

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

Tema: El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres.

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión del Talento Humano.

Autora: Ingeniera María Fernanda Gómez Viera

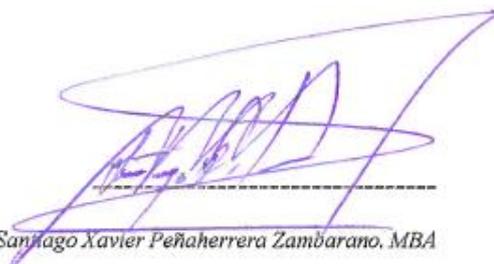
Director: Psicólogo Clínico Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster.

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano MBA, e integrado por los señores: Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Magíster e Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magister, designados por el Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la zona de planificación tres.”, elaborado y presentado por el la señorita Ingeniera. María Fernanda Gómez Viera para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



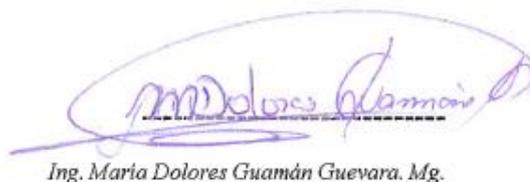
Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano. MBA

Presidente y Miembro del Tribunal



Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz. Mg.

Miembro del Tribunal

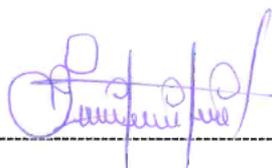


Ing. María Dolores Guamán Guevara. Mg.

Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: El Síndrome de Burnout y su relación con el Clima Laboral de los trabajadores del Ministerio De Desarrollo Urbano Y Vivienda de la zona de planificación tres, le corresponde exclusivamente a la: Ingeniera, María Fernanda Gómez Viera, Autora bajo la Dirección de Psicólogo clínico, Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



Ingeniera. María Fernanda Gómez Viera.

c.c.:0503243222

AUTORA



Psicólogo Clínico, Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster

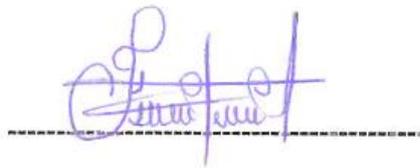
c.c.: 1802732063

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



Ingeniera María Fernanda Gómez Viera.

c.c.:0503243222

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación.....	ii
Autoría del informe de investigación.....	iii
Derechos de autor.....	iv
Índice General.....	v
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras.....	vii
Agradecimiento.....	viii
Dedicatoria.....	ix
Resumen Ejecutivo.....	x
Executive Summary.....	xiii
Introducción.....	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	2
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO.....	2
2.1. Área de conocimiento.....	2
2.2. Líneas de investigación.....	2
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	2
3.1. Tiempo de ejecución.....	2
3.2. Financiamiento.....	3
3.3. Autora.....	3
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	4
4.1. Definición del problema de la investigación.....	4
4.2. Objetivos de la investigación.....	6
4.3. Justificación de la investigación.....	6
4.4. Marco teórico referencial.....	8
4.5. Metodología.....	40
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
6. CONCLUSIONES.....	67
7. RECOMENDACIONES.....	68
8. REFERENCIAS CITADAS.....	69
9. ANEXOS.....	76

Índice de Tablas

Tabla 1	Rubro de Gastos	3
Tabla 2	Diferencias entre estrés laboral y Burnout.	18
Tabla 3	Síntomas clínicos del Burnout.....	26
Tabla 4	Síntomas clínicos del Burnout.....	28
Tabla 5	Características de la cultura organizacional	31
Tabla 6	Enfoques del clima laboral	37
Tabla 7	Elementos del clima laboral	38
Tabla 8	Detalle de la población	42
Tabla 9	Cuestionario Inventario De Burnout	43
Tabla 10	Escala de Likert	44
Tabla 11	Cuestionario Clima Laboral.....	45
Tabla 12	Dimensiones del clima laboral de la Escala CL-SPC.....	46
Tabla 13	Categoría diagnóstica de la Escala Clima Laboral CL SPC Palma (2004) ...	48
Tabla 14	Análisis de las variables personales.....	49
Tabla 15	Análisis de las variables laborales	52
Tabla 16	Niveles de Síndrome de Burnout.....	55
Tabla 17	Distribución de frecuencias de la variable del Síndrome de Burnout del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación Tres.	55
Tabla 18	Distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres	56
Tabla 19	Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización del personal del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.	57
Tabla 20	Distribución de frecuencias de la dimensión problemas de realización personal del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.	58
Tabla 21	Distribución de frecuencias de la variable clima laboral del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.....	59
Tabla 22	Distribución de frecuencias de la dimensión Autorrealización del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.....	60
Tabla 23	Distribución de frecuencias de la dimensión de involucramiento laboral del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.	61
Tabla 24	Distribución de frecuencias de la dimensión de supervisión del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.....	62
Tabla 25	Distribución de frecuencias de la dimensión de comunicación del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.....	63
Tabla 26	Distribución de frecuencias de la dimensión de condiciones laborales del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.	64
Tabla 27	Análisis de correlaciones del Burnout y el Clima Laboral.....	65

Índice de Figuras

Figura 1 Cronograma de actividades	3
Figura 2 Fases del Síndrome de Burnout.	22
Figura 3 Fases de la evaluación e intervención en los factores psicosociales.....	23
Figura 4 Factores del mal clima laboral.	39
Figura 5 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según el género	50
Figura 6 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según su autoidentificación ética.....	50
Figura 7 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según el estado civil.....	51
Figura 8 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la sectorización del domicilio.....	51
Figura 9 Representación gráfica del tiempo de trabajo en años de los participantes del estudio.....	53
Figura 10 Representación gráfica del área de trabajo de los participantes del estudio.	53
Figura 11 Representación gráfica de ingresos mensuales de los participantes del estudio.....	54
Figura 12 Representación gráfica del síndrome de Burnout de los participantes del estudio.....	56
Figura 13 Niveles de la variable Síndrome de Burnout de la población de estudio de la dimensión agotamiento emocional.	57
Figura 14 Niveles de la variable Síndrome de Burnout de la población de estudio de la dimensión despersonalización.	58
Figura 15 Niveles de la variable Síndrome de Burnout de la población de estudio de la dimensión de problemas de realización personal.	59
Figura 16 Niveles de la variable Clima Laboral de la población de estudio.....	60
Figura 17 Niveles de la variable clima laboral del personal de la dimensión de Autorrealización del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.	61
Figura 18 Niveles de la variable clima laboral del personal de estudio de la dimensión de involucramiento laboral.	62
Figura 19 Niveles de la variable clima laboral del personal de estudio de la dimensión de la dimensión de supervisión.....	63
Figura 20 Niveles de la variable clima laboral de los participantes de la dimensión de comunicación.....	64
Figura 21 Niveles de la variable clima laboral del personal de estudio de la dimensión de condiciones laborales.....	65
Figura 22 Gráfico de dispersión entre el Burnout y el Clima laboral	66

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser siempre luz y guía en mi vida y en este reto planificado hace dos años atrás.

A mi Director Psic. Rodrigo Moreta Herrera Mg. por su inteligencia y cordialidad en la facilitación de conocimientos para la realización de este trabajo.

Y finalmente a todos los trabajadores y autoridades del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres por su apertura y tiempo en este proyecto de investigación aporte valioso para la presente investigación.

DEDICATORIA

El presente trabajo realizado con mucha dedicación se lo dedico a mi hijo Matías Andrés, quien siendo tan pequeño me ha enseñado sobre el amor y la verdadera felicidad, lo sueños se crean con seres que como tu hijo mío iluminan mi camino, gracias por tu paciencia en estos dos años que estuve lejos de casa.

A mi familia que siempre apoya cada una de las decisiones que tomo para mi vida, por sus consejos y palabras sabias que siempre han sido oportunas en cada paso que doy en mi vida.

A mi hermana Sandra por cuidar y velar de mi pequeño, por la paciencia y amor con el que me guía.

A mi amiga Angelita, por sus palabras de aliento para conseguir este reto, gracias infinitas por el cariño y consideración de siempre.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

TEMA: “El Síndrome De Burnout y su Relación con el Clima Laboral de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación Tres.”

AUTOR: *Ingeniera María Fernanda Gómez Viera.*

DIRECTOR: *Psicólogo clínico Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster.*

FECHA: *03 de febrero de 2020.*

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente proyecto de investigación: “El Síndrome De Burnout y su Relación con el Clima Laboral de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación Tres”, estuvo enfocado en diagnosticar, examinar y establecer la relación existente entre el síndrome de burnout y el clima laboral de los trabajadores de la Zona de Planificación tres del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, a través de la investigación de campo se pudo identificar la presencia del Síndrome de Burnout y cómo los trabadores perciben el clima laboral de la institución. De acuerdo a esto se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable que fueron: Maslach Burnout Inventory (MBI) y Clima Laboral de la Escala CL-SPC, por medio de los cuales se levantó información que permitió realizar un análisis de correlación. Para la realización de este análisis se hizo uso del coeficiente de correlación momento-producto de Pearson (r), el mismo que permite identificar el grado de relación entre las variables. Además se determinó que el síndrome Burnout es concluyente y predictor en el clima laboral con una explicación en los cambios de la varianza del 32,8%.

El análisis de correlaciones mostró que los componentes de Agotamiento Emocional (-,498; $p < ,01$), Despersonalización (-,413; $p < ,01$) y Problemas de Realización personal (-,518; $p < ,01$) junto con la valoración global del MBI (-,573; $p < ,01$) se correlacionan de manera moderada y negativa con el Clima Laboral. Es decir, que los elementos ligados al síndrome de burnout covarían con el clima laboral.

Al finalizar la investigación se identificó que a mayores niveles del síndrome de burnout el clima laboral es desfavorable.

Descriptores: SÍNDROME DE BURNOUT, CLIMA LABORAL, RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, CULTURA ORGANIZACIONAL, AGOTAMIENTO EMOCIONAL, DESPERSONALIZACIÓN, FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL, COMUNICACIÓN, SUPERVISIÓN, CONDICIONES LABORALES.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017.

THEME: “El Síndrome De Burnout y su Relación con el Clima Laboral de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación Tres.”

AUTHOR: *Ingeniera María Fernanda Gómez Viera.*

DIRECTED BY: *Psicólogo clínico Carlos Rodrigo Moreta Herrera, Magíster.*

DATE: *February 03,2020*

EXECUTIVE SUMMARY

In this search project: “Burnout Syndrome and its Relationship with the work surrounded of the workers of the Ministry of Urban Development and Housing of Planning Zone Three”, this is pointed on determining, examining and establishing the relationship between the Burnout syndrome and the Work surrounded of the workers of the Ministry of Urban Development and Housing of Planning Zone three, who through the field research could identify the presence of the Syndrome and how the workers perceive how the working climate of the Institution. According to this, 2 questionnaires were applied one for each variable and are: Maslach Burnout Inventory (MBI) and Work surrounded of the CL-SPC Scale, through which information was collected that allowed to perform a correlation analysis on it. To perform this analysis, Pearson's moment-product correlation coefficient (r) was used, which allows the degree of relationship between the variables to be identified. In addition, a hierarchical multiple linear regression analysis was performed that shows that the determining and predictive Burnout Syndrome in the Work surrounded with an explanation of the variance changes of 32.8%.

The correlation analysis showed that the components of Emotional Exhaustion (-, 498; $p < ,01$), Depersonalization (-, 413; $p < ,01$) and Problems of Personal Achievement (-, 518; $p < ,01$) together with The overall valuation of the MBI (-, 573; $p < ,01$) is moderately and negatively correlated with the Labor Climate. That is, the elements linked to burnout syndrome would covalue with the work surrounded.

Concluding that to high levels of burnout syndrome the work surrounded is unfavorable

Keywords: *BURNOUT SYNDROME, WORK SURROUNDED, PSYCHOSOCIAL RISKS, WORK STRESS, ORGANIZATIONAL CULTURE, EMOTIONAL EXHAUSTION, DEPERSONALIZATION, LACK OF PERSONAL FULFILLMENT, COMMUNICATION, SUPERVISION, WORKING CONDITIONS.*

INTRODUCCIÓN

Para lograr cumplir con los objetivos planteados, se dividió el trabajo de la siguiente manera:

1. Se estableció el tema del presente proyecto de investigación.
2. Se determinó el área de conocimiento y la línea de investigación del presente proyecto de investigación.
3. Se detalló la información del presente proyecto de investigación en el que se especifica el tiempo de ejecución con su respectivo cronograma, el financiamiento y la información de la autora de la investigación.
4. En este espacio se detalló la definición del problema, objetivos y justificación del proyecto de investigación, así como los antecedentes investigativos que se refiere a información de investigaciones previas en relación al tema planteado, para lo cual se considera los resultados a las cuales llegaron cada una de los estudios citados. También fue necesario establecer el enfoque, la modalidad, el tipo de investigación, se estableció la población y muestra y se detalla los instrumentos de evaluación, y finalmente se procede a realizar el análisis e interpretación de los datos obtenidos.
5. Una vez realizado el análisis e interpretación de los datos se determinan en este apartado las conclusiones de los resultados obtenidos de la investigación.
6. Posteriormente a las conclusiones presentadas se realiza las recomendaciones a la Zona de planificación tres del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Y finalmente se adjuntan los anexos en los cuales se especifica, los instrumentos utilizados para la evaluación, cartas de consentimiento y el artículo científico.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El síndrome de *burnout* y su relación con el clima laboral de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según el manual del usuario del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), publicado por la Secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT: 2011) sobre las áreas y subáreas del conocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*- UNESCO, 1997), el área de conocimiento según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) en la que se enmarca la presente investigación es Ciencias sociales, educación comercial y derecho.

2.2. Líneas de investigación

Según Resolución: FCA-UAT-P-381-2018 con fecha 13 de diciembre del 2018, la línea de investigación según la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas es: Desarrollo humano y social integral cuyo programa de investigación se enmarca en la Inclusión e Igualdad social.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación inició el 01 de octubre del 2018 y está programada su finalización para mediados de abril del 2020.

