

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente



RELACIÓN ENTRE SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA, 2019

Tesis presentada por el Bachiller:

González Moscoso, Oliver Cristiam

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Salud Ocupacional y del
Medio Ambiente

Asesor:

Dr. Azálgara Lazo, Patricio Gonzalo

**Arequipa – Perú
2019**

DICTAMEN DE PROYECTO DE TESIS

A : DR. JOSE VILLANUEVA SALAS.
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

DE : DRA. FANY RAMOS VERA
JURADO DICTAMINADOR DEL BORRADOR DE TESIS
"RELACION ENTRE SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA
LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA,2019.

EXPEDIENTE: Nro 20180000014257,

BACHILLER: GONZALES MOSCOSO, Oliver Cristian..

MAESTRIA: SALUD OCUPACIONAL Y DEL MEDIO AMBIENTE.

En coordinación con lo dispuesto por el Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar el proyecto presentado, desde una perspectiva metodológica, señalando las observaciones que se describen a continuación:

1. En el Resumen, cambiar las palabras que se repiten y al indicar que no existe relación entre el síndrome de Burnout y el clima laboral hacerlo con porcentaje y mayor explicación.
2. En Interrogantes del Problema, reformula la primera pues considero que está en función de determinar si existe y en que niveles se encuentra en el personal y no como está expuesto, las características. En la tercera sería establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral.
3. El Marco Teórico no está sustentado con toda la bibliografía que se indica.
4. Verificar el tipo de letra de las paginas 39,40,41,42.
5. Centrar la tabla y el grafico No 2, 4. Tablas no se enmarcan en los laterales.
6. Presentar una propuesta de intervención.
7. La Bibliografía presentada debe tener menos de 8 años de antigüedad

Subsanadas las observaciones respectivas, el alumno procederá a presentar el Borrador de tesis para la sustentación.

Arequipa 12 de Abril 2019.



DRA. FANY RAMOS VERA
JURADO DICTAMINADOR DE PROYECTO DE TESIS.

Arequipa, 08 de abril del 2019

Sr. Dr.
JOSE VILLANUEVA SALAS
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRAO
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Presente,

De mi consideración,

Es grato dirigirme a usted para dar respuesta a la revisión del Borrador de Tesis con expediente Nro. 201800000014257 presentado por el Bachiller GONZALEZ MOSCOSO, Oliver Cristiam, con título: "RELACION ENTRE EL SINDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA, 2019", Para Optar el grado Académico de Maestro en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente.

Realizada la revisión del borrador de tesis, a continuación se detallan las observaciones y correcciones:

1. En la Carátula cambiar Tesis por Borrador de Tesis, y colocar su nombre completo.
2. Revisar la pág. 6 de Resumen, pág. 9 y 14 y modificar lo indicado
3. Todo lo redactado en metodología debe de indicarse en pasado Ejm. Pág. 48

Corregida las observaciones quedará apto para su presentación oral.

Atentamente.



Dr. Fernando Fernández Fernández.

Jurado

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : DR. JOSÉ A. VILLANUEVA SALAS
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

De : Dr. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Dictaminador de Borrador de Tesis

Bachiller : GONZÁLEZ MOSCOSO, Oliver Cristiam

Maestría : Salud Ocupacional y del Medio Ambiente

Borrador : Relación entre síndrome de Burnout y clima laboral en
trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y
Alcantarillado de Arequipa. 2019

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica el Borrador de Tesis presentado, señalándose las siguientes observaciones:

- a) Retirar el *cronograma* (pág. 51) y la página 70 (por estar vacía); y tener en cuenta las anotaciones del dictaminador en todo el documento.
- b) Índice general:
 - a. Capítulo I: consignar dos subtítulos: A. Marco conceptual; y B. Antecedentes investigativos.
 - b. Capítulo III: incluir dos subtítulos: A. Resultados; y B. Discusión.
- c) Resumen y Abstract: Indicar también la *temporalidad* real y el *nivel* del estudio.
- d) Resultados: Colocar *fuentes* en los *gráficos*.
- e) Recomendaciones: Sugerir la realización de estudios relacionados con el problema investigado (precisar).

Procede, sin necesidad de nuevo dictamen, el trámite del Borrador de Tesis, con el compromiso del alumno de subsanar las observaciones que figuran en el presente documento.

Arequipa, 7 de abril de 2019.



Dr. Patricio Gonzalo Azálgara Lazo
Dictaminador de Borrador de Tesis



**Sin bienestar la vida no es vida; solo es un
estado de languidez y sufrimiento**

Francois Rabelais

INDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE GRÁFICOS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO.....	7
A. MARCO CONCEPTUAL.....	7
B. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	28
CAPITULO II. METODOLOGÍA.....	32
CAPITULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
A. RESULTADOS.....	46
B. DISCUSION	61
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES	64
BIBLIOGRAFÍA	65
ANEXOS	68
ANEXO N° 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN.....	69
ANEXO N° 2. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN EDAD.....	46
Tabla 2.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGUN SEXO	47
Tabla 3.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGUN TIEMPO DE SERVICIO.....	48
Tabla 4.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN GRADO GLOBAL DE SINDROME DE BURNOUT. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	49
Tabla 5.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	50
Tabla 6.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019.....	51
Tabla 7.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	52
Tabla 8.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN CLIMA LABORAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	53
Tabla 9.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	54
Tabla 10.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019.....	55
Tabla 11.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN SUPERVISIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	56
Tabla 12.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	57
Tabla 13.	TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	58
Tabla 14.	RELACIÓN ENTRE EL SINDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES INVESTIGADOS. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	59

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN EDAD	46
Gráfico 2. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGUN SEXO	47
Gráfico 3. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGUN TIEMPO DE SERVICIO.....	48
Gráfico 4. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN GRADO GLOBAL DE SINDROME DE BURNOUT. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	49
Gráfico 5. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	50
Gráfico 6. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019.....	51
Gráfico 7. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	52
Gráfico 8. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN CLIMA LABORAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	53
Gráfico 9. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	54
Gráfico 10. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019.....	55
Gráfico 11. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN SUPERVISIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	56
Gráfico 12. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	57
Gráfico 13. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN CONDICIONES LABORALES. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	58
Gráfico 14. RELACIÓN ENTRE EL SINDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES INVESTIGADOS. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019	60

RESUMEN

El presente estudio se ha titulado: RELACIÓN ENTRE SÍNDROME DE BURNOUT CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA, realizado en el año. 2019. **Objetivo:** Establecer si hay relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores de SEDAPAR. **Metodología:** Es un estudio de tipo relacional; se utilizó como técnica el Cuestionario, los instrumentos empleados para la recolección de información fueron Formularios de Preguntas: Cuestionario de Clima Laboral (CL-SPC) y Test de *Maslach Burnout Inventory (MBI)* autoadministrado; los cuales se aplicaron a los 116 trabajadores de SEDAPAR. S.A. que laboran en la Gerencia de Servicio al Cliente, se desarrolló la investigación en el mes de marzo. **Resultados:** En cuanto a los datos generales, se pudo encontrar que la edad la edad de los trabajadores en su mayoría es de 31 a 50 años (62.9%), el 80.2% son de sexo masculino, el 57.8% de la población en estudio tiene de 11 a más de 40 años de tiempo de servicio. En cuanto al Síndrome de Burnout, los trabajadores investigados, en un 70.7% presenta un nivel moderado de Burnout, el 15.5% presenta un nivel bajo y el 13.8% un nivel alto. En las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, los trabajadores investigados presentan un bajo riesgo (59.5%, 66.4%, 76.7%), respectivamente. En cuanto al Clima Laboral observamos que, de los 116 trabajadores investigados, el 41.4% perciben un clima laboral favorable, el 27.6% considera medio el clima laboral, el 13.8% considera muy desfavorable el clima laboral, el 12.1% considera muy favorable el clima laboral y el 5.2% considera desfavorable el clima laboral. Las dimensiones del clima laboral autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales fueron favorables (44.8%, 42.2%, 36.2%, 28.4%, 38.8% respectivamente). En cuanto a la relación entre ambas variables, se ha podido comprobar mediante la aplicación de la prueba de chi cuadrado ($X^2=10.01$) que el Síndrome de Burnout y el clima laboral no presentan relación estadística significativa ($p>0.05$). **Conclusiones:** El síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de SEDAPAR, es de nivel moderado. El clima laboral de los trabajadores de SEDAPAR es predominantemente favorable. No existe relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores de SEDAPAR.

Palabras claves: Síndrome de Burnout - Clima Laboral – Trabajadores – SEDAPAR

ABSTRACT

The present study has been entitled: **RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT SYNDROME LABOR CLIMATE IN WORKERS OF THE COMPANY OF SERVICES OF DRINKING WATER AND SEWAGE OF AREQUIPA**, carried out in the year. 2019. Objective: To establish if there is a relationship between the burnout syndrome and the work environment in SEDAPAR workers. **Methodology:** It is a relational study; the Questionnaire was used as a technique, the instruments used for the collection of information were Question Forms: CLA-CLS and Maslach Burnout Inventory (MBI) self-administered; which were applied to the 116 workers of SEDAPAR. S.A. Working in the Customer Service Management, the investigation was developed in the month of March. **Results:** Regarding general data, it was possible to find that the predominant age ranges are from 31 to 50 years old (62.9%), predominating in males (80.2%), 57.8% of the study population has from 11 to more 40 years of service time. As for the Burnout Syndrome, the researched workers, in 70.7% have a moderate level of Burnout, 15.5% have a low level and 13.8% have a high level. In the dimensions: emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, the researched workers present a low risk (59.5%, 66.4%, 76.7%), respectively. Regarding the Working Environment we observe that, of the 116 workers investigated, 41.4% have a favorable work environment, 27.6% consider the work environment to be medium, 13.8% consider the work climate very unfavorable, 12.1% consider the climate very favorable and 5.2% consider the work environment unfavorable. The dimensions of the work environment self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions were favorable (44.8%, 42.2%, 36.2%, 28.4%, 38.8% respectively). Regarding the relationship between both variables, it has been possible to verify through the application of the chi-squared test ($\chi^2 = 10.01$) that the Burnout Syndrome and the work environment do not show a significant statistical relationship ($p > 0.05$). **Conclusions:** The Burnout syndrome presented by SEDAPAR workers is of a moderate level. The labor climate of the SEDAPAR workers is predominantly favorable. There is no relationship between the burnout syndrome and the work climate in the workers of SEDAPAR

Key words: Burnout Syndrome - Work Climate - Workers – SEDAPAR

INTRODUCCIÓN

En tiempos actuales, el significado de Burnout, se hace más conocido entre los trabajadores de las empresas, el ritmo de trabajo y las exigencias a los que están sometidos tanto en el ámbito laboral como personal, condicionan la aparición de sentirse “quemado”, es decir que la gran competitividad e inseguridad laboral así como las exigencias del medio, los cambios trascendentales en los enfoques de la vida y las costumbres, condicionan un ritmo vertiginoso, que genera angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y descanso, con dolencias físicas, psíquicas y factores de riesgo en la salud de los individuos del nuevo milenio.

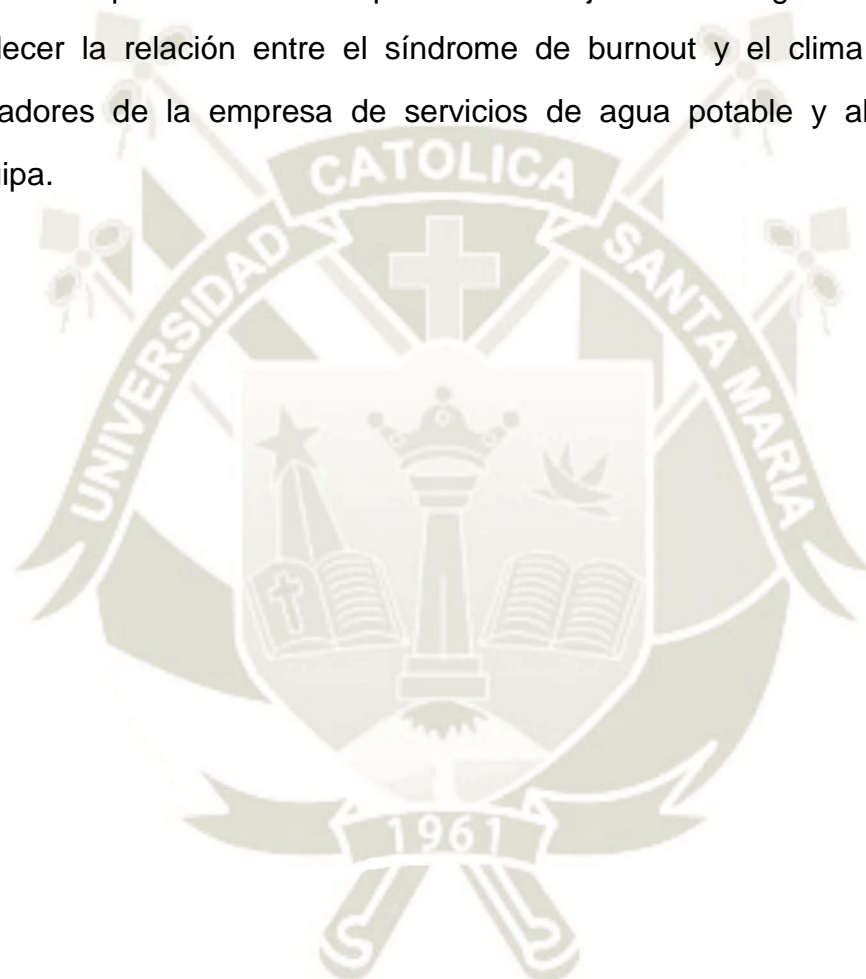
El Clima laboral, que perciba el trabajador, también es importante de considerar para la empresa, ya que siendo el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, este aspecto influye en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad, asegurando de alguna manera la no presencia en un futuro del Síndrome de Burnout.

Actualmente se debe considerar en mayor dimensión al recurso humano que labora en estamentos estatales de nuestro país, en este caso en la región Arequipa, en una empresa emblemática para nuestra sociedad como lo es Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa (SEDAPAR), que a través del tiempo ha afrontado no sólo el crecimiento poblacional, sino que se ha visto afectado por situaciones internas en cuanto a su manejo, el hecho de no contar con un liderazgo continuo, afecta el ambiente laboral de sus trabajadores, los cambios y la falta de capacitación, los conflictos propios del desarrollo de sus actividades diarias.

Si bien es cierto, dentro de cualquier empresa, se trabaja organizadamente y se debe controlar el desarrollo del mismo, siendo uno de sus funciones el formar al trabajador, delimitando y dejando bien en claro la línea de mando y dejando en claro sus deberes dentro del mismo. El buen funcionamiento contribuirá a que no surjan conflictos, por lo que se debe ser el sostén de los empleados y no un

elemento de pura presión. La mayor causa de estrés es un ambiente de trabajo tenso. Ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. La atmósfera se tensa y comienza la hostilidad entre el grupo de trabajadores. El sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome (1).

