sin embargo, las dimensiones empoderamiento e integración resultaron ser aspectos favorables del clima. En cuanto al estrés laboral, el grado de malestar percibido en los últimos seis meses fue bajo, no obstante las situaciones estresantes reportadas como más frecuentes e intensas, hacen referencia a eventos laborales.

En lo que respecta al afrontamiento se observó un mayor empleo de estrategias funcionales, dirigidas al problema, enfatizando el afrontamiento directo y reevaluación; donde los empleados centran la búsqueda de soluciones y afrontan de manera funcional los eventos productores de tensión. (Armas y Gonzáles, 2002)

Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura (México, 2011)

Autor: Dávila Hernández, Margarita

El síndrome de burnout ha sido objeto de una amplia variedad de estudios en el área de servicios, siendo muy limitado el número de investigaciones realizadas en el sector de manufactura. La presente investigación tuvo como objetivo estudiar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura. Es un estudio transversal, descriptivo y correlacional.

La muestra estuvo constituida por 108 participantes, de los cuales, 23 eran hombres y 85 mujeres, a quienes se les administró un cuestionario de clima organizacional y el MBI-GS. El cuestionario de clima organizacional considera cuatro dimensiones: naturaleza del trabajo, grupo de trabajo, estimulación moral y material, y condiciones del lugar de trabajo. El MBI-GS evalúa tres dimensiones (agotamiento emocional, cinismo y baja realización en su trabajo).

Para analizar los datos se utilizaron estadísticas descriptivas y el coeficiente de correlación de Spearman. En términos generales, los resultados muestran una tasa media y baja de presencia de burnout y asociaciones significativas de esta variable con el clima organizacional y con factores sociodemográficos.

Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira (Colombia, 2010)

Autores: Moreno Cárdenas, Andrea M.; Hidalgo Palacio, María C.

El presente trabajo planteó, como objetivo principal, describir la relación existente entre el clima organizacional (CO) y el síndrome de burnout (SB) en guardias de seguridad de una empresa colombiana productora de carbón. El tipo de investigación utilizado fue no experimental, de tipo transversal y la muestra estuvo conformada por 393 sujetos. De este grupo, solo dos individuos diligenciaron de manera incompleta los dos cuestionarios, por lo que la cifra válida se redujo a 391 personas.

La presente investigación halló que no existe síndrome de burnout y el clima organizacional es bueno en la organización objeto del estudio. Estos resultados sugieren que un buen clima organizacional podría ser un factor protector para la aparición del síndrome de burnout en la organización, tal como lo sugieren otros estudios.

Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional (Chile, 2012)

Autor: Miño Sepulveda, Andrea.

Resumen: Este artículo presenta un estudio correlacional que busca evaluar la asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral asistencial (burnout) en una muestra de 200 docentes de enseñanza media de liceos científico-humanistas municipalizados y particulares-subvencionados de la comuna de Santiago. Para conseguir este propósito, se utilizó una metodología cuantitativa, considerándose un diseño no experimental transeccional correlacional. Como medio de obtención de datos se utilizaron dos cuestionarios: El Cuestionario de Clima Organizacional para Instituciones Educativas de Morales, Manzi y Justiniano (1984), y el Cuestionario de Burnout para el profesorado, versión revisada de Moreno, Garrosa y González (1997). Los resultados demostraron correlaciones significativas entre los elementos del clima organizacional y burnout en docentes.

Muestra: Se aplicó un diseño muestral no probabilístico de sujetos voluntarios, considerando un total de 200 docentes de liceos científico-humanistas de la comuna de Santiago, de los cuales 110 pertenecían al sector Municipalizado y 90 al Particular-subvencionado, de los cuales un 73.5% son de sexo femenino. Los participantes de este estudio han permanecido en su mayoría entre 0 y 5 años en su institución educacional actual (n:71), teniendo una Experiencia laboral de 7 a 25 años en la docencia (n:152).

El estudio concluye que la percepción del clima organizacional y la experimentación de la sintomatología de burnout, se encuentra en un 56,0% de los docentes, así mismo que la muestra percibe un clima laboral regular o medio y un 61,0% experimenta de manera leve la sintomatología del síndrome de burnout.

Experiencia laboral y síndrome de burnout

Autores: Menghi, María Soledad & Oñate, María Emilia

Una respuesta al estrés laboral crónico es el sentirse emocionalmente agotado, con sentimientos contrariados frente al rol laboral y hacia los individuos con los que se trabaja. El modelo trifactorial de Maslach explica el desarrollo del proceso del síndrome de burnout como una derivación de continuos estresores vivenciados en el ámbito laboral. Las personas comienzan con sentimientos de agotamiento o cansancio emocional que más adelante son acompañados de actitudes de despersonalización o cinismo hacia quienes dirigen su tarea y como resultado de esto no logran sentirse comprometidos personalmente con su función.

El objetivo de este estudio fue analizar en una muestra de docentes argentinos el estado de cansancio, despersonalización y realización personal en función de su experiencia laboral (baja, media y alta). Para ello se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson en su versión para educadores a una muestra de 300 docentes de nivel inicial y primario de las provincias de Entre Ríos y Buenos Aires.

El análisis multivariado de varianza mostró que los docentes de más experiencia laboral presentan un mayor cansancio emocional y una mayor despersonalización en comparación con los de mediana y baja experiencia

3. Definiciones Conceptuales y Operacionales de Variables

3.1. Definiciones Conceptuales

Burnout:

El síndrome de burnout se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización), al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo) y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Gil-Monte & Peiró, 1997).

Clima Laboral:

Conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la relación entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo perciben otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización. (Nicolás Seisdedos, 1996)

3.2. Definiciones Operacionales

En la siguiente tabla se presenta un resumen de la definición operacional de las variables de estudio.

Tabla 3. Resumen de definiciones operacionales de variables de estudio. Elaboración Propia

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Clima Laboral	Autorrealización	1, 7, 10, 26, 27, 32, 36, 38, 46, 47	Ordinal	Escala de Clima Laboral SPC
	Involucramiento Laboral	2, 3, 11, 12, 15, 17, 20, 22, 37, 44		
	Supervisión	3, 6, 13, 16, 21, 28, 29, 31, 39, 41		
	Comunicación	4, 9, 14, 19, 23, 24, 34, 40, 42, 49		
	Condiciones Laborales	8, 18, 25, 30, 33, 35, 43, 45, 48, 50		
Burnout	Agotamiento Emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	Ordinal	Maslach Burnout Inventory
	Despersonalización	5, 10, 11, 15, 22		
	Realización Personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21		

4. Hipótesis de la Investigación

4.1.Hipótesis Generales

- Existe relación entre la percepción del clima laboral y las dimensiones de burnout; agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana.

4.2.Hipótesis Específicas

- Existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a las etapas de la adultez.
- Existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a las etapas de la adultez.
- Existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a las etapas de la adultez.
- Existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a la experiencia laboral.
- Existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a la experiencia laboral.

- Existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función a la experiencia laboral.
- Existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función al tipo de contrato.
- Existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función al tipo de contrato.
- Existe relación entre la percepción del clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout en licenciadas y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana en función al tipo de contrato

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

1. Nivel y Tipo de Investigación

- El presente estudio es de nivel básico dado que busca incrementar los conocimientos científicos y teóricos sin realizar modificaciones directas de la realidad. El tipo de investigación es descriptiva ya que se recoge información sin manipular variables. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2006)

2. Diseño de la Investigación

- El diseño de la presente investigación es descriptivo correlacional dado que describe variables y su relación entre ellas.

Según esto, Hernandez, Fernandez y Baptista (2006) señalan que los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de modo independiente o conjunta sobre los conceptos o variables a los cuales se refieren.

En cuanto a los estudios correlacionales Hernandez, Fernandez y Baptista (2006) plantean que estos tienen como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto en particular)

3. Naturaleza de la Muestra

3.1.Población

3.1.1. Descripción de la población.

- Se encuentra constituida por 118 licenciadas y técnicas de enfermería proporcionadas por la clínica. Sus edades fluctúan entre 18 y 54 años, todas de género femenino. Se realizará la investigación con la totalidad de la población.

3.2.Muestra y Método de Muestreo

- No se usará puesto que se realizará la investigación con la población total. La muestra será censal.

3.3. Criterios de Inclusión

- Que sean licenciadas y técnicas de enfermería que se encuentren laborando bajo cualquier modalidad de contrato.

3.4.Criterios de Exclusión

- Enfermeras o técnicas de enfermería que presenten alguna perturbación psicológica o se encuentren en actual tratamiento psicológico.

4. Instrumentos

Se aplicaron dos instrumentos psicométricos y una escala de datos sociodemográficos.

4.1.Escala de Clima Laboral CL - SPC

Significación

Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Descripción

La escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert comprendido en su versión final con un total de 50 ítems que exploran la variable clima laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

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

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación. Sin embargo, debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de clima laboral que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, son un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores

Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

- Categoría Diagnóstica Muy Favorable: Puntaje Total (210 – 250)
- Categoría Diagnóstica Favorable: Puntaje Total (170 – 209)
- Categoría Diagnóstica Media: Puntaje Total (130 – 169)
- Categoría Diagnóstica Desfavorable: Puntaje Total (90 – 129)
- Categoría Diagnóstica Muy Desfavorable: Puntaje Total (50 – 89)

Validez y Confiabilidad de la Escala de Clima Laboral CL-SPC

Correlaciones positivas significativas al 0.005 entre los cinco factores de clima laboral.

Palma (2004) trabajo la validez y la confiabilidad del instrumento en una muestra conformada por 1323 trabajadores con dependencia laboral de empresas de producción y de servicios tanto estatales como particulares: que permite identificar aquellos factores que componen la percepción individual y grupal del clima laboral. A continuación se presentan los resultados obtenidos por la autora.

Validez

La versión preliminar conformada por 66 ítems se sometió al Test de Kaiser - Meyer Olkin obteniendo un nivel de .980 lo que evidenció la adecuación de la muestra para efectos del análisis factorial.

Luego de corroborar dicha adecuación, se efectuó el análisis del factor de extracción y las comunalidades pertinentes, tal y como se aprecian en las siguientes tablas:

Tabla 4. Factor de extracción de la escala CL-SPC. Palma (2004)

Ítems	Extracción	Ítems	Extracción
1	0.626	26	0.494
2	0.558	27	0.621
3	0.515	28	0.527
4	0.529	29	0.511
5	0.536	30	0.512
6	0.497	31	0.536
7	0.39	32	0.591
8	0.535	33	0.599
9	0.454	34	0.564
10	0.44	35	0.54
11	0.485	36	0.642
12	0.49	37	0.616
13	0.532	38	0.673
14	0.583	39	0.478
15	0.424	40	0.542
16	0.615	41	0.587
17	0.524	42	0.484
18	0.561	43	0.674
19	0.539	44	0.579
20	0.592	45	0.404
21	0.541	46	0.634
22	0.455	47	0.553
23	0.53	48	0.569
24	0.537	49	0.562
25	0.591	50	0.572

Tabla 5. Comunalidades de la escala CL-SPC. Palma (2004)

Total	% Varianza	% Acumulación
20,929	41,858	41,858
1,841	3,682	45,540
1,668	3,337	48,876
1,452	2,905	51,781
1,154	2,308	54,090

Posteriormente se llevó a cabo el análisis exploratorio y rotación con el método Varimax, determinando 50 ítems para la versión final del instrumento, en él se determinaron correlaciones positivas y significativas (α 05) entre los cinco factores de clima laboral, confirmando la validez del instrumento, tal y como se observa en las próximas tablas.

Tabla 6. Análisis de componentes de la escala CL-SPC (Rotación Varimax). Palma (2004)

Item	Componentes				
	1	2	3	4	5
1	0.625	0.325		0.336	
2		0.563		0.426	
3				0.557	
4			0.307	0.612	
5				0.597	0.402
6	0.408			0.332	
7		0.383			
8	0.342		0.378	0.408	
9			0.329	0.479	
10		0.383		0.49	
11	0.436		0.342		
12		0.581			
13	0.308	0.45	0.416		
14				0.382	0.639
15	0.305			0.45	
16	0.54				0.347
17		0.614			
18	0.41				0.498
19	0.329			0.606	0.407
20					0.408
21	0.488				
22		0.509			
23			0.59		
24					0.567
25		0.322		0.493	

Item	Componentes				
	1	2	3	4	5
26	0.413	0.399			
27	0.316	0.624			
28			0.63		
29		0.389			0.455
30	0.373		0.409	0.361	
31	0.505		0.416		
32		0.705			
33			0.687		
34	0.367		0.311		0.478
35	0.687				
36	0.637	0.301			
37		0.665			
38		0.42	0.64		
39	0.329				0.435
40		0.446	0.487		
41	0.402	0.332			0.498
42			0.5	0.338	
43		0.451	0.645		
44	0.312				0.612
45	0.405				
46	0.586	0.388			0.314
47	0.412	0.585			
48	0.563				0.312
49	0.45		0.315		0.419
50	0.681				

Tabla 7. Correlaciones por factores de la escala CL-SPC (Spearman – Brown). Palma (2004)

FACTORES	Área I Realiza- ción Personal	Área II Involucra- miento Laboral	Área III Supervisión	Área IV Comunica- ción	Área V Condicio- nes Laborales	Puntaje Total
Área I Realización Personal	1,00	,630**	,671**	,686**	,700**	,755**
Área II Involucramiento Laboral	--	1,00	,779**	,764**	,783**	,889**
Área III Supervisión	--	--	1,00	,803**	,826**	,921**
Área IV Comunicación	--	--	--	1,00	,839**	,921**
Área V Condiciones Laborales	--	--	--	--	1,00	,926**

Confiabilidad

Los datos se analizaron con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman, evidenciando correlaciones de ,97 y ,90 respectivamente lo que permite interferir la alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

4.2.Maslach Burnout Inventory (MBI)

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

Corrección de la prueba

Subescala de Agotamiento Emocional: Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.

Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. Cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización: Está formada por 5 ítems, que son el 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La realización personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de

48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal.

En este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Agotamiento Emocional (AE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de Despersonalización. En la subescala de Realización Personal (RP) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja Realización Personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40, Sensación de Logro.

Confiabilidad

En la versión española (Seisdedos, 1997) se reporta que en los estudios originales se realizó el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach en una muestra 1,316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0,90 en agotamiento emocional (AE) 0,79 en despersonalización (DP) y 0,71 en realización personal (RP).

En otros dos análisis originales se empleó también el procedimiento de test-retest.

En el primero se empleó una muestra de 53 graduados universitarios en servicios sociales con un intervalo de dos a cuatro semanas entre ambas aplicaciones y los índices de fiabilidad fueron de 0,82 en AE, 0,60 en DP y 0,80 en RP. En el segundo sobre una muestra de 248 profesores y un intervalo de un año entre el momento del test y el del retest, se hallaron unos índices de 0,60 en AE, 0,54 en DP y 0,57 en RP.

Todos estos índices son de tipo moderado pero significativo al nivel de confianza del 1%.

En un estudio realizado por Delgado (2003) para determinar las normas del Inventario de Maslach en profesores de educación secundaria en Lima Metropolitana, se obtuvieron los siguientes resultados en el análisis de la confiabilidad:

En el análisis de los ítems de las subescalas agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, todas las correlaciones ítem-test corregidas fueron superiores a 0.20 (Kline, 1993), es decir que todos los ítems eran consistentes entre sí.

El análisis de la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach arrojó un 0.78 para la subescala de agotamiento emocional (AE), un 0.71 para despersonalización (DP) y para realización personal (RP) fue de 0.76; concluyendo que, el instrumento era confiable.

Validez:

En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, se ha visto que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apuntan a esas mismas dimensiones. Esta validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por Maslach y Jackson (1986), quienes relacionaron las puntuaciones del MBI con:

- Las evaluaciones del comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado (su pareja o un compañero en el puesto del trabajo).
- La presencia de algunas características laborales que normalmente provocan estrés.
- Las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionados con este estrés.

En los tres tipos de análisis se encontraron índices significativos al nivel de confianza del 5% y del 1% respectivamente.

Los resultados de la validez del constructo según Delgado (2003) se efectuaron a través del análisis factorial de las subescalas del Inventario del Burnout de Maslach, lo que permitió apreciar que se alcanza una medida de adecuación del muestreo de Káiser-Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es significativo hallazgos que corroboran la pertinencia de la ejecución del análisis factorial. Este análisis se desarrolló a través del método de factorización de los componentes principales, notándose la existencia de un solo factor, lo cual permite explicar el 55.54% de la

varianza de las puntuaciones. Se concluye que los aspectos evaluados por las tres subescalas corresponden a un solo constructo que es el de burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

Adaptación Peruana

Llaja Rojas, Sarriá Joya y García Pizarro (2007) realizaron la adaptación en nuestro país con una muestra de 313 participantes, entre médicos y enfermeras del Departamento de Cuidados Intensivos, Medicina Interna, Padomi, Neurología y Epidemiología de un hospital de Lima. Se realizó la confiabilidad del instrumento a través del método de consistencia interna y se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach. La dimensión Agotamiento Emocional obtuvo una correlación de 0.80, la dimensión de Despersonalización; 0.47 y la dimensión Realización Profesional; 0.73. Llaja (2007) decidió crear niveles adicionales. La aparición de un síntoma significaría Riesgo, dos síntomas corresponden a Tendencia y tres síntomas Diagnosticarían el síndrome.

El instrumento fue utilizado por la licenciada Zoila Carolina Valdivia Chávarry (2011) en una población de enfermeras de un instituto oncológico de Lima. Para fines de la investigación se realizó la confiabilidad de las dimensiones del instrumento mediante el Alfa de Cronbach. La dimensión Agotamiento Emocional obtuvo una correlación de 0.828, la dimensión Despersonalización obtuvo una correlación de 0.48 y la dimensión Realización Profesional una correlación de 0.607. En totalidad, el instrumento obtuvo una confiabilidad de 0.791.

4.3. Escala de Datos Sociodemográficos

Encuesta anónima relacionados a características básicas del sujeto y a características de la experiencia laboral y al trabajo.

5. Procedimiento

- Se recibió la petición de la institución para realizar un estudio con su personal de enfermería y técnicas de enfermería como parte de los procedimientos del área de recursos humanos de la clínica.
- Se solicitó utilizar la base de datos a fin de presentar los resultados de la investigación en el presente estudio.
- Los grupos de corte de edad se hicieron sobre la base de trabajos antes desarrollados¹ y en función a bibliografía que cita las etapas de la adultez lo que nos permitió orientar mejor la presentación de resultados.
- Los grupos en cuanto a tipo de contrato y experiencia laboral² se hizo en función a la bibliografía³ consultada lo cual nos permitió orientar mejor la presentación de resultados.
- Se procedió a importar los datos en el programa estadístico SPSS a fin de realizar el análisis estadístico

¹ Según Maslach (2006) puede existir un periodo de sensibilización debido a que habría unos años en los que el profesional sería especialmente vulnerable al Burnout, siendo éstos los primeros años de carrera profesional.

² Según Rosario Yslado M.; Llerme Nuñez Z. y Roger Norabuena F. (2010) en una publicación para la Revista IIPSI de la Facultad de Psicología de la UNMSM en una muestra de docentes más tiempo de permanencia, servicio y experiencia en las instituciones educativas (20 a 30 años) se asocia a niveles altos de Burnout.

³ Napione, Berge (2011) concluye que los sujetos con plaza fija expresan mayores niveles de burnout que los eventuales. Por otra parte, el profesorado con contrato temporal estaría más expuesto a la inestabilidad del puesto del trabajo, siendo esta una fuente de estrés laboral.

6. Plan de Análisis

- Con la base de datos proporcionada se trabajó en el programa SPSS versión 22, efectuándose los análisis correspondientes.
- Se realizaron los análisis de validez y confiabilidad correspondientes según lo que se indica en los anexos 4 y 5.
- Finalmente, se efectuó los análisis de correlación empleando el coeficiente ETA, para lo cual se tendrá en cuenta lo siguiente:

Tabla 8. Magnitud de correlación. Elaboración propia. Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2006).

Valor de r	Tipo y Grado de Correlación	Símbolo
-1	Correlación Negativa Perfecta	-P
$-1 \leq r \leq -0.90$	Correlación Negativa Muy Fuerte	-MF
$-0.90 \leq r \leq -0.75$	Correlación Negativa Fuerte	-F
$-0.75 \leq r \leq -0.50$	Correlación Negativa Moderada	-M
$-0.50 \leq r \leq -0.10$	Correlación Negativa Débil	-D
0	Correlación Nula	O
$0.10 \leq r \leq 0.50$	Correlación Positiva Débil	+D
$0.50 \leq r \leq 0.75$	Correlación Positiva Moderada	+M
$0.75 \leq r \leq 0.90$	Correlación Positiva Fuerte	+F
$0.90 \leq r \leq 1$	Correlación Positiva Muy Fuerte	+MF
1	Correlación Positiva Perfecta	+P

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Mediante un análisis de la relación de variables se encontró una relación no lineal entre las variables. Por consiguiente, se decidió emplear el estadístico ETA, el cual analiza con mayor precisión relaciones no lineales (Garret, 1971)

En la tabla 9 se muestra los resultados señalados por el estadístico ETA que asocia las variables percepción del clima laboral y agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El valor de ETA para la relación entre la percepción del clima laboral y agotamiento emocional es de 0.894, lo cual nos da una correlación fuerte. El valor de ETA para la asociación entre la percepción del clima laboral y despersonalización es de 0.917, lo cual nos da una correlación muy fuerte, al igual que el valor de ETA para la asociación entre la percepción del clima laboral y realización personal es de 0.872 lo cual nos indica una correlación fuerte. En resumen, el valor ETA entre clima laboral y las variables de burnout muestra una correlación entre fuerte y muy fuerte para la investigación.

Tabla 9. Coeficiente ETA de asociación entre la Percepción del Clima Laboral y las dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal del Síndrome de Burnout

	Agotamiento Emocional	.894
Eta	Despersonalización	.917
	Realización Personal	.872

En relación al objetivo general conocer la relación entre la percepción del clima laboral y cada una de las variables del burnout se presentan las figuras que van de la 2 a la 4.

En la figura 2 se observa que mientras el clima laboral se percibe como bueno los trabajadores disminuyen su nivel de agotamiento emocional; en la figura 4 se puede apreciar que a medida que el clima laboral se considera como positivo los trabajadores se sentirán con un mayor nivel de realización personal. Sin embargo, esta tendencia cambia en la figura 3 en donde mientras el clima sea percibido como positivo los trabajadores tienden a presentar un comportamiento de despersonalización que empieza bajo, luego aumenta para luego disminuir.