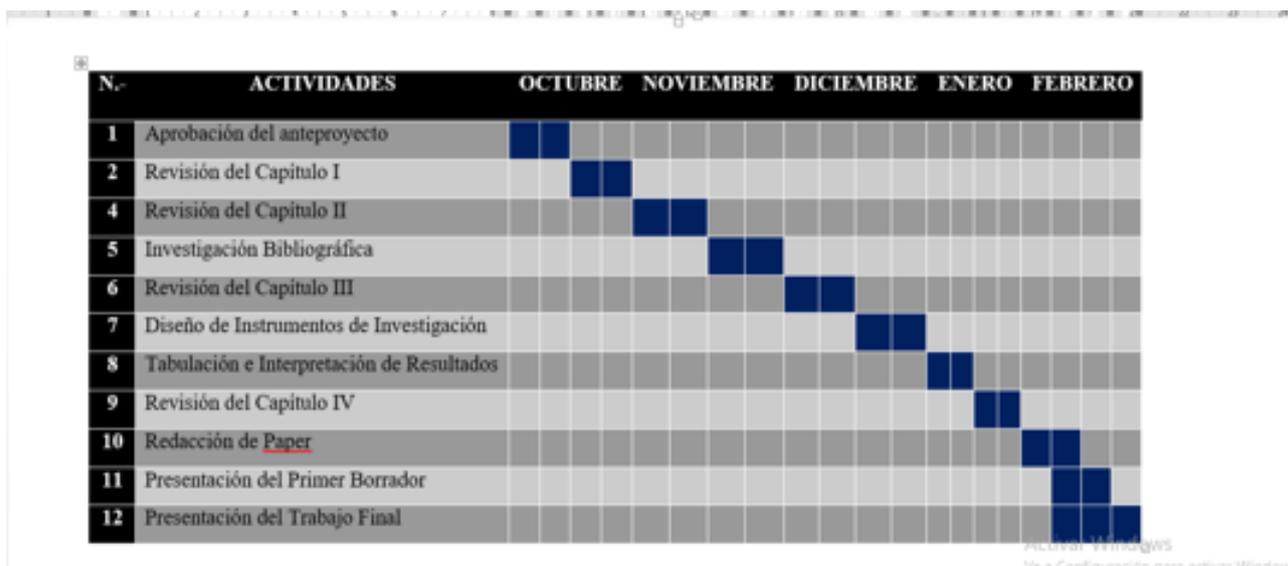


Figura 1 Cronograma de actividades
Elaborado por: María Fernanda Gómez (2019)

3.2. Financiamiento

El monto que fue necesario para la ejecución de la investigación es autofinanciado por la autora y de detalla a continuación:

Tabla 1 Rubro de Gastos

ITEM	RUBRO DE GASTOS	VALOR
1	Personal de apoyo: Estadista	100,00 USD
2	Material de escritorio	400,00 USD
3	Material Bibliográfico	300,00 USD
4	Transporte: Combustible y peajes	250,00 USD
5	Imprevistos	100.00 USD
	TOTAL USD:	1150,00 USD

Elaborado por: María Fernanda Gómez (2019)

3.3. Autor

Nombre: Gómez Viera María Fernanda

Grado académico: Ingeniera Comercial

Teléfono: 0987005029 // 032255064

Correo electrónico: mifer864@hotmail.com.

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

El síndrome de *burnout* es un tema estudiado durante décadas. El primer estudio realizado fue en New York por Freudenberger (1974), quien conceptualiza al burnout como la pérdida de energía, desmotivación, falta de interés por el trabajo, hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión. Dicho en otras palabras, se lo podría considerar como una forma de estrés crónico. Más adelante Maslach y Jackson (1981) puntualizan al síndrome de burnout como el cansancio emocional y despersonalización especialmente cuando el trabajo es con seres humanos. Posteriormente Edelwich y Brodsky (1984) sistematizaron cuatro etapas evolutivas del burnout: entusiasmo, estancamiento, desmotivación y descuido por el trabajo.

Los estudios realizados en Latinoamérica, se utilizaron las metodologías de países desarrollados, hecho que no ha permitido tener una realidad precisa de este fenómeno en la sociedad latinoamericana. Si bien las sociedades latinoamericanas siguen un modelo económico de tipo capitalista, los procesos económicos y laborales trascurren a un ritmo exclusivo y están condicionados por varios factores culturales. Por ello no solo se puede adoptar o validar simplemente los instrumentos diseñados, sino establecer un modelo integral propio del contexto, ya que los modelos adaptados no permiten comprender a fondo los fenómenos relacionados con la salud laboral en América Latina (Díaz & Gómez, 2016)

En el caso del Ecuador, no se cuenta con políticas de prevención contra el burnout como tampoco se encuentra registrado dentro de la normativa legal como un riesgo psicosocial. Los trabajos de que tratan de la temática han determinado que el clima laboral se entrelaza directamente con el síndrome de burnout (Vilcaguano & Caralibna, 2015)

El clima laboral conceptualizado por Forehand y Von Gilmer en (1964), lo consideran como el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras, estas particularidades son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de los individuos en la organización, al ser un constructo intangible que se relaciona a la percepción que poseen los trabajadores sobre su entorno laboral. Es el tono emocional interno de los empleados de la entidad con respecto a distintos factores en un momento dado.

El clima organizacional es la percepción de una organización que influye en los niveles de satisfacción y motivación, en la disposición de perdurar en la organización y en el desempeño del personal. Es importante que el clima laboral sea medido para obtener beneficios como: involucramiento, incremento de motivación, compromiso, reduce rotación y ausentismo, impacto en la productividad y mejorar las relaciones aumentando la lealtad. (Arce, 2017).

El clima laboral es un factor fundamental que edifica cada persona de la organización en base a su hábito y conocimientos, en donde desarrollan sus actividades cotidianas y siendo un indicador fundamental puesto que un mal clima laboral constituye un grave obstáculo para comprender los problemas y necesidades de los equipos de trabajo que la integran. (Gan, 2012)

Finalmente, dentro de la zona de planificación tres del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, no se ha realizado estudios relacionados con el burnout por lo cual resultaría de mucho interés analizar la situación, debido a que es un factor que no ha sido calculado dentro del sector como tal.

En la zona de planificación tres del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, se definen un grupo de problemas entre los que se encuentran:

- Los colaboradores mantienen contacto directo con los usuarios internos y externos, lo que provoca un estrés que desencadena problemas en el clima laboral, así también provoca una comunicación inadecuada entre los integrantes de la organización, lo que podría ocasionar insubordinación de los colaboradores.
- La comunicación entre trabajadores desencadenan un inadecuado clima laboral provocando en la organización conflictos laborales entre los individuos que laboran en esta Institución.
- La motivación al personal y la incapacidad de brindar un ambiente adecuado de trabajo, repercute en la pérdida de recursos humanos valiosos para la organización, la desvinculación de personal a más de tener efectos contraproducentes en la imagen institucional, provoca inestabilidad y sobrecarga de trabajo a todos los colaboradores.

En definitiva, el estrés laboral al que se exponen por causa de un mal clima laboral podría desencadenar el síndrome de burnout debido a que se convierte no solo en un problema de

la persona que lo padece sino en un problema de la institución, siendo la organización responsable del diagnóstico, tratamiento y evolución del trabajador que padezca el síndrome de burnout.

A partir del análisis anterior se define como problema de investigación: ¿Que relación existe entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral de los trabajadores de la zona de planificación tres del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda?

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los trabajadores de la zona de planificación tres del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

Objetivo(s) específico(s)

- Diagnosticar el nivel síndrome de *burnout* en los trabajadores de la zona de planificación tres del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.
- Examinar estado actual del clima laboral en los trabajadores de la zona de planificación tres Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.
- Establecer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en los trabajadores de la zona de planificación tres Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

4.3. Justificación de la investigación.

El Síndrome de Burnout es un fenómeno psicológico de agotamiento emocional, no es un problema de las personas, sino es el resultado del ambiente en el que el individuo desarrolla su trabajo, es la estructura y el funcionamiento lo que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus tareas; cuando se presentan condiciones laborales inapropiadas e inestables los individuos pueden verse afectados por este síndrome. (Bambula & Gómez, 2015).

El Clima organizacional al ser la apreciación que un trabajador tiene de la organización y de los cambios que sucede en el entorno laboral, lo definen como un ambiente creado por

las emociones individuales de los seres humanos y es de vital importancia para el mejoramiento del ambiente laboral a fin de lograr un mejor incremento de la productividad, por lo que es necesario que esté ligada a temas como la satisfacción aboral, la motivación, el liderazgo y objetivamente se entrelacen con la condición emocional y física del recurso humano dentro de la organización. (Castro , 2017) .

Ante los conceptos presentados este trabajo de investigación es justificable, porque es necesario conocer los efectos que existe entre el síndrome de Burnout y su relación con el clima laboral. Al ser un fenómeno social frecuente en el medio debido al contacto constante con el individuo en el área social, médica o educativa, es importante determinar si constituye un gran problema que afecta a los profesionales, es decir a todo el ambiente laboral y por consiguiente a las relaciones interpersonales y las consecuencias en la vida emocional del individuo.

La presente investigación es factible ya que se podrá representar de una forma más concreta el impacto del síndrome de burnout en el clima laboral, pues existe suficiente información teórica, y también se podrá aplicar las diferentes técnicas de recolección de información previstas, al existir toda la investigación bibliográfica respecto al factor a indagar y sobre todo es al ser un tema de interés debido a que es un elemento que actualmente está afectando a la mayoría de las organizaciones, por otra parte la muestra seleccionada prestará las facilidades para la toma de información.

La motivación para desarrollar surge a partir de la importancia del tema y principalmente su aplicación en el sector social que es al segmento que al cual se dirige esta investigación.

El impacto que pretende generar la presente investigación es crear conciencia dentro de las organizaciones con la finalidad de que comprendan que el ambiente laboral es importante para el crecimiento personal y organizacional, que al trascurrir tanto tiempo en el sitio de trabajo y rodeada de las mismas personas es de suma importancia mantener relaciones personales óptimas que ofrezcan estabilidad emocional a los individuos.

Este estudio servirá como antecedente para futuros estudios y análisis de los fenómenos psicológicos que afecten en el entorno laboral a los individuos, y también se puedan observar los factores que ayuden a mejorar el clima organizacional para optimizar el fortalecimiento laboral en las organizaciones.

4.4.Marco teórico referencial.

4.4.1. Antecedentes Investigativos

En este apartado se señalan los estudios previos a la investigación, así como las bases teóricas y postulados en pertinencia con las variables de la investigación.

Según Vallejo (2017) en su estudio “Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos” analiza las características laborales de emigrantes españoles en países europeos y su relación con las dimensiones del síndrome de burnout. Tuvo una muestra de 679 personas, los resultados que se obtuvieron fueron que a peores condiciones laborales mayores son los niveles de agotamiento emocional y cinismo, y resultados menores de eficacia profesional, entre otras conclusiones, se señala que se observan diferencias en las dimensiones del burnout y las características laborales del contenido del trabajo en función del ajuste del puesto al nivel de formación y el tiempo de residencia en el país de destino. Por último, se obtiene que las condiciones laborales, el cinismo y la eficacia profesional son factores predictivos de la satisfacción con la vida, pero no así el agotamiento emocional.

En la Revista Latino-Americana de Enfermagem, se publicó el estudio, “Síndrome burnout en trabajadores de enfermería brasileños y españoles” con el objetivo de analizar los puntajes de las dimensiones del burnout en trabajadores a través del método cuantitativo, transversal y comparativo realizado a una población de 589 trabajadores de enfermería que respondieron el cuestionario de caracterización sociodemográfica y profesional y el Maslach Burnout Inventory, los resultados obtenidos en los trabajadores españoles fueron altos en la dimensión de Despersonalización ($p=0,004$) y los brasileños más altos puntajes en la dimensión de Logro Profesional ($p=0,031$). En ambos países se descubrió que los asistentes de enfermería presentaban un mayor puntaje en agotamiento emocional, así como también en Brasil la despersonalización es mayor en los enfermeros, mientras que en España es mayor en los auxiliares, en conclusión el estudio menciona que aunque los trabajadores de enfermería brasileños y españoles obtienen bajos niveles de Despersonalización y altos de Logro Profesional, existen niveles promedio de agotamiento emocional, lo que indica un importante factor

preventivo en el que trabajar, ya que el agotamiento emocional se considera la primera etapa del burnout (Mosteiro, y otros, 2019).

En la revista Interamericana de Psicología Ocupacional se realizó una investigación con el tema Síndrome de Burnout en trabajadores de tres municipalidades distritales de la ciudad de Arequipa, la metodología implementada fue un diseño observacional transversal, con 258 trabajadores a los que se le aplicó el Maslach Burnout Inventory, como resultado se determinó que los trabajadores presentan agotamiento emocional leve, despersonalización en el nivel moderado y realización profesional en el nivel severo. Existen diferencias ($p < .001$) entre hombres y mujeres en la dimensión realización profesional, mientras que los que tienen estado civil de convivencia presentan niveles altos de Burnout en la dimensión despersonalización y finalmente los de estado civil casados presentan baja realización profesional (Huamani & Arias, 2018).

La investigación realizada en los centros de salud públicos y privados de Cariamanga, Catamayo y Macará de la provincia de Loja, en Ecuador con el tema “Síndrome de burnout en profesionales de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la provincia de Loja-Ecuador”, utilizó métodos exploratorios y correlacionales, se determinó que los médicos presentaban agotamiento emocional en un 20.7%, despersonalización en un 3.4% y baja realización personal en un 62.1%. Las enfermeras/os presentaban un valor de agotamiento emocional en un 16.7%, 0% en despersonalización y en un 100% en baja realización personal. Lo que permitió establecer que los resultados obtenidos permiten registrar un precedente sobre la importancia del diseño e implementación de programas de prevención del síndrome en estas instituciones de salud (Vivanco, Sánchez, & Maldonado, 2018).

El estudio efectuado en empresas colombianas con el tema “Estilos de Liderazgo, Riesgo Psicosocial y Clima Organizacional en un grupo de empresas colombianas que permitió el análisis de las relaciones entre los riesgos psicosociales, el clima organizacional y el estilo de liderazgo en empresas colombianas del sector de servicios sociales y de salud. 400 participantes respondieron a los instrumentos planteados para la obtención de datos como fueron la Escala de Clima Organizacional (ECO), el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (CFP) y el Test de Adjetivos de Pitcher (Pitcher Test Adjetives [PAT-]), obteniendo coeficientes de correlación y regresiones lineales. En

general, el clima organizacional correlacionó negativamente con los factores psicosociales del trabajo, se obtuvieron dos estilos de liderazgo, uno deseable y otro no deseable. Ambos estilos correlacionaron negativamente con la mayoría de las dimensiones del CFP y positivamente con las del ECO, las manifestaciones de salud, junto con el apoyo, pronosticaron el liderazgo deseable. El apoyo y el control (predijeron el liderazgo no deseable (Contreras , Juarez, Barbosa , & Uribe, 2017).

En el estudio desarrollado en Perú con el tema “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público” estableció la correlación entre comunicación interna y clima organizacional, a través de una investigación cuantitativa de diseño no experimental con una muestra de 200 trabajadores, se realizó a través de 2 instrumentos: encuesta de comunicación interna y de clima laboral. Las dos encuestas obtuvieron 0,984 de confiabilidad, los resultados muestran la existencia de una correlación significativa positiva muy fuerte de $r = 0.959$ entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional a nivel del 0.01 y una probabilidad de error menor al 5.0%. Se concluye que el estudio permite conocer que la percepción del clima organizacional es desfavorable y que el 56.5% refiere que predomina la comunicación interna ineficaz. (Charry, 2018).

En cuanto a los estudios realizados sobre el clima laboral en el Ecuador se ha tomado en cuenta en la investigación presentado por la Revista de Acción Psicológica con el tema “Estudios de Relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en el Ecuador”, en el que su objetivo principal fue el análisis de clima laboral en el Ecuador en el que se incluyó un análisis de su fuerza y aspectos de la cultura organizacional que más lo afectan, se utilizó una herramienta para evaluar el clima laboral y varios aspectos culturales validada en el contexto de la investigación, la muestra estuvo constituida de 832 trabajadores de organizaciones públicas y privadas, los resultados indicaron que el clima laboral en Ecuador en términos de fuerza puede considerarse como frágil. Es de interés destacar que todas las dimensiones culturales identificadas correlacionaron de forma estadísticamente significativa y positiva con el clima, pero no con la fuerza. A partir de estos resultados, se elaboró un modelo de relaciones entre las variables de estudio con buenos índices de ajuste (CFI = 0.991, GFI = 0.983, RMSEA = 0.059, PCFI = 0.531, $\chi^2/df = 3.871$), en conclusión se pudo establecer que existen diferentes

percepciones diferentes de acuerdo al nivel de análisis que pudo ser individual, grupal y organizacional. (Ramos & Tejera , 2017).