Es por ello que se realizó el presente trabajo de investigación, con el fin de establecer la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de Arequipa.



1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

RELACIÓN ENTRE SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA. 2019

1.2 INTERROGANTES DEL PROBLEMA

- A. ¿Qué niveles tiene el síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de SEDAPAR?
- B. ¿Cómo perciben el clima laboral los trabajadores de SEDAPAR?
- C. ¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en los trabajadores de SEDAPAR?

1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Campo, Área y Línea de Acción

- a. **Campo** : Ciencias de la Salud
- b. **Área** : Salud Ocupacional y del Medio Ambiente.
- c. **Línea:** Riesgos Psicosociales

1.3.2 Análisis de Variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES	MEDICIÓN
Primera variable Síndrome de Burnout (Enfermedad laboral que provoca detrimento de la Salud física y mental de las personas en este caso de trabajadores)	1. Cansancio emocional	1.1. Agotamiento 1.2. Fatiga 1.3. Esfuerzo al trabajar con gente 1.4. Sensación de quemado 1.5. Frustración	Alto Moderado Bajo
	2. Despersonalización	1.1. Trato a los compañeros 1.2. Sensibilidad con la gente 1.3. Endurecimiento emocional 1.4. Sentimiento de culpa	Alto Moderado Bajo
	3. Realización personal	3.1. Comprensión 3.2. Eficacia 3.3. Valoración de su trabajo 3.4. Empatía 3.5. Sensación de ser activo	Alto Moderado Bajo

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES	MEDICIÓN
<p>Segunda Variable Clima Laboral (Es el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa.)</p>	1. Autorrealización	1.1. Oportunidades de progreso 1.2. Interés por su éxito 1.3. Participación en objetivos y acciones 1.4. Niveles de desempeño 1.5. Desarrollo personal 1.6. Promoción de la capacidad 1.7. Generación de ideas creativas o innovadoras 1.8. Reconocimiento de logros	Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable
	2. Involucramiento laboral	2.1. Compromiso con el éxito 2.2. Niveles de logro en el trabajo 2.3. Empleado el factor clave para el éxito 2.4. Realización de actividades laborales 2.5. Identidad institucional 2.6. Conocimiento visión y misión 2.7. Calidad de vida laboral	Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable
	3. Supervisión	3.1. Apoyo para superar obstáculos 3.2. Mejoramiento de métodos de trabajo 3.3. Evaluación mejora el trabajo 3.4. Capacitación adecuada 3.5. Responsabilidades del puesto bien definidas 3.6. Seguimiento y control de las actividades 3.7. Normas y procedimientos como guías de trabajo 3.8. Objetivos del trabajo claros 3.9. Trato justo en la organización	Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable
	4. Comunicación	4.1. Información necesaria 4.2. Flujo adecuado de la información 4.3. Relación armoniosa en el grupo de trabajo 4.4. Suficientes canales de comunicación 4.5. Interacción con personas de mayor jerarquía 4.6. Se fomenta la comunicación interna 4.7. Colaboración entre todo el personal 4.8. Reconocimiento de avances	Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable
	5. Condiciones laborales	5.1. Cooperación entre compañeros 5.2. Objetivos de trabajo retadores 5.3. Toma de decisiones sobre sus labores 5.4. Trabajo en equipo 5.5. Oportunidad de realizar mejor el trabajo 5.6. Administración de los recursos 5.7. Remuneración adecuada 5.8. Objetivos de trabajo se relacionan con la visión de la empresa 5.9. Disponibilidad de tecnología	Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable

1.3.3 Tipo y Nivel de Investigación

Tipo de investigación : De campo

Nivel de investigación : Correlacional, de corte transversal

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Es un tema **pertinente**, ya que el estar al servicio del cliente, el personal está expuesto a factores de riesgo de tipo psicosocial debido a las condiciones propias de su labor diaria, en el que, por ende, son proclives a padecer una de las consecuencias derivadas del estrés crónico al que el trabajador está expuesto día a día, que es el síndrome de burnout. Además de que la convivencia diaria con jefes y compañeros, puede incidir en cómo perciben el clima laboral de su centro de labores.

Es un tema de **actualidad**, ha ido tomando importancia las manifestaciones de estrés en las profesiones de servicios sociales. Su explicación se encuentra probablemente en el auge de profesiones del sector de los servicios en las economías nacionales. Son cada vez más las profesiones que desarrollan contacto humano con un público que impone demandas, tareas y habilidades específicas, aunque también malestares. Lo cual podría repercutir en la percepción de un clima laboral desfavorable.

Posee **relevancia social**, porque es un problema que se vienen presentado hace más de tres décadas, desde donde se introdujo el síndrome “estar quemado” como una respuesta al estrés crónico sufrido en un contexto laboral, es momento de no verlo sólo como el diagnóstico o dificultad que padecen muchos trabajadores, sino como un problema emergente de salud ocupacional, que aunado a una mala percepción del clima laboral por parte de los trabajadores, puede propiciar la mala adaptación al grupo de trabajo.

La **relevancia científica** está orientada en lograr una revisión teórica del Síndrome de Burnout que nos sirva para orientar intervenciones encaminadas a crear políticas públicas que conviertan este problema en una situación manejable y se puedan detectar a tiempo los factores

modificables que lo desencadenan.

Motiva la presente investigación, poder ubicar el Síndrome de Burnout en el contexto real de los trabajadores de una entidad pública (SEDAPAR) que atiende a la población arequipeña, determinar el Clima Laboral existente, para así poder proyectar estrategias de prevención dirigidas al personal y que vayan en pro del adecuado manejo del Síndrome de Burnout relacionado a los factores desencadenantes realmente modificables, enfocados principalmente en técnicas de autorregulación, control y gestión del tiempo, desarrollando habilidades asertivas como solución al problema.

Es factible de ser realizado, por contar con el apoyo institucional y las unidades de estudios necesarias.

2. OBJETIVOS

1. Objetivo General

Establecer la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores de SEDAPAR.

2. Específicos

- A. Determinar los niveles del síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de SEDAPAR.
- B. Precisar el clima laboral de los trabajadores de SEDAPAR.

3. HIPÓTESIS

Dado que el clima laboral se encuentra estrechamente ligado con la motivación de los miembros de la organización, el cual puede ser desgastado por la presencia del Síndrome de Burnout, que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

Es probable que existe una relación directa entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores de la Empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de Arequipa (SEDAPAR).

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

A. MARCO CONCEPTUAL

1. SINDROME DE BURNOUT

El trastorno de Burnout es una expresión que podría interpretarse en realidad como "consumir" y cuyo equivalente en español sería "agotamiento mental", "presión laboral", "agotamiento laboral", "debilidad competente", "presión entusiasta", "agotamiento por estrés", "Cansancio laboral", "cansancio competente", "agotamiento competente" y otros (2).

El término "agotamiento" se relaciona con una situación que se presenta cada vez con mayor frecuencia entre los profesionales que realizan sus tareas a través de una relación directa de persona a persona y a largo plazo, que incluye a todos los trabajadores.

El trastorno de agotamiento se ha caracterizado como una reacción a la presión laboral sin fin, hecha de estados mentales antagónicos y sentimientos hacia la población general con la que uno trabaja (disposiciones de despersonalización) y la parte experta particular de uno (ausencia de reconocimiento experto en el trabajo) , y además a la luz de la experiencia de ser sinceramente agotado (3).

La expresión "trastorno por Burnout" se creó en los años setenta en los Estados Unidos. En esta línea, la analista social Christina Maslach (4) consideró la manera en que los individuos confrontaban la energía apasionada en su trabajo, logrando conclusiones comparables a diferentes encuentros. Estaba ocupada con técnicas psicológicas llamada despersonalización. Estos procedimientos aluden a cómo los expertos en bienestar (asistentes médicos y especialistas) combinan la empatía con la separación entusiasta, evitando la inclusión con la enfermedad o patología exhibida por el paciente y, utilizando la "deshumanización en la autopreservación", esto es simplemente manera de protegerse de las circunstancias angustiantes al reaccionar a los pacientes de una manera despersonalizada.

El desarrollo del concepto de Síndrome de *Burnout* presenta dos fases en su evolución histórica: una fase pionera, donde el foco estuvo en la descripción clínica del síndrome del *Síndrome de Burnout*, y una fase empírica en que se sistematizaron las distintas investigaciones para sentar la descripción conceptual del fenómeno.

1.1. Psicopatología

Resumiendo lo antes descrito, se caracteriza las variables psico-socio-laborales de este elemento clínico, donde tenemos que existen:

A. Antecedentes Externos: Serían aquellos estímulos externos al individuo que preceden a la conducta y guardan una relación funcional con la misma, como: nivel de ruido, contacto con personas, presión en el trabajo, confort en el trabajo, conflictos interpersonales, sobrecarga en el trabajo, ambigüedad y conflicto de rol, fuentes de estrés, estado civil / pareja, características situacionales, etc (5).

B. Antecedentes Internos: Se caracterizan como aquellos cambios estimulantes intraindividuales que van antes de la conducta y que tienen una asociación utilitaria con ella. Esta parte del argumento del Análisis Funcional del Comportamiento es menos crecida, relativamente descargada en el campo del agotamiento y en lo que posiblemente ha afectado una parte dominante de los concentrados organizados desde la Psicología de las Organizaciones, y estos son los últimos que deben tratarse en el marco autoritario de bienestar. En realidad, reflexiona sobre dónde se proponen las mediaciones sobre el agotamiento y tienden a desaparecer por alterar los precursores externos, que incluyen en un nivel muy básico cambios autoritativos. Esto supone que se está desperdiciando una progresión de activos que, si se supervisaran mucho, supondrían un alivio y un cambio del Síndrome de Burnout. Desde una perspectiva clínica, los factores externos son tan vitales como la elucidación que hace un sujeto de los diferentes impulsos producidos por dentro y por fuera. Por lo tanto, en

diferentes circunstancias, dentro de la base, por ejemplo, se contemplan estilos intelectuales, locus de control, cercanía/no presencia de mutilaciones subjetivas, cercanía/no-aparición, pensamientos sin sentido, etc. Como facilitadores o desencadenantes de prácticas no versátiles, consideramos que sería excepcionalmente valioso para una información superior de agotamiento y una adecuación en las mediaciones para la investigación de este tipo de factores. El tipo de fundamento interior puede aislarse así en fisiológico, motor y subjetivo (el marco de triple reacción) que, desde la perspectiva útil (conductual), traerá como resultado que una conducta que pueda ser comprendida como, como lo indica el plan, el problema de conducta se produce como disecado para funcionar como predecesor de otra conducta de problema. La posibilidad de que las capacidades naturales asuman un papel en la disposición de la conducta y que una notable desviación de ella pueda provocar un quebrantamiento de la identidad está actualmente completamente resuelta (5).

La forma de vida también tiene sus factores en particular:

- **Edad:** Se plantea que a medida que la experiencia aumente, los individuos ganan seguridad y la comprensión del trabajo y, en consecuencia, hay menos impotencia ante la presión. Se presentan tasas de agotamiento en personal que son más alta en jóvenes y que los efectos secundarios del mismo empiezan aparecer a partir de los 40 años.
- **Historia de aprendizaje:** Alude a la experiencia que el individuo ha tenido durante su vida, tanto la experiencia interna como externa y que condiciona o intercede las respuestas apropiadas que puede dar
- **Personalidad:** La personalidad se considera como ejemplos de prácticas motrices fisiológicas y subjetivas que perduran durante largos períodos de tiempo. En cuanto al aprendizaje, se compara con la historia de aprendizaje del sujeto, es decir, los proyectos de

fortalecimiento, disciplina y aniquilación a los que un sujeto ha estado sujeto en un marco de tiempo.

- **Presencia de Signos Psicopatológicos:** Los individuos con devoción y responsabilidad individual están más inclinados al agotamiento. Mantiene que hay signos físicos, mentales y emocionales que un individuo mostrará cuando se encuentre con el agotamiento. Los efectos secundarios psicósomáticos incluyen: agotamiento, resfriados, dolores cerebrales, somnolencia, sensación de asfixia. Las indicaciones mentales incluyen: irritabilidad, llanto, neurosis, falta de cuidado.
- **Estilo cognitivo:** En la investigación del agotamiento, desde un punto de vista clínico, falta un aprendizaje más profundo de los procedimientos psicológicos que ocurren en el sujeto, siendo esta la más probable debido a la forma en que las revisiones se han concentrado más en las reuniones de población que en contornos exploratorios permiten dar mejores datos sobre el procedimiento, a pesar de que se trata de la alteración de una especulación de resultados.
- **Modelos de atribución:** Aunque hay relativamente pocas investigaciones que demuestren una conexión inequívoca entre el agotamiento y el estilo atribucional del sujeto, se puede construir, de manera confiable desde una perspectiva inferencial, que el estilo de atribución asume una parte vital. ese agotamiento cumple con las necesidades para ser aclarado por la pantalla de impotencia.
- **Estilos de afrontamiento:** La adaptación se caracteriza como aquellos esfuerzos subjetivos y conductuales continuamente cambiantes que se producen para atender solicitudes particulares externas y / o internas que se evalúan como excedentes o inundaciones de los activos de la persona

C. Neuro-Fisio-Psicopatología: Aunque el burnout se compone de estos tres componentes, consideramos que cada una de las variables en los

tres niveles de reacción debería estar más delimitada operativamente:

- ✓ **Nivel Motor:** Es el nivel de conducta que depende en su mayor parte del sistema esqueleto-motor. En este nivel de conducta, las prácticas que aluden a lo que uno hace son diferenciadas, en lugar de lo que uno siente o considera, que, como veremos más adelante, enmarcan los otros dos marcos de reacción. En este marco de motor, en el MBI se toman como prácticas peligrosas o delegadas de burnout.
- ✓ **Nivel Cognitivo:** Alude a la disposición de prácticas de lo que el individuo considera, que depende del sistema sensorial focal, y en el cual para su investigación consideraremos tanto lo que se llama auto-verbalización e imágenes, y además convicciones esenciales, y convicciones intermedias (estándares, estados de ánimo y normas).
- ✓ **Nivel fisiológico:** Alude al nivel de reacción sujeto al sistema sensorial autónomo (a pesar de que, como veremos, impacta adicionalmente en el marco endocrino y resistente) se lo llama de otro modo un marco emocional, y es la cosa que entendemos, evalúa con mayor lucidez el MBI, ya que la mayor parte de las respuestas apropiadas de la misma necesidad tienen que ver con este marco. Por otra parte, no es excepcional que cuando se discute el agotamiento, el cansancio emocional se considere principalmente como una bandera fundamental, ya que se obtienen numerosos modelos de burnout del MBI y se consideran numerosas reacciones más en este nivel que el intelectual o el motor. Desde una perspectiva fisiológica, la reacción de presión se inicia a nivel del sistema sensorial y más tarde se activarán las vías endocrinas. El procedimiento sería el acompañante: aparece un factor estresante, que es visto por el individuo, provocando una incitación de la neocorteza y el marco límbico que crea una reacción apasionada. En el momento en que se considera que un refuerzo es debilitante, una reacción de actuación ocurre al nivel del hipotálamo (alerta) y confiando en el tiempo que lleva iniciarse, se realizarán 3 tomahawks de reacción, para ser específicos: Eje I o Neural , Eje II o

Neuroendocrino y Eje III o Endocrino de los cuales no vamos a extender, a la luz del hecho de que en la remota posibilidad de que la realidad del asunto es que son esenciales, también es evidente que nuestro trabajo es simplemente distinto y no científico.