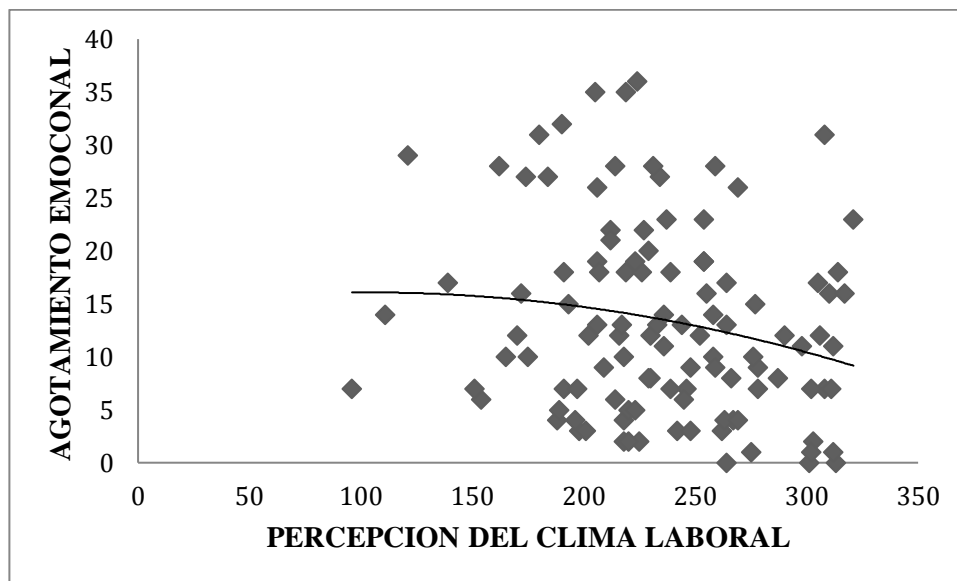


Figura 2. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome De Burnout

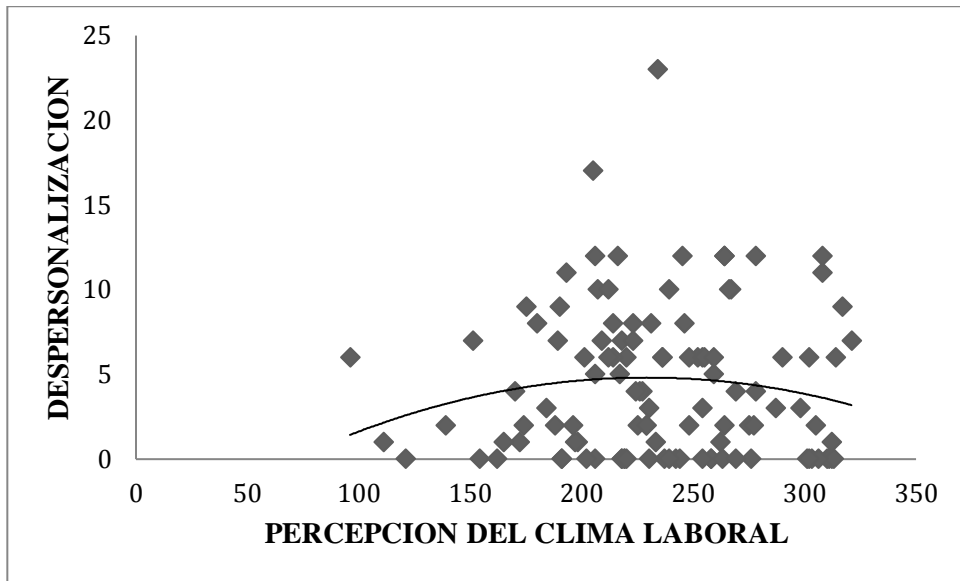


Figura 3. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout

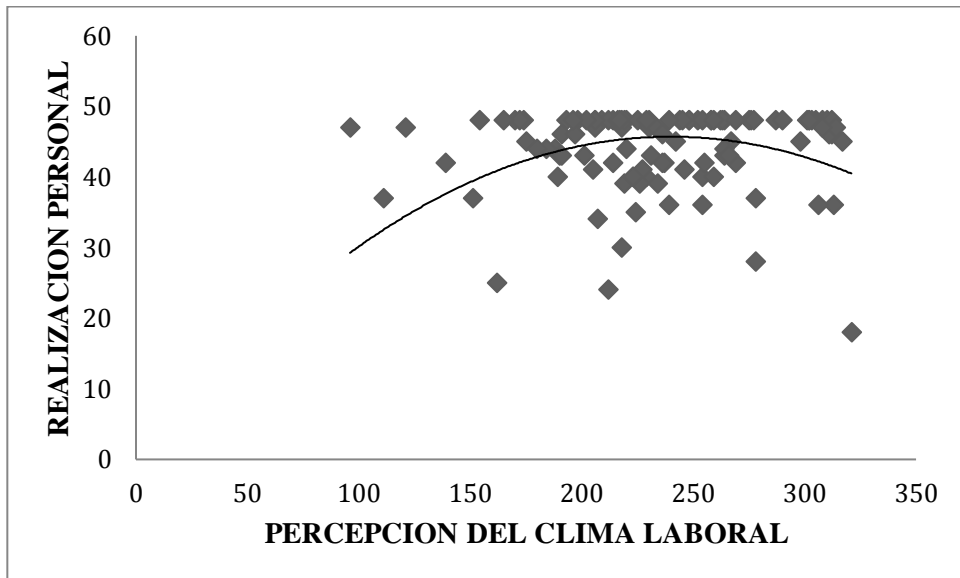


Figura 4. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout

En relación al objetivo específico conocer la relación entre la percepción del clima laboral y agotamiento emocional según etapas de la adultez, la tabla 10 muestra los resultados obtenidos con el coeficiente ETA; para quienes se encuentran en la etapa de la adultez temprana se obtiene un valor de 0.901 lo cual señala una correlación muy fuerte. En la etapa de la adultez media se obtiene un valor de 0.984 lo cual indica una correlación muy fuerte.

Tabla 10. Coeficiente ETA de asociación entre la Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout según etapas de la adultez

Eta	Adulcez Temprana	.901
	Adulcez Media	.984

Respecto al objetivo específico conocer la relación entre la percepción del clima laboral y el agotamiento emocional según las etapas de la adultez en las figuras 5 y 6 se observa que a medida que el clima laboral es percibido como positivo el agotamiento emocional tiende a disminuir tanto en quienes se encuentran en la etapa de adultez temprana como en quienes se encuentran en la etapa de adultez media.

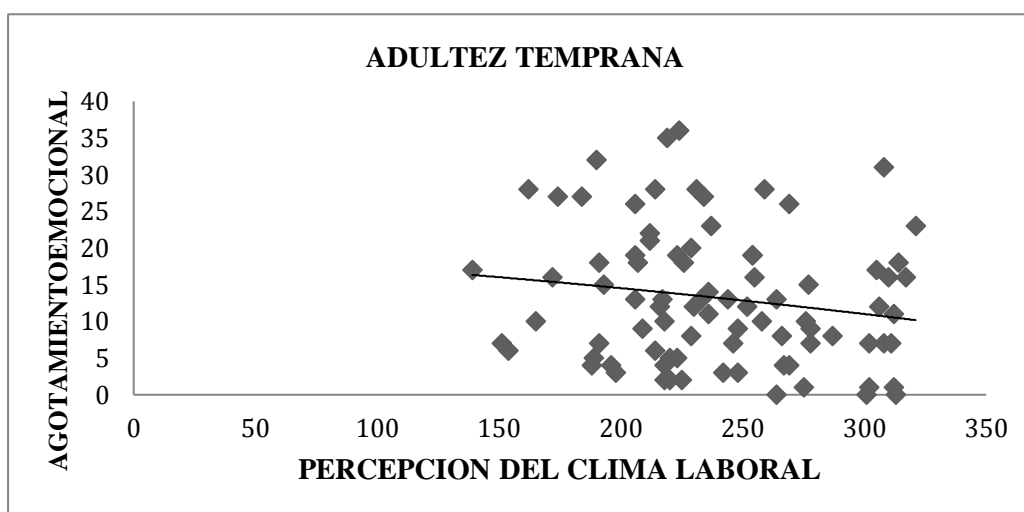


Figura 5. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la etapa de adultez temprana

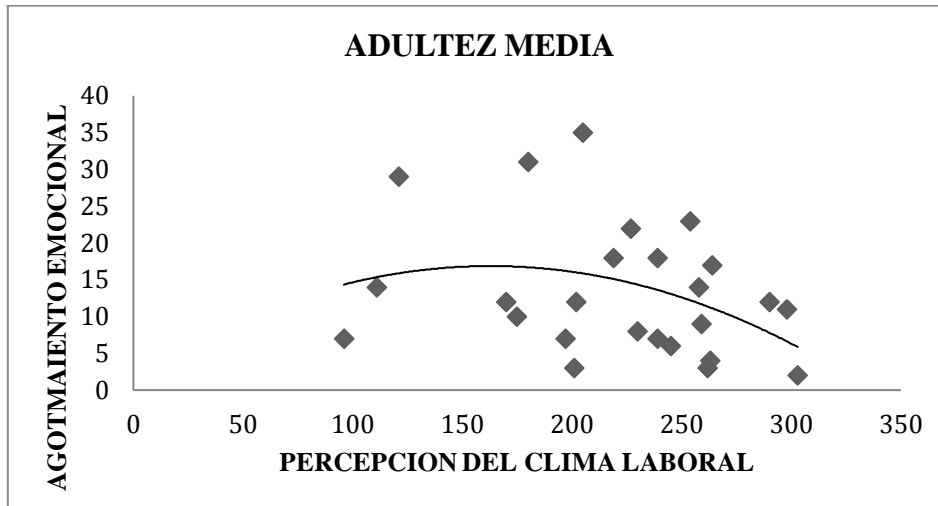


Figura 6. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la adultez media

La tabla 11 responde al objetivo específico de conocer la relación entre la percepción del clima laboral y despersonalización según etapas de la adultez, la tabla 11 muestra los resultados obtenidos con el coeficiente ETA; para quienes se encuentran en la etapa de la adultez temprana se obtiene un valor de 0.915 lo cual señala una correlación muy fuerte. En la etapa de la adultez media se obtiene un valor de 0.954 lo cual indica una correlación muy fuerte.

Tabla 11. Coeficiente ETA de asociación entre la Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según etapas de la adultez

Eta	Adultez temprana	.915
	Adultez Media	.954

Respecto al objetivo específico conocer la relación entre la percepción del clima laboral y la despersonalización según las etapas de la adultez en las figuras 7 y 8 se observa que a medida que la percepción del clima laboral mejora independientemente de la adultez sea temprana o media, la despersonalización se comporta en un inicio bajo, luego aumenta y después disminuye. Sin embargo, indicamos que es importante desarrollar una estrategia para mejorar de forma adecuada la percepción del clima laboral y se complete; de lo contrario podría en vez de provocar una mejora empeorar la situación de despersonalización.

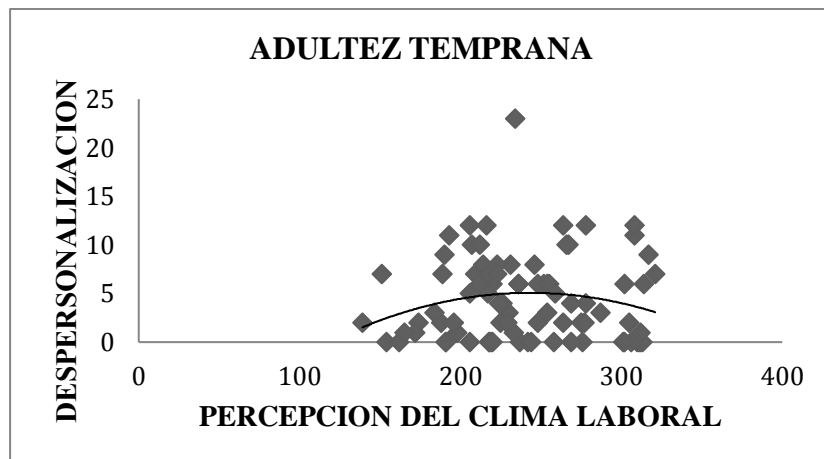


Figura 7. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la etapa de la adultez temprana

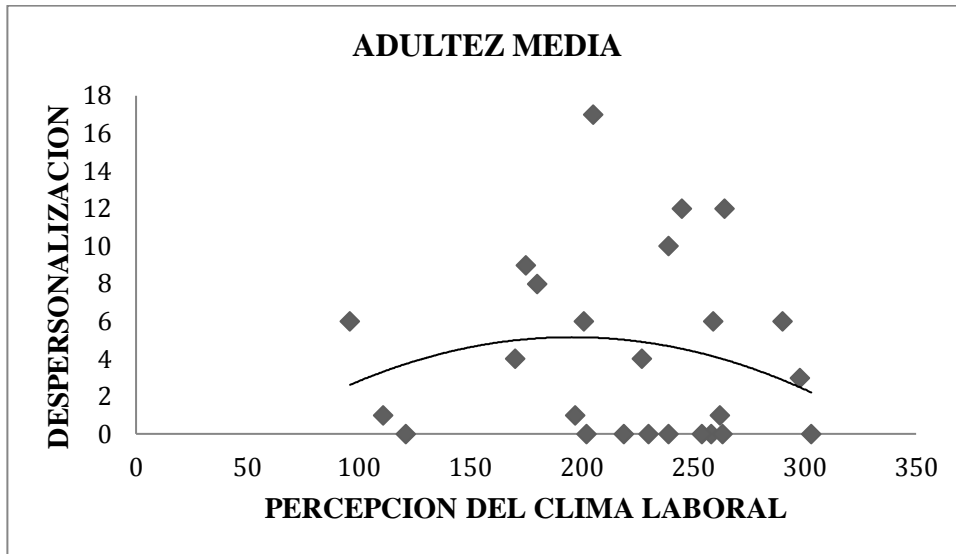


Figura 8. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la adultez media

La tabla 12 responde el objetivo específico de conocer la relación entre la percepción del clima laboral y realización personal según etapas de la adultez, la tabla 12 muestra los resultados obtenidos con el coeficiente ETA; para quienes se encuentran en la etapa de la adultez temprana se obtiene un valor de 0.894 lo cual señala una correlación fuerte. En la etapa de la adultez media se obtiene un valor de 0.870 lo cual indica una correlación fuerte.

Tabla 12. Coeficiente ETA de asociación entre la Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout según etapas de la adultez

Eta	Adultez Temprana	.894
	Adultez Media	.870

Respecto al objetivo específico conocer la relación entre la percepción del clima laboral y la realización personal según las etapas de la adultez en las figuras 9 y 10 se observa, tanto en la etapa de la adultez temprana como en la etapa de la adultez media, que ante la percepción un buen clima laboral la realización personal alcanza un nivel medio alto tendiendo a estabilizarse en cierto punto y hay una tendencia a que los trabajadores manifiesten en sus respuestas una sensación de mejor realización personal; después de esto se observa una ligera disminución de esta variable pero muy poco significativa.