El estudio con el tema “Clima laboral con el rendimiento del personal administrativo de los Distritos de Salud de la Provincia de Manabí en Ecuador”, tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional, en el cual se aplicaron 312 encuestas al personal administrativo, para determinar la correlación entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de spearman, en el que se observa un valor de 0,870, evidenciando un nivel de correlación significativa; esto expresa que, a mejor clima laboral, mayor rendimiento, estableciendo y comprobando que el clima laboral es un factor fundamental dentro de las organizaciones, y varía de acuerdo a la percepción que tenga el personal sobre el entorno donde trabaja, pudiendo ser su rendimiento positivo o negativo. (Palacios , Villamarín, Villafuerte, & Ponce , 2019).

La investigación de Relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en empleados de una firma de Vigilancia en una Empresa Carbonera de la Guajira (Colombia) tuvo como objetivo principal, describir la relación existente entre el Clima Organizacional (CO) y el Síndrome de Burnout (SB) en guardias de seguridad de una empresa colombiana productora de carbón. El tipo de investigación utilizado fue no experimental, de tipo transversal y la muestra estuvo conformada por 393 sujetos. Los resultados arrojaron no existe Síndrome de Burnout y el Clima organizacional es bueno en la organización objeto del estudio. Lo que sugiere que un buen Clima Organizacional podría ser un factor protector para la aparición del Síndrome de Burnout en la organización. (Moreno & Hidalgo, 2010).

4.4.2. Condiciones de trabajo.

4.4.2.1. Definiciones.

Las condiciones de trabajo son las actividades laborales sujetas a variables diversificadas que inciden en el entorno laboral, por lo que deben ser adecuadas y seguras, para que el desempeño de las personas que forman parte de las organizaciones sea eficaz. (Sanchez & Garcia, 2017).

Los daños ocasionados a la salud por los accidentes o enfermedades profesionales es la razón para la existencia de las condiciones de trabajo, que se producen por la exposición a factores de riesgo en el lugar de trabajo, un puesto laboral está compuesto por varios tipos de condiciones como : las condiciones físicas en las que se efectúa el trabajo, las mismas que pueden ser iluminación, tipo de maquinaria, comodidades, uniforme, así también las condiciones medioambientales o de contaminación y las condiciones organizativas que trata de los descansos y durabilidad de jornadas laborales.. (Organización Internacional del Trabajo, 2014).

La naturaleza y las características del medio ambiente del trabajo, provocan problemas en la salud de los individuos, la presencia de condiciones establecidas en el medio de trabajo, tales como insumos, sustancias, maquinarias, que se convierten en ruido es decir en un factor contaminante se transforman en agentes de riesgo dentro del espacio en el que se desenvuelve el trabajador, las características de grupo y las expectativas individuales generan influencias y responsabilidades por la ubicación del trabajador en el medio psicosocial, es importante recalcar que el trabajador pertenece a un núcleo familiar y por ende a la sociedad y todo converge para la salud del mismo, las condiciones de trabajo son indispensables y el conjunto de factores que actúan sobre el individuo provocan una serie de consecuencias de doble vía es decir trabajador y organización. (Henaó, 2017).

4.4.3. Riesgos Laborales.

4.4.3.1. Definiciones.

La Decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2004) en su artículo 1 de las disposiciones generales literal e manifiesta: Riesgo Laboral: “Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión” (pág. 3).

Establecer los riesgos laborales es importante para manejar las situaciones del porque se generan y constituir estándares para la prevención que favorezcan a la calidad de vida de los trabajadores en procesos de mitigación de riesgos. Los riesgos laborales se pueden clasificar en: Riesgos Biológicos, Riesgos Químicos, Riesgos Fisiológicos, Riesgos Físicos, Riesgos Mecánicos, Riesgos Psicosociales. (Cedeño , Vaca, Carrera, & Panta, 2018)

4.4.4. Riesgos Psicosociales.

4.4.4.1. Definiciones

Los factores de riesgo psicosocial son todas aquellas condiciones que están estrechamente relacionadas con el trabajo en cuanto a dirección, diseño y contexto del trabajo que en caso de ser negativos producen daños en el individuo a nivel físico, psicológico y social; entre los factores de riesgo psicosocial más frecuente están: sobrecarga laboral, conflictos, poco nivel de participación en las decisiones; roles más establecidos o ambiguos, inseguridad laboral. La mayoría de riesgos psicosociales se generan por condiciones propias del trabajo más no por condiciones del trabajador. Los riesgos psicosociales enfocados en las demandas de puesto de trabajo son: conflicto de roles, ambigüedad de roles, cargas de trabajo, conflictos interpersonales, inequidad de intercambios sociales, los riesgos psicosociales enfocados a los recursos se clasifican en: poca autonomía, escasos recursos; nivel de apoyo social en el trabajo. La prevalencia de los riesgos psicosociales genera en quien lo padece: desarrollo de enfermedades psicosomáticas, disminución de la satisfacción laboral, generación del síndrome de burnout. (Gil Monte, P. R.; Jorge López-Vílchez, J.; Llorca-Rubio, J. L. y Sánchez Piernas, J., 2016)

Los factores de riesgo psicosocial son todos aquellos riesgos que se encuentran dentro del lugar del trabajo, los factores de riesgo preponderantes son la exposición a factores ergonómicos peligrosos, es decir, manejar cargas pesadas y movimientos repetitivos, pero también las características de la organización del trabajo, como factores de trabajo psicosocial, típicamente caracterizado como un desequilibrio entre las demandas y los recursos en el trabajo. Estos factores pueden inducir la tensión muscular y deterioro de la biomecánica relacionada con el trabajo. Las cinco dimensiones que se analizan para determinar si una persona está o no expuesta a este tipo de riesgos son: demandas psicológicas, control del ritmo de trabajo, influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo en el trabajo y apoyo social en el trabajo (Gimeno, Garbanzo, Aragón, Carmenate, & Benavides, 2017).

4.4.4.2. Impacto de los riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales impactan de manera negativa en el ser humano, pueden generar

alteraciones emocionales y mentales, desordenes a nivel musculo esquelético, ansiedad e irritabilidad; a nivel psicológico puede desarrollar enfermedades psicosomáticas, depresión, creación de conflicto trabajo – familia, desmotivación y a nivel organizacional genera una baja rentabilidad, rendimiento, crecimiento restringido (Camacho & Mayorga, 2017).

Los riesgos psicosociales generan estrés, violencia y en ocasiones hasta acoso en el puesto de trabajo, producen en el ser humano enfermedades cardiovasculares, agotamiento, consumo excesivo de alcohol, o tabaquismo al igual que trastorno del sueño , depresión, así como también incrementa el nivel a ausentismo, las relaciones interpersonales se deterioran, se genera desmotivación, insatisfacción laboral, con todas estas observaciones los riesgos psicosociales afectan de manera directa en la salud y el bienestar de los individuos (Oficina Internacional del Trabajo, 2016).

La exposición a los riesgos psicosociales tiene consecuencias que pueden ser: desarrollo de problemas en la salud de tipo psicosomático, se disminuye el nivel de satisfacción laboral, posibilidad del desarrollo del síndrome del quemado (Lopez, Llorca, Sanchez, & Gill-Monte, 2016).

4.4.4.3. Clasificación de los Riesgos Psicosociales.

- **Exceso de exigencias psicológicas:** cuando hay que trabajar de manera rápida y requiere que no se expongan sentimientos, no se aceptan opiniones, exigencias en la toma de decisiones difíciles de forma rápida
- **Falta de influencia y de desarrollo:** cuando no existe margen de autonomía en la forma de realizar las tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar habilidades y conocimientos o carece de sentido, el horario no se adapta a las necesidades familiares.
- **Falta de apoyo y de calidad de liderazgo:** El trabajo aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros, las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.

- **Escasas compensaciones:** la inseguridad contractual, la rotación de puestos o servicios impuestos, un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.
- **La doble presencia:** el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres. (Gil.Monte, 2009)

4.4.4.4. Factores de riesgos psicosociales en el trabajo.

Cuando se habla de riesgos psicosociales, se hace referencia a:

4.4.4.4.1. Características de la tarea:

La carga laboral se entiende como el conjunto de exigencias psicofísicas a los que se ve sometido el individuo a lo largo de la jornada laboral como carga física, cuando la tarea se lo realiza con carga muscular, y carga mental cuando se lo realiza de manera intelectual, cuando se supera el nivel de exigencia de la tarea provoca consecuencias negativas como el bajo rendimiento, insatisfacción y sistemas de fatiga. La rutina en las tareas, exigen mayor concentración, lo que provoca una sensación de falta de libertad y apatía en los colaboradores de la organización, así como el alistamiento social, el trabajo a destajo o alto rendimiento, lo que significa el ritmo grande de trabajo provocando consecuencias en la salud como fatiga, estrés e insatisfacción lo que induce a relaciones sociales o familiares poco efectivas y afectadas. (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales , 2009).

4.4.4.4.2. Estructura de la organización.

El concepto de estructura de organización engloba algunas peculiaridades como las relaciones personales, las competencias, estructura orgánica, la información, la comunicación, el compromiso social y el estilo de liderazgo. El grado de satisfacción en el trabajo se adecua a las características de las tareas que se de desarrollan, las satisfacción en altos niveles favorecen al sentimiento de pertenencia a la organización, sentirse recompensado, la autonomía y el control sobre el trabajo propio, exigencia intelectual propia, desarrollo profesional, equilibrio entre el trabajo y familia. (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales , 2009).

4.4.4.3. Características del empleo.

El diseño de lugar de trabajo, estabilidad en el mismo, salario y las condiciones físicas de lugar de trabajo, son los mejores motores para mejorar estas características, pero de no lograr estas mejoras generan un ambiente de estrés provocadas por la inequidad salarial, riesgos laborales no controlados, la falta de asensos laborales. (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales , 2009).

4.4.4.4. Características de la empresa.

Se hace referencia a la actividad de la empresa, ubicación, tamaño e imagen corporativa ante la sociedad.

4.4.4.5. Organización del tiempo de trabajo.

Las jornadas de trabajo prolongadas provocan fatiga y tensión en los empleados, la escasez del tiempo libre para la convivencia social y familiar provocan el aislamiento, procurar que la jornada sea de una duración y tipo adecuada, así como las pausas de trabajo permitirán evitar repercusiones en la salud de los individuos. (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales , 2009).

4.4.4.5. Efectos y Consecuencias de los Riesgos Psicosociales.

Las consecuencias de los riesgos psicosociales pueden verse reflejadas en la salud de los trabajadores lo que provoca un efecto de daños en la salud física como enfermedades del corazón, estomago o piel, o también daños mentales como las alteraciones de conducta, alteraciones emocionales y de las capacidades cognitivas, las consecuencias relacionales provocan efectos en la adaptación con el entorno, lo que desencadena la desconfianza, aislamiento, sensibilidad a la crítica, agresividad, pesimismo, cinismo y hostilidad. Las consecuencias para la empresa se reflejan en el rendimiento de los empleados, inestabilidad del ambiente de trabajo, aumento de accidente de trabajo, consecuencias sociales, económicas y organizacionales para la empresa, por último, se encuentran las consecuencias para la sociedad, que provocan efectos en la Seguridad Social, pues aumentan los costes derivados de las ausencias, los tratamientos, lo que se trasforma en un foco de problemas para el Estado (Serrano, Alastruey, & Ayarza, 2014).

4.4.5. Estrés Laboral.

4.4.5.1. Definiciones.

El estrés laboral se define como las reacciones perjudiciales que se pueden presentar de manera física o emocional cuando los requerimientos del trabajo no son iguales a las capacidades, recursos, necesidades del trabajador, cuando no existe un proceso de recuperación tras haber experimentado altos niveles de estrés puede provocar o desencadenar en un estrés crónico. (Rodríguez & Hermosilla, 2015).

El concepto de estrés laboral se define como una respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un ser humano que pretende adaptarse a coacciones internas y externas del ambiente u organización, el estrés se presenta cuando no existe un equilibrio entre el individuo, el puesto de trabajo y la cultura organizacional. (Perspectivas, 2007).

4.4.5.2. Causas del estrés laboral.

La mala organización del trabajo es decir el modo en que se define los puestos, los procedimientos del trabajo y la forma en cómo se tratan ambos puede provocar estrés laboral, al constar exigencias y presiones o la difícil tarea de controlarlas pueden dar origen a ideas de una mala gestión o condiciones laborales inadecuadas, lo que puede provocar que el trabajador no reciba el apoyo necesario de los demás miembros, o el mismo no tenga control suficiente sobre las actividades o tareas que él maneja, el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en el que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador. (Leka, Griffiths, & Cox, 2007).

4.4.5.3. Estresores Laborales.

Los agentes causantes de estrés en el individuo pueden ser de tipo físico como el ruido intenso, las temperaturas extremas, enfermedades o los cambios bruscos en el medio en el que se desarrolla y los de tipo psicológico o también conocidos sociales pudiendo ser problemas económicos, conflictos interpersonales. Los agentes estresantes pueden ser las condiciones laborales, el tipo de organización, ciertas características de personalidad de los colaboradores, las relaciones interpersonales, el tipo de liderazgo, el contexto social y económico la sobrecarga de trabajo, la ausencia de descansos por las largas horas de trabajo, tareas que se desarrollan de manera rutinaria que no se necesita de la mayor utilización de

las habilidades del trabajador son algunas de las características del diseño de la tarea que mayores niveles de estrés generan en el trabajador. (Rodríguez & Hermosilla , 2015).

4.4.5.4. Diferencias entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout.

Conviene diferenciar el estrés laboral con el síndrome de Burnout que es considerado como como el impacto acumulativo del estrés laboral crónico por lo que en la siguiente tabla establecemos las diferencias:

Tabla 2 Diferencias entre estrés laboral y Burnout.

Estrés Laboral	Síndrome de Burnout
Implicación en los problemas.	Falta de implicación.
Hiperactividad emocional.	Apagamiento emocional.
El daño fisiológico es su esencia principal.	El daño emocional es su esencia principal.
Agotamiento, falta de energía.	Agotamiento afecta a motivación y a energía psíquica.
La depresión se entiende como reacción a preservar las energías físicas.	La depresión es como una pérdida de ideales.
Pueden tener efectos positivos en exposiciones moderadas.	Solo tiene efectos negativos.

Fuente (Observatorio Permanente UGT, 2015).

4.4.5.5. Relación entre el estrés laboral y el Síndrome de Burnout.

El estrés tiene una concepción mucho más desarrollado que el de Burnout. El estrés puede suceder en toda clase de trabajo, el Burnout ocurre comúnmente en aquellos que trabajan con personas dando como resultado un estrés emocional que se desarrolla en la interacción con ellos. El estrés por sí mismo no causa Burnout, los individuos podrían continuar aptas aún en un cuadro estresante, si sienten que su trabajo es apreciado y valorado. Por otra parte, el Burnout tiene características muy determinadas, como la fatiga y sobrecarga en correlación con el contenido laboral, tiene que ver también con el continuo contacto interpersonal, con la despersonalización y con una falta de motivación por la labor que se desempeña. (Martinez & Guerra, 2017).

4.4.6. Síndrome de Burnout

4.4.6.1. Definiciones.

El Síndrome de Burnout o desgaste profesional, es un término que significa “de estar quemado por el trabajo”, los profesionales que sufren esta enfermedad tienden a sentirse desgastados y exhaustos. Este término fue descrito por primera vez en 1974 por Freudenberger, psiquiatra norteamericano, en su trabajo describió cómo estas personas se vuelven menos sensibles, poco comprensivas y hasta agresivas con los pacientes, los cuales culpan a sus pacientes de sus problemas que padece. Gracias a los estudios de Maslach. C y Jackson los cuales definieron el Burnout como “una pérdida gradual de preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabajan y que conlleva a un aislamiento o deshumanización. “El Burnout se trata de un estado de fatiga o bien una frustración que surge de la dedicación a una causa, forma de vida o relación en la que no produce el esperado esfuerzo” (Sánchez, 2015)

El síndrome de Burnout es lo conoce como un desgaste excesivo por los trabajos excesivos que se realizan en un puesto laboral, este síndrome es resultado de la fase del estrés laboral excesivo aquel que con lleva a esta enfermedad, aquel que tiene como características el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja de realización personal (Guadalupe, S. Fernández y Herrera, 2016).