1.2. Fases del Síndrome de Burnout

- A. **La primera fase** de entusiasmo idealista en la que, para nuestro caso, la enfermera se siente casi omnipotente, capaz de transformar el mundo y todas sus estructuras; quiere curar a todos los enfermos, ser el compañero perfecto, la enfermera ideal, etc (3).
- B. **La segunda fase** estaría determinada principalmente por el conflicto y el estrés como consecuencia del choque y del contraste continuo entre sus ideales y los sucesivos fracasos. La enfermera comienza a sufrir cada vez con más frecuencia frustraciones y estrés. Se siente irritable y cada vez más agotado físico y psicológicamente (3).
- C. **La tercera fase** de distanciamiento de la realidad. Es la fase de *burnout* propiamente dicha y consiste en una serie de cambios en la actitud y en el comportamiento, en un progresivo desinterés emocional en el que predomina la apatía, la desmotivación, la actitud cínica, la rigidez, el uso de los modelos estereotipados y de los procedimientos estandarizados para todo tipo de usuario.

1.3. Etiología

La necesidad de aclarar la escena del desorden de burnout (conexión de los precursores posteriores a sus mediciones), junto con la conveniencia de coordinarlo en sistemas hipotéticos más extensos que aclaran su etiología de una manera atractiva, ha provocado la presencia de diferentes modelos hipotéticos (6).

Estos modelos agrupan una progresión de factores, considerados como precursores y consecuentes del trastorno, y hablan sobre a través de qué formas las personas llegan a sentirse "consumidas". Los modelos expuestos

a partir de las contemplaciones psicosociales se pueden organizar en tres grupos.

A. El primer grupo incorpora los modelos creados dentro del sistema de la hipótesis socio-subjetiva del yo. Estos modelos piensan fundamentalmente en dos puntos de vista:

- 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.
- 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.

B. El segundo grupo reúne los modelos explicados a partir de las hipótesis del comercio social. Estos modelos piensan en los estándares de la hipótesis del valor. Sugieren que el trastorno por burnout tiene su etiología en su mayor parte en la impresión de ausencia de valor o ausencia de retoma que los sujetos crean a causa del procedimiento de examen social cuando se establecen las conexiones relacionales. Los expertos de las administraciones de asistencia establecen relaciones comerciales (ayuda, agradecimiento, reconocimiento, reconocimiento, etc.) con los beneficiarios de su trabajo, con sus asociados, con los gerentes y con la asociación, y en estas conexiones los deseos de Equidad o beneficio en esos comercios asumen una parte crítica.

En el momento en que los sujetos vean constantemente que contribuyen más de lo que obtienen a cambio de su propia inclusión y esfuerzo, sin tener la capacidad de resolver satisfactoriamente esta circunstancia, crearán sentimientos de "quemarse" a través del trabajo.

C. El tercer grupo considera los modelos explicados a partir de la hipótesis jerárquica. Estos modelos incorporan la base del desorden, las disfunciones parciales, la ausencia de bienestar jerárquico, la estructura, la cultura y la atmósfera autoritaria. Son modelos que se describen con el argumento de que subrayan la importancia de los factores estresantes del entorno de la asociación y de las metodologías de adaptación utilizadas como parte de la participación del "consumo". Cada uno de ellos incorpora el trastorno de agotamiento en la función como una reacción a la presión de trabajo.

En cualquiera de las tres especulaciones, hay un acuerdo sobre la estructura dimensional del trastorno de agotamiento y estaría compuesto por tres componentes (4):

- **Cansancio emocional o agotamiento emocional:** Alude a los sentimientos de sobre esfuerzo y fatiga entusiasta que ocurre debido a las comunicaciones incesantes que los trabajadores deben mantener al día con los clientes y entre ellos.
- **Despersonalización:** Debería crear estados mentales críticos para la población en general a quienes los trabajadores prestan servicios a las administraciones. Determina que esta medición está relacionada con el desprendimiento innecesario hacia otros individuos, el silenciamiento, la utilización de estados de ánimo censuradores, y se esfuerza por señalar a los clientes por su propia insatisfacción (3).
- **Reducida realización personal.** Implicaría la pérdida de la confianza en la satisfacción individual y la cercanía de una autoimagen negativa posteriormente, frecuentemente desapercibida en circunstancias desagradables

Se señala que el agotamiento emocional representa la dimensión de tensión básica del *Síndrome de burnout*; la despersonalización expresa el contexto interpersonal en donde se desarrolla el trabajo del sujeto, y la disminución del logro personal, representa la auto evaluación que realiza el individuo de su desempeño laboral y personal.

1.4. Evolución del cuadro y sintomatología asociada

- A. Primera Etapa.** Hay una incomodidad entre las solicitudes de trabajo y el material y los recursos humanos de manera que los anteriores superan a los últimos mencionados, lo que provoca una circunstancia de intensa presión.
- B. Segunda Etapa.** El individuo realiza un esfuerzo excesivo o aplasta el agente de aceleración, para ajustarse a las solicitudes. En cualquier caso, este solitario funciona transitoriamente, comienza a perder el control de la circunstancia y las indicaciones se muestran como menos responsabilidad en cuanto al trabajo, la distancia y la disminución de los objetivos laborales. Sin embargo, hasta aquí el cuadro es reversible.
- C. Tercera Etapa.** Realmente se muestra el desorden del agotamiento experto con los efectos secundarios dilucidantes a los que se incluyen:
- a. Psicosomáticos:** como dolores cerebrales, agonías osteomusculares, malestar gastrointestinal, úlceras, reducción de peso, obesidad, agotamiento sin fin, falta de sueño, hipertensión de los vasos sanguíneos y problemas menstruales.
 - b. Conductuales:** como ausentismo laboral, abuso y dependencia de drogas, alcohol, café y otras sustancias tóxicas, consumo elevado de cigarrillos, problemas conyugales y familiares y conducta de alto riesgo como conducción arriesgada.
 - c. Emocionales:** La marca más característica es el distanciamiento afectivo hacia los individuos que ha de atender. Incapacidad que reduce la fijación y ejecución, ansiedad, malhumor, mentalidades sospechosas e incluso desconfianza hacia los clientes, socios y supervisores. Pueden terminar con un corazón frío, bárbaros y escépticos.
 - d. Defensivos:** El individuo "agotado" niega los sentimientos y prácticas especificados y acusa a los clientes, cómplices, supervisores, de sus circunstancias, no lo hace o no puede recibir con éxito a cambio

D. Cuarta Etapa: El individuo deteriorado psico-físicamente, hace que tenga bajas frecuentes, ausentismos laborales y falta de eficacia en su tarea, que lo convierte en un peligro más que en una ayuda para los destinatarios de sus servicios (7).

1.5. Evaluación del Síndrome de Burnout

Se medirá con la aplicación del **Cuestionario De Maslach Burnout Inventory**. 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.
- 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 las puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo las 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 porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto a lo 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. La puntuación máxima es de 54 puntos y 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 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, porque 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 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 y despersonalización y bajas en realización personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: en la subescala de Agotamiento Emocional (EE) 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 (PA) 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 da la sensación de logro.

MBI (MASLACH BURNOUT INVENTORY)

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es

contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la **frecuencia** con que tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente al número que considere más adecuado.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
0	1	2	3	4	5	6

2. CLIMA LABORAL

Si consideramos que el clima laboral se basa en percepciones individuales que a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral (8).

En un afán por mejorar la producción de las empresas y el aumento del valor humano como parte fundamental para el éxito de una organización, se ha incrementado las prestaciones que desarrollen el desempeño laboral entorno a procesos y resultados (9).

Así tenemos que el concepto sobre clima organizacional es incluido a la psicología organizacional según Germman (10).

Algunas definiciones ofrecen la importancia y acercamiento al objetivo de estudio y que demuestren la posición teórica del trabajo son:

“El clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que: (a) experimentan sus miembros, (b) influye en su comportamiento y (c) se puede describir en función de los valores de un conjunto particular de características (o actitudes) de la organización” (8).

Otros lo definen como un concepto metafórico derivado de la metodología, que adquiere relevancia en el ámbito social cuando las empresas comienzan a otorgar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo satisfactorio para conseguir una mayor producción en términos cuantitativos y cualitativos (8).

Los principales factores del comportamiento de un sujeto dentro de una organización, en temas de clima y motivación, los padres de esta teoría emplean una evaluación partiendo de la percepción del clima laboral ya que el clima laboral se explica desde como los colaboradores lo perciben en su organización (9).

Por lo tanto, el clima laboral que es la percepción del colaborador vinculada al ambiente del contexto laboral, la que accede a la realización de temas diagnósticos de orientación a medidas para prevenir y corregir, fundamentales para aumentar y reforzar el desarrollo de la evolución y los productos de una organización (9).

Finalmente, podríamos definir al clima laboral como la imagen figurada que deriva de la metodología, que a su vez presenta importancia en el contexto social cuando las organizaciones comienzan a darle valor agregado al ambiente de trabajo, adecuado para la mejora de la producción cualitativo y cuantitativamente. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura, con el fin de afectar de manera directa el comportamiento de los empleados.

2.1. Clasificación del Clima Laboral

A. Clima laboral es muy favorable

Un clima muy favorable, se evidencia cuando el ambiente de trabajo es positivo, lo cual contribuye a una mejor producción del equipo y que estén más comprometidos con el puesto de trabajo y la empresa.

B. Clima Laboral Favorable

Un clima laboral favorable, se hace notoria cuando el ambiente laboral es positivo, en el cual puede desarrollarse el trabajo en equipo en forma armoniosa, con el logro de objetivos propuestos por la organización.

C. Clima Laboral Media

Un clima laboral medio o neutro, es la percepción que se tiene, cuando el trabajo se realiza en forma automática y se da solo por cumplir, sin mayores esfuerzos para procurar cambios y mejoras

D. Clima Laboral Desfavorable

Un clima laboral desfavorable, se hace notoria cuando el ambiente laboral es negativo, en el cual se presentan conflictos, falta de cooperación y solidaridad entre jefes y compañeros.

E. Clima laboral muy desfavorable

Un clima laboral muy desfavorable, se evidencia cuando el trabajo se vuelve rutinario, se presenta un ambiente cargado de conflictos y de quejas que no deja desarrollar a los trabajadores en un ambiente adecuado y armonioso.

2.2. Contribuciones al Clima Laboral:

Existen aportaciones las cuales se consideran importantes para ampliar el conocimiento sobre clima laboral:

Así tenemos que se define al clima laboral como la observación sobre características relacionadas al contexto laboral, lo cual posibilita a ser diagnosticado, la que conlleva a tomar medidas para prevenir y corregir, importantes para un estable desarrollo de los procesos organizacionales, dando los mejores resultados (9).

Por lo que se cuenta con una evaluación que determina los niveles del clima laboral, que nos permite evaluar y conocer la percepción de un trabajador en su contexto laboral dentro de la empresa, lo que mejora la productividad en las actividades que realiza y una mejor comunicación con

los demás colaboradores, posibilitando la realización de los objetivos del sujeto (9).

“El clima laboral, es la constante participación dentro de la organización, desarrollando en los trabajadores que experimenten y a su vez sientan como es el contexto la que se desarrolla en la organización” (11).

“El clima laboral es parte de un contexto psicosocial la que se encuentran los trabajadores de una empresa, así también poder exteriorizar el vínculo con las metas y actividades diarias” (12).

“El clima laboral es el contexto de los trabajadores en el que desarrollan su trabajo dentro de la organización, el clima laboral positivo lo define cuando el trabajador ejecuta sus tareas laborales en un ambiente apto, la cual desarrolle sus conocimientos y habilidades” (13).

Así mismo, Chiavenato manifiesta que la motivación se vincula con el clima laboral, ya que cuando trabajador es apropiadamente instruido y prevalece la motivación, se fortalece la comunicación y la adhesión de grupo, fomentando el éxito de la organización (14).

Definitivamente, el clima laboral se generó cuando observaron que los colaboradores perciben de manera diferente el contexto laboral en el que trabajaban, lo que determina su desarrollo de actividades y actitudes en la organización, también el compromiso, las relaciones entre los colaboradores, del mismo modo los reforzadores y la estabilidad que se les da a los colaboradores, ayuda a mejorar y promover el compromiso hacia sus organizaciones (15).

2.2.1. Factores de Clima Laboral:

Se realizó una clasificación en su escala de clima laboral, las cuales son los siguientes factores (9):

- **Autorrealización:** Se refiere cuando hay un sentimiento de los

trabajadores por el cumplimiento de sus objetivos y metas profesionales y personales en su organización, lo que produce un alto compromiso en sus trabajadores por consiguiente la organización sigue en constante desarrollo y crecimiento (9).

- **Involucramiento Laboral:** Se centra en cómo los trabajadores identifican su compromiso y sus valores para con la organización y el desarrollo en esta (9).
- **Supervisión:** Se determina por las apreciaciones del desarrollo de la supervisión por parte de los superiores, en la orientación de las actividades y el apoyo de estas ya que es fundamente en el desempeño de la organización (9).
- **Comunicación:** La percepción de la claridad, coherencia, fluidez y claridad de la información que se transmite en el desarrollo interna de la organización y la atención a los usuarios y clientes del mismo (9).
- **Condiciones Laborales:** Se determina por lo que provee la organización para el cumplimiento de las actividades diarias como materiales, recursos económicos y elementos psicosociales (9).

2.2.2. Características del clima laboral:

Las características del clima laboral, nos dice también que esta constituye un conglomerado de factores de una empresa, así como las peculiaridades personales de un sujeto puede construir su personalidad, lo cual nos señala las siguientes características:

- Forma particular de los valores de una o varias situaciones.
- Los componentes continuos pueden cambiar, así el clima puede no cambiar.
- El clima puede ser continuo, pero es constante como la cultura, ya que

puede modificarse después de particularmente ser intervenido.