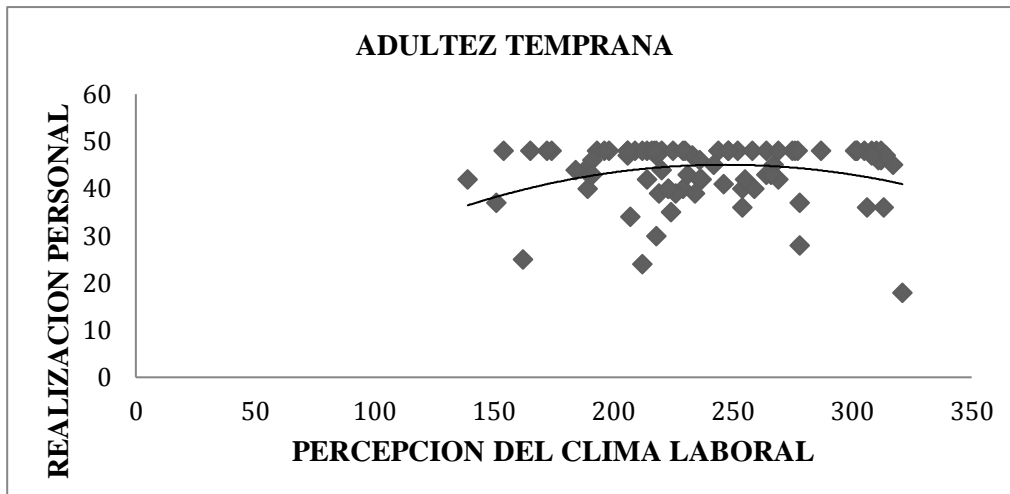


Figura 9. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la adultez temprana

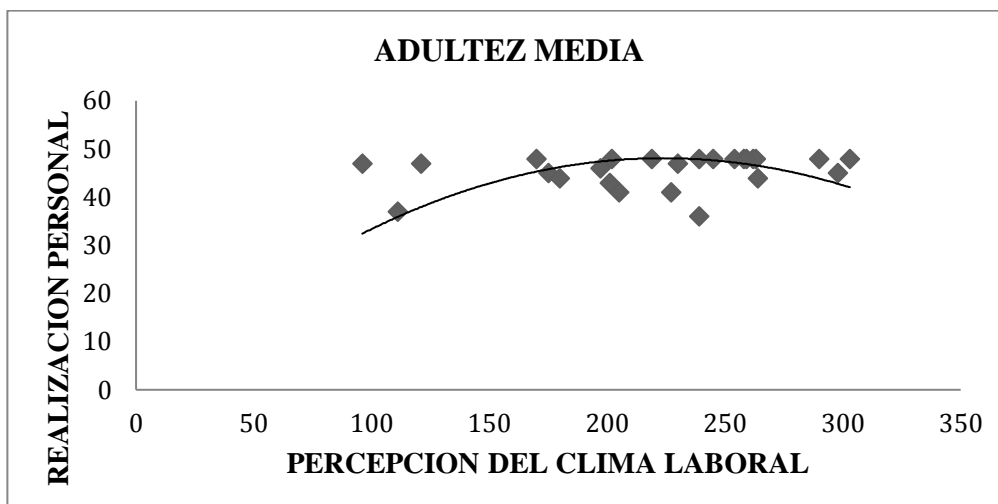


Figura 10. Dispersión de las puntuaciones de Percepción Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que se encuentra en la adultez media

La tabla 13 responde al objetivo específico de conocer la relación entre percepción del clima laboral y agotamiento emocional según experiencia laboral, se muestra los resultados señalados por el coeficiente ETA que asocia las variables percepción del clima laboral y agotamiento emocional según la experiencia laboral. En el rango de 1 - 5 años de experiencia laboral se obtiene un valor de 0.903 lo cual nos una correlación muy fuerte. En el rango de experiencia mayor a 5 años se obtiene un valor de 0.964 lo cual señala una correlación muy fuerte.

Tabla 13. Coeficiente ETA de asociación entre la Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout según experiencia laboral

Eta	1 - 5 años	.903
	Mayor a 5 años	.964

Respecto al objetivo específico conocer la relación entre la percepción del clima laboral y el agotamiento emocional en función a la experiencia laboral se observa en la figura 11 que para quienes tienen experiencia entre 1 a 5 años el agotamiento emocional respecto a la percepción del clima laboral muestra una tendencia negativa. Es decir, el agotamiento emocional durante el inicio de la etapa laboral tiende a ser menor. En la figura 12 para quienes tienen una experiencia laboral mayor a 5 años el agotamiento emocional comienza bajo, luego empieza a aumentar y luego vuelve a disminuir, lo cual es percibido como una tendencia bastante común del comportamiento laboral.

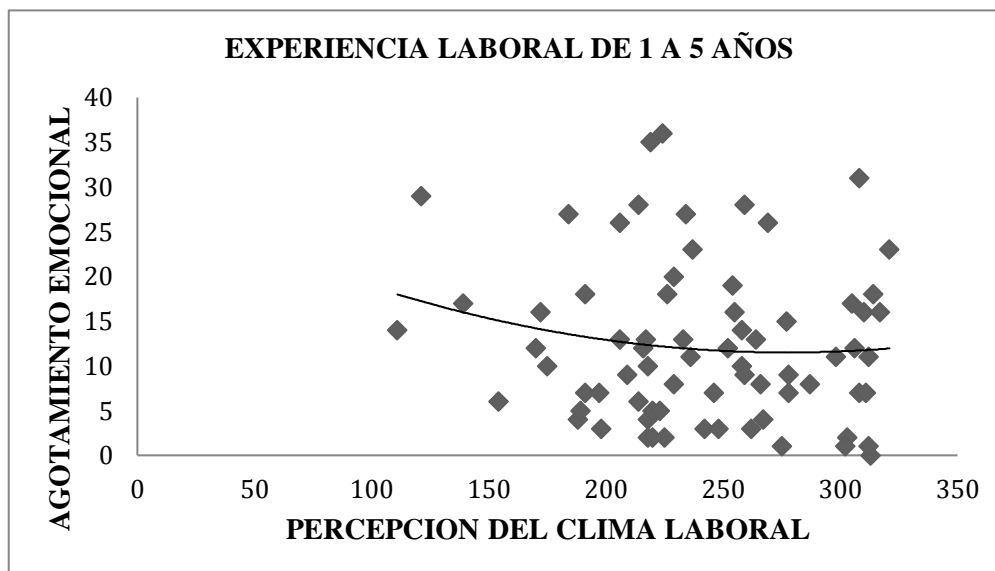


Figura 11. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral de 1 a 5 años

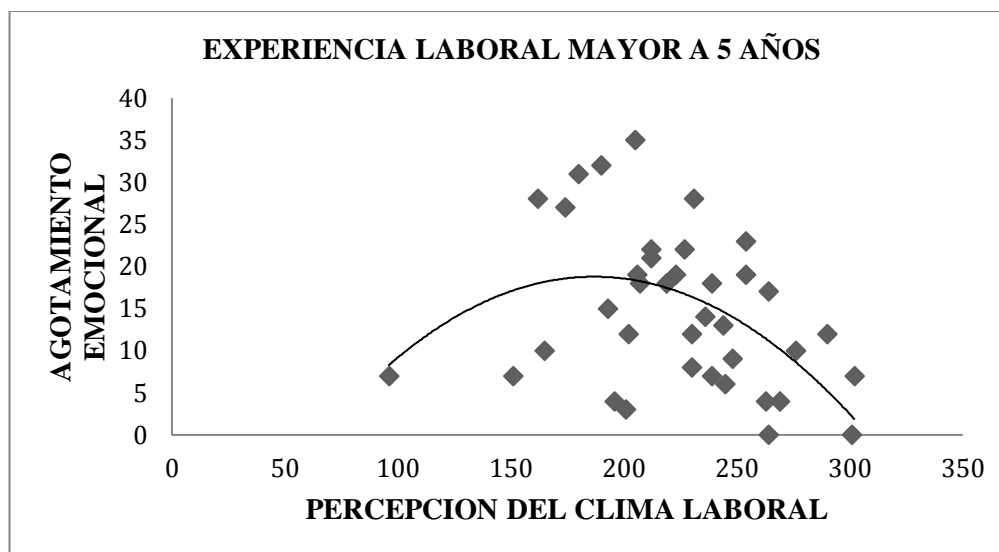


Figura 12. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral mayor a 5 años

La tabla 14 responde al objetivo específico de conocer la relación entre la percepción del clima laboral y despersonalización según experiencia laboral, se muestra los resultados señalados por el coeficiente ETA que asocia las variables percepción del clima laboral y despersonalización según la experiencia laboral. En el rango de 1 - 5 años de experiencia laboral se obtiene un valor de 0.939 lo cual nos una correlación muy fuerte. Finalmente, en el caso de una experiencia laboral mayor a 5 años se obtiene una correlación de 0.947 lo cual señala una correlación muy fuerte.

Tabla 14. Coeficiente ETA de asociación entre la Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según experiencia laboral

Eta	1 - 5 años	.939
	Mayor a 5 años	.947

Respecto al objetivo específico conocer la relación entre la percepción del clima laboral y la despersonalización en función a la experiencia laboral se observa cierta semejanza en las figuras 13 y 14. Sin embargo, se observa que para quienes tienen una experiencia laboral de 1 a 5 años a medida que la percepción del clima laboral mejora los trabajadores tienden a experimentar un ligero aumento de despersonalización; mientras que en el grupo que tiene una experiencia laboral mayor a 5 años a medida que la percepción del clima laboral mejora se observa una tendencia a que experimenten una disminución en la despersonalización.

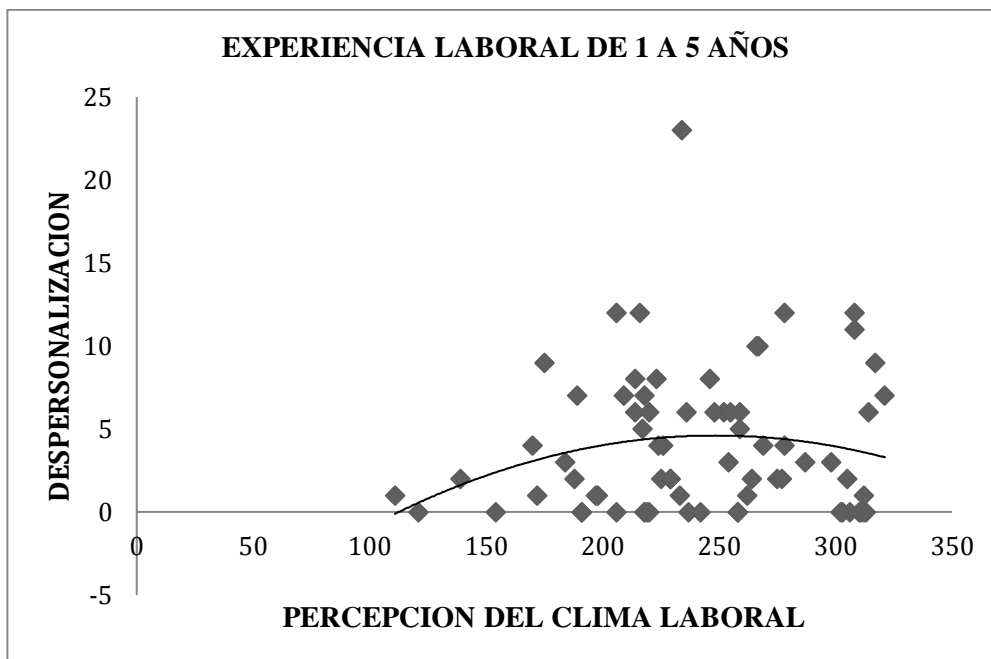


Figura 13. Dispersión de las puntuaciones de Percepción de Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral de 1 a 5 años

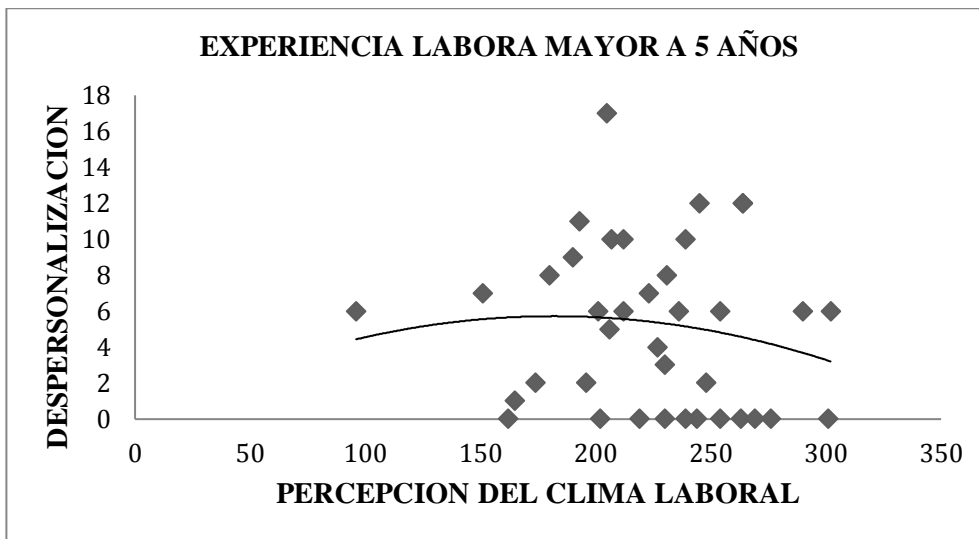


Figura 14. Dispersión de las puntuaciones de Percepción de Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral mayor a 5 años

La tabla 15 responde al objetivo específico de conocer la relación entre la percepción del clima laboral y realización personal según experiencia laboral, se muestra los resultados señalados por el coeficiente ETA que asocia las variables percepción del clima laboral y realización personal según la experiencia laboral. En el rango de 1 - 5 años de experiencia laboral se obtiene un valor de 0.917 lo cual nos una correlación muy fuerte. Finalmente, en el caso de una experiencia laboral mayor a 5 años se obtiene una correlación de 0.832 lo cual señala una correlación fuerte.

Tabla 15. Coeficiente ETA de asociación entre la Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout según experiencia laboral

Eta	1 - 5 años	.917
	Mayor a 5 años	.832

Respecto al objetivo específico conocer la relación entre la percepción del clima laboral y la realización personal en función a la experiencia laboral se observa en las figuras 15 y 16 que para quienes tienen una experiencia laboral de 1 a 5 años a medida que la percepción del clima laboral mejora los trabajadores tienden a experimentar una mejor realización personal la cual se estabiliza en cierto punto y luego nuevamente desciende por lo que sería recomendable dejarla en un punto medio en este grupo. Por otro lado, en el grupo que tiene una experiencia laboral mayor a 5 años se observa que a medida que la percepción del clima laboral mejora hay una tendencia a que el concepto de realización personal de los trabajadores mejore.