Este síndrome al pasar el tiempo se ha pretendido identificarlo y conceptualizarlo a través de sus dimensiones, lográndose definirlo como un desgaste ante las demandas altas de servicio y que puede darse en jóvenes que con su deseo de dar lo mejor en sus labores de trabajo crean un agotamiento físico y psicológico constante. El síndrome de Burnout fue identificado por Maslach y Jackson en los años 70. “Es un estado de estrés psicológico y emocional prolongado en el trabajo”. (Maticorena, 2014).

Estado psicológico de desgaste emocional que desarrollan profesionales por el tipo de labor que desarrollan. El concepto de desgaste profesional procede del estudio del anglicismo Burnout. Este término, que se traduce literalmente por 22 ítems en las dimensiones de apagarse, fundirse y agotarse, surge como metáfora para describir una situación de agotamiento tras un periodo de esfuerzo y dedicación con altas demandas. En el término laboral el concepto de Síndrome Bunout hace referencia de una respuesta al estrés laboral crónico que supone para el trabajador un agotamiento físico, emocional y cognitivo. Según

Pines y sus colaboradores en 1981, lo definen bajo los siguientes síntomas: fatiga emocional, física y mental, sentimientos de impotencia, desesperanza y sensación de estar atrapado, pérdida de entusiasmo en el trabajo y en la vida en general, baja autoestima. Es entonces que a partir de los sucesivos trabajos de Maslach y Jackson en los años 1981 que conceptualizan al “síndrome de Burnout como una respuesta inadecuada de un estrés laboral crónico”. (Gálvez, 2011).

El estrés crónico, genera el síndrome de Burnout en los profesionales que prestan servicio como los de salud, este tipo de estrés crea también un deterioro en el compromiso o atención en sus labores de servicio. El síntoma característico es la fatiga crónica y el agotamiento emocional y el desinterés por el trabajo o realización personal. El término fue contrastado en el año de 1970, por Freudenberger, para describir el estrés crónico en personas que laboran prestando servicio a otras personas. . “El Burnout, como concepto se origina para explicar las manifestaciones físicas y psicológicas es decir emocionales del estrés crónico por un constante efecto de factores estresores”. (Gómez, L. Castillo. , 2015).

Burnout, tiene mayor influencia en aquellos profesionales que atienden personas como son los profesionales de la salud. El exceso de trabajo suele crear cansancio constante y generar a lo largo del tiempo este síndrome. Su estudio aparece por primera vez, en el estudio del caso de Miss Jones de 1953 por Schwartz y Will, quienes describían la enfermedad del trabajo de una enfermera psiquiátrica. Luego en los años 70 se caracteriza por primera vez; según las siguientes manifestaciones clínicas como fatiga, somnolencia, trastornos alimenticios, dolor de cabeza e inestabilidad laboral. Este síndrome difiere de la depresión porque solo se da en el ámbito laboral, mientras la depresión se da en todos los contextos no profesionales. Este síndrome es el resultado de la interacción entre el estrés crónico en el trabajo y los factores individuales y sus síntomas y signos se dan bajo tres factores multidimensionales son: Agotamiento emocional, despersonalización o escepticismo y reducción de la satisfacción profesional. “El Burnout es un término inglés usado para describir el cese de algo debido a una completa falta de energía, en el ámbito laboral es un desgaste excesivo”. (Cavalcante, 2016).

En Perú este síndrome se ha convertido en un problema psicosocial, debido a las actuales demandas de atención en el área asistencial del Personal de salud, dándose la ocurrencia del desarrollo de esta enfermedad Síndrome de Burnout llamado también quemarse por el

trabajo, síndrome de estrés asistencial, estar quemado profesionalmente. “Actualmente la definición más conocida es multidimensional, se trata de un agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que pueden ocurrir en individuos que trabajan con personas”. (Arteaga, 2015).

La OMS lo considera como riesgo a nivel laboral, por darse en personas que atienden personas. El término de Burnout que correspondería a estar quemado, fue introducido por Freuderberg en 1974, para da una explicación al proceso negativo vivenciado por los profesionales en su labor cotidiana, especialmente en aquellos profesionales que están en contacto directos con las personas. “Los trabajadores que afectados denotan desilusión, frustración, ausencia en el trabajo, irritabilidad e inflexibles”. (Alves, 2016).

El síndrome de burnout es la respuesta al estrés laboral, está compuesta por emociones y actitudes negativas hacia el trabajo y los individuos con los que se relaciona dentro del mismo, se encuentran en alto riesgo de esta enfermedad las profesiones que presentan constante vínculo con individuos como es el caso de educación, recursos humanos, salud; las malas condiciones laborales, sobrecarga generan un excedente laboral, que es una de las principales causas de síndrome de burnout, manifestándose con problemas psicológicos, sociales conocido como desgaste profesional. (Rodríguez, Guevara, & Viramontes , 2017).

4.4.6.2. Factores de riesgo del Síndrome de Burnout.

En el síndrome de burnout los factores de riesgo más importantes son:

- a) Edad. No existen datos concluyentes que determinen la edad con mayor afectación, se cree que la etapa de mayor riesgo se identifica con los primeros años de carrera profesional es decir por encima de los 30 años (Betancur, 2012). Al considerarse el espacio de tiempo más propicio para que se produzca la transición de las expectativas idealistas hacia la práctica cotidiana, aprendiéndose en este tiempo que tanto las recompensas personales, profesionales y económicas no son ni las prometidas ni las esperadas.
- b) Sexo. Se ha evidenciado mayor incidencia de estrés laboral en las mujeres, en particular por la doble carga de trabajo que conlleva la práctica profesional y la tarea familiar, podría hacer pensar en que también respecto al burnout tiene una mayor presencia.
- c) Estado civil. Especialmente en las personas con situación marital no estable o incluso las personas solteras tienen mayor riesgo de adquirir Burnout.

- d) Número de hijos. Algunos estudios exponen que las personas que tienen hijos presentan las puntuaciones más elevadas del síndrome. Sin embargo, hay otros que argumentan que las personas que cumplen esta condición serían más realistas, estables y maduras, y con mayores posibilidades de afrontar conflictos emocionales.
- e) Tiempo en la profesión. Según Atance (1997), citado por Ortega Ruiz y López Ríos (2004), el síndrome aparecería en el intervalo de 5 a los 10 años de desempeño en su trabajo; pero existen estudios en los que aquellas que llevan más de 20 años en la profesión son más susceptibles de sufrir el síndrome.
- f) Antigüedad en el trabajo. El síndrome tiende a desarrollarse entre más tiempo se lleve trabajando más de 11 años en la misma institución.
- g) Número de horas diarias de trabajo. El síndrome puede desencadenarse cuando la carga laboral en horas es muy alta diariamente y semanalmente cuando cumplen más de 36 a 40 horas en la semana.
- h) Tipo de vinculación. Las personas de planta son las que presentan la mayor prevalencia, de burnout, sin embargo, en las dimensiones de despersonalización y baja realización personal son los contratistas los más afectados. (Betancur, 2012).

4.4.6.3. Fases del Síndrome de Burnout.



Figura 2 Fases del Síndrome de Burnout.
Elaborado por: María Fernanda Gómez, 2019

Fase inicial, de entusiasmo. - El desborde de energía y expectativas positivas del puesto de trabajos dan en esta fase, lo que no importan si los horarios de trabajo son extensos. **Fase de estancamiento.** - La falta de cumplimiento de las perspectivas profesionales, se empieza a valorar las contraprestaciones del trabajo, la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es objetiva. **Fase de frustración.** - El individuo en esta fase se irrita constantemente y provoca conflictos con los miembros de la organización, existen problemas en la parte emocional, conductuales, fisiológicos y en la salud. **Fase de apatía.** - los cambios de actitud y conducta se producen en esta fase, la manera de atención al cliente es de manera lejana y mecánica, el cinismo ante la satisfacción propia. **Fase de quemado.** - Al ser la última fase viene cargada del colapso emocional y cognitivo, con agravantes a la salud, al trabajador a desvincularse de su empleo y sentir frustración e insatisfacción, estas fases evolutivas tienen carácter cíclico, pues se pueden repetir en el mismo o en diferentes trabajos y en diferentes momentos de la vida laboral (Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales , 2009).

4.4.6.4. Dimensiones del Síndrome de Burnout Según Maslach y Jackson

Maslach, C. y Jackson, S (1986), sostienen que existen 3 dimensiones del síndrome: en la primera aparece el cansancio emocional, como consecuencia del fracaso en intentar modificar situaciones generadoras de estrés, posteriormente sobreviene la despersonalización, que es un mecanismo de defensa construido por el individuo ante el fracaso de la fase anterior. En la tercera aparece el abandono de la realización personal, el individuo cree que su trabajo no amerita más esfuerzos.

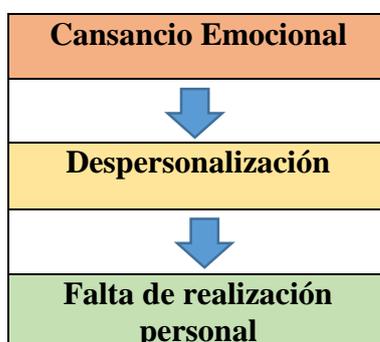


Figura 3 Fases de la evaluación e intervención en los factores psicosociales
Elaborado por: María Fernanda Gómez, 2019

4.4.6.4.1. Dimensión 1: Agotamiento cansancio emocional.

Las personas o sujetos se sienten sin ningún ánimo para alcanzar los objetivos de la empresa, al sentirse agotados emocionalmente para el desarrollo de sus actividades. Desarrollándose el poco deseo de atención a los usuarios o para el contacto con estos, “O pérdida de recursos emocionales para afrontar el trabajo”. (Abanto, 2015).

4.4.6.4.2. Dimensión 2: La despersonalización.

Hay un desarrollo déspota, poco amables y trato negativo en la atención de las personas o de los usuarios, llegando a trata los usuarios como productos y no como personas. Es como estar distante de las personas que lo rodea o mundo que lo rodea debido a una ansiedad o emociones no controladas de forma continua en el ámbito laboral. “Desarrollo de actitudes negativas y cinismo hacia los receptores del servicio”. (Abanto, 2015).

Es el intento de una persona de promover en distanciamiento afectivo y la indiferencia hacia el trabajo y otros a través del uso defensivo de actividades irónicas, frías y cínicas. O también es el desapego al trabajo como respuesta al exceso de agotamiento emocional. Esta dimensión se caracteriza por ser negativa, insensible y apática en muchos aspectos del trabajo. “Esta etapa gira en razón al desapego, lo que deriva al desapego y la deshumanización desarrollando reacciones negativas hacia la gente del trabajo”. (Gómez, J. y Díaz., 2016).

4.4.6.4.3. Dimensión 3: Falta de realización personal.

Bajo deseo de realización personal y de ser competitivo, de logro de metas dentro de la profesión o trabajo que se esté realizando. O tendencia a evaluar el propio trabajo de una forma negativa con baja autoestima profesional. Podemos decir que “en esta etapa la persona deja el interés por su desarrollo personal y profesional”. (Abanto, 2015).

Es una sensación de insatisfacción con las actividades comunes. Estas personas se sienten o creen que no han alcanzado sus objetivos y lo que hacen tienen poco o ningún valor. Esto puede llevar a una baja de autoestima o motivación o el abandono de sus carreras. (Cavalcante, 2016).

4.4.6.5. Síntomas del síndrome de Burnout.

Fatiga, somnolencia, trastornos alimentarios, dolor de cabeza e inestabilidad emocional, depresión, irritabilidad, muchas veces el tipo de desgaste crónico emocional puede llegar

hasta el suicidio, por la pérdida o desinterés en el individuo que la padece, ya que logra afectar su vida no solo laboral sino también de su entorno. (Cavalcante, 2016).

4.4.6.6. Consecuencias del síndrome de Burnout.

Afecta la calidad de vida y salud mental del profesional que padece la enfermedad, sino también pone en riesgo la salud de las personas que son atendidos por estos profesionales. Las personas llegan a ser tratadas como cosas es decir objetos o números de producción por el trabajador que lo atiende. Es necesario contar con profesionales sanos para evitar gastos innecesarios en las empresas y también para ofrecer un servicio idóneo a pacientes para evitar la mala praxis debido a esta enfermedad silenciosa pero muy perjudicial. (Cavalcante, 2016).

4.4.6.7. Niveles del Síndrome de Burnout.

Los niveles del Síndrome de Burnout expuestos son:

- **Leve:** en el que aparecen el cansancio, quejas vagas, dificultad para levantarse a la mañana.
- **Moderado:** cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo
- **Grave:** automedicación con psicofármacos, ausentismo laboral, rechazo al trabajo, abuso de sustancias
- **Extremo:** marcado retraimiento, cuadros psiquiátricos, riesgo suicida.

EL aumento del síndrome no es directo, es más bien cíclico, que puede repetirse varias veces a lo largo del tiempo, de forma que una persona puede experimentar los tres componentes en variado tiempo en el año y en diferentes tipos de trabajo. Los aspectos señalados pueden estar presentes en mayor o menor grado, es decir su aparición puede no ser de forma repentina, sino que surge de forma progresiva o puede estar escondida. (Zaldúa & Lodieu, 2000).

4.4.6.8.Síntomas del Burnout

Tabla 3 Síntomas clínicos del Burnout

Físicos	<ul style="list-style-type: none">• Taquicardia, dolor y opresión precordial• Dispepsia, micciones frecuentes• Impotencia sexual o falta de libido, alteraciones del ciclo menstrual• Parestesias, tensión muscular, mialgias• Cefalea persistente, migraña, diplopía.
Afectivos	<ul style="list-style-type: none">• Repentinos y frecuentes cambios de humor• Incapacidad de sentir compasión por otras personas• Interés excesivo por su salud física.• Introversión, cansancio y falta de concentración• Astenia, aumento de la irritabilidad, angustia
De comportamiento	<ul style="list-style-type: none">• Indecisión y descontento injustificado• Aumento de ausentismo• Tendencia a sufrir accidentes automovilísticos• Trabajo ineficaz y uso de recursos para evitarlos• Tendencia a consumir alcohol y drogas• Exceso de comidas, aumento de la dependencia a tranquilizantes.• Trastornos en el sueño• Disminución de la calidad de vida y la cantidad de trabajo

Fuente (Cailzeta, 2013).

4.4.6.9.Escala de Maslach.

Maslach Burnout Inventory.

Iwanicki y Schwab (1981) manifiestan que, Maslach Burnout Inventory (MBI) fue diseñado para evaluar la frecuencia e intensidad del agotamiento percibido entre las personas en las profesiones de ayuda en general.

Maslach, Jackson y Leiter (1986) menciona que.

Maslach Burnout Inventory es un inventario de 22 ítems, en los que se plantea enunciados concernientes a la interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual, consta con opción de respuesta en la escala tipo Likert de siete opciones,

desde nunca a diariamente. El inventario se divide en tres subescalas, cada una de las cuales mide las tres dimensiones Agotamiento emocional 9 ítems, Despersonalización 5 ítems y realización personal 8 ítems y de cada una de estas escalas se obtiene una puntuación baja, media o alta. (pág. 346).