- Describirlo puede ser difícil, pero los resultados son fáciles de identificar.
- Genera efectos en la conducta.
- Es fundamental y preciso en el comportamiento la cual se refleja en las actitudes y las perspectivas que son principales en el comportamiento.

2.2.3. Tipos de clima laboral:

Tenemos:

- **Clima Autoritarismo Explotador:** Se caracteriza porque los dueños no tienen confianza en sus trabajadores por lo que la mayoría de las decisiones y los objetivos las deciden los jefes de la organización y se distribuye de manera descendente. Por lo que los colaboradores tienen que laborar dentro de un ambiente de temor, castigos y amenazas. Presenta un contexto persistente e incierto por lo que la comunicación de los jefes con los subordinados no se presenta solamente en forma mandataria y específica (16).
- **Clima Autoritarismo Paternalista:** Es cuando existe una confianza de los jefes a subordinados, la mayoría de las decisiones se establecen por los jefes por lo que determinan en la parte inferior de la organización, los refuerzos y los castigos son utilizados como método de motivación a los colaboradores, por otro lado este tipo de clima aporta mucho a las necesidades de los empleados, aun así trabajar dentro de la organización se puede percibir el ambiente cómodo, estable y adecuadamente estructurada (16).
- **Clima Consultivo:** Se identifica por un clima participativo, tiene confianza con los colaboradores, Las políticas y decisiones son tomadas por los jefes pero se acepta que los colaboradores inferiores tomen las decisiones precisas, en cuanto la comunicación es descendente, los

reforzadores y castigos eventuales se usan para la motivación, también velan por las necesidades sociales de los trabajadores, se considera un contexto muy dinámico (16).

- **Clima Participación en Grupo:** se determina por la confianza de los jefes hacia los subordinados, las decisiones son distribuidas en la organización en general e integrados de buena manera en todos los niveles jerárquicos, se caracteriza por una comunicación ascendente o descendente si no a su vez de forma lateral, los colaboradores permanecen motivados y participativos, presenta una bonita relación amical la cual se determina por la confianza de los jefes con los colaboradores inferiores, por último este tipo de clima se establece bajo la forma de planeación estratégica (16).

2.2.4. Enfoques Teóricos del clima laboral:

Se estipula que el clima laboral es la respuesta subjetiva que los colaboradores perciben, y que forman parte del estilo voluble de los administradores y los factores contextuales fundamentales sobre las tareas, valores, costumbres y la motivación de los colaboradores de una organización (17).

Así mismo, Motta refuerza la teoría de la administración, la cual se enfoca en que el colaborador debe realizar libremente sus actividades, otorgando confianza y así determinen con responsabilidad cómo ejecutar sus objetivos y sus metas planteadas, para ello los jefes podrán ahorrar en capacitaciones, ya que el trabajador ya maneja eficientemente sus actividades (18).

Entonces podemos concluir que el clima laboral es un mecanismo administrativo fundamental para las decisiones de los jefes, las cuales genera la incrementación de la productividad y lograr una mejora continua (16).

Los primeros componentes del clima laboral las cuales son:

- **Responsabilidad:** Es la autonomía en la realización de las tareas y que guardan vínculo con la supervisión, es también desarrollar actividades que nos place hacer y a su vez consideramos importante (17).
- **Recompensa:** Se determina por lo que el colaborador percibe a cambio de su esfuerzo, como un salario justo y apropiado, de acuerdo a las actividades que desarrolla (17).
- **Desafíos:** En la medida que la organización logra sus objetivos, los desafíos reforzarán a mantener un sano clima competitivo (17).
- **Relaciones:** Es el respeto interpersonal, buen trato y la cooperación, tiene también relación con la afectividad, productividad, utilidad y obediencia (17).
- **Cooperación:** es el apoyo oportuno, desarrollado por una esencia de equipo para llegar al cumplimiento de objetivos mutuos vinculados con los objetivos de la organización (17).
- **Estándares:** se determina por un modelo que señala su alcance y cumplimiento, así mismo fijados con sentimientos de racionalidad justicia y equidad (17).
- **Conflicto:** Siempre es generado por la desavenencia entre los colaboradores de la organización, generado por diferentes motivos, ya sea laborales o sociales, mismo nivel o entre jefes y superiores (17).
- **Identidad:** También llamado pertenencia, se define como el orgullo de permanecer o ser parte de una organización la cual labora y la compenetración con las metas de la organización (17).

2.2.5. Causas y consecuencias del clima laboral:

Las sus causas y consecuencias pueden ser especificadas, medidas y delineadas. Se han determinado diferentes factores las cuales pueden interpretar las distintas características vinculadas y de esta manera desarrollar un mejor clima (19).

A. Causas:

- Las políticas externas.
- Entorno Social.
- La economía.
- La tecnología.
- Los valores.
- La cultura.
- La conducta de la organización.
- La estructura organizacional.
- La manera de liderazgo (16).

B. Consecuencias:

- Incremento del ánimo e interés de los colaboradores.
- Mejora las relaciones interpersonales.
- Desarrollo del rendimiento individual.
- Mayor compromiso con la organización y el trabajo.
- Mejora la productividad.
- Evita los conflictos entre colaboradores (16).

B. ANÁLISIS DE ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

1. Internacionales

1.1. Castro-Rivas, L. “Influencia del Clima Laboral en el Síndrome de Burnout” (Estudio realizado en una Empresa de Producción de la ciudad de Quetzaltenango). **México, 2012.** Tesis de Grado. Universidad Rafael Landívar. La presente investigación tuvo dentro de sus objetivos el determinar la influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout en el personal de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango. Se tomó a 50 colaboradores del área administrativa que representa al cien por ciento del universo comprendidos entre las edades de 20 a 60 años, de ambos sexos, con diferente estado civil y nivel académico. Los instrumentos utilizados fueron: encuesta de 30 preguntas, que evaluó el clima laboral y el test psicométrico Maslach Burnout Inventory el cual busca determinar la presencia del Síndrome de Burnout, mediante la medición de sus tres escalas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El estudio concluye que efectivamente la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome de Burnout. Del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral que se maneja en la empresa es bueno. De la muestra total, un 12% presentó un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome de Burnout. Con ello se comprueba entonces la hipótesis de investigación: H1. El clima laboral de la organización es un factor influyente en el Síndrome de Burnout. Como aporte y recomendación hacia la empresa, se creó un programa de actividades ¡A cuidar su salud! Este incluye charlas informativas sobre Burnout y motivación, tips para meditación, ejercicios musculares, entre otros, al ponerlo en práctica los índices de estrés disminuirán y con esto evitarán la aparición del Síndrome de Burnout (20).

2. Nacionales

2.1. Bautista-Díaz, G.; Bravo-Saavedra, M. Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015. **Perú, 2017.** Tesis de grado académico Magister – Universidad César Vallejo. El presente estudio se denominó “Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015”, fue realizado para obtener el grado académico de Magister en Salud con Mención en Gestión en los Servicios de Salud, siendo la problemática en la siguiente formulación ¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao – 2015? con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao. El presente estudio utilizó la metodología de tipo aplicada con un diseño correlacional, con una muestra de 47 profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, se aplicó el cuestionario de escala de clima laboral para la variable 1 y el Inventario Burnout para la variable 2. Mediante el análisis, observación y descripción de las variables se estableció la relación entre la variable clima laboral y Síndrome de Burnout. Los principales resultados muestran que el 46.8% considera favorable el clima laboral y el 80.9% presenta un moderado riesgo de Síndrome Burnout, en la prueba de hipótesis, se afirmó que existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el Centro de Salud Acapulco, Callao 2015. (Con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman =0.515 siendo correlación negativa media (21).

3. Local

- 3.1. Guerra Huanqui, D.** Estudio Comparativo del Síndrome de Burnout en Obstetras de los Centros de Salud “Maritza Campos Díaz” y “Edificadores Misti”, Octubre – Noviembre. Arequipa 2017. Tesis de Grado. **Resumen:** Antecedentes: El término inglés "Burnout", hace referencia a una disfunción psicológica que parece suceder de forma más común, entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente. Cuando decimos que un profesional está "quemado", trataremos de reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva. Es el final de un proceso continuado de tensión y estrés. Objetivo: Establecer la comparación del síndrome de Burnout en Obstetras de los centros de salud I- IV, Maritza Campos Díaz y Edificadores Misti. Métodos: Estudio transversal y observacional, se evaluó el grado de Burnout según el cuestionario de “Maslach Burnout Inventory” en Obstetras de los centros de salud Maritza Campos Díaz y Edificadores Misti. Resultados: Se encuestaron a 20 Obstetras, el 60% del centro de salud Maritza Campos Díaz y 40% del centro de salud Edificadores Misti. En ninguno de los casos las obstetras que laboran en ambos centros de salud presentan el síndrome de Burnout no encontrándose ninguna diferencia estadística significativa. Se encontró también que el 100% de las Obstetras que laboran en el centro de salud Edificadores Misti presenta un cansancio emocional en un nivel moderado. Mientras que solo el 41.7% de las Obstetras de Maritza Campos Díaz lo presentan (22).
- 3.2. Roque Llayqui de Soto, T.** Relación entre el Síndrome de Burnout y el Autocuidado en Taxistas de la Empresa “Turismo Arequipa S.R.L.: Arequipa, 2017. Tesis de Grado, Universidad Alas Peruanas. **Resumen:** El presente estudio se propuso como Objetivo: determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el nivel de

autocuidado en taxistas de la Empresa "Turismo Arequipa S.R.L.", Arequipa — 2017. Materiales y métodos: el estudio es de tipo descriptivo correlacional de corte trasversal. La muestra estuvo conformada por 357 choferes de taxi de la empresa "Turismo Arequipa", periodo 2016 a 2017. El muestreo fue no probabilístico censal. Para la prueba de hipótesis se utilizó el índice de correlación Tau b de Kendall. Para la variable "Síndrome de Burnout" se utilizó como instrumento el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), y para la variable "autocuidado" se utilizó el Cuestionario de agencia de autocuidado (Isenberg, 1983); ambos instrumentos han sido validados a nivel internacional y cuentan con amplio reconocimiento. Resultados: el 86,8% de los trabajadores de la empresa "Turismo Arequipa S.R.L" presentan el síndrome de Burnout en un nivel medio, el 7,3% tiene un nivel alto y solo un 5,9% tienen un nivel bajo. El 58,5% de los trabajadores tienen un nivel de autocuidado bajo, un 40,9% tiene un nivel medio y solo un 0,6% tienen un nivel de autocuidado alto. Existe relación estadísticamente significativa ($p\text{-valor} = 0,003 < 0,05$) entre el nivel de agotamiento emocional y el nivel de autocuidado; existe relación estadísticamente significativa ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre el nivel de despersonalización y el nivel de autocuidado; existe relación estadísticamente significativa ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$) entre el nivel de realización personal y el nivel de autocuidado. Conclusiones: existe relación estadísticamente significativa ($p\text{-valor} = 0,004 < 0,05$) entre el síndrome de Burnout y el nivel de autocuidado en trabajadores de la empresa -Turismo Arequipa S.R.L." (23).

CAPITULO II

METODOLOGÍA

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE VERIFICACIÓN

1.1 TÉCNICAS

Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario.

1.2 INSTRUMENTO

El instrumento empleado para la recolección de información fue el Formulario de Preguntas:

- Cuestionario de Clima Laboral (CL-SPC)
- Formulario de preguntas denominado Test de *Maslach Burnout Inventory (MBI)* autoadministrado

1.3 CUADRO DE COHERENCIAS

VARIABLES	INDICADORES		TÉCNICA E INSTRUMENTO	ITEMS
Primera Variable Síndrome de Burnout	1. Agotamiento Emocional	Alto Moderado Bajo	Cuestionario y Formulario de preguntas	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20
	2. Despersonalización			5, 10, 11, 15 y 22
	3. Realización Personal			4, 7, 9, 12, 17, 18 y 21
Primera independiente: Clima Laboral	1. Autorrealización	Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable	Cuestionario y Formulario de preguntas	1,6,11,16,21, 26,31,36,41,46
	2. Involucramiento laboral			2,7,12,17,22,27,32 ,37,42,47
	3. Supervisión			3,8,13,18,23,28,33 ,38,43,48
	4. Comunicación			4,9,14,19,24,29, 34,39 44,49
	5. Condiciones laborales			5,10,15,20,25, 30,35,40,45,50

INSTRUMENTOS

TEST DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) MODIFICADO

Las siguientes son 22 declaraciones que hablan acerca de los sentimientos relacionados al trabajo. Por favor, lea cada declaración cuidadosamente y decida si usted se siente de esa manera acerca de su trabajo. Si usted nunca ha tenido este sentimiento, escriba un “0” (cero) en el espacio provisto. Si usted ha tenido este sentimiento, indique cuán frecuente lo ha sentido escribiendo el número (del 1 al 6) que mejor describa con qué frecuencia se ha sentido así. La escala de frecuencia de los sentimientos es según sigue:

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

B) Afirmaciones: MBI

	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agobiado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes.							
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7. Trabajo muy eficazmente los problemas de los pacientes.							
8. Me siento ‘quemado’ por mi trabajo.							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10. Me he vuelto más sensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca							

emocionalmente.										
12. Me siento muy activo.										
13. Me siento frustrado en el trabajo.										
14. Creo que estoy trabajando demasiado.										
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes.										
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.										
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes.										
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes.										
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.										
20. Me siento acabado.										
21. En mi trabajo trato los problemas										
22. Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas.										

Fuente: MASLACH, C. Y JACKSON, S.E. (1986): Maslach Burnout Inventory. Manual research Edition. University of California. Consulting Psychologist Press. Palo Alto.

CALIFICACIÓN

Para la calificación del segundo instrumento: Síndrome de Burnout se considerarán las 3 subescalas con sus respectivos ítems, que se describen a continuación. El valor máximo del ítem es 6 pts.

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. La puntuación máxima es de 54 puntos y 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 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, porque 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 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 y despersonalización y bajas en realización personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: en la subescala de Agotamiento Emocional (EE) 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 Moderado y menor de 6 bajo grado de despersonalización. En la subescala de realización personal (PA) 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 da la sensación de logro.

La escala de medición está dada como dijimos antes, por las categorías de:

- Nunca : 0 pts
- Alguna vez al año o menos : 1 pts
- Una vez al mes o menos : 2 pts
- Algunas veces al mes : 3 pts
- Una vez a la semana : 4 pts
- Varias veces a la semana : 5 pts
- Diariamente : 6 pts

Baremo

Cansancio Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
Alto	54 - 27 pts	Alto	30 – 10 pts	Alto	48 – 40 pts
Moderado	26 - 19 pts	Moderado	9 - 6 pts	Moderado	39 – 34 pts
Bajo	18 - 0 pts	Bajo	5 - 0 pts	Bajo	33 – 0 pts

Calificación Global

La calificación de las dimensiones es organizada a través del sistema percentil asignado a cada dimensión

Nivel Alto o superior : > de 75

Nivel Moderado : 75 y 25

Nivel Inferior : < de 25

ESCALA DE CLIMA LABORAL [CL-SPC]

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta.