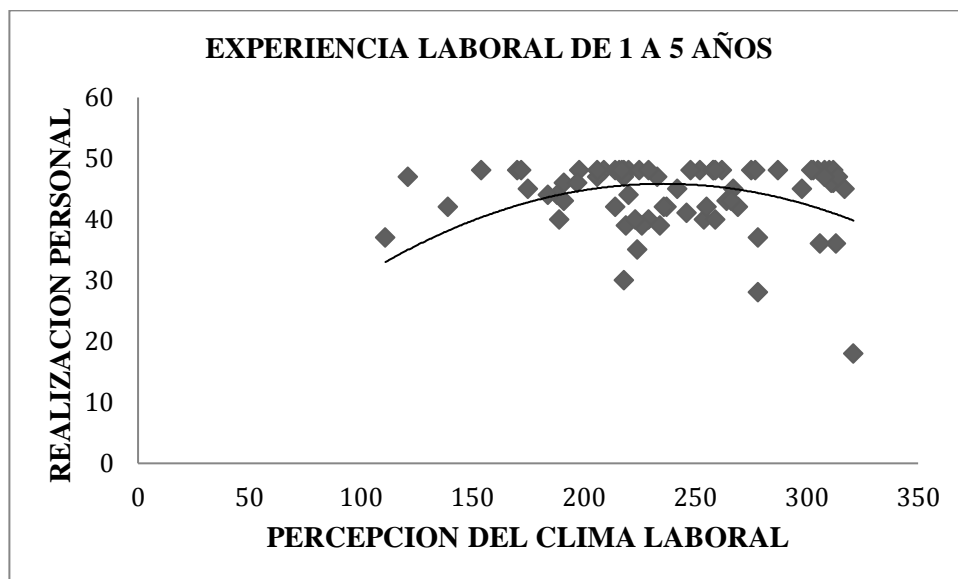


Figura 15. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral de 1 a 5 años

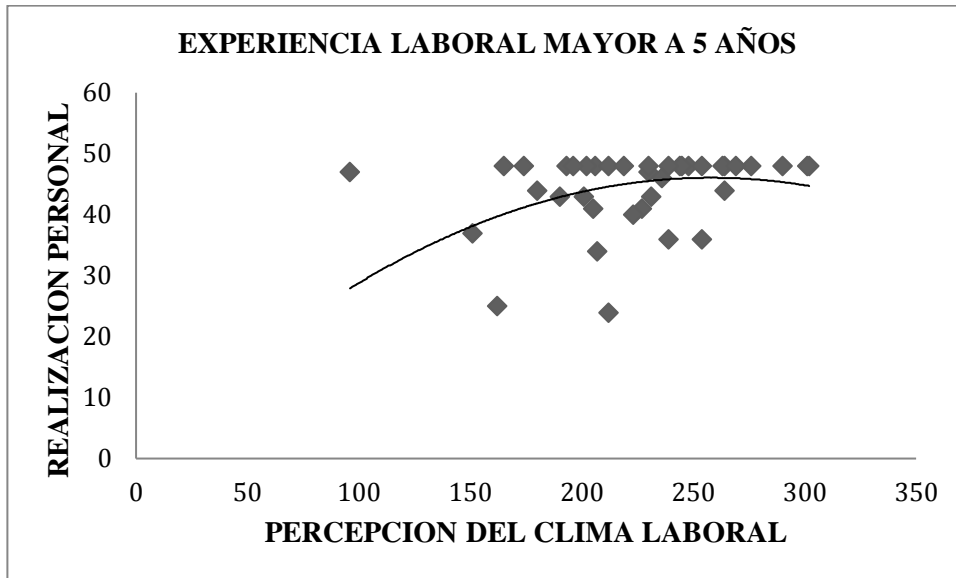


Figura 16. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con experiencia laboral mayor a 5 años

La tabla 16 responde al objetivo específico de conocer la relación entre la percepción del clima laboral y agotamiento emocional según tipo de contrato, se muestra los resultados señalados por el estadístico coeficiente ETA que asocia las variables percepción del clima laboral y agotamiento emocional según el tipo de contrato. En el caso de tener un contrato temporal se obtiene un valor de 0.888 lo cual nos indica una correlación fuerte. En el caso de contar con un contrato fijo se obtiene un valor de 0.989 lo cual señala una correlación muy fuerte.

Tabla 16. Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout según tipo de contrato

Eta	Temporal	.888
	Fijo	.989

Respecto al objetivo específico conocer la relación entre la percepción del clima laboral y el agotamiento emocional en función al tipo de contrato se observa en las figuras 17 y 18 que para quienes tienen un contrato temporal a medida que la percepción del clima laboral mejora los trabajadores tienden a experimentar menos agotamiento emocional. Es decir, hay una tendencia negativa, probablemente por el compromiso que asume el trabajador que inicia su actividad laboral. Mientras para los que tienen un contrato fijo se observa que empieza un nivel bajo, aumenta hasta cierto punto y luego nuevamente desciende a medida que la percepción del clima laboral mejora observándose una tendencia a que experimenten un menor agotamiento emocional.

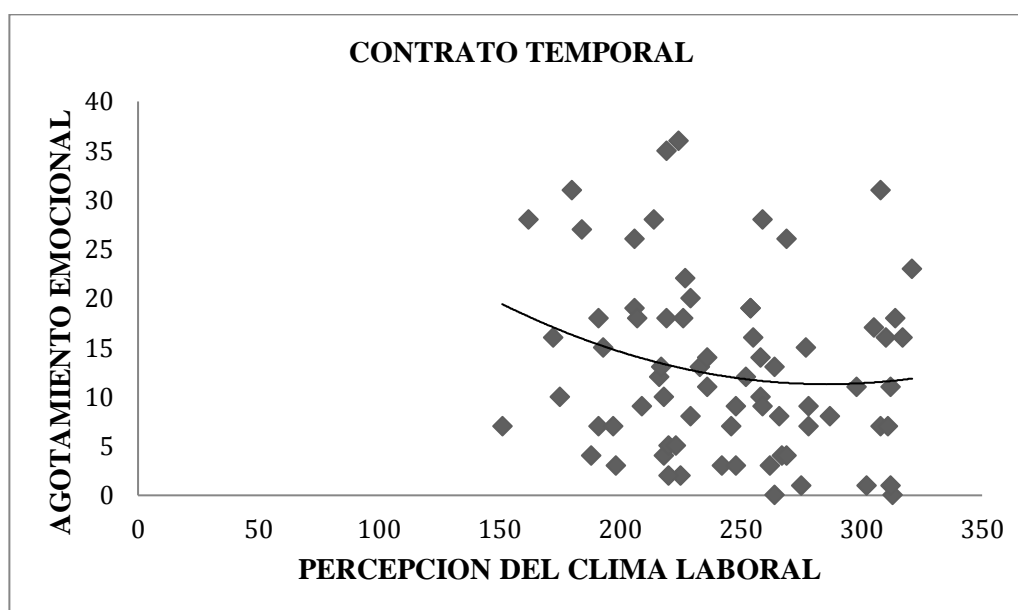


Figura 17. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con un contrato temporal

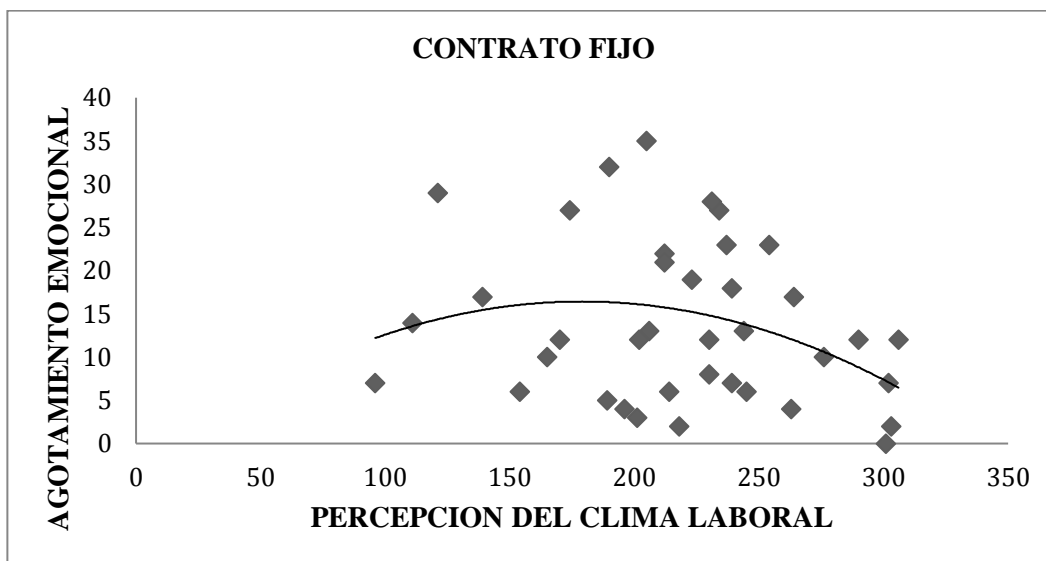


Figura 18. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con un contrato fijo

La tabla 17 responde al objetivo específico de conocer la relación entre la percepción del clima laboral y despersonalización según tipo de contrato, se muestra los resultados señalados por el estadístico coeficiente ETA que asocia las variables percepción del clima laboral y despersonalización según el tipo de contrato. En el caso de tener un contrato temporal se obtiene un valor de 0.918 lo cual nos indica una correlación muy fuerte. En el caso de contar con un contrato fijo se obtiene un valor de 0.972 lo cual señala una correlación muy fuerte.

Tabla 17. Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout según tipo de contrato

Eta	Temporal	.918
	Fijo	.972

Respecto al objetivo específico conocer la relación entre la percepción del clima laboral y despersonalización en función al tipo de contrato se observa en las figuras 19 y 20 que para quienes tienen un contrato temporal a medida que la percepción del clima laboral mejora los trabajadores tienden a experimentar una mayor despersonalización y esta se mantiene en el tiempo como una constante. Para quienes tienen un contrato fijo se observa que a medida que la percepción del clima mejora hay un punto en el cual se estabiliza la despersonalización y a su vez aumenta para luego descender mientras la percepción del clima laboral va mejorando

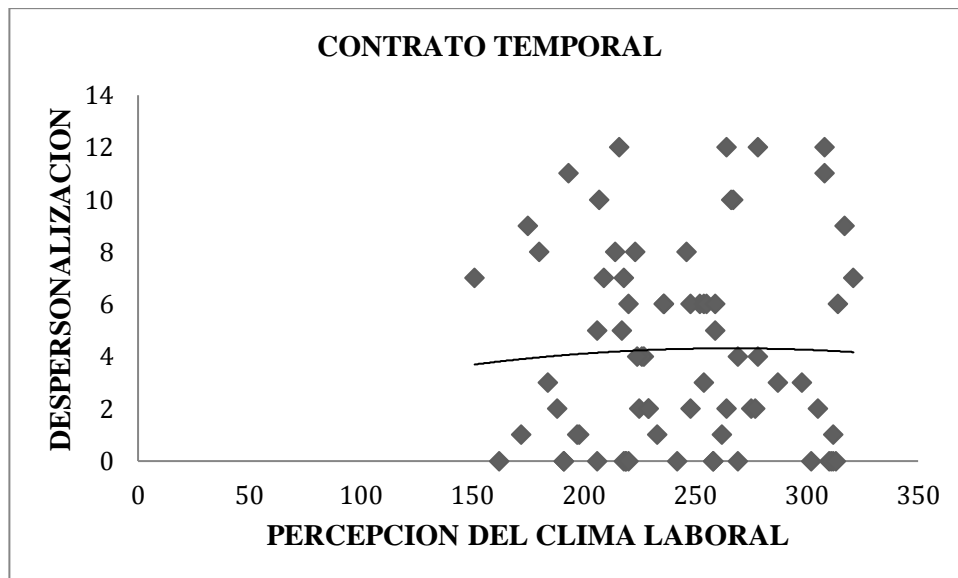


Figura 19. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con un contrato temporal

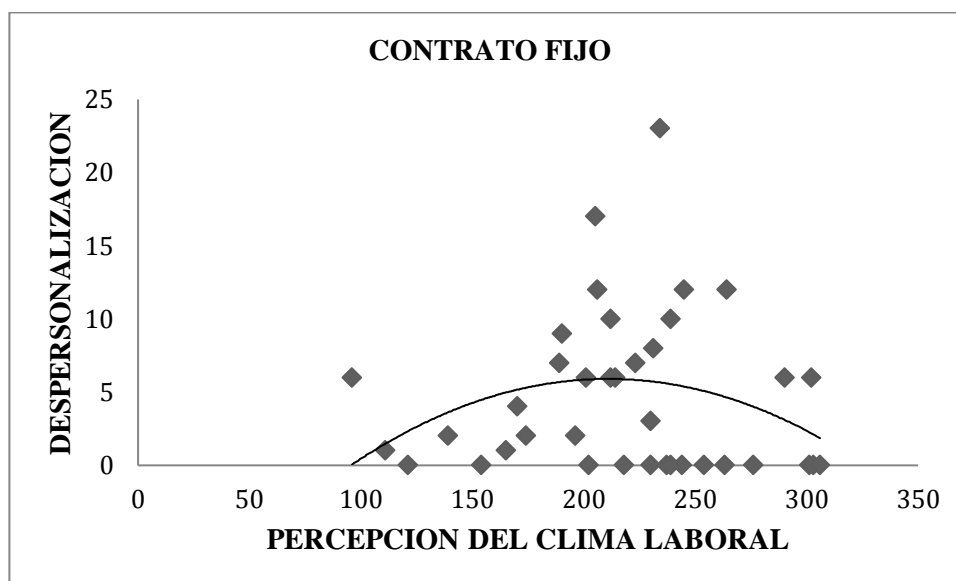


Figura 20. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Despersonalización del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con un contrato fijo

La tabla 18 responde al objetivo específico de conocer la relación entre la percepción del clima laboral y realización personal según tipo de contrato, se muestra los resultados señalados por el estadístico coeficiente ETA que asocia las variables percepción del clima laboral y realización personal según el tipo de contrato. En el caso de tener un contrato temporal se obtiene un valor de 0.925 lo cual nos indica una correlación muy fuerte. En el caso de contar con un contrato fijo se obtiene un valor de 0.798 lo cual señala una correlación fuerte.