Este instrumento es el más adecuado para aplicar en la investigación que se está desarrollando, pues considera desde una escala de respuesta completa a tres factores clave que ocasionan el síndrome y que se desea comprobar en la población de la Zona de Planificación tres del MIDUVI.

En su forma original, el Maslach Burnout Inventory consta de 22 ítems divididos en tres escalas, que son reflejo de los sentimientos personales y actitudes del profesional hacia lo que hace en el diario vivir y las personas a las que ofrece su servicio. (Betancur A, 2012)

Su versión más utilizada emplea un sistema de respuestas que puntúa la frecuencia con que el sujeto experimenta los sentimientos enunciados en cada ítem según el sistema de puntuación de tipo Likert con 7 niveles: 0 nunca; 1 pocas veces al año, o menos; 2 una vez al mes o menos; 3 veces al mes; 4 una vez a la semana; 5 varias veces a la semana; y 6 diariamente. Las puntuaciones de cada dimensión se obtienen sumando los valores de cada ítem que las componen y un hecho característico de este cuestionario es la relación dimensional existente entre la puntuación y el grado de burnout. Lo que se ha hecho es distribuir los rangos de las puntuaciones totales de cada dimensión en tres tramos, bajo medio y alto, según criterios seguidos por varios autores. (Jiménez Blanco, 2011).

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome:

- a) Agotamiento emocional: Consta de 9 preguntas que se encuentra en los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14 16 y 20, valorando la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, teniendo una puntuación máxima de 54.
- b) Despersonalización: Está formada por 5 preguntas, encontrándose en los ítems 5, 10, 11, 15 y 22, identificando el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento, obteniéndose una puntuación máxima 30.

- c) Realización personal: Se compone de 8 preguntas, encontrándose en los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14 16 y 20, evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, con una puntuación máxima 48. (Miravalles, 2011).

Tabla 4 Síntomas clínicos del Burnout

DIMENSIÓN	BAJO	MEDIO	ALTO
<i>Agotamiento emocional</i>	≤ 18	19-26	≥ 27
<i>Despersonalización</i>	≤ 5	6-9	≥ 10
<i>Realización personal</i>	≤ 33	34-39	≥ 40

Fuente (Miravalles, 2011)

De cada uno de estos factores se obtienen resultados bajo – medio - alto, lo cual permite evaluar los niveles de Burnout que tiene cada trabajador con relación a cada factor, es decir, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, esta última siendo indirectamente proporcional por lo que un bajo nivel de realización se asocia a un alto nivel de Síndrome de Burnout. (Jiménez Blanco, 2011).

4.4.7. Gestión del Talento Humano.

4.4.7.1. Definiciones.

La gestión del talento humano nace en el año de los 90 como una propuesta de incorporar nuevo personal talentoso y agregar un valor tanto a los colaboradores y a la empresa fomentando el desarrollo del talento humano, así también que esta gestión permita generar en los trabajadores el sentido de pertenencia hacia la organización. La gestión de talento humano se constituye como una filosofía gerencial que abarca valores, creencias, clima y cultura organizacional (Reyes & Molina, 2016).

La palabra talento no tiene un concepto definido a nivel mundial, para algunos pueden ser las capacidades y destrezas de un individuo que lo lleva a ser destacado, pero las empresas son ramificaciones distintas por lo tanto cada una necesita especificar el perfil del colaborador para la misma, los seres humanos somos únicos y completos, y por ende no solo son las habilidades y destrezas que se aportan, también se requiere potencializar esas características a través de procesos motivadores, atención y cuidado del trabajador en la organización . (Lozano Correa, 2015)

4.4.8. Comportamiento organizacional.

4.4.8.1. Definiciones.

El comportamiento Organizacional analiza el funcionamiento y la dinámica de las organizaciones, y la diferenciación de cada una, define las bases y las características generales de su funcionamiento, las organizaciones poseen diferentes estructuras, el comportamiento organizacional al ser el estudio de las personas en las organizaciones se ocupa de la influencia que todos los individuos ejercen sobre ella, es decir que es la interacción de los trabajadores con las organizaciones, el comportamiento de los seres humanos en base a su personalidad, aptitudes, actitudes, nivel de aprendizaje y motivación se transforman de manera grupal en formación de equipos, manejo de conflictos, normar y funciones. (Chiavenato, 2009).

El Comportamiento Organizacional como un resultado correcto constituye la herramienta óptima para alcanzar niveles de eficiencia y eficacia optimistas para las empresas, lo valores cambian constantemente y los recursos son limitados, es necesario entender los factores que influyen en el rendimiento de los trabajadores, por lo que es necesario que el comportamiento organizacional radique en el enfoque total que se oriente a la cultura, el clima y las estructuras organizacionales. (Molina, Briones , & Arteaga , 2016)

La diversidad de materias y conocimiento sobre el comportamiento organizacional concluyen en tres puntos esenciales: el grupo, el sistema organizacional y el individuo, porque en cada punto personas, grupos y estructura, afectan al desempeño del empleados o miembros de una organización, los estudios de comportamiento organizacional abarcan razones como, el cambio de la demografía de los trabajadores, la nueva idea de las organizaciones de no ofrecer un empleo permanente, los hábitos de vida y el consumo en el

individuo, los paradigmas para la gerencia en algunos casos habrán caducado por lo que no podemos pretender que la misma funcione en pleno siglo XXI, los altos mandos deben darse la oportunidad de construir condiciones innovadoras para la organización y verificar documentadamente los resultados. (Juárez, 2016).

4.4.9. Cultura Organizacional

4.4.9.1. Definiciones.

La cultura organizacional no es algo evidente, depende de cada organización los aspectos a ser considerados dentro de esta cultura están los aspectos físicos como: colores, los espacios, las tecnologías, los títulos, políticas y descripciones de puestos, así como también se refiere a los aspectos que no se pueden percibir de manera visible como: las manifestaciones psicológicas y sociológicas de la cultura, por lo tanto la cultura organizacional es un conjunto de creencias, comportamientos, mitos, valores de cómo marcha la organización. (Chiavenato, 2009).

La cultura organizacional se considera como la personalidad de la organización, cada una con una identidad propia, con características negativas y positivas, que si no se manejan de una manera adecuada afectan a las relaciones con los clientes internos y los clientes externos, los valores institucionales que son parte de la cultura han cobrado mayor importancia en los últimos 20 años, pues las empresas son consideradas entes vivos conformados por seres humanos, cada una de ellas con sus características permitiendo un dinamismo en los grupos. (Encalada , Pacheco, Romero, Coello, & Armas , 2016)

4.4.9.2. Características de la cultura organizacional.

Las características de la cultura organizacional se pueden clasificar en seis como se describen en la siguiente tabla:

Tabla 5 Características de la cultura organizacional

Característica	Detalle
Regularidad de los comportamientos observados	La interrelación entre los elementos de la organización se caracterizan por un lenguaje habitual, terminología oportuna y rituales recíprocos a las conductas y divergencias.
Normas	Modelos de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos para realizar el trabajo o tareas.
Valores dominantes.	Principios que posee la organización y sus miembros comparten, como calidad de los bienes o servicio, nivel bajo de ausentismo y eficiencia superior.
Filosofía.	Políticas que denotan el trato que deben recibir los clientes.
Reglas.	Pautas establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización.
Clima organizacional.	La sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etcétera.

Fuente (Chiavenato, 2009)

Elaborado por: María Fernanda Gómez, 2019.

4.4.10. Clima Laboral.

4.4.10.1. Definición.

El clima laboral hace mención al ámbito de trabajo, diferenciado por un conjunto de aspectos tanto perceptibles como imperceptibles, que se encuentran actualizados de manera parcialmente segura en una organización, y que ocasiona una alteración de las actitudes,

motivación y comportamiento de sus integrantes y, por ende, al desempeño de la entidad. (Bordas, 2016).

El clima organizacional y el ambiente son determinados en varios contenidos como el económico, social y político a su vez de manera invariable influye en la productividad, la apreciación y la salud de los trabajadores a pesar de las particularidades personales y psicológicas de los mismos (Uribe, 2015).

El clima laboral cada vez se ve frente a más aspectos competitivos de los colaboradores, la calidad del trabajo y la capacidad de los individuos han conducido que los mismos se enfrenten a jornadas laborales más largas, la ubicación inadecuada en los puestos de trabajo donde la carga laboral excede a los recursos personales, la falta de seguridad y de capacitación, la diferencia de salarios frente a los del mercado laboral. Estas situaciones han generado insatisfacciones al trabajador, lo que puede provocar que no se trabaje con el compromiso produciendo que los objetivos organizacionales no puedan cumplirse. (Jácome & Jácome, 2017).

El clima laboral representa en la actualidad un factor de gran relevancia en todos los tipos de empresa, es un elemento importante que permite precisar la manera en como el ser humano percibe su entorno laboral, el desempeño, productividad y la satisfacción en la organización, lo que genera de manera fluida aportes positivos en el bienestar organizacional. (Rodríguez E. , 2016).

El clima laboral es la fuente donde se enmarca la cultura organizacional las creencias, comportamientos, valores compartidos por todos los que conforman la organización, el clima en las empresas tienen varios componentes que van desde la estructura con todo su espacio físico, hasta el ambiente social en el que se desarrollan las actividades cotidianas entre los empleados, las estructuras y los factores del sistema organizacional producen un clima de dependencia de cómo perciben cada uno de los miembros a la organización, todo esto incide en las actividades de la misma generando un sentido de pertenencia, efectividad, eficiencia, impacto social y calidad en los servicios que prestan. (Castañeda, Betancourt, Salazar, & Mora , 2017).

4.4.10.2. Dimensiones del clima laboral.

Las dimensiones del clima laboral son diversas con los años dentro de las organizaciones existen tres tipos de estrategias que permiten definir y medir el clima laboral la primera radica en observar la conducta y desenvolvimiento de los trabajadores, la segunda, es realizar entrevistas a los trabajadores; y la tercera es la utilización de una encuesta que será realizada por los trabajadores, una vez determinados los problemas se propone los planes de acción que permita intervenir en las diferencias detectadas y por ende contribuyan a la mejora continua de la misión empresarial. (Sotelo & Figueroa, 2017).

Autorrealización.

La autorrealización es la apreciación que el recurso humano tiene sobre el medio laboral favorable en su desarrollo profesional y personal con la finalidad de conseguir sus proyecciones a corto y mediano plazo acorde con sus oficios. (Palma, 2004)

En términos personales y laborales, todo individuo presenta la necesidad de progresar o autorrealizarse, por lo que el trabajador de una organización necesita que se le preste las facilidades y oportunidades que le permitan alcanzar las metas planteadas, así como también que las facilidades contribuyan en su aprendizaje y desarrollo personal. Es el deseo de realización personal que se traduce en satisfacción personal, sensación de poder, sentimiento de triunfo, el complemento para exigir al trabajador el máximo potencial en la empresa. (Maslow, 2011).

Involucramiento laboral.

Es la responsabilidad para cumplir con el progreso de la organización, identificando los valores organizacionales, los empleados son un elemento fundamental para el éxito de la organización, así como los trabajadores están comprometidos con la Institución. (Palma, 2004).

El involucramiento laboral es la respuesta efectiva con la empresa basado en la pertenencia que un individuo sienta hacia la organización, lo que ocasiona de manera positiva la mejora del ambiente de trabajo, la calidad en servicios y productos, y la competitividad de la compañía, el beneficio que reciben tanto empleados como empresa generan mayor satisfacción por la autonomía y participación en la toma de decisiones. (Zepeda, Delgado , Karas , & Soto, 2016).

Supervisión.

Es el modo en como los dirigentes aprecian la actividad laboral de sus colaboradores, el cumplimiento de las labores del trabajador en su trabajo diario, dentro de sus horas de trabajo. El supervisor brinda apoyo para lograr superar las dificultades que se presentan en la evaluación que se hace del trabajo. (Palma, 2004).

La supervisión es observar de manera sistemática e intencionadamente las actividades que se realizan en un proyecto o programa. Radica en recoger información habitual de todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar como progresan las actividades del proyecto, Implica comunicar los progresos a los responsables mediante informes con información recabada para mejorar el rendimiento del proyecto. La supervisión provee de información útil para: Estudiar el contexto de la comunidad y su proyecto, Establecer las aportaciones a utilizar en el proyecto, Identificar los problemas que se presentan en el proyecto y encontrar soluciones, Utilizar las personas y el tiempo adecuado, Asegurarse de que todas las actividades se cumplan, emplear las experiencias de un proyecto en otro. (Bartle, 2007).

Comunicación.

Es la manera como se percibe el grado de fluidez claridad, celeridad, coherencia y precisión de toda la información concerniente al desarrollo de la empresa y su respectivo funcionamiento interno, y en la atención al cliente y/o usuario. Ejemplo, el tener acceso a toda la información pertinente de la empresa para optimizar el trabajo, mejora la comunicación dentro de la organización. (Palma, 2004).

La comunicación es la transmisión de ida y vuelta de información, la cual va permitir a los trabajadores realizar sus labores encargadas y de esta manera ampliar la productividad y realizarla con eficacia, constituyendo de esta manera los grupos o equipos de trabajo. Comunicar es conocer las situaciones personales, es una de las más grandes cualidades que posee el ser humano y que le permite vivir en comunidad, además le admite intercambiar ideologías que van a ser útiles dentro de la convivencia organizacional. (Fonseca, 2016) .

La comunicación se caracteriza por la relación de los seres humanos con el espacio en el que se desarrolla, convirtiéndose en un procesos fundamental en el ámbito laboral, es un

proceso organizativo en momentos de cambio o innovación se convierte en un elemento clave que adquiere relevancia en el proceso y en los resultados, en la actualidad a tomado auge por la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas que conforman la organización. (García , Segredo, López, León , & Perdomo, 2017).

Los tipos de comunicación se los clasifica de la siguiente manera:

Cuando se habla de los tipos de comunicación se los puede clasificar en tres tipos:

Comunicación vertical: Es predominante en el estilo autoritario de liderazgo, tiende a ser considerada como la forma natural de transmitir información en la organización. Entre sus funciones tiene el informar, coordinar, motivar y estimular a los miembros de la organización. **Comunicación ascendente:** Es casi inexistente en la práctica debido a las constantes trabas que se le aplican. Los directivos no perciben la comunicación ascendente como un elemento fundamental para conocer el clima social de la organización, a pesar de ser una política de relaciones internas, que aporta seguridad a las personas y las estimula a participar, Si se la propaga en la organización es un claro indicador de la buena gestión del activo humano, pues se percibe un ambiente de confianza entre mandos directivos y subordinados lo que aporta valor a la empresa en forma de conocimientos, sugerencias, ideas y actitudes. **Comunicación horizontal.-** tiene tres propósitos básicos: primero, proporciona apoyo socioemocional entre los compañeros; segundo, coordina los procesos laborales de los colaboradores llevando a cabo un trabajo más eficiente y tercero extender la autoridad o responsabilidad. La comunicación horizontal sin flujo vertical es una manera de mantener el control en muchas organizaciones. Mientras más autoritaria es la estructura, más limitado es el flujo de comunicación horizontal (De la Rosa & Montoya , 2014).

Condiciones Laborales.

Es el ambiente provisto por la organización, donde los elementos económicos, materiales y psicosociales se establecen para el logro de los objetivos señalados. Lo llamativo de la remuneración en comparación con otras organizaciones o la innovación tecnológica para mejorar, proveer y optimizar el trabajo (Palma, 2004).

El trabajo no solo es una actividades que tiene como fin la productividad que genera recursos para costear la vida de un individuo, determina también la posición social, por lo que las condiciones laborales juegan un papel fundamental, pues se relaciona con todos los factores

sociales, físicos y administrativos que afectan el ambiente laboral y pueden originar en el caso de ser desfavorables insatisfacción laboral y alteraciones en la salud. (Canales, Valenzuela , & Paravic, 2016).