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

	ITEMS	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera					

	factor clave para el éxito de la Organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como una equipo bien integrado					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejorar las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la organización, se afrontan y					

	superan los obstáculos					
30	Existen una buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacidad es una tarea estimulante					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La organización promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivos de orgullo personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la Institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de la visión, misión y valores en la Organización					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone con tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de					

	vida laboral					
48	Existe un trato justo en la organización					
49	Se reconocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Prueba comprende con 50 ítems que investiga el clima laboral, esta cuenta con 5 factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, la cual el trabajador tendrá que marcar las ítemes usando la escala de Likert donde 1 = ninguno o nunca, 2 = poco, 3 = regular o algo, 4 = mucho y finalmente 5 todo o siempre.

Calificación:

- Siempre (5)
- Mucho (4)
- Regular (3)
- Poco (2)
- Nunca (1)

Baremo Clima Laboral	Factores I - V	Puntaje total
Muy favorable	42 - 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	190 – 209
Media	26 - 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

El estudio se realizó en la Empresa de Servicios de agua potable y alcantarillado de Arequipa (SEDAPAR), con domicilio real y legal en Calle Virgen del Pilar 1701 – Cercado.

2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

El horizonte temporal de estudio estuvo referido al mes de marzo a abril del 2019.

2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Las unidades de estudio estuvieron conformadas por los 116 trabajadores de SEDAPAR. S.A. que laboran en la Gerencia de Servicio al Cliente.

A. Criterios de Inclusión y Exclusión

- **Criterios de Inclusión:**
 - Trabajadores de ambos sexos
 - Trabajadores con más de 1 año de vínculo laboral
- **Criterios de Exclusión:**
 - Trabajadores en período de vacaciones o con licencia por enfermedad.
 - Trabajadores que no deseen participar

La muestra final considerada fue de 116 trabajadores.

3. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Organización

- Una vez aprobado el proyecto, para efectos de la recolección de datos, se coordinó con el Director de la Empresa de Servicios de agua potable y alcantarillado de Arequipa.
- Se coordinó con la oficina de Recursos Humanos de SEDAPAR.
- Se aplicó los instrumentos al personal que labora en Oficinas de la Gerencia de Servicios al Cliente.
- Posteriormente se aplicó al personal de campo, los instrumentos correspondientes.
- Recolección de la información

3.2. Recursos:

a) Humanos:

- Investigador

b) Materiales:

- Material de estudio bibliográfico
- Fotocopias de los Instrumentos
- Laptop
- Cuaderno de apuntes
- Bolígrafos
- Internet

c) Económicos:

- Financiado por el investigador

d) Institucionales:

- Empresa de Servicios de agua potable y alcantarillado de Arequipa (SEDAPAR)

3.3. Criterios para el manejo de los resultados

A nivel de Recolección: Se realizó un vaciado manual del protocolo de recolección de datos a la matriz.

A nivel de Sistematización: Para el procesamiento de datos se procederá a tabular manualmente los datos recogidos, para luego convertirlos al sistema digital, para su posterior análisis estadístico.

3.4. Estrategia para manejar resultados

3.4.1. Plan de procesamiento

a) Tipo de procesamiento: En el presente trabajo de investigación se optó por un procesamiento mixto (procesamiento electrónico y procesamiento manual)

b) Operaciones de la Sistematización: Se realizará un plan de tabulación y un plan de codificación.

3.5. Validación del Instrumento

Instrumento validado por:

INSTRUMENTO 1:

El instrumento que se aplicó es el Maslach Burnout Inventory – MBI, que fueron creados por Maslach y Jackson en 1981 (citado en Maslach, 2001). La versión del MBI utilizada es una adaptación catalana del MBI realizada por Ferrando y Pérez en 1996 (citado en García y otros, 1999). Este cuestionario consta de 22 preguntas formuladas de manera afirmativa, con una escala de frecuencia en que se miden las tres dimensiones del BO: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal en el Trabajo.

Confiabilidad: Se utilizó el método alfa de Cronbach. Este indicador permite evaluar la confiabilidad de una escala por consistencia interna, y

se basa en la correlación promedio entre los reactivos de una prueba. Este método arroja un indicador que oscila entre 0 y 1. Mientras mayor es el índice, mayor es la consistencia interna del indicador. Un índice de 0.60 a 0.70 se considera como el límite inferior de la aceptabilidad. Un índice de 0.80 se considera satisfactorio, mientras que índice de 0.90 se considera muy satisfactorio.

Instrumento 2: La escala de clima laboral, fue hecha en el 2004 por Sonia Palma Carrillo, como parte de sus labores de docente en la Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.

Confiabilidad: Los índice de confiabilidad, mediante estimaciones de confiabilidad como la consistencia interna partiendo de los criterios del Alpha de Cronbach, para la escala que superan los valores del punto de corte de 0.70, aprobado como adecuado para los instrumentos psicológicos, esto quiere decir que la escala de clima laboral, revela una buena consistencia interna ya que presenta un Alpha de Cronbach de 0.962 a nivel general y a nivel de factores muestra en Autorrealización un Alpha de 0.892, Involucramiento laboral muestra un Alpha de 0.790, Supervisión un Alpha de 0.855, Comunicación demuestra un Alpha 0.835 y por último Condiciones laborales expresa un Alpha de 0.773.

Se hizo un análisis de los ítems con los criterios para verificar la validez de la escala de clima laboral (CL-SPC) las cuales los resultados encontrados estaban dentro del rango de validez de ($p > 0.25$).



CAPITULO III
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

F. RESULTADOS

1. DATOS GENERALES

Tabla 1. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN EDAD

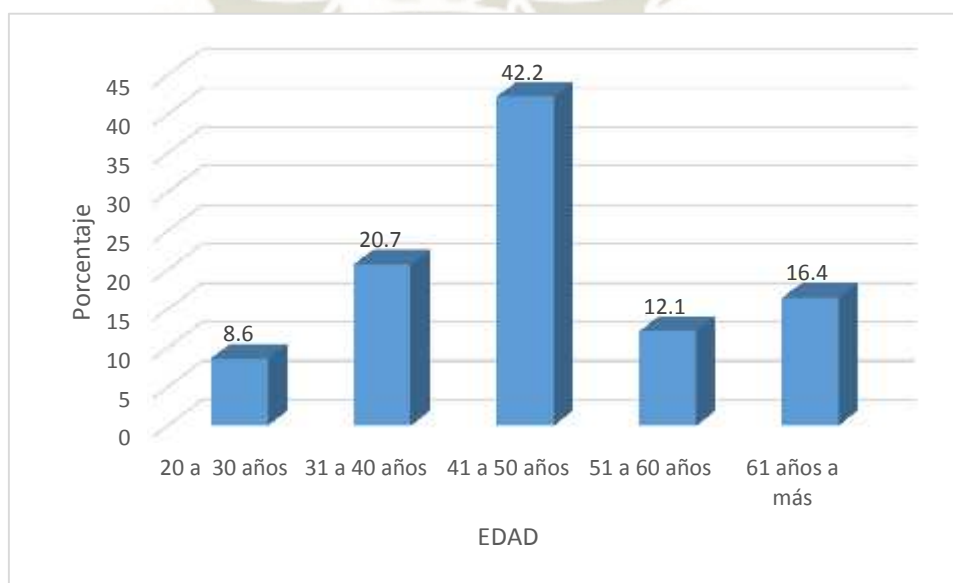
Edad	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	10	8.6
31 a 40 años	24	20.7
41 a 50 años	49	42.2
51 a 60 años	14	12.1
61 años a más	19	16.4
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla 1, podemos observar que el 42.2% de los trabajadores investigados tienen de 41 a 50 años, el 20.7% tienen de 31 a 40 años, el 16.4% de 61 a más años, 12.1% de 51 a 60 años, el 8.6% de 20 a 30 años.

Por lo que podemos deducir que la población en estudio, en un acumulado del 62.9% tienen de 31 a 50 años.

Gráfico 1. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN EDAD



Fuente: Tabla 1

Tabla 2. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGUN SEXO

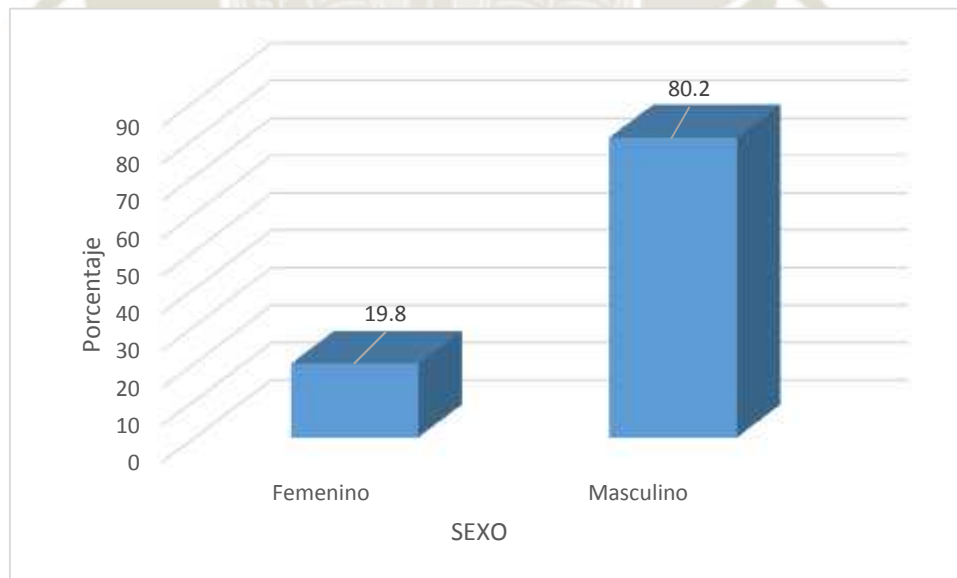
Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	23	19.8
Masculino	93	80.2
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla 2, podemos observar que los trabajadores investigados en un 80.2% son varones y el 19.8% son mujeres.

Por lo que podemos indicar, que más de las tres cuartas partes de la población en estudio pertenecen al sexo masculino.

Gráfico 2. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGUN SEXO



Fuente: Tabla 2

Tabla 3. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGUN TIEMPO DE SERVICIO

Tiempo de Servicio	Frecuencia	Porcentaje
1 a 10 años	49	42.2
11 a 20 años	44	37.9
21 a 30 años	9	7.8
40 a más años	14	12.1
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla 3, se puede observar que el 42.2% de los trabajadores investigados tienen de 1 a 10 años de servicio, el 37.9% de 11 a 20 años, el 12.1% de 40 a más años y el 7.8% de 21 a 30 años de servicio.

Siendo evidente que el acumulado del 57.8% de la población en estudio tienen de 11 a más de 40 años de tiempo de servicio.

Grafico 3. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGUN TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Tabla 3

2. SÍNDROME DE BURNOUT

Tabla 4. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN GRADO GLOBAL DE SINDROME DE BURNOUT. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019

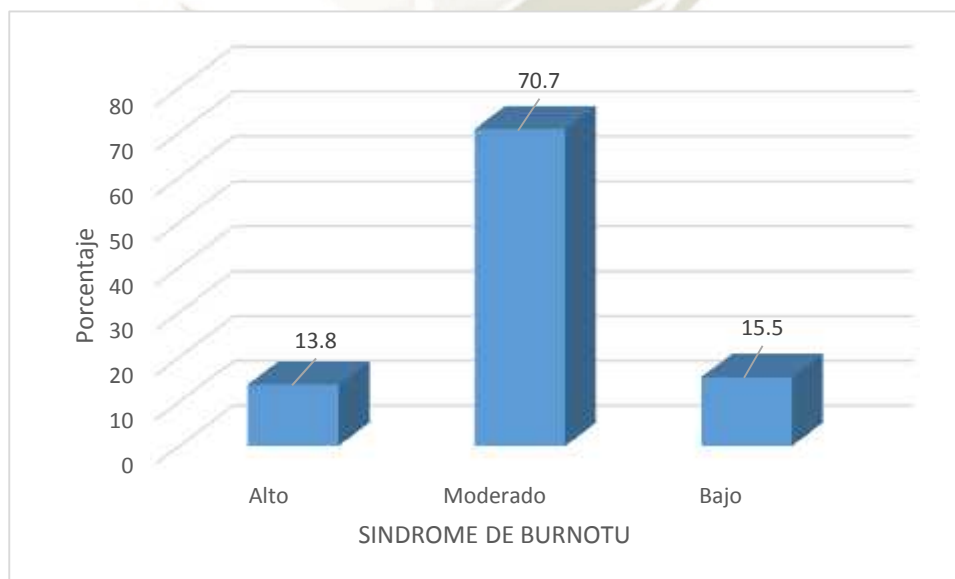
Síndrome de Burnout	N°	%
Alto	16	13.8
Moderado	82	70.7
Bajo	18	15.5
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla 4, podemos observar que los trabajadores investigados, en un 70.7% presenta un nivel moderado de Burnout, el 15.5% presenta un nivel bajo y el 13.8% un nivel alto.

Por lo que podemos deducir, que existe un moderado nivel de estrés laboral en la población en estudio.

Gráfico 4. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN GRADO GLOBAL DE SINDROME DE BURNOUT. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019



Fuente: Tabla 4

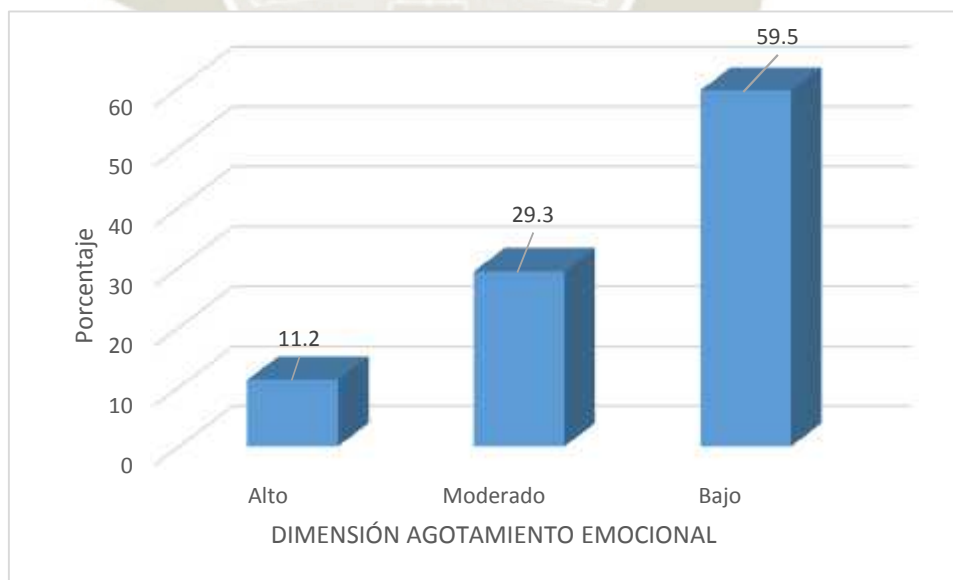
Tabla 5. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019

Agotamiento Emocional	N°	%
Alto	13	11.2
Moderado	34	29.3
Bajo	69	59.5
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla 5, podemos observar que los trabajadores investigados, en un 59.5% presenta bajo riesgo, el 29.3% presenta moderado riesgo y el 11.2% presentan alto riesgo en la dimensión agotamiento emocional.