Tabla 18. Coeficiente ETA de asociación entre Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout según tipo de contrato

	Temporal	.925
Eta	Fijo	.798

Respecto al objetivo específico conocer la relación entre la percepción del clima laboral y la realización personal en función al tipo de contrato se observa en las figuras 21 y 22 que tanto para el grupo que tiene un contrato temporal como para el grupo que tiene un contrato fijo a medida que la percepción del clima laboral mejora los trabajadores tienden a experimentar una mejor realización personal la cual se estabiliza en cierto punto y luego desciende ligeramente. Sin embargo, ésta variable, realización personal, es mejor para los que muestra un contrato temporal, incluso la tendencia de disminución es menor a los que tienen un contrato fijo.

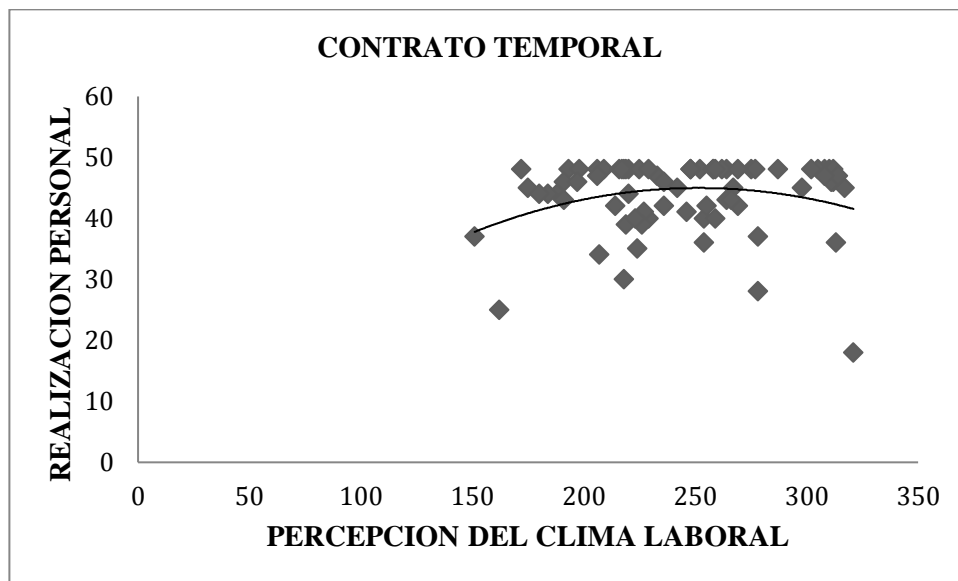


Figura 21. Dispersión de las puntuaciones de Percepción de Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería con un contrato temporal

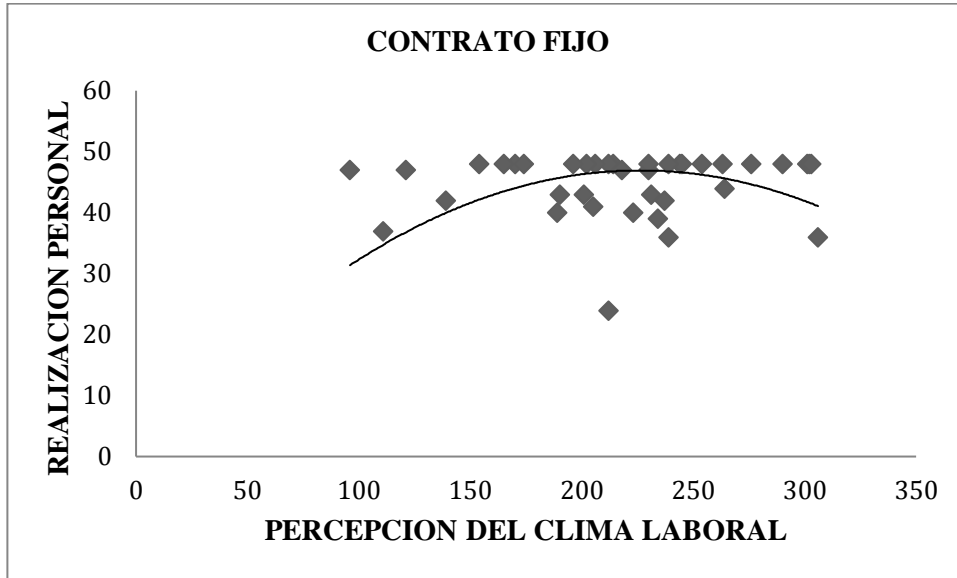


Figura 22. Dispersión de las puntuaciones de Percepción del Clima Laboral y la dimensión Realización Personal del Síndrome Burnout en el personal de enfermería con un contrato fijo

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo principal sobre conocer la relación entre la percepción del clima laboral y agotamiento emocional se encontró una correlación fuerte. Davila & Romero (2010), para un trabajo diferente pero donde se aplica la misma técnica, encontraron una relación negativa o inversa de -0.671, donde mientras mayores sean los niveles de padecimiento del síndrome de burnout, para la dimensión de agotamiento emocional, peor será la percepción del clima organizacional. Es decir, estos autores señalaron que la correlación puede tender a una relación muy fuerte o perfectamente negativa. Además de ello, en el 2012 Llaja y Salazar indican que no se ha encontrado alguna correlación estadísticamente significativa entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout, a pesar de que se habla cualitativamente de una correlación inversa entre las dos variables, es decir que, a mejor clima, menos incidencia de burnout, así mismo se habla de correlaciones positivas estadísticamente significativas entre las características del burnout.

En lo que respecta a la relación entre la percepción del clima laboral y las variables despersonalización y realización personal se encontraron correlaciones muy fuerte y fuerte respectivamente. Carmona, F., Sanz, L & Marin, D (2002) tienen unos resultados diferentes, pero no afirman que esto sea la tendencia para investigaciones diferentes. Sus resultados “indican que tras la realización de los análisis estadísticos correspondientes no se han hallado correlaciones significativas entre las diferentes dimensiones del síndrome de burnout y las que componen la escala de clima social en el trabajo con una $p < 0,01$.”

Antes de hacer una discusión de los resultados de las hipótesis específicas tengamos en cuenta lo siguiente:

Tabla 19. Abreviaciones de las dimensiones de síndrome de burnout. Elaboración Propia

Descripción	
Agotamiento emocional	AE
Despersonalización	De
Realización Personal	RP

En base a los resultados ETA tenemos:

Tabla 20. Comportamiento de las hipótesis específicas. Elaboración Propia

Etapas de la Adulthood	Percepción del Clima Laboral										
	AE	De	RP	Exp. Laboral	AE	De	RP	Tipo de contrato	AE	De	RP
Adulthood Temprana	+MF	+MF	+F	1 – 5	+MF	+MF	+MF	Temporal	+F	+MF	+MF
Adulthood Media	+MF	+MF	+F	Mayor a 5 años	+MF	+MF	+F	Fijo	+MF	+MF	+F

Esto nos permite señalar que la relación entre agotamiento emocional y percepción del clima laboral en las etapas de adultez temprana y media, presentan una correlación muy fuerte. En cuanto al objetivo específico sobre conocer la relación entre despersonalización y la percepción del clima laboral según las etapas de adultez temprana y media se observa que ambas etapas presentan una correlación muy fuerte. Finalmente, en relación al objetivo específico sobre conocer la relación entre realización personal y la percepción del clima laboral en función a las etapas de la adultez temprana y media, se presenta una correlación fuerte. Sobre este punto Arias, W. & Zegarra, J (2013) encontraron relaciones significativas entre la edad y el agotamiento emocional. Respecto a la percepción del clima laboral no tuvo relación significativamente con ninguna variable sociolaboral.

En relación al objetivo específico conocer la relación entre el agotamiento emocional y la percepción del clima laboral según el tiempo de experiencia, se encontró que para quienes tienen entre 1 y 5 años de experiencia los resultados muestran que la correlación entre ambos factores es muy fuerte al igual que para el grupo que cuenta con experiencia mayor a 5 años. En cuanto al objetivo específico sobre conocer la relación entre despersonalización y la percepción del clima laboral según el tiempo de experiencia laboral se observa que tanto para el grupo que cuenta con experiencia de 1 a 5 años como para el grupo que cuenta con una experiencia mayor a 5 años se presenta una correlación muy fuerte. Finalmente, respecto al objetivo específico sobre conocer la relación entre realización personal y la percepción del clima laboral según el tiempo de experiencia laboral se observa que para quienes tienen entre 1 y 5 años de experiencia los resultados muestran una correlación entre ambos factores es muy fuerte; mientras que para quienes tienen una experiencia laboral mayor a 5 años se presenta una correlación fuerte. Podemos inferir que la evidencia estadística muestra que hay un normal descenso en la realización personal en

función de la edad y años de experiencia y esto está en relación directa con los resultados que se muestra en la Tabla N°12 que relaciona la edad del trabajador con la misma variable de análisis (realización personal). Entonces comprobamos la relación entre la percepción del clima laboral con realización personal tanto en edad y experiencia laboral, para ambos casos tienen similar comportamiento.

Es decir, correlaciones casi idénticas para ambas variables: desde muy fuerte terminando en fuerte. Por lo que podemos concluir que estas dos variables siguen un comportamiento de “campana de Gauss”. Es decir empieza creciendo y esto coincide con los primeros años de experiencia y a una determinada edad, llega su punto máximo cuando probablemente el trabajador haya alcanzado en grado de conocimientos o experiencia adecuada y empieza a disminuir después de esa edad y el trabajador considera que su aprendizaje tiende a ser marginal. Roth y Pinto en el 2010 hallaron únicamente dos variables sociodemográficas que se relacionan con alguno de los componentes del burnout: el estado civil con la realización personal y la antigüedad en el puesto con la despersonalización.

En relación al objetivo específico conocer la relación entre el agotamiento emocional y la percepción del clima laboral según el tipo de contrato, se encontró que para quienes tienen un contrato temporal la correlación entre ambos factores es fuerte; mientras que para quienes tienen un contrato fijo se presenta un nivel de correlación muy fuerte. En cuanto al objetivo específico sobre conocer la relación entre despersonalización y la percepción del clima laboral según el tipo de contrato se observa que tanto para quienes tienen un contrato fijo como para quienes tienen un contrato temporal se presenta un nivel muy fuerte de correlación. Finalmente, respecto al objetivo específico sobre conocer la relación entre realización personal y la percepción del clima laboral según el tipo de contrato se observa que

para quienes tienen un contrato temporal la correlación entre ambos factores es muy fuerte; mientras que para quienes tienen un contrato fijo se presenta una correlación moderada. Según la evidencia bibliográfica durante los primeros años de experiencia los trabajadores experimentan mayores niveles de estrés asistencial (burnout), mostrándose en todos los resultados una correlación entre fuerte y muy fuerte en el periodo de quienes cuentan con un contrato temporal (3 meses, 6 meses, 1 año).

Sin embargo, esto se “relaja” a medida que avanza los meses de contrato o este se hace fijo, disminuyendo la correlación a fuerte; lo que no podemos afirmar es si esto se debe a sentirse fijos en un puesto de trabajo. Es relevante indicar que este punto no ha sido intensamente explorado en la literatura científica. En resumen, empíricamente se muestra que la realización personal tiende a “relajarse” a mayor edad, mayores años de experiencia y un contrato fijo (ver tablas 12, 15 y 18). Así mismo el agotamiento emocional casi permanece muy alto en todas esas etapas (ver tablas 10, 13 y 16). Finalmente, la despersonalización permanece inalterable para esas mismas etapas (ver tablas 11, 14 y 17).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

Al finalizar la presente investigación, culminada la recopilación de datos y el análisis estadístico para la presentación de resultados mediante tablas estadísticas, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Se prueba la hipótesis general al comprobar una correlación fuerte y muy fuerte en las variables de burnout tal como se describe:
 - Con respecto a la relación entre la dimensión del síndrome de burnout agotamiento emocional y la percepción del clima laboral, se determina que existe una correlación fuerte.
 - En cuanto a la relación entre la dimensión del síndrome de burnout despersonalización y la percepción del clima laboral, se determina que existe una muy fuerte correlación.
 - Respecto a la relación entre la dimensión del síndrome de burnout realización personal y la percepción del clima laboral, se determina que existe una fuerte correlación.
- Se prueban las hipótesis específicas por los resultados que a continuación se comentan:
 - Con respecto a la relación entre agotamiento emocional y la percepción del clima laboral según las etapas de adultez se encontró un nivel de correlación muy fuerte tanto en el grupo de la adultez temprana como en la adultez media.