Es imprescindible para cada empresa proveer las condiciones adecuadas o correctas, para facilitar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Cada integrante debe tener acceso a los beneficios socioeconómicos, para determinar su rendimiento. (Baustista & Bravo , 2015).

4.4.10.3. Tipos de clima organizacional según Likert.

Explotador - Autoritario. Se caracteriza por la desconfianza de la alta dirección hacia sus empleados, las decisiones se toman por la alta gerencia y se comunica de manera descendente, este tipo de clima presenta un tipo de ambiente estable y circunstancial y se utiliza para comunicar directrices e instrucciones determinadas. **Benevolente – Autoritario:** Este tipo de clima da la impresión de trabajar en un ambiente estable, pues las decisiones que son a nivel gerencial permiten tener cierta libertad en los empleados para opinar dentro de los límites flexibles permitidos, la confianza desde la alta dirección a todos los niveles y la dependencia desde los niveles de apoyo hacia la cima jerárquica. **Consultivo:** Se caracteriza por la confianza que tienen los niveles superiores hacia los de apoyo, pues son los niveles subordinados quienes pueden tomar decisiones específicas para satisfacer necesidades de afecto, el clima laboral que se respira en este ambiente es de eficacia y la administración eficaz en base a los objetivos perseguidos. **Participativo:** La toma de decisiones no se centraliza, pues es distribuido a los diferentes niveles en la organización, la confianza es visible entre los trabajadores y la comunicación es de ida y vuelta en toda la estructura organizacional, existe el compromiso y la seguridad en el equipo de trabajo. (Guevara , 2018).

4.4.10.4. Enfoque del clima laboral.

Tabla 6 Enfoques del clima laboral

Enfoque	Detalle
Enfoque estructural	Se considera el clima como una expresión equitativa de la estructura de la organización, los miembros están expuestos a las peculiaridades estructurales frecuentes de una organización. El resultado de esta manifestación tiene conocimientos afines, las crean su propio clima organizacional.
Enfoque perceptual	La plataforma para la alineación del clima está dentro de cada trabajador. Los mismos responden a variables eventuales de una manera que para ellos tiene significado desde un punto de vista psicológico. El clima es una representación individual psicológicamente realizada, de las características y condiciones organizacionales
Enfoque interactivo	La interrelación de los individuos al reconocer una situación, aporta el convenio simultáneo que es la base del clima organizacional.
Enfoque cultural	El clima organizacional se crea por un grupo de individuos que actúan mutuamente y comparten una estructura común.

Fuente (Perez & Rivera, 2015)

Elaborado por: María Fernanda Gómez, 2019

4.4.10.5. Factores que influyen en el clima organizacional

Los factores que intervienen en el clima laboral, los cuales pueden ser externos o internos son las interacciones de las personas con el ambiente físico de la organización y las percepciones que se generan sobre ella, los sistemas de trabajo, las condiciones y las exigencias del mismo, el tipo de liderazgo y el ejercicio de la autoridad de los jefes y

supervisores, los factores subyacentes de la cultura organizacional, los factores psicológicos que están presentes como las actitudes, las opiniones, las percepciones, las motivaciones y las expectativas de las personas durante sus interacciones. (Castro, Factores internos que influyen en el clima organizacional como potencializador de desempeño laboral, 2017)

El clima laboral se interrelaciona y combina con los elementos como:

Tabla 7 Elementos del clima laboral

Enfoque	Detalle
Individuo	Las particularidades de cada persona, valores, habilidades, aptitudes, actitudes, destrezas, así como también el nivel de estrés que puede manejar y cómo influye en el comportamiento y en el ambiente de trabajo.
Liderazgo	El estilo e influencia, supervisión, ejecución, delegación de poder y confianza hacia el equipo de trabajo.
Grupos	Se demuestra el manejo de los grupos de la organización, así como la comunicación, su estructura, el rol de cada trabajador.
Estructura	Es la conformación administrativa, su estructura orgánica, la carga laboral y la presión en el cumplimiento de sus labores.
Políticas de personal	De productividad, la capacitación, promoción y ascenso en los puestos de trabajo, incentivos, bonificaciones, manejo de los sueldos y salarios, de bienestar social.
Procesos Organizacionales	La toma de decisiones, interrelación, compañerismo, ejecución de actividades diarias y repetitivas.

Factores físicos	Instalaciones con todo lo necesario, equipos tecnológicos modernos y muebles ergonómicos, oficinas e instalaciones con normas de seguridad ocupacional garantizadas.
-------------------------	--

Fuente (Castro, 2017)

4.4.10.6. Factores del mal clima laboral.

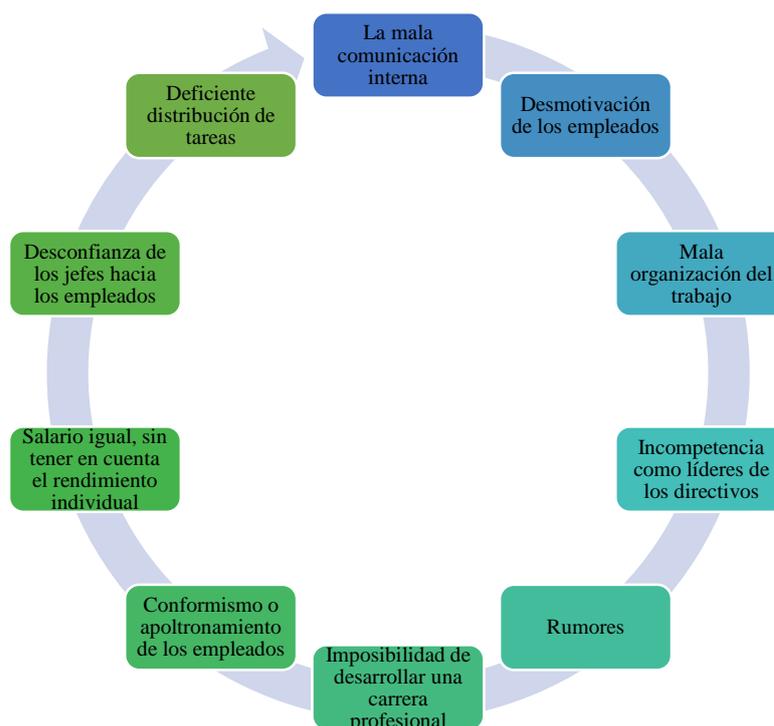


Figura 4 Factores del mal clima laboral.

Fuente (Campoverde & Cantos , 2017)

Las consecuencias de un mal clima laboral son imaginables a simple vista pues se derivaban en tres componentes como son: **desde el individuo** el impacto psicológico radica desde la insatisfacción hasta el burnout como la cristalización de un ciclo que contiene agentes negativos, al punto de que si es afectado puede generar agentes psicóticos y desórdenes mentales como la paranoia o la depresión, por lo que suele ocasionar la exclusión de individuo de la actividad laboral o profesional quizá sin conocerlo el individuo contribuyó en el desgaste del clima de la organización, **desde el enfoque del grupo** las consecuencias se generan en justificaciones propias, el descuido, la victimización, la desconfianza,

abandono de funciones, lo que ocasiona una pérdida de productividad y sobre todo se pierde el trabajo en equipo, **a partir del enfoque de la organización** se produce el efecto invernadero, lo que se entiende como elevar las temperaturas o las acciones negativas en el espacio de trabajo. En cualquier sentido que se quiera observar estos tres componentes finalmente provocan un clima inapropiado tóxico, que no solo perturba la estructura organizacional sino también a la supervivencia de la misma. (Olaz, 2015)

Es importante explicar que en el presente proyecto de investigación no se realizó operacionalización de las variables, esto se debe a que los instrumentos aplicados para la recolección de datos son cuestionarios realizados y utilizados en estudios anteriores lo que demuestra que ya han sido validados en su momento.

Por otro lado, se hace insistencia en la hipótesis, principio básico de esta presente investigación la cual es:

Hipótesis

Existe relación entre Síndrome de Burnout y Clima laboral de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

4.5. Metodología.

4.5.1. Enfoque de la investigación.

La presente investigación es de naturaleza cuantitativa, al enfocarse en la medición de fenómenos psicológicos para la explicación de los mismos.

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) expresan

Las investigaciones cuantitativas tienen una aproximación a las ciencias exactas es decir a las matemáticas y estadística para la recolección de datos que permiten una medición y análisis numérico, con el fin de establecer y explicar los esquemas de conducta. De esta forma esta investigación es predominantemente cuantitativa, puesto que, para alcanzar a la determinación de los niveles de Satisfacción Laboral y Desgaste Profesional se realizó la aplicación de cuatro test psicológicos que favorecieron al análisis de las variables de una manera más precisa y objetiva, y

consecuentemente una estadística inferencial que permita el desarrollo del fenómeno estudiado. (pág. 18)

Permite la obtención de datos a través del uso de instrumentos y de modelos estadísticos y matemáticos, se basa en hecho (Palella & Martins, 2012), Tomando en consideración lo descrito por los autores la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se realizó la recopilación de la información a través de la técnica como la encuesta utilizando el cuestionario como el instrumento; los datos fueron expresados de manera estadística y servirá para aceptar o rechazar las variables propuestas.

4.5.2. Diseño de la Investigación. (Tipo de investigación).

Diseño no experimental Se utiliza cuando el investigador pretende indagar sin manipular ninguna variable, se observan los hechos tal y como se presentan en un tiempo o periodo determinado. (Palella & Martins, 2012), la presente investigación tuvo un diseño no experimental pues se indagó dos variables como son el síndrome de burnout y el clima laboral con el fin de determinar su relación en un periodo determinado.

4.5.3. Tipo de Investigación

Investigación de Campo.- Permite la recolección de datos en el sitio en el que ocurren los hechos sin que esto signifique la manipulación de las variables, trabaja con fenómenos sociales en su ambiente laboral. (Palella & Martins, 2012).

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias, 2012, pág. 31).

Por consiguiente la investigación es de campo pues se realizó en las instalaciones del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

4.5.4. Nivel de Investigación

Explicativo: Este tipo de investigación permite el análisis y determinación de las causas de cada uno de los fenómenos de estudio, cuyo objetivo principal es determinar las causas y

efectos (Palella & Martins, 2012) , en base a ello la presente investigación fue explicativa porque se intentó hallar las causas y efectos del síndrome de burnout en el clima laboral determinando las peculiaridades relevantes para la investigación.

Transversal: Busca la recolección de datos en un tipo y lugar determinado, detallando a su vez las variables y su interacción en un momento establecido (Palella & Martins, 2012); por lo expuesto esta investigación fue transversal debido a que se determinó la relación de las dos variables en un lugar y tiempo específicos además de su nivel de interacción

Correlacional: Permite determinar el nivel de relación existente entre las variables de estudio, es decir el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de la otra, estableciendo una relación positiva o negativa. (Palella & Martins, 2012). Por lo citado anteriormente la investigación es fue de tipo correlacional porque tuvo como objetivo principal determinar el tipo de relación existente entre las dos variables propuestas.

4.5.5. Población y Muestra

4.5.5.1.Población

Según Bernal (2006) manifiesta que “Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (pág. 164).

La Población del presente trabajo de investigación fueron los trabajadores Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres que laboraban más de un año en la Institución

Tabla 8 Detalle de la población

Provincia	Número de personas
Cotopaxi	9
Tungurahua	18
Chimborazo	10
Pastaza	8
Total	45

Fuente Distributivo de la Institución

Elaborado por María Fernanda Gómez, 2019

4.5.5.2.Muestra

Se tomará en consideración el total de la población del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

4.5.6. Técnicas e Instrumentos para la recolección de datos.

Como parte fundamental para llevar a cabo la investigación se solicitó autorización de la Coordinadora Zonal el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres para poder efectuar las evaluaciones y aplicar los cuestionarios a todo el personal que labora en la institución.

4.5.6.1.Técnicas para la recolección de datos.

Encuesta.- Para la realización de la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicaron dos tipos referentes a cada variable de interés que permitieron conocer la situación real de la institución en cuanto a la presencia del síndrome de burnout y su relación con el clima laboral.

4.5.6.2. Instrumentos para la recolección de datos.

El instrumento aplicado para la presente investigación fueron dos tipos de cuestionarios de encuestas que se describen a continuación:

Inventario “Burnout” de Maslach

Tabla 9 Cuestionario Inventario De Burnout.

Nombre de la escala:	INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH
Autor: C	Maslach y S. E. Jackson, 1981
Aplicación:	Individual y colectiva, adultos
Duración:	10 a 15 minutos aproximadamente

Finalidad:	Evaluación de tres variables del síndrome burnout: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.
------------	--

Fuente (Maslach, C. y Jackson, S., 1986)

Descripción de Inventario “Burnout” de Maslach.

Como se menciona en la página 34 y que por motivos de explicación del instrumento se lo detalla en este párrafo, fue diseñado por Maslach & Jackson en 1981 tiene por finalidad valorar tres dimensiones del Síndrome Burnout: la primera es la de cansancio emocional, la segunda es de despersonalización y por último la falta de realización personal, consta de 22 ítems en total que se agrupan en tres escalas: Cansancio emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems), Realización personal (8 ítems), (Baustista & Bravo , 2015).

Cada ítem consiste en una pregunta que se debe contestar eligiendo una de las opciones con un valor de 0 a 6 en la escala de Likert, que se explica en la siguiente tabla:

Tabla 10 Escala de Likert

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

La puntuación total se obtiene sumando todos los puntos o grados de frecuencia anotados en las dimensiones correspondientes a las escalas del MBI, configurando así las tres escalas que determinan la ausencia o la presencia del Burnout.

Validez del Inventario “Burnout” de Maslach

En la versión original y una versión española de estudios factoriales efectuados por Maslach & Jackson en el año 1997, se ha establecido que los elementos que componen el test del MBI posee una estructura de tres dimensiones, en cuanto a la validez define una estructura tridimensional que apunta posiblemente a esas mismas dimensiones. Además de ese tipo de

validez factorial el MBI está apoyado por otro tipo de validez como es la convergente y discriminante, explicados en el manual del inventario. Desde un enfoque de validez convergente, en el manual citado, se reporta evidencias, con el análisis de los índices de la relación de las variables cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con otras que apunten a constructos muy relacionados al estrés laboral asistencial. (Baustista & Bravo , 2015).

En los estudios relacionados de Maslach & Jackson de 1986, se recogieron tres tipos de análisis en los que las puntuaciones del MBI se pusieron en relación con: las evaluaciones de comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado, la presencia de algunas características laborales que normalmente provoca estrés y las medidas de otras variables que por hipótesis están relacionadas con este estrés. En esta línea se realizó estudios de una muestra de 778 profesionales españoles calculando la puntuación diferencial “z”.

Instrumento para examinar el Clima Laboral CL-SPC (2004)

Tabla 11 Cuestionario Clima Laboral

Nombre Escala de:	Clima Laboral CL-SPC (2004)
Autor:	Mg. Sonia Palma Carrillo
Aplicación:	trabajadores con dependencia laboral
Duración:	10 a 15 minutos aproximadamente
Significado	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la Autorrealización, involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
Tipificación:	Baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

Fuente: Palma (2004).

Descripción del instrumento para examinar el Clima Laboral CL-SPC (2004).