Gráfico 5. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019



Fuente: Tabla 5

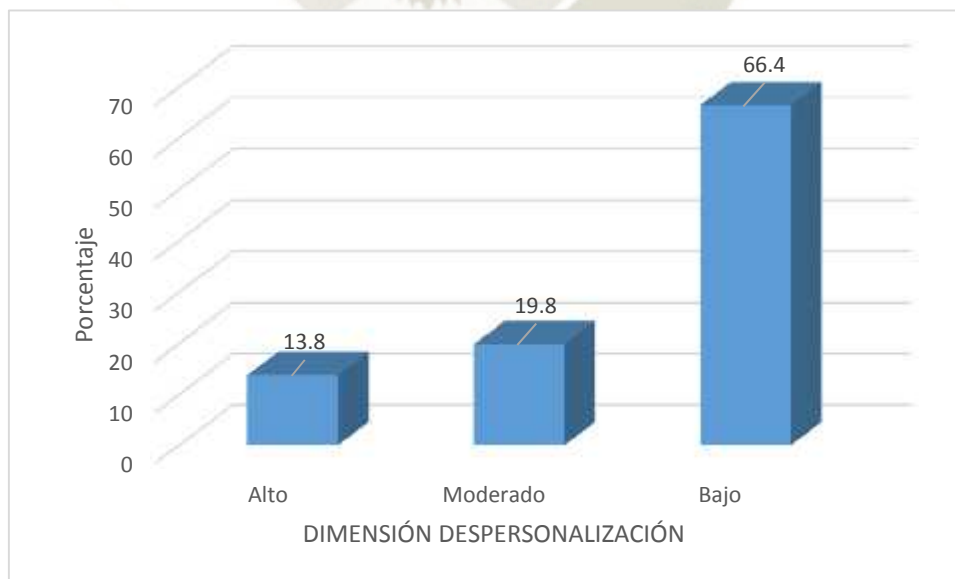
**Tabla 6. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN
DESPERSONALIZACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019**

Despersonalización	N°	%
Alto	16	13.8
Moderado	23	19.8
Bajo	77	66.4
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla 6, podemos observar que los trabajadores investigados, en un 66.4% presenta bajo riesgo, el 19.8% presenta moderado riesgo y el 13.8% presentan alto riesgo en la dimensión de despersonalización.

**Gráfico 6. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN
DESPERSONALIZACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019**



Fuente: Tabla 6

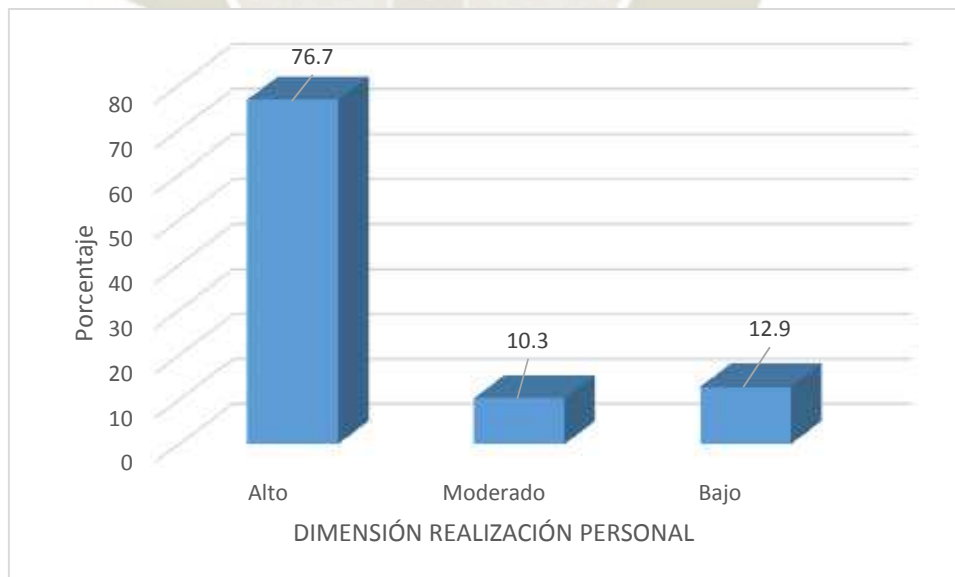
Tabla 7. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019

Realización personal	N°	%
Alto	89	76.7
Moderado	12	10.3
Bajo	15	12.9
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la tabla 7, podemos observar que los trabajadores investigados, en un 76.7% presenta alto riesgo, el 12.9% presenta bajo riesgo y el 10.3% presentan moderado riesgo en la dimensión de realización personal.

Gráfico 7. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019



Fuente: Tabla 7

3. CLIMA LABORAL

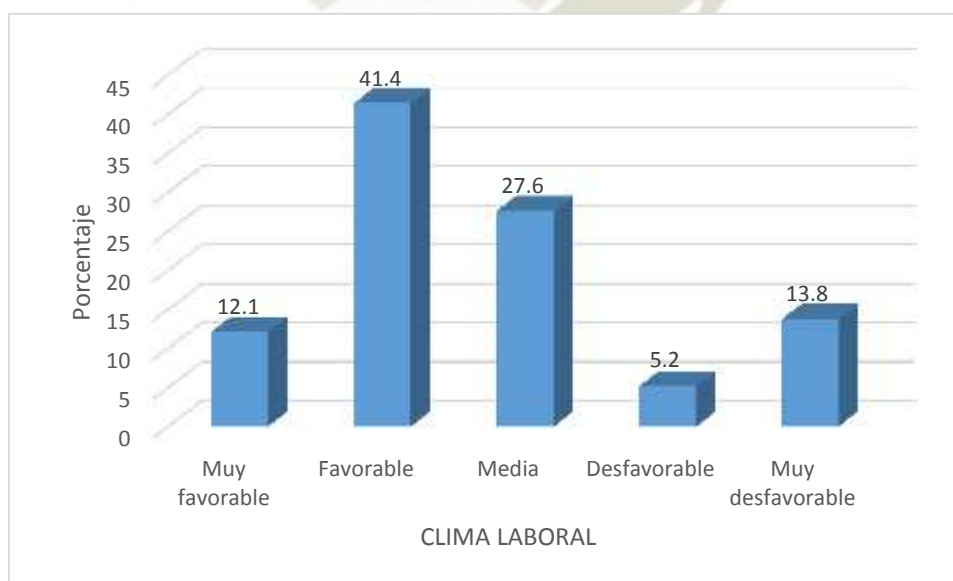
**Tabla 8. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN CLIMA LABORAL.
SEDAPAR. AREQUIPA, 2019**

Niveles de Clima Laboral	Fr.	%
Muy favorable	14	12.1
Favorable	48	41.4
Media	32	27.6
Desfavorable	6	5.2
Muy desfavorable	16	13.8
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la presente tabla, observamos que, de los 116 trabajadores investigados, el 41.4% presentan un clima laboral favorable, el 27.6% considera media el clima laboral, el 13.8% considera muy desfavorable el clima laboral, el 12.1% considera muy favorable el clima laboral y el 5.2% considera desfavorable el clima laboral.

**Gráfico 8. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN CLIMA LABORAL.
SEDAPAR. AREQUIPA, 2019**



Fuente: Tabla 8

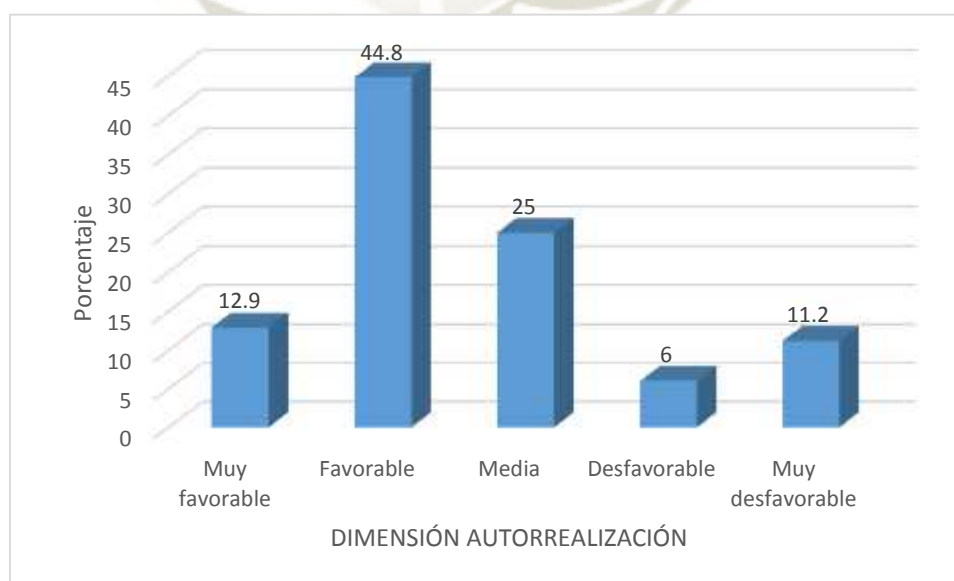
**Tabla 9. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN
AUTORREALIZACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019**

Autorrealización	Fr.	%
Muy favorable	15	12.9
Favorable	52	44.8
Media	29	25.0
Desfavorable	7	6.0
Muy desfavorable	13	11.2
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la presente tabla, observamos que, de los 116 trabajadores investigados, el 44.8% presentan un clima laboral favorable en la dimensión autorrealización, el 25.0% considera media el clima laboral en la dimensión autorrealización, el 12.9% considera muy favorable el clima laboral en la dimensión autorrealización, el 11.2% considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión autorrealización y el 6.0% considera desfavorable el clima laboral en la dimensión autorrealización.

**Gráfico 9. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN
AUTORREALIZACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019**



Fuente: Tabla 9

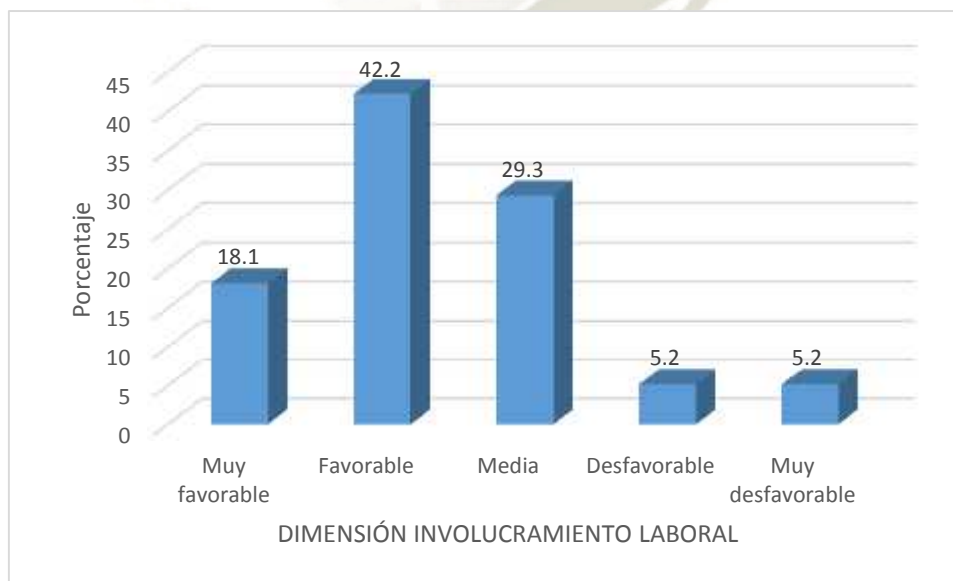
Tabla 10. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019

Involucramiento Laboral	Fr.	%
Muy favorable	21	18.1
Favorable	49	42.2
Media	34	29.3
Desfavorable	6	5.2
Muy desfavorable	6	5.2
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la presente tabla, observamos que, de los 116 trabajadores investigados, el 42.2% presentan un clima laboral favorable en la dimensión involucramiento laboral, el 29.3% considera media el clima laboral en la dimensión involucramiento laboral, el 18.1% considera muy favorable el clima laboral en la dimensión involucramiento laboral, el 5.2% considera desfavorable y muy desfavorable el clima laboral en la dimensión involucramiento laboral, respectivamente.

Gráfico 10. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019



Fuente: Tabla 10

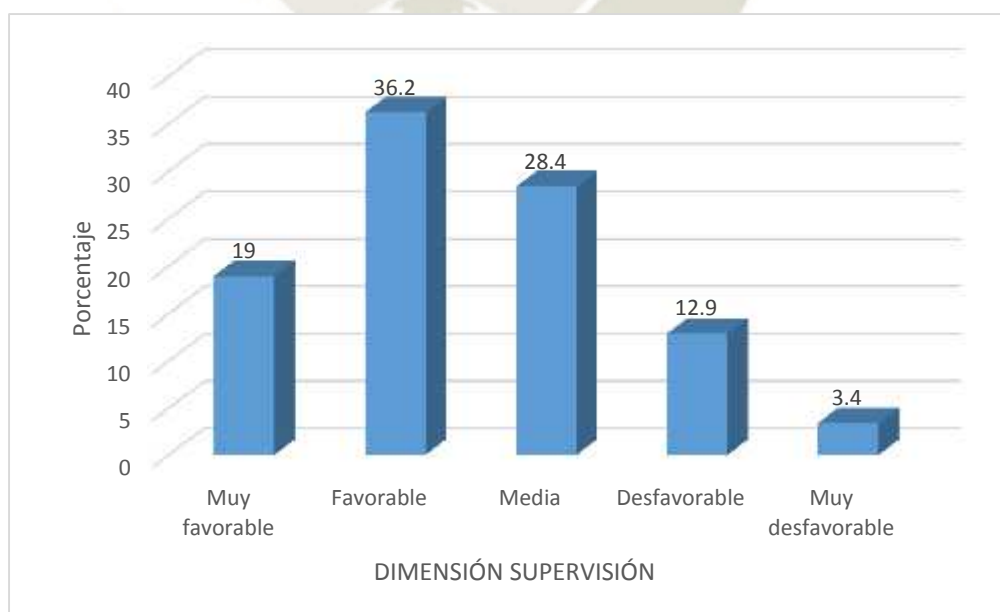
Tabla 11. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN SUPERVISIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019

Supervisión	Fr.	%
Muy favorable	22	19.0
Favorable	42	36.2
Media	33	28.4
Desfavorable	15	12.9
Muy desfavorable	4	3.4
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la presente tabla, observamos que, de los 116 trabajadores investigados, el 36.2% presentan un clima laboral favorable en la dimensión supervisión, el 28.4% considera media el clima laboral en la dimensión supervisión, el 19.0% considera muy favorable el clima laboral en la dimensión supervisión, el 12.9% considera desfavorable y el 3.4% muy desfavorable el clima laboral en la dimensión supervisión.