- Respecto a la relación entre despersonalización y la percepción del clima laboral según las etapas de adultez se encontró un nivel de correlación muy fuerte tanto en el grupo de la adultez temprana como en la adultez media.
- Con respecto a la relación entre realización personal y la percepción del clima laboral según las etapas de adultez se encontró un nivel de correlación fuerte tanto en el grupo de adultez temprana como en el grupo de adultez tardía.
- Con respecto a la relación entre agotamiento emocional y la percepción del clima laboral según el tiempo de experiencia laboral se encontró una correlación muy fuerte tanto en el grupo que contaba con experiencia de 1 a 5 años como en el grupo que contaba con una experiencia laboral mayor a 5 años.
- Con respecto a la relación entre despersonalización y la percepción del clima laboral según el tiempo de experiencia laboral se encontró una correlación muy fuerte tanto en el grupo que contaba con experiencia de 1 a 5 años como en el grupo que contaba con una experiencia laboral mayor a 5 años.
- Con respecto a la relación entre realización personal y la percepción del clima laboral según el tiempo de experiencia laboral se encontró una correlación muy fuerte en el grupo que contaba con experiencia de 1 a 5 años; y una correlación fuerte en el grupo que contaba con una experiencia laboral mayor a 5 años.
- Con respecto a la relación entre agotamiento emocional y la percepción del clima laboral según el tipo de contrato se encontró una correlación fuerte en el grupo que tiene un contrato temporal mientras que en el grupo que contaba con un contrato fijo se encontró una correlación muy fuerte.

- Con respecto a la relación entre despersonalización y la percepción del clima laboral según el tipo de contrato se encontró una correlación muy fuerte tanto en el grupo que tiene un contrato temporal como en el grupo que cuenta con un contrato fijo.
- Con respecto a la relación entre realización personal y la percepción del clima laboral según el tipo de contrato se encontró una correlación muy fuerte en el grupo que tiene un contrato temporal mientras que en el grupo que contaba con un contrato fijo se encontró una correlación fuerte.

RECOMENDACIONES

- 1) Realizar otras investigaciones ampliando la población estudiada e incluyendo a la población masculina.
- 2) Realizar investigaciones no solo en una clínica sino en varias instituciones de salud de modo tal que se puedan comparar los diversos grupos y universalizar los resultados.
- 3) Ampliar las variables sociodemográficas en un próximo estudio dado que en el presente estos fueron sugeridos por la Institución donde se realizó el estudio.
- 4) Realizar investigaciones tanto en instituciones públicas como en instituciones privadas para obtener mayor amplitud de los resultados dados en la presente investigación.
- 5) Realizar estudios de los factores estresores en instituciones de salud públicas y privadas y su relación con el burnout.
- 6) Ejecutar investigaciones periódicamente para actualizar la información que se tiene en cuanto a las variables percepción de clima laboral y el nivel de burnout.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguado, R.J. (1999) Clima organizacional. Escala de clima por Walters, Halpin y Crofts y Stinger & otros investigadores. 22 párrafos. [www:// spin.com.mx/rjaguado/identi.html](http://www.spin.com.mx/rjaguado/identi.html)
- Álvarez, G. E. & Fernández R. L (1991) El síndrome de burnout o el desgaste profesional. En: Revista Asoc. Esp. Neuropsiq. Volumen XI, N. 39.
- Alvarez, V., S. (2001) La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Anzola, M.O (2003) Una mirada de la cultura corporativa. Colombia: Editorial Universidad externado de Colombia.
- Arias Gallegos, W. L & Zegarra Valdivia, J. (2013) Clima organizacional, síndrome de burnout y afrontamiento en trabajadores de un hospital oncológico de Arequipa. Rev. Psicol. Trujillo. 2013; 15(1): 37-54.
- Armas & Gonzáles (2011) Clima organizacional, estrés laboral y estrategias de afrontamiento en un grupo de empleados de una institución del sector salud. Caracas: Universidad Central de Venezuela
- Blanco Ezquerro, José (2014). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en gerocultoras y docentes: evaluación, prevalencia y proceso de desarrollo. Valencia: Universidad de Valencia
- Botero Álvarez, Carla C., (2012) Riesgo psicosocial, intralaboral y "burnout" en docentes universitarios de algunos países latinoamericanos. Cuadernos de administración, vol 28, núm. 48, 117-132. Colombia: Universidad del Valle. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225025860002>

- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W y Nogareda, C. (sf). NTP 732 Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” III: Instrumento de medición. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España. Recuperado de: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- Brown, W. y Moberg, D. (1990). Teoría de la organización y la administración: Enfoque integral. México: Editorial Limusa
- Buunk, B. P. y Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp. 53- 69). London: Taylor & Francis.
- Carmona, F., Sanz, L. & Marín, D. (2002) Relaciones entre el estrés en profesionales de enfermería. Factores sociodemográficos y reactividad al estrés. Revista Enfermería Científica. ene-feb, 238(239) 33-39.
- Casas Hillari Miguel (2002), Cuando querer no es poder: Síndrome de burnout. Revista Formación de Seguridad Laboral, No. 63, 28-33.
- CEPYME Aragón (2013) P3 - Herramienta multimedia para la detección y control de riesgos psicosociales en la pyme. Detección de riesgos psicosociales en la PYME, Unidad 5: El burnout. Recuperado de: http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/recursos/contenidopdf/Nivel_5.pdf
- Cherniss, C. (1980). Professional burnout in human service organizations. New York: Praeger.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp. 135-149). London: Taylor & Francis.

- Cordeiro, J. A. (2001). Prevalencia del síndrome de burnout en los profesores de primaria de la zona educativa de la Bahía de Cádiz, (tesis doctoral). España: Universidad de Cádiz.
- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 177- 193). London: Taylor & Francis.
- Davila, J. & Romero, P. (2010). Relación entre el síndrome de burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Dávila Hernández, Margarita (2011) Clima organizacional y síndrome de burnout en una empresa mediana de manufactura. México: Tecnológico de Estudios Superiores de Coacalco.
- Delgado, A. (2003). El síndrome de burnout en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología UNMSM*, 6, 2, 26-46.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Dessler G. (1993). *Organización y Administración: Enfoque Situacional*. México: Editorial Prentice Hall, Hispanoamericana.
- Farfán Manrique, M. E. & Delgado, A. (2009). Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Programa Cybertesis Perú.

- Fernández-López JA, Siegrist J, Rödel A, Hernández-Mejía R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Atención Primaria*, 31,1-10.
- Fidalgo Vega, M. (2006). Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (I): Definición y proceso de generación. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT), NTP 704. Recuperado de: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_704.htm
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 1, 159-165. Recuperado de: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/abstract>
- Gamonal M., Y. L., García V., C., Silva M. Z. I. (2008) Síndrome de burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas. *Rev. enferm. hereditaria*;1(1):33-39. Recuperado de: http://www.upch.edu.pe/faenf/revfae/Sindrome_de_Burnout_en_elProfesional_de_enfermeria.pdf
- Garrosa, E., Rainho, C., Moreno-Jiménez, B. & Monteiro, M. J. (2010). The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points. *International Journal of Nursing Studies*, 47, 205-215.
- Garrett, H. (1971) *Estadística en Psicología y Educación*. Buenos Aires: Paidós.
- Gil - Monte, P. R. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Gil - Monte, P.R & Peiró, J. (1999) *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Anales de Psicología* 15 (2), 261-268

- Gil - Monte, P. R. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Recuperado de: www.psicologiacientifica.com/articulos/ar-pgil.htm
- Gil - Monte, P. R. (2003) Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 19 (2), 181 – 197.
- Gil - Monte, P. R. (2005) El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Pirámide.
- Gil - Monte, P. R., & Neveu, J. P. (2013). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). En: E. Garrosa y B. Moreno-Jiménez (Eds.), *Salud laboral. Riesgos laborales, psicosociales y bienestar laboral* (pp. 155-175). Madrid: Pirámide.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481.
- Grau, A.; Suñer, R. y García, M. (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. Madrid: Unidad de calidad, formación e investigación. Hospital de Figueres. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005006600007
- Guerrero Barona, E. (2002) Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del “quemado”. OEI – *Revista Iberoamericana de Educación*.
- Hall R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. 2a Ed. México: Editorial Prentice Hall.

- Harrison, W. D. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (1985, 20 ed., pp. 29-39). New York: Pergamon Press.
- Havighurst, R. J. (1978) *Youth in social institutions*. Chicago: University of Chicago Press.
- Hernández, R., Fernandez, C y Baptista, P. (2006) *Metodología de la investigación*. 4ta Ed. México: Mc. Graw – Hill.
- Hobfoll, S. E. y Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115-129). London: Taylor & Francis.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2006) NTP 705: Síndrome de estar quemado por el trabajo o “burnout” (II): Consecuencias, evaluación y prevención”.
- Kline, P. (1993). *The handbook of psychological testing*. London: Routhledge.
- Laca, A, F. & Mejía C, (2006) Bienestar laboral en maestros mexicanos. XI Congreso Mexicano de Psicología Social. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Capítulo 80 (pp. 610 – 617)
- Llaja, V. y Salazar, G. (2012). Clima laboral y síndrome de burnout: Un estudio en personal asistencial de un hospital público de Lima. *Revista Athenea*, 3(3),1-25, Recuperado de <http://www.academiaperuanadepsicologia.org/athenea3/burnout.pdf>
- Llaja, V., Sarria, C., García, P. (2007) MBI Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson - Muestra peruana. Lima: Centro Interdisciplinario de Neuropsicología.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1978). Lawyer burnout. *Barrister*, 5 (pp. 52-54).
- Maslach C, Jackson SE. (1986) *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press; 1981a.

- Maslach C. (2006) Burnout: A social psychological analysis. En: Jones JW. The burnout syndrome. California: Berkely University of California.
- Menghi, María Soledad y Oñate, María Emilia (2015). Experiencia laboral y síndrome de burnout. VII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXII Jornadas de Investigación Décimo Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Mera Olivares, D. A & More Durán, E. N. (2013) Dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un Hospital MINSA y ESSALUD de Chiclayo. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- MINSA (2009) Metodología para el Estudio de Clima Organizacional. Perú: Dirección General de Salud de las Personas.
- Miño Sepúlveda, A. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional. Chile: Universidad de Santiago de Chile. Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>
- Moreno Cárdenas, Andrea Milena & Hidalgo Palacio María Clara (2010) Relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira (Colombia). Colombia: Universidad del Magdalena. Recuperado de: <http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/rdigital/ojs/index.php/psicogente/article/viewFile/428/425>
- Montero, J., García-Campayo, J.J. (2010). A newer and broader definition of burnout: the “Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36)”. BMC Public Health, 10:302.

- Napione Bergé, M. E. (2011). ¿Cuándo se quema el profesorado de secundaria? Madrid: Ed. Díaz de Santos.
- Navarro A, y Ponce, A. (2002). Estudio de clima organizacional en el Hospital Clínico de Valdivia. (Tesina de Licenciatura). Chile: Universidad Austral de Chile.
- O.M.S. (2000) The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance. Recuperado de: http://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf
- Otero López, J. M. (2012) Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria. España: Editorial Díaz de Santos
- Palma, S. (2004). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e investigación en Psicología. Lima: Universidad Ricardo Palma. (IX) 1, 27-34.
- Pines, A. (1993): Burnout: An existencial perspective, dins W. B. Schaufeli, C. Maslach i T. Marek. Professional burnout: recent developments in theory and research. 35-55.
- Rider Ellis, J.; Love Hartley, C. (2001) Nursing in Today's World: Challenges, Issues, and Trends. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Rosario Yslado M.1; Llerme Nuñez Z.; Roger Norabuena F. (2009) Diagnóstico y programa de intervención para el síndrome de burnout en profesores de educación primaria de los distritos de Huaraz e Independencia. Lima: Revista IIPSI. Facultad de Psicología UNMSM
- Rodríguez, D. (2004) Diagnóstico Organizacional. 7ma. Ed. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Roth, Eric & Pinto, B. (2010) Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de la Paz. Bolivia: Universidad Católica Boliviana

- Seisdedos, N. (1996) El clima laboral y su medida. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.*, Vol. I, febrero, Madrid.
- Seisdedos, N. (1997). Introducción, normalización y comentarios a la versión española del MBI. Maslach, C. y Jackson, S. E. Madrid: Tea Ediciones.
- Thompson, M. S., Page, S. L., Cooper, C. L. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.
- UGT: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006). Guía Sobre el Síndrome de Quemado (Burnout), 1Ed. 10-11. España: Recuperado de: <http://www.feteugt.es/Data/UPLOAD/burnout.pdf>
- Valdivia Chávarry, Z. C. (2011). Síndrome de burnout y personalidad en un grupo de profesionales de enfermería de un instituto oncológico de Lima. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Vizcarra, M., Llaja, V., Limo S., V & Talavera, J. (2015). Clima laboral, burnout y perfil de personalidad: Un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima. *Informes Psicológicos*, 15(2), 111- 126. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18566/infpsicv15n2a06>
- Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). London: Taylor & Francis.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA DE PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

Esta encuesta hace parte de la investigación para medir la relación entre la Percepción de Clima Laboral y el Burnout. A continuación se le pide colocar el código que se indicará y completar la sección, área y puesto correspondiente. Asimismo, agradeceremos encierre en un círculo la opción que más se adecue a su perfil sociodemográfico.