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por Palma (2004) , se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definiéndola operacionalmente como la percepción del trabajo con respecto al ambiente laboral y en función a los aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su ambiente de trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

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

Tabla 12 Dimensiones del clima laboral de la Escala CL-SPC

Autorrealización.	Apresiasi3n del trabajador con respecto a las posibilidades del medio laboral a favorecer el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. 90
Involucramiento Laboral.	Identificaci3n con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organizaci3n.
Supervisi3n.	Apresiasi3n de funcionalidad y significaci3n de superiores en la supervisi3n dentro de la actividad laboral en tanto relaci3n de apoyo y orientaci3n para las tareas que forman parte de su desempe1o diario.
Comunicaci3n.	Percepci3n del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisi3n de la informaci3n relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atenci3n a usuarios y/o clientes de la misma.

Condiciones Laborales. Reconocimiento de que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas

Involucramiento Laboral. Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Fuente Palma (2004).

Validez del instrumento para examinar Clima Laboral CL-SPC (2004).

La validación del instrumento realizado por Sonia Palma Carrillo, en la fase preliminar al diseño de la escala se conformaron 100 reactivos aproximadamente considerando las exigencias técnicas de Likert quedando con un total de 66 ítems, los mismos fueron sometidos a la validación y una aplicación de una prueba piloto en organizaciones laborales distintas. En esta etapa, la validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems se obtuvo un índice de correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente. (Palma, 2004).

La validez del estudio se realizó luego de la aplicación a la muestra seleccionada de constructo por el método del análisis factorial exploratorio que permitió el ajuste de ítems en la Escala y que conformaron los factores del clima,. El análisis de las correlaciones inter 91 ítems permitió descartar 216 ítems quedando una versión final de 50 ítems agrupados en cinco factores que con la ayuda de especialistas en el área se validaron con los siguientes nombres: Involucramiento Laboral, Autorrealización, Supervisión, Condiciones Laborales y Comunicación (Palma, 2004).

Confiabilidad del instrumento Clima Laboral CL-SPC (2004).

La confiabilidad del instrumento diseñado por Sonia Palma Carrillo, en la etapa de ajuste final de la Escala CL-SPC se analizaron con el programa del SPSS y con los métodos Alfa de Crobach división por mitades y Split Half de Guttman, en el que se estimó la confiabilidad evidenciando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente; lo que refiere de una alta

consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable. Palma (2004).

Normas de Calificación del instrumento Clima Laboral CL-SPC (2004).

La calificación del instrumento, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se realizará en una escala de Likert de 1 a 5 puntos, generando una puntuación de 250 como valor general y de 50 puntos por cada dimensión. Las categorías 92 diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas de la escala; tomando como criterio que a la máxima puntuación, revela una mayor percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria. (Palma, 2004).

Tabla 13 Categoría diagnóstica de la Escala Clima Laboral CL SPC Palma (2004)

Categoría Diagnóstica	Áreas I al V	Puntaje Total
Muy favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 – 17	50 – 89

Fuente (Palma, 2004).

5. Resultados de la Investigación.

5.1. Análisis de resultados personales.

En este componente se revisa el comportamiento de los participantes con respecto al sexo, la autoidentificación étnica, el estado civil actual y la sectorización de la residencia. En estos casos los resultados se muestran a partir de la frecuencia (f) junto con la representación porcentual (%).

Tabla 14 Análisis de las variables personales.

<i>Variables</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Sexo</i>		
Masculino	23	51,11%
Femenino	22	48,89%
<i>Auto identificación étnica</i>		
Mestizo(a)	44	97,78%
Indígena	1	2,22%
Afro		
Blanco(a)		
<i>Estado civil</i>		
Soltero(a)	7	15,56%
Unión libre	4	8,89%
Casado(a)	26	57,78%
Divorciado(a)	6	13,33%
Viudo(a)	2	4,44%
<i>Sectorización</i>		
Urbano	42	93,33%
Rural	3	6,67%
	<i>M</i>	<i>DT</i>
Edad	47	

Nota:45 observaciones

Se visualiza que, en el caso del género, el 51,11% de los casos son del género masculino, mientras que en el 48,89% corresponde al género femenino. En este análisis se estima que en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda en la Zona de Planificación tres existe una diferencia mínima del 2,22% en la presencia en la institución de hombres y mujeres. (Ver gráfico 5).

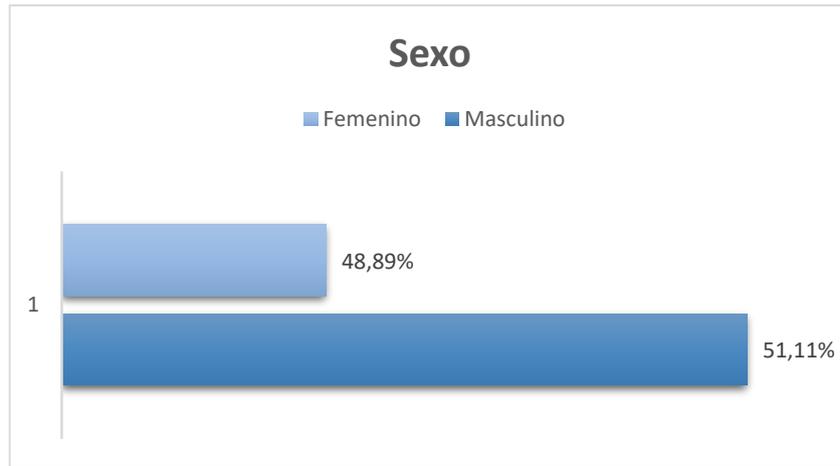


Figura 5 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según el género

Acerca de la identificación étnica, se registra con predominancia la autoidentificación mestiza en el 97,78% de los participantes, mientras que el 2,22% se identifican como indígena. Los hallazgos muestran un evidente sentido de identidad étnica entre los participantes con el mestizaje (ver gráfico 5).

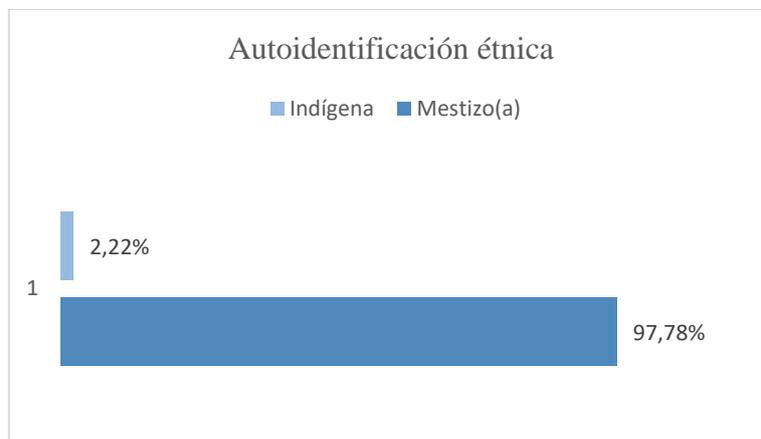


Figura 6 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según su autoidentificación étnica.

En lo que respecta al estado civil, los participantes son solteros en el 15,56 % de los participantes, en unión libre el 8,89%, casados el 57,78%, divorciados el 13,33% y viudos con el 4,44%. Como se visualiza en los datos, predomina en la muestra el estado civil de

casados o casadas. Se observa que es característico de los participantes la condición de casado o casada por encima del resto de las otras condiciones (ver gráfico 7).

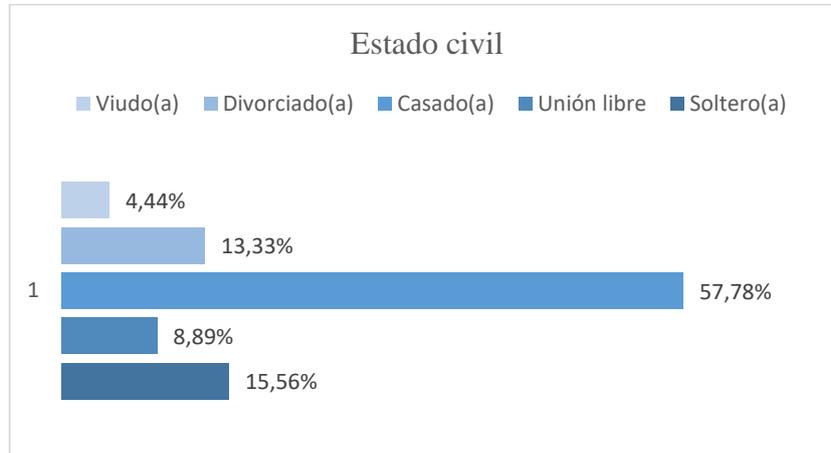


Figura 7 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según el estado civil.

En la sectorización de la población de estudio, el 93,33% que corresponden a 42 participantes se encuentran domiciliadas dentro del área urbana de las ciudades de residencia. Por otra parte, el 6,67% restante que son 3 casos proceden de las áreas rurales. De estos hallazgos se puede estimar que mayoritariamente la muestra analizada se encuentra domiciliada dentro del tramo urbano de las ciudades en los que habitan (ver gráfico 8).

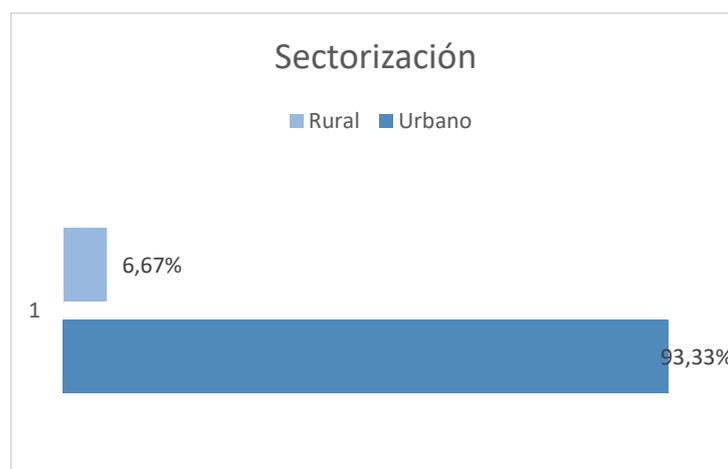


Figura 8 Representación gráfica de la distribución de los participantes del estudio según la sectorización del domicilio.

Finalmente, con respecto a la edad de los participantes, estos presentan un rango de edad de entre los 27 a los 60 años de edad. Lo que nos permite determinar una media de edad de los participantes de 47 años. De esto, se puede extraer que la muestra se caracteriza por ser marcadamente de madurez media y que desempeñan actividades laborales cotidianas.

5.2. Análisis de las variables laborales

En lo que corresponde a esta sección se analizan el comportamiento de la muestra en función de variables laborales como tiempo de trabajo, área de trabajo e ingresos mensuales.

Tabla 15 Análisis de las variables laborales

<i>Variab</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Tiempo que labora en años</i>		
1 a 2	2	4,44%
2 a 3	1	2,22%
4 a 6	4	8,90%
más de 7	38	84,44%
<i>Área de trabajo</i>		
Operativa	12	26,67%
Técnico	11	24,44%
Administrativo	21	46,67%
Directivo	1	2,22%
<i>Ingresos Mensuales</i>		
394 a 500		
501 a 1000	36	80,00%
1001 a 1999	8	17,78%
igual o mayor a 2000	1	2,22%

Nota: 45 observaciones

En el análisis de variables laborales en cuanto al tiempo de trabajo se evidencia que el 84,44% de los participantes es decir 38 personas trabajan en la Institución más de 7 años, el 8,90 labora entre 4 a 6 años, el 2,22 labora entre 2 a 3 años y el 4,44 labora entre 1 a 2 años. En este análisis se visualiza que en el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda en la Zona de Planificación tres, existe un porcentaje alto de personas que laboran de manera continua es decir que mantienen una relación laboral de varios años. (Ver gráfico 5).

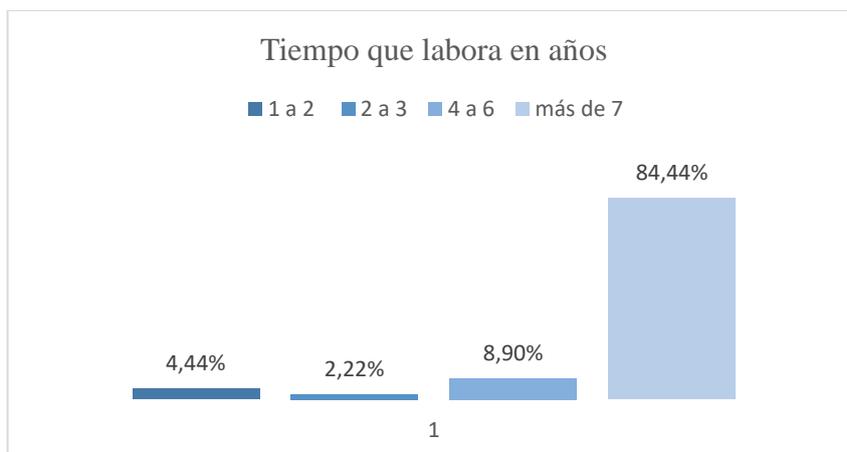


Figura 9 Representación gráfica del tiempo de trabajo en años de los participantes del estudio.

En el área de trabajo de la población de estudio, el 46,67% que corresponden a 21 participantes realizan sus actividades en el área administrativa. Por otra parte, el 26,67% lo realiza en el área operativa, el 24,4% realiza sus actividades en área técnica, y el 2,22% trabaja en el área Directiva de la Institución. De estos hallazgos se puede considerar que mayoritariamente la población analizada se encuentra laborando en el área administrativa. (Ver gráfico 9).

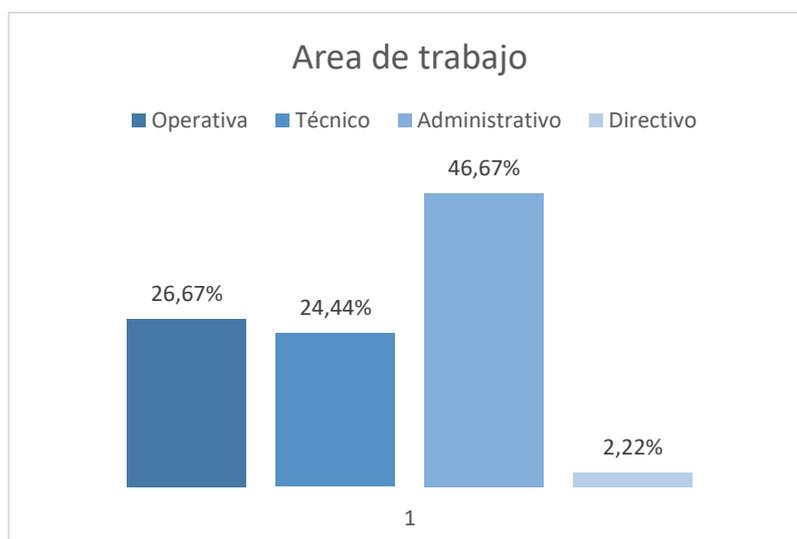


Figura 10 Representación gráfica del área de trabajo de los participantes del estudio.

Finalmente para el análisis de los ingresos mensuales que perciben los participantes se puede mencionar que el 80,00% de la población de estudio genera ingresos mensuales entre los 501 a 1000 dólares mensuales, mientras que el 17,78 percibe ingresos mensuales entre los 1000 a 1999 dólares y por último el 2,22% señala que genera ingresos igual o mayor a 2000 dólares, lo que no permite observar que existe una mayoría marcada de ingresos no superiores a los 1000 dólares dentro de la institución por individuo. (Ver gráfico 10).

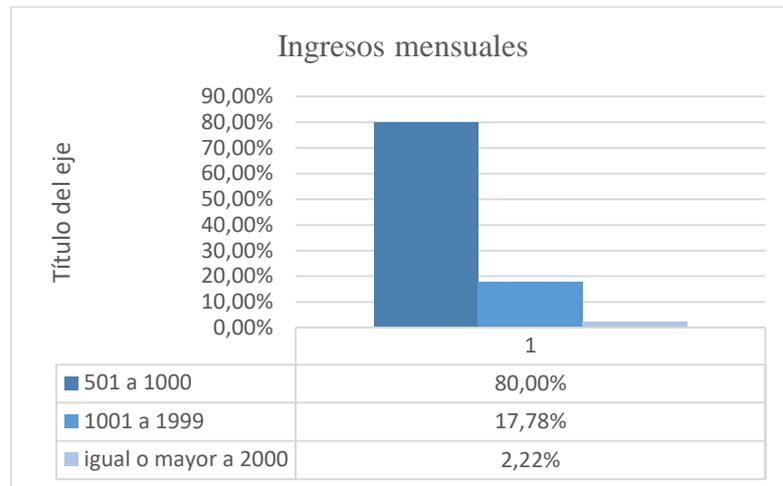


Figura 11 Representación gráfica de ingresos mensuales de los participantes del estudio.

5.3.Resultados de la variable Síndrome de burnout

5.3.1. Nivel descriptivo de la variable Síndrome de Burnout

Para poder entender de mejor manera el análisis de los datos obtenidos en cuanto al síndrome de Burnout es importante explicarlo que tanto la variable de agotamiento laboral y despersonalización son factores negativos y la realización personal es un factor positivo por lo que fue necesario por cuestiones matemáticas convertir los valores de realización personal en valores negativos dejándolo como problemas de realización personal y el cálculo del grado de afectación del síndrome de Burnout se lo valoró como se lo explica la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 16 Niveles de Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout	Valores
<i>Alto</i>	89-132
<i>Medio</i>	45-88
<i>Bajo</i>	0-44

Tabla 17 Distribución de frecuencias de la variable del Síndrome de Burnout del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación Tres.

Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Alto	89-132	0	0,00%
Medio	45--88	7	15,56%
Bajo	0--44	38	84,44%
Total		45	100,00%

Nota: 45 observaciones

De los datos generales del síndrome de Burnout del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación Tres (45) participantes, se puede observar en la Tabla N° QUE EL 84,44% que representa 38 participantes presentan un nivel bajo de Síndrome de Burnout es decir que las personas de este porcentaje no poseen grados de estar agotados o quemados en su trabajo, mientras que el 15,56% que representa 7 participantes de la población de estudio presentó un nivel medio de agotamiento en el trabajo.

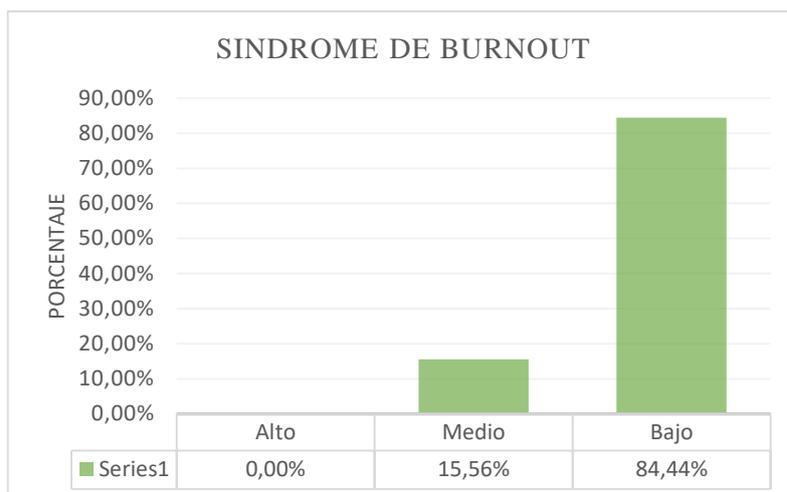


Figura 12 Representación gráfica del síndrome de Burnout de los participantes del estudio.

Tabla 18 Distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres

Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Alto	27-54	2	4,44%
Medio	19-26	2	4,44%
Bajo	0-18	41	91,12%
Total		45	100%

La tabla 18, se observa que de los 45 encuestados que representan el 100% de la población de estudio que participaron en la investigación en Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres, el 91,12 % (41) presentan un nivel bajo de agotamiento emocional, el 4,44% (2) presentan un riesgo medio, mientras que el 4,44% (2) presenta un riesgo alto de Síndrome de Burnout en la dimensión de agotamiento emocional, lo que nos permite determinar que un porcentaje bajo se siente exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.



Figura 13 Niveles de la variable Síndrome de Burnout de la población de estudio de la dimensión agotamiento emocional.

Tabla 19 Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización del personal del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Alto	10—30	3	6,67%
Medio	6—9	6	13,33%
Bajo	0—5	36	80,00%
Total		45	100,00%

En la tabla 19, se observa que de los 45 encuestados que representan el 100% de la población de estudio que participaron en la investigación, el 80.00 % (36) presentan un nivel bajo de despersonalización es decir que poseen actitudes positivas en el servicio a los usuarios, mientras que el 13,33% (6) presenta un nivel medio y un 6,67% (3) presenta un riesgo alto de Síndrome de Burnout en la dimensión de despersonalización, lo que nos permite determinar que este porcentaje no reconoce las actitudes de frialdad y distanciamiento hacia los usuarios del servicio que prestan.

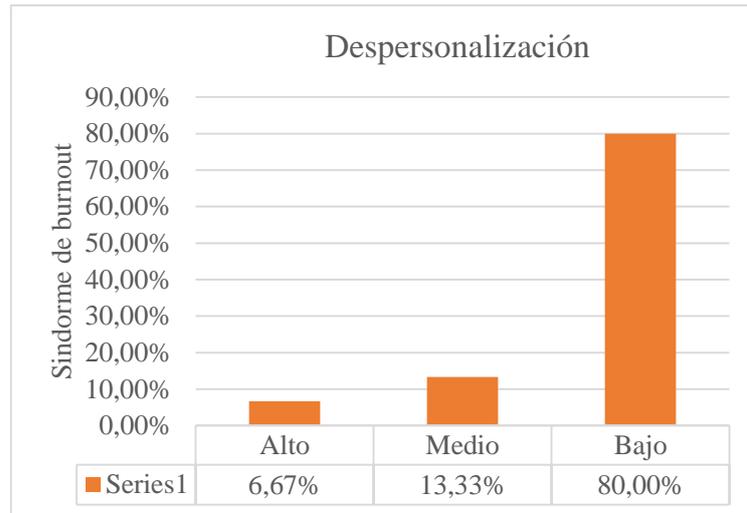


Figura 14 Niveles de la variable Síndrome de Burnout de la población de estudio de la dimensión despersonalización.

Tabla 20 Distribución de frecuencias de la dimensión problemas de realización personal del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Alto	25--36	3	6,67%
Medio	13--24	12	26,66%
Bajo	0--12	30	66,67%
Total		45	100,00%

En la tabla N° 20, se observa que de los 45 encuestados que representan el 100% de la población de estudio que participaron en la investigación, el 66,67 % presentan un nivel bajo de problemas de realización personal es decir posee sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, el 26,66% presenta un nivel medio lo que demuestra un porcentaje representativo de individuos que medianamente tienen problemas en la realización laboral y su autosuficiencia y un 6,67 % presenta un nivel alto de problemas de realización personal es decir que esta proporción de la población poseen respuestas negativas de sí mismo y de trabajo.

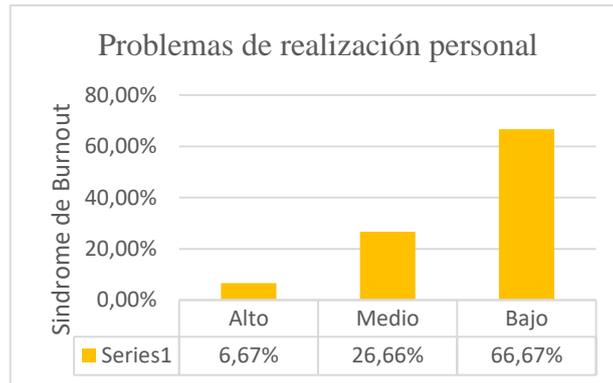


Figura 15 Niveles de la variable Síndrome de Burnout de la población de estudio de la dimensión de problemas de realización personal.

5.4.Resultados de la variable Clima Laboral

5.4.1. Nivel descriptivo de la variable Clima Laboral

Tabla 21 Distribución de frecuencias de la variable clima laboral del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Muy favorable	210 – 250	9	20,00%
Favorable	170 – 209	20	44,45%
Media	130 – 169	10	22,22%
Desfavorable	90 – 129	6	13,33%
Muy desfavorable	50 – 89	0	0,00%
		45	100,00%

En la tabla 21, se observa que de los 45 encuestados que representan el 100% de la población de estudio que participaron en la investigación el 20,00% (9) considera que el clima laboral en la Institución es muy favorable, el 44,45% (20) muestra un nivel favorable, el 22,22% (10) opinan que el clima laboral es medio, mientras que el 13,33% (6) representan un nivel desfavorable en la variable clima laboral.

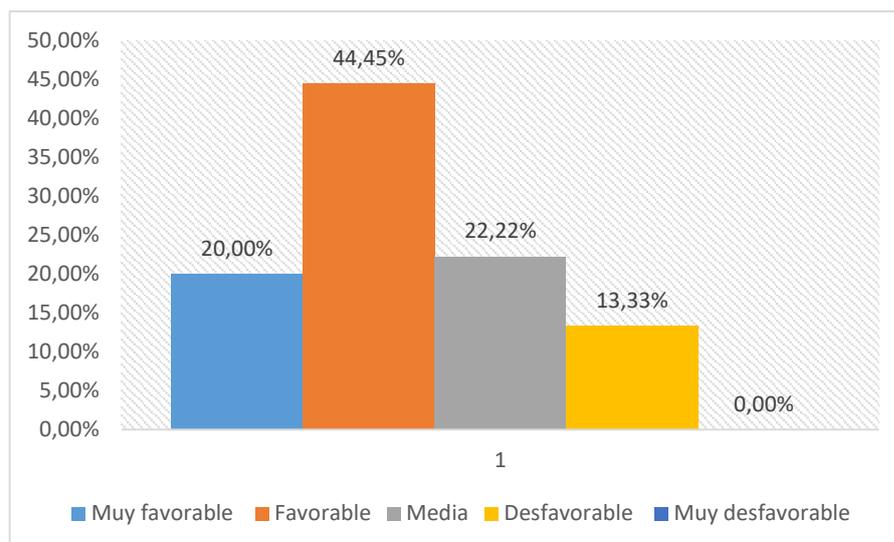


Figura 16 Niveles de la variable Clima Laboral de la población de estudio.

Tabla 22 Distribución de frecuencias de la dimensión Autorrealización del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Muy favorable	42 – 50	5	11,11%
Favorable	34 – 41	14	31,11%
Media	26 – 33	15	33,33%
Desfavorable	18 – 25	6	13,33%
Muy desfavorable	10 – 17	5	11,11%
Total		45	100,00%

En la tabla 22, se observa que de los 45 encuestados que representan el 100% de la población de estudio que participaron en la investigación, el 11,11% (5) presentan un nivel muy favorable en la dimensión de Autorrealización, el 31,11% (14) presenta un nivel favorable de autorrealización, el 33,33% (15) muestra un nivel medio, el 13,33% (6) presentan un nivel desfavorable en el nivel de autorrealización de la variable clima laboral y el 11,11% (5) consideran que la autorrealización en la variable de clima laboral es muy desfavorable.

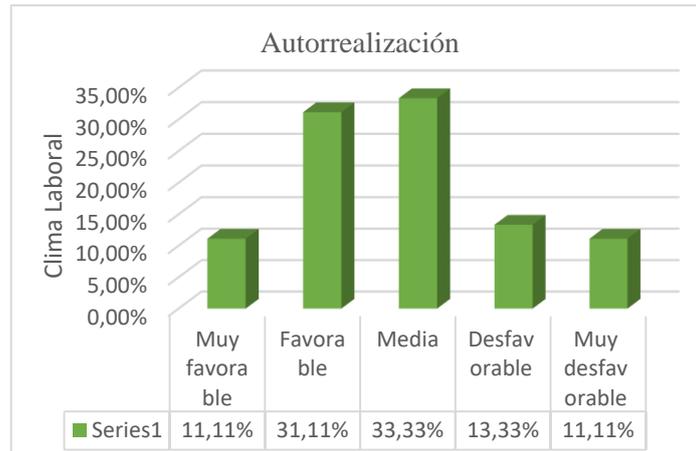


Figura 17 Niveles de la variable clima laboral del personal de la dimensión de Autorrealización del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

Tabla 23 Distribución de frecuencias de la dimensión de involucramiento laboral del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Muy favorable	42 – 50	18	40,00%
Favorable	34 – 41	15	33,33%
Media	26 – 33	12	26,67%
Desfavorable	18 – 25	0	0,00%
Muy desfavorable	10 – 17	0	0,00%
Total		45	100%

En la tabla 23, se observa que de los 45 encuestados que representan el 100% de la población de estudio que participaron en la investigación, el 40,00% (18) presenta un clima laboral muy favorable en la dimensión involucramiento laboral, el 33,33% (15) percibe un clima laboral favorable en la dimensión de involucramiento laboral, el 26,67% (1), aprecia un clima laboral medio en la dimensión de involucramiento laboral. Los hallazgos muestran un porcentaje elevado de personas que se identifican de manera adecuada con su trabajo y su desempeño en él es positivo.

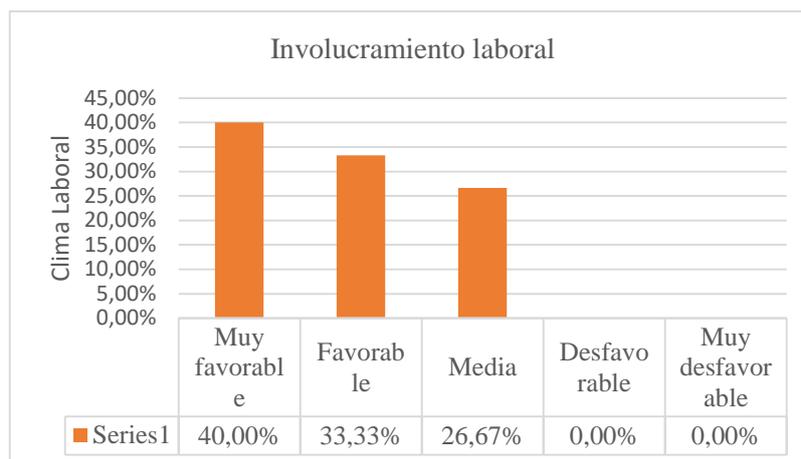


Figura 18 Niveles de la variable clima laboral del personal de estudio de la dimensión de involucramiento laboral.

Tabla 24 Distribución de frecuencias de la dimensión de supervisión del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Muy favorable	42 – 50	13	28,89%
Favorable	34 – 41	17	37,78%
Media	26 – 33	12	26,67%
Desfavorable	18 – 25	3	6,66%
Muy desfavorable	10 – 17	0	0,00%
Total		45	100,00%

En la tabla 24, se observa que de los 45 encuestados que representan el 100% de la población de estudio que participaron en la investigación, el 28,89% (13) presenta un clima laboral muy favorable en la dimensión de supervisión, el 37,78% (17) percibe un clima laboral favorable en la dimensión supervisión y el 26,67% (12) considera que el clima laboral en la dimensión de supervisión es medio, por lo que nos permite conocer los resultados de esta dimensión que los participantes del estudio consideran que la supervisión laboral está dentro de los niveles óptimos y necesarios. .