Gráfico 11. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN SUPERVISIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019



Fuente: Tabla 11

Tabla 12. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019

Comunicación	Fr.	%
Muy favorable	30	25.9
Favorable	33	28.4
Media	32	27.6
Desfavorable	6	5.2
Muy desfavorable	15	12.9
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la presente tabla, observamos que, de los 116 trabajadores investigados, el 28.4% presentan un clima laboral favorable en la dimensión comunicación, el 27.6% considera media el clima laboral en la dimensión comunicación, el 25.9% considera muy favorable el clima laboral en la dimensión comunicación, el 12.9% considera desfavorable el clima laboral en la dimensión comunicación, el 5.2% considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión comunicación.

Gráfico 12. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN COMUNICACIÓN. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019



Fuente: Tabla 12

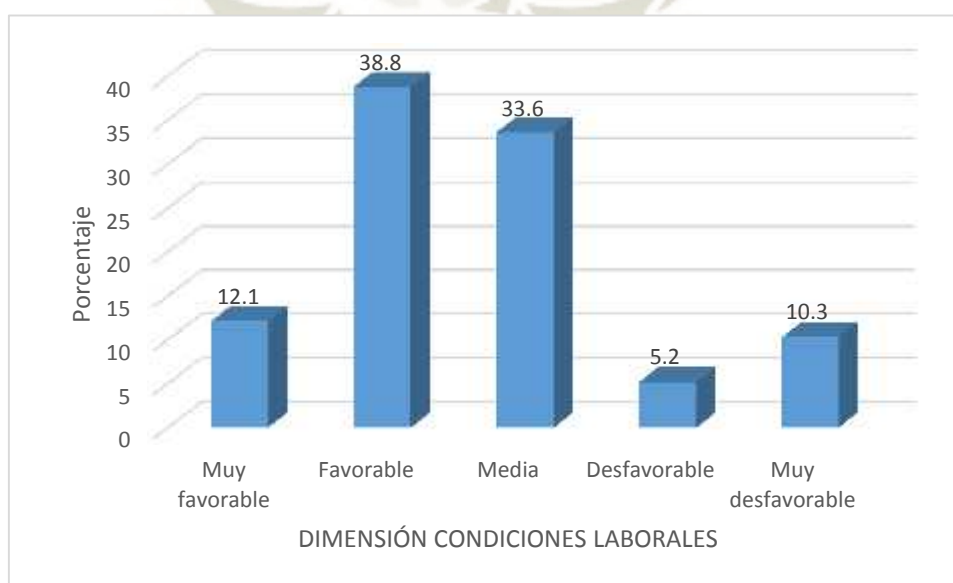
**Tabla 13. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN DIMENSIÓN
CONDICIONES LABORALES. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019**

Condiciones laborales	Fr.	%
Muy favorable	14	12.1
Favorable	45	38.8
Media	39	33.6
Desfavorable	6	5.2
Muy desfavorable	15	10.3
Total	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

En la presente tabla, observamos que, de los 116 trabajadores investigados, el 38.8% presentan un clima laboral favorable en la dimensión condiciones laborales, el 33.6% considera media el clima laboral en la dimensión condiciones laborales, el 12.1% considera muy favorable el clima laboral en la dimensión condiciones laborales, el 10.3% considera desfavorable el clima laboral en la dimensión condiciones laborales, el 5.2% considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión condiciones laborales.

**Gráfico 13. TRABAJADORES INVESTIGADOS SEGÚN CONDICIONES
LABORALES. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019**



Fuente: Tabla 13

4. RELACION DEL SÍNDROME DE BURNOUT CON EL CLIMA LABORAL

Tabla 14. RELACIÓN ENTRE EL SINDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES INVESTIGADOS. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019

Clima Laboral	S.Burnout	Alto		Moderado		Bajo		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy favorable		3	2.6	7	6.0	4	3.4	14	12.1
Favorable		2	1.7	40	34.5	6	5.2	48	41.4
Media		6	5.2	21	18.1	5	4.3	32	27.6
Desfavorable		1	0.9	4	3.4	1	0.9	6	5.2
Muy desfavorable		4	3.4	10	8.6	2	1.7	16	13.8
Total		16	13.8	82	70.7	18	15.5	116	100.0

Fuente: Instrumento aplicado por el investigador

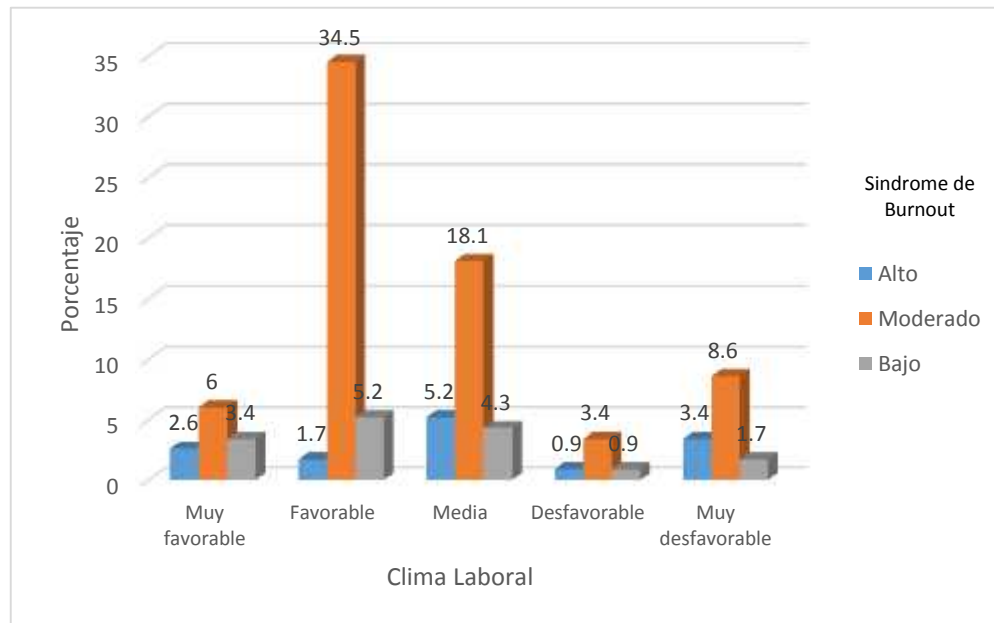
$$x^2 = 10.01 \text{ NS } (x^2 \text{ 5\%} = 15.05, \text{ GL} = 8)$$

En la tabla 14, se observa que del 41.4% de los trabajadores investigados presentan un clima laboral favorable y 34.5% presentan un nivel moderado de síndrome de Burnout.

Del 27.6% de los trabajadores investigados presentan un clima laboral medio y 18.1% presentan un nivel moderado de síndrome de Burnout.

Aplicando la prueba de chi cuadrado ($X^2=10.01$) se muestra que el Síndrome de Burnout y el clima laboral no presentan relación estadística significativa ($p>0.05$).

Gráfico 14. RELACIÓN ENTRE EL SINDROME DE BURNOUT Y EL CLIMA LABORAL EN LOS TRABAJADORES INVESTIGADOS. SEDAPAR. AREQUIPA, 2019



G. DISCUSION

Se parte de una institución que brinda servicios, en este caso, el servicio de agua potable y alcantarillado, que haría que el recurso humano, este expuesto a mayor carga laboral, que puede afectar su salud física y mental. A razón de esta situación es que se ha realizado el presente estudio y se ha podido encontrar los siguientes resultados.

En cuanto a datos generales, se pudo encontrar que los rangos predominantes de edades son de 31 a 50 años (62.9%), predominando en sexo masculino (80.2%), el 57.8% de la población en estudio tienen de 11 a más de 40 años de tiempo de servicio.

Castro (20) en su investigación tomó como unidades de estudio a 50 colaboradores del área administrativa que representa al cien por ciento del universo comprendidos entre las edades de 20 a 60 años, de ambos sexos, con diferente estado civil y nivel académico.

En cuanto al Síndrome de Burnout, los trabajadores investigados, en un 70.7% presentan un nivel moderado de Burnout, el 15.5% presentan un nivel bajo y el 13.8% un nivel alto. Por lo que podemos deducir, que existe un moderado nivel de estrés laboral en la población en estudio. En las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización, realización personal, los trabajadores investigados presentan un bajo riesgo (59.5%, 66.4%, 76.7%, respectivamente).

Castro (20) encontró que un 12% presento un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome de Burnout.

Bautista (21) presenta en un 80.9% un moderado riesgo de Síndrome Burnout

Roque (23) en su estudio encontró que el 86,8% de los trabajadores de la empresa "Turismo Arequipa S.R.L presentan el síndrome de Burnout en un nivel medio, el 7,3% tiene un nivel alto y solo un 5,9% tienen un nivel bajo.

El Síndrome de Burnout puede evolucionar insidiosamente o súbitamente, pero en ambos casos, las causas han tenido que actuar a lo largo de mucho tiempo (24).

El proceso siempre es evolutivo y tradicionalmente se desarrolla por etapas, constituyendo el cansancio emocional, como la primera de ellas y necesaria. Algunos investigadores sugieren que el Síndrome de Burnout está estrechamente relacionado con este primer componente, debido a que éste indicador está más relacionado a demandas de trabajo que los otros dos componentes.

En cuanto al Clima Laboral observamos que, de los 116 trabajadores investigados, el 41.4% presentan un clima laboral favorable, el 27.6% considera media el clima laboral, el 13.8% considera muy desfavorable el clima laboral, el 12.1% considera muy favorable el clima laboral y el 5.2% considera desfavorable el clima laboral.

Las dimensiones del clima laboral autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales fueron favorables (44.8%, 42.2%, 36.2%, 28.4%, 38.8%, respectivamente).

Castro (20) en su investigación del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral que se maneja en la empresa es bueno.

Bautista (21) nos muestra que el 46.8% considera favorable el clima laboral

En cuanto a la relación entre ambas variables, se ha podido comprobar mediante la aplicación de la prueba de chi cuadrado ($\chi^2=10.01$) que el Síndrome de Burnout y el clima laboral no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

En su estudio **Castro** (20) concluye que efectivamente la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, los mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome de Burnout.

Bautista (21) afirma que, si existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el Centro de Salud Acapulco, Callao 2015, con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman=0.515, siendo correlación negativa media

CONCLUSIONES

PRIMERA : El síndrome de Burnout que presentan los trabajadores de SEDAPAR, es de nivel predominantemente moderado.

SEGUNDA : El clima laboral de los trabajadores de SEDAPAR es predominantemente favorable.

TERCERA : No existe relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en los trabajadores de SEDAPAR.



RECOMENDACIONES

1. Al Jefe de Recursos Humanos de SEDAPAR, que, en razón a los resultados obtenidos, se puede promover la realización de Campañas integrales de Salud Ocupacional que atiendan convenientemente a los trabajadores que presentaron Burnout alto y moderado, prioritariamente, para luego seguir atendiendo a los trabajadores que se encuentran en áreas de mayor riesgo a sufrir estrés laboral.
2. Al Jefe de Recursos Humanos de SEDAPAR, se le recomienda que, en atención a los resultados de la presente investigación, realice Mañanas deportivas, Encuentros Familiares, que puedan fortalecer el actual clima laboral existente, por lo que se debería realizar una evaluación de cada área para identificar donde se percibe el clima laboral desfavorable o muy desfavorable.
3. A los bachilleres en la Maestría en Salud Ocupacional y del Medio Ambiente de las Universidades de la Región de Arequipa, sigan investigando sobre temas similares al presente, para evidenciar como se encuentra la Salud Mental de los trabajadores de otras empresas.
4. Al Jefe de Recursos Humanos de SEDAPAR, se le sugiere la realización de la Propuestas de Intervención: “Programa de Prevención del Estrés Laboral para Trabajadores”, dirigido a todos los trabajadores que laboran en la Empresa (Anexo N° 3).