CÓDIGO:

SECCIÓN O DEPARTAMENTO:

AREA:

PUESTO:

Edad	Experiencia Laboral	Tipo de Contrato
a) 25 – 34 años	a) 1 – 5 años	a) Hasta 3 meses
b) 35 – 44 años	b) 6 – 10 años	b) Hasta 6 meses
c) 45 – 56 años	c) Mayor a 10 años	c) Fijo

ANEXO 2

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Estimado colaborador:

Estamos realizando un estudio con el fin de mejorar algunos aspectos de interés común de la Clínica.

Su opinión es muy importante por lo que le agradecemos responder este cuestionario marcando las opciones acerca de lo que sucede en la Clínica.

Esta encuesta es anónima no escriba su nombre, ni las firme. Los resultados los mantendremos en reserva.

Factor	N°	Items	1	2	3	4	5
			Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
AUTORREALIZACIÓN	1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
	2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
	3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
	4	Se valora los altos niveles de desempeño					
	5	Los supervisores expresan reconocimiento por los grupos					
	6	Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse					
	7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
	8	La empresa promueve el desarrollo personal					
	9	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
	10	Se reconocen los logros en el trabajo					
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	11	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
	12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
	13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
	14	Los trabajadores estan comprometidos con la organización					
	15	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día					
	16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal					
	17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
	18	Los productos y/o servicios de la organización son motivos de orgullo personal					
	19	Hay clara definición de la visión, misión y valores en la institución					
	20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					

Factor	N°	Items	1	2	3	4	5
			Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
SUPERVISION	21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstaculos que se presentan					
	22	En la organización se mejora continuamente los métodos de trabajo					
	23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
	24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
	25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
	26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
	27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
	28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
	29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes.					
	30	Existe un trato justo en la empresa					
COMUNICACION	31	Se cuenta con acceso a información necesaria para cumplir con el trabajo.					
	32	En mi oficina la información fluye adecuadamente.					
	33	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa					
	34	Existen suficientes canales de comunicación					
	35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
	36	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
	37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
	38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
	39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
	40	Se conoce los avances en otras áreas de la organización					
CONDICIONES LABORALES	41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
	42	Los objetivos del trabajo son retadores					
	43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
	44	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
	45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
	46	Existe buena administración de los recursos					
	47	La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones					
	48	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
	49	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
	50	La remuneración esta de acuerdo al desempeño y los logros					

ANEXO 3

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados

N°	Items	0	1	2	3	4	5	6
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes							
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar al día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que ocurra en mi trabajo							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

ANEXO 4

ESTUDIO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD ESCALA DE CLIMA LABORAL SPC

Para ver la validez de los ítems se empleó como criterio de validez de los ítems que la "t" calculada sean mayores que los de la "t" tabulada.

Para hallar la confiabilidad del instrumento se empleó como criterio el valor encontrado en el Alpha de Cronbach

Tabla 21: Validez de Ítems "t" calculada mayor que "t" tabulada. Elaboración Propia.

Items	r	"t" calculada	"t" tabulada	Items	r	"t" calculada	"t" tabulada
1	0.56	7.09	1.984	26	0.45	5.28	1.984
2	0.64	8.73	1.984	27	0.44	5.02	1.984
3	0.5	6.01	1.984	28	0.48	5.66	1.984
4	0.51	6.18	1.984	29	0.59	7.68	1.984
5	0.48	5.73	1.984	30	0.53	6.52	1.984
6	0.47	5.46	1.984	31	0.66	9.17	1.984
7	0.43	4.97	1.984	32	0.52	6.37	1.984
8	0.51	6.19	1.984	33	0.56	6.96	1.984
9	0.55	6.77	1.984	34	0.49	5.79	1.984
10	0.53	6.5	1.984	35	0.48	5.7	1.984
11	0.39	4.36	1.984	36	0.61	8.05	1.984
12	0.42	4.83	1.984	37	0.55	6.8	1.984
13	0.41	4.64	1.984	38	0.51	6.2	1.984
14	0.35	3.88	1.984	39	0.56	7.03	1.984
15	0.56	7.08	1.984	40	0.29	3.17	1.984
16	0.43	4.9	1.984	41	0.45	5.25	1.984
17	0.38	4.32	1.984	42	0.5	6.06	1.984
18	0.33	3.69	1.984	43	0.5	5.99	1.984
19	0.57	7.3	1.984	44	0.55	6.78	1.984
20	0.52	6.39	1.984	45	0.47	5.56	1.984
21	0.49	5.78	1.984	46	0.43	5	1.984
22	0.58	7.32	1.984	47	0.37	4.17	1.984
23	0.65	8.84	1.984	48	0.55	6.79	1.984
24	0.57	7.18	1.984	49	0.37	4.08	1.984
25	0.39	4.43	1.984	50	0.4	4.51	1.984

Otro análisis que se desarrolló fue el hallar la validez semántica obteniendo un porcentaje de validez de 68.87 tal y como se describe en la siguiente tabla la cual debía estar por encima de 60%.

Tabla 22: Análisis de validez semántica Escala de Clima Laboral CL SPC. Elaboración Propia

Variables		Dimensiones Clima				
		Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales
Edad	Adulter Temprana	69.41	74.54	75.53	71.53	72.73
	Resultados Totales					72.74
	Adulter Intermedia	55.84	66.16	66.56	59.12	61.92
	Resultados Totales					61.92
Tipo de Contrato	Temporal	69.63	75.16	76	71.55	72.75
	Resultados Totales					73.02
	Fijo	60.05	67.84	68.73	63.31	65.57
	Resultados Totales					65.1
Experiencia Laboral	0 - 5 Años	79.08	74.83	75.44	71.11	72.97
	Resultados Totales					74.68
	5 Años a Más	61.1	68.47	69.78	64.15	65.15
	Resultados Totales					65.73
Total		65.85	71.17	72.01	66.79	68.51
Total General					68.87	

ANEXO 5

ANÁLISIS FACTORIAL DEL MBI

La parte superior de la tabla adjunta contiene los coeficientes de correlación múltiple que indican el grado de asociación entre una variable y todas las otras que intervienen en el análisis.

La parte inferior contiene la significatividad de los coeficientes anteriores. Un valor inferior a 0.05 indica que la correlación correspondiente es significativamente distinta de cero (a un nivel 95 por ciento) y que, por tanto, existe dependencia y factores comunes. De este modo, sólo se podría eliminar una variable del análisis si su nivel para el resto de las variables (todas) fueran mayor a 0.05.

Tabla 23. Matriz de correlaciones^a. Elaboración propia

		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7
Correlación	F1	1.000	.325	.220	.360	.049	.007	.214
	F2	.325	1.000	.260	.369	.202	.187	.067
	F3	.220	.260	1.000	.165	.125	.093	.037
	F4	.360	.369	.165	1.000	.130	.178	.116
	F5	.049	.202	.125	.130	1.000	.051	.081
	F6	.007	.187	.093	.178	.051	1.000	.137
	F7	.214	.067	.037	.116	.081	.137	1.000
Sig. (unilateral)	F1		.000	.011	.000	.305	.471	.012
	F2	.000		.003	.000	.017	.025	.242
	F3	.011	.003		.043	.097	.166	.349
	F4	.000	.000	.043		.087	.032	.114
	F5	.305	.017	.097	.087		.298	.201
	F6	.471	.025	.166	.032	.298		.077
	F7	.012	.242	.349	.114	.201	.077	

^a. Determinante = .539

En segundo lugar, la prueba de esfericidad de Barlett e índice KMO (tabla 24) ofrecen una medida de la adecuación muestral al permitir comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación observados con las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial.

Tabla 24. Prueba de KMO y Bartlett. Elaboración propia

Medida Kaiser - Meyer -Olkin		.665
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi - cuadrado	65.343
	G1	21
	Sig.	.000

Estudiando las comunalidades de la extracción podemos valorar cuales de las variables son peor explicadas por el modelo. Para el caso de este trabajo las que peor explican el modelo son las que están por debajo del 60% de su variabilidad original.

Tabla 25. Comunalidades. Método de extracción: Análisis de Componentes Principales. Elaboración Propia.

	Inicial	Extracción
F1	1.000	.738
F2	1.000	.573
F3	1.000	.409
F4	1.000	.494
F5	1.000	.460
F6	1.000	.726
F7	1.000	.689

La información de esta tabla permite decidir sobre el número de factores a extraerse. Por defecto, se extraen tanto factores como autovalores mayores que 1 tiene la matriz analizada. Para el caso de esta investigación hay 3 autovalores mayores que 1, por lo que el procedimiento extrae 3 factores que consiguen explicar un 58,40% de los datos originales.

Tabla 26. Varianza total explicada. Método de extracción: Análisis de componentes principales. Elaboración Propia

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	2.057	29.391	29.391	2.057	29.391	29.391
2	1.027	14.673	44.064	1.027	14.673	44.064
3	1.004	14.341	58.405	1.004	14.341	58.405
4	.932	13.318	71.723			
5	.834	11.913	83.636			
6	.604	8.631	92.268			
7	.541	7.732	100.000			

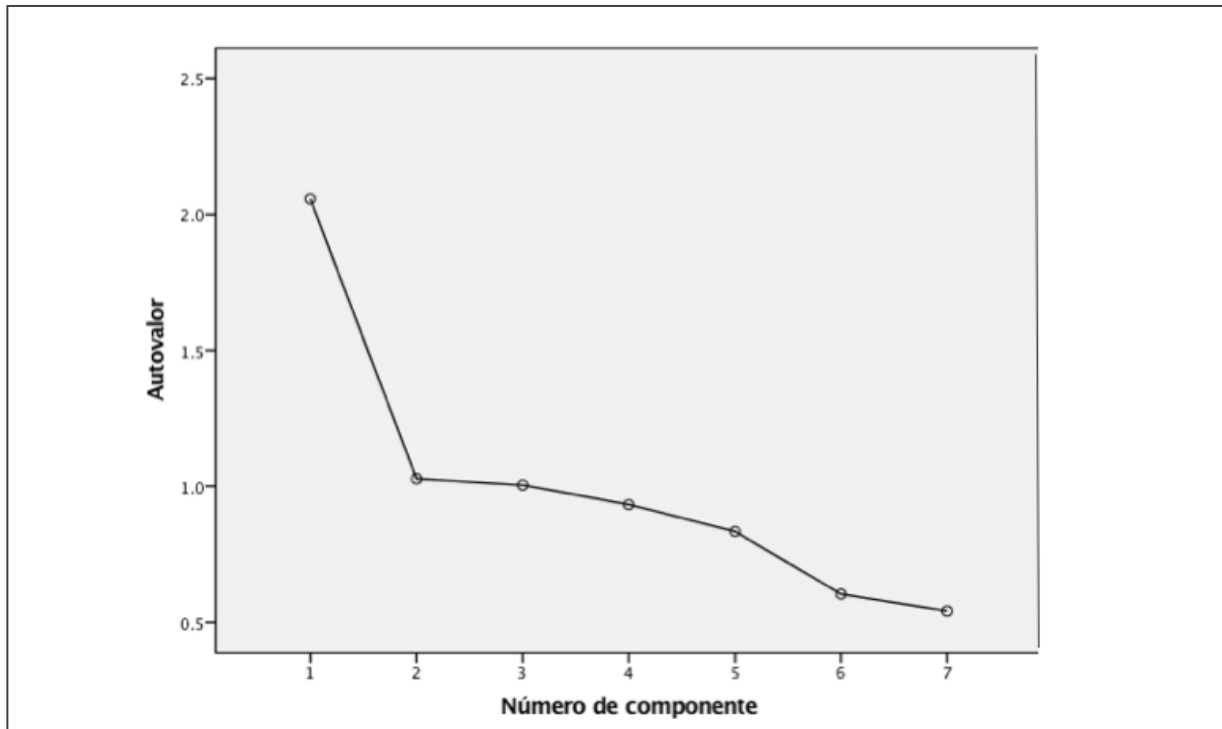


Figura 23. Gráfico de sedimentación.

Como se obtuvieron autovalores por encima de 1, esto es síntoma de una buena elección ya que hay diversas cargas grandes en cada factor, además, es un motivo para no dudar de la existencia de una estructura factorial en nuestros datos.

Nuestros factores son fuertes y estables ya que son deseables 5 o más variables con cargas de 0.5 para ser esto un indicativo de un factor sólido.

Tabla 27. Método de extracción: Análisis de componentes principales - Matriz de componentes^a. Elaboración Propia

	Componente		
	1	2	3
F2	.721	-.200	.113
F4	.694	-.004	-.110
F1	.652	-.051	-.556
F3	.507	-.379	.092
F7	.346	.718	-.234
F6	.355	.539	.556
F5	.357	-.190	.545

^a. 3 componentes extraídos.