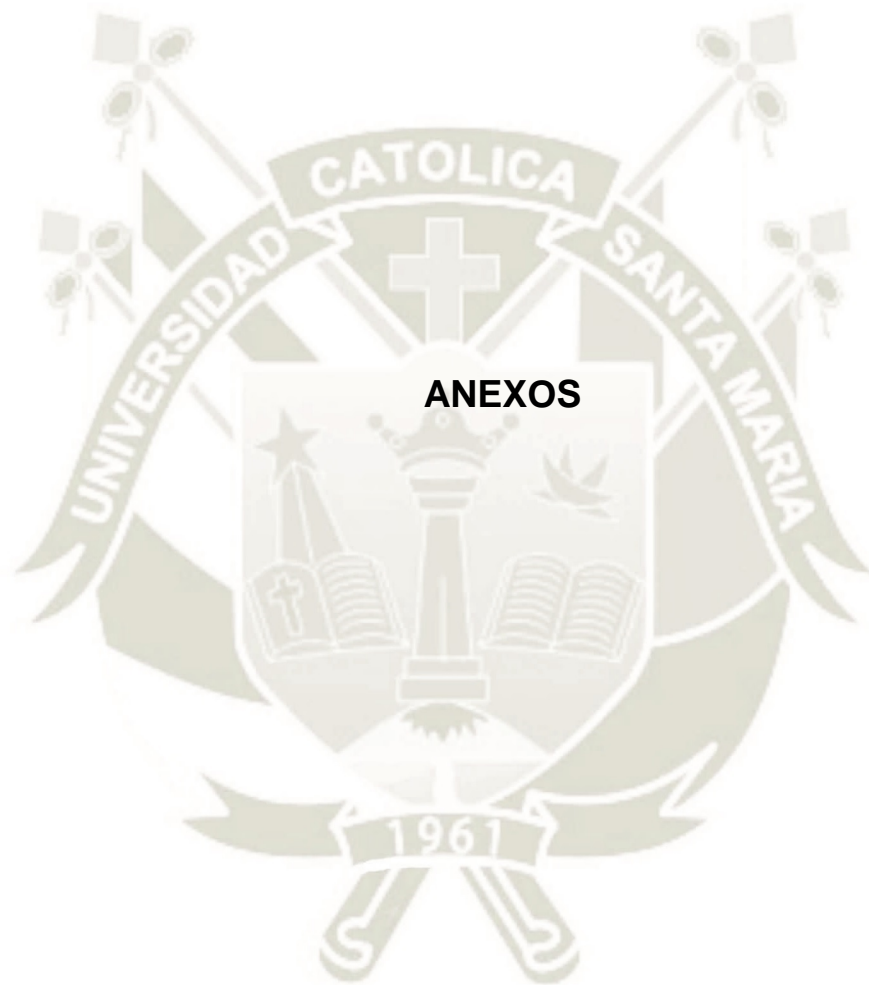
BIBLIOGRAFÍA


1. Apiquian-Guitart A. El Síndrome de Burnout en las Empresas. [Online].; 2017 [citado 2019 Marzo 26]. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>.
2. Bontempo F. El Síndrome de Burnout en Profesionales México: Académica Española; 2016.
3. Gil-Monte P. El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. México: Psicología Pirámide; 2005.
4. Maslach CyJSE. Maslach Burnout Inventory. Palo Alto, California. España: Consulting Psychologists Press; 2004.
5. Bosqued M. Quemados: El Síndrome de Burnout: Qué es y cómo superarlo. España: Paidós Iberica; 2008.
6. Gonzáles L. Burnout: Consecuencias y soluciones España: Manual Moderno; 2015.
7. Llanque-Nieto P. Rasgos de Personalidad y Síndrome de Burnout en Personal de Salud de la Unidad de Quemados y Cirugía Plástica del Hospital de Clínica de la ciudad de la Paz. Lecturas de Psicología. 2014 Diciembre; 12(93-115).
8. Domínguez L, Ramírez A, García A. El Clima Laboral como un elemento del Compromiso Organizacional México: Instituto Tecnológico Superior de Puerto Vallarta; 2012.
9. Palma S. Elaboración y Estandarización de la Escala de Clima Laboral (CI-SPC). Lima: Revista de la Facultad de Psicología de la Univesidad Ricardo Palma; 2004.
10. Brunet L. El Clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias México: Trillas; 2004.

11. Robbins S. Comportamiento Organizacional. Decima ed. México: Pearson Prentice Hall; 2004.
12. Marchant L. Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional. Primer Seminario ed. Viña del Mar: Patagonia Impresores Ltda.; 2015.
13. Baguer A. Dirección de personas. Un timón en la tormenta. Segunda ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2011.
14. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda ed. México D.F. : Mc Graw-Hill; 2011.
15. Gómez D, Gerardo G, & López H. El compromiso y Clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernández. México: Dialnet; 2010.
16. Gálvez-Arévalo M. Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Agentes de Seguridad de la Ciudad de Trujillo Trujillo : Universidad César Vallejo; 2018.
17. Litwin G, & Stringer R. Motivación y clima organizacional. Boston, EE.UU.: Harvard University Press; 2011.
18. Motta A. Teorías Administrativas México: Blogspot; 2012.
19. Uribe F. Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales México: El Manual Moderno S.A.; 2014.
20. Castro-Rivas L. "Influencia del Clima Laboral en el Síndrome de Burnout" (Estudio realizado en una Empresa de Producción de la ciudad de Quetzaltenango) México: Universidad Rafael Landívar; 2012.
21. Bautista-Díaz G, Bravo-Saavedra M. Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015. Perú: Universidad César Vallejo; 2017.

22. Guerra-Huanqui D. Estudio Comparativo del Síndrome de Burnout en Obstetras de los Centros de Salud “Maritza Campos Díaz” y “Edificadores Misti”, Octubre – Noviembre. Arequipa: Tesis; 2017.
23. Roque-Llayqui de Soto T. Relación entre el Síndrome de Burnout y el Autocuidado en Taxistas de la Empresa “Turismo Arequipa S.R.L Arequipa: Universidad Alas Peruanas; 2017.
24. L. M, Fernández G. El Burnout y los médicos: Un peligro desconocido. México: Ricardo Prats y Asociados; 2012.







ANEXO N° 1
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA
INVESTIGACIÓN

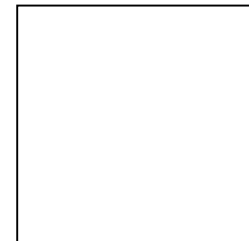
CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN

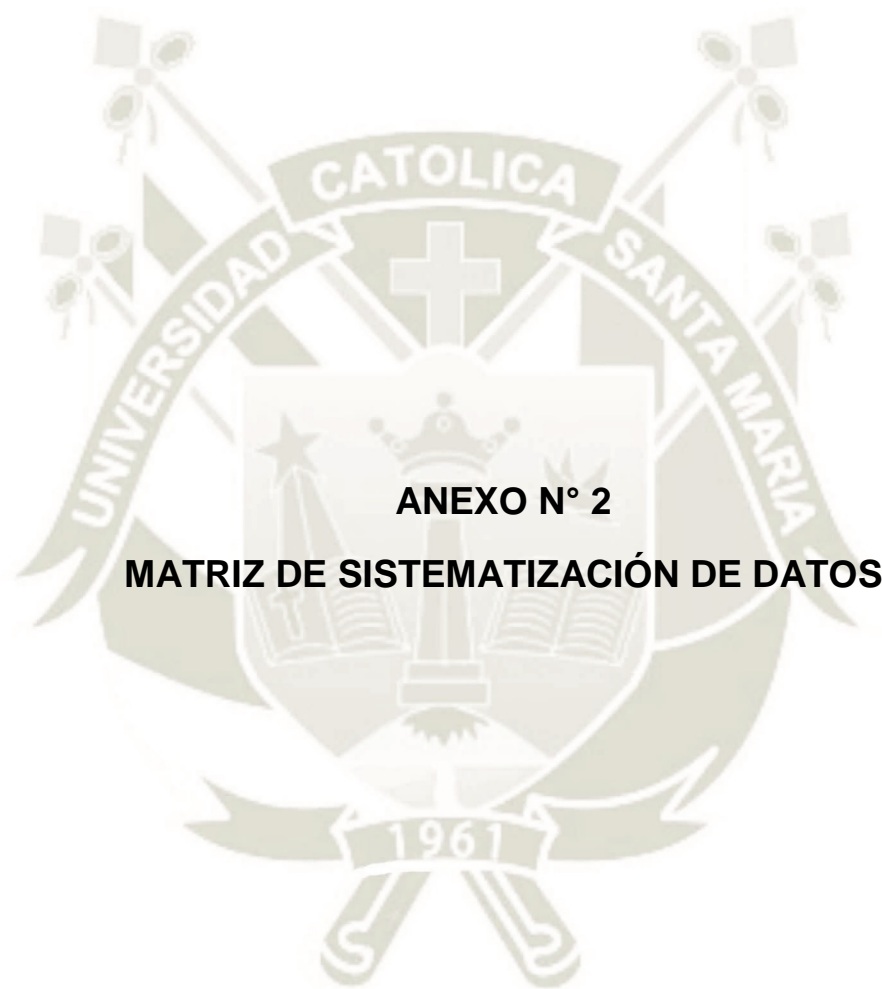
Yo de años de edad, identificado con DNI y con domiciliohabíendome explicado en lenguaje, claro y sencillo sobre el proyecto de investigación: RELACIÓN ENTRE SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE AREQUIPA. 2019, y que dicha investigación publicará los resultados guardando reserva de mi identidad.

Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en la investigación para lo cual suscribo el presente documento.

Fecha:

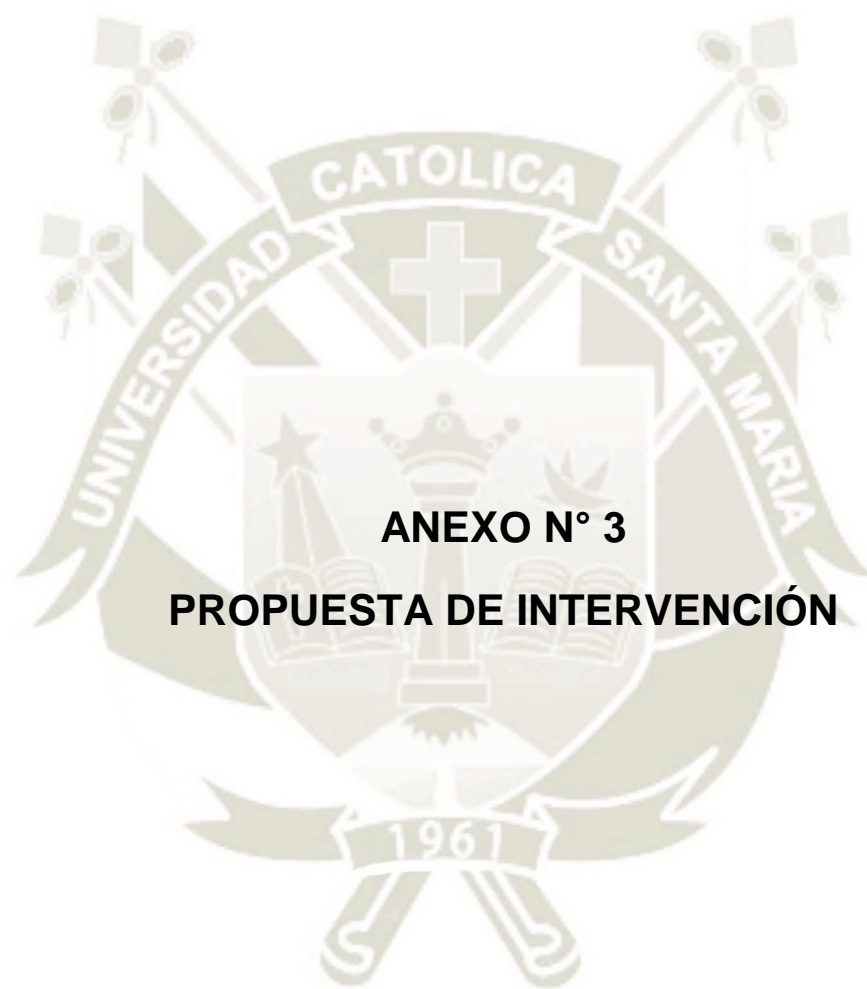
Firma Huella digital





ANEXO N° 2

MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS



ANEXO N° 3
PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA TRABAJADORES

1. JUSTIFICACIÓN

Para muchos trabajadores el estar estresado puede ser una situación habitual, el estrés es un fenómeno psicológico que afecta la salud mental y la percepción del clima laboral, todo esto ha generado la necesidad de convertirlo en objeto de estudio científico durante los últimos años; siendo una de las condiciones que más causa estrés en el individuo, su situación laboral, si está empleado o no, si su trabajo le gusta, le apasiona o lo realiza para cubrir sus necesidades económicas, altos niveles de trabajo o producción en relación a las horas de trabajo, posición de desventaja en relación a sus compañeros debido a las habilidades o destrezas, conflictos de interés y ambientes laborales donde hay roles o mucha competitividad entre compañeros.

Debido a esto las organizaciones deben tener en cuenta el estrés de los empleados como una situación que les afecta porque incide en el ausentismo, nivel de pertenencia, satisfacción, productividad y proactividad; en torno al estrés se relaciona el motivo de pérdidas económicas, ya que en los trabajadores es causa de enfermedades, cambios de cargo, deserción laboral, accidentes e incluso la muerte; en las relaciones interpersonales es causante del maltrato hacia los otros, deterioro en las relaciones, disolución familiar, abuso infantil y la violencia en el hogar.

Por las razones expuestas es que se ha considerado realizar la presente propuesta de intervención, que busca prevenir la presencia de estrés laboral en los trabajadores.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVOS GENERALES:

- Reducir y eliminar el estrés laboral en los trabajadores que laboran en la Empresa SEDAPAR.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar situaciones de estrés laboral en los trabajadores que laboran en la Empresa SEDAPAR.
- Enseñar estrategias de afrontamiento de estrés para mejorar la resistencia al estrés en los trabajadores que laboran en la Empresa SEDAPAR.

3. METODOLOGÍA:

Se le administrará a en los trabajadores que laboran en la Empresa SEDAPAR, a los que se realice el reconocimiento médico-laboral.

Aquellos trabajadores a los que se considere que pueden beneficiarse del programa, se les invitará a participar y a incorporarse al programa de estrés laboral si voluntariamente así lo deciden.

El programa tendrá un formato de grupo abierto. El programa consta de 8 sesiones con una duración de 2 horas cada sesión.

El grupo será conducido por dos coordinadores, con una metodología vivencial y combinada: por un lado, participativa y, por otro, directiva, pero con las estrategias de realizar preguntas abiertas, ejercer la escucha reflexiva, hacer resúmenes de lo que se va verbalizando y destacar los aspectos positivos y de cambio.

4. SESIONES

Semanas	Sesiones	Temas	Responsable
Primera semana	Primera sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del programa y de los participantes • Informar sobre el estrés laboral, etiología y consecuencias. • Entrenamiento en relajación muscular. 	2 Psicólogos
	Segunda sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y autoobservación de la conducta en el trabajo. • Entrenamiento en relajación muscular. 	2 Psicólogos
Segunda semana	Tercera sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas fisiológicas de afrontamiento del estrés • Entrenamiento en relajación por inducción y respiratoria. 	2 Psicólogos
	Cuarta sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas cognitivas de afrontamiento del estrés (detección y cambio de creencias, ideas y pensamientos irracionales). • Entrenamiento en relajación muscular. 	2 Psicólogos
Tercera Semana	Quinta sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas cognitivas de afrontamiento del estrés (parada de pensamiento y autoinstrucciones). • Entrenamiento en relajación por inducción y respiratoria. 	2 Psicólogos
	Sexta sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Asertividad • Entrenamiento en relajación muscular. 	2 Psicólogos
Cuarta Semana	Sétima sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de comunicación. • Entrenamiento en relajación por inducción y respiratoria. 	2 Psicólogos
	Octava sesión	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica de resolución de problemas. • Entrenamiento en relajación muscular. 	2 Psicólogos

5. RESPONSABLES

- 5.1. Gerente de la Empresa SEDAPAR S.A.
- 5.2. Jefe de la Oficina de Recursos Humanos
- 5.3. Jefe de la Oficina de Capacitación

6. DIRIGIDO

A los trabajadores de la Empresa SEDAPAR

7. PERIODO DE EJECUCIÓN

Se ejecutará en el mes de Junio del año 2019.

8. INSTRUMENTOS

- Hoja de asistencia
- Material didáctico (diapositivas, etc.)
- Material informativo (separatas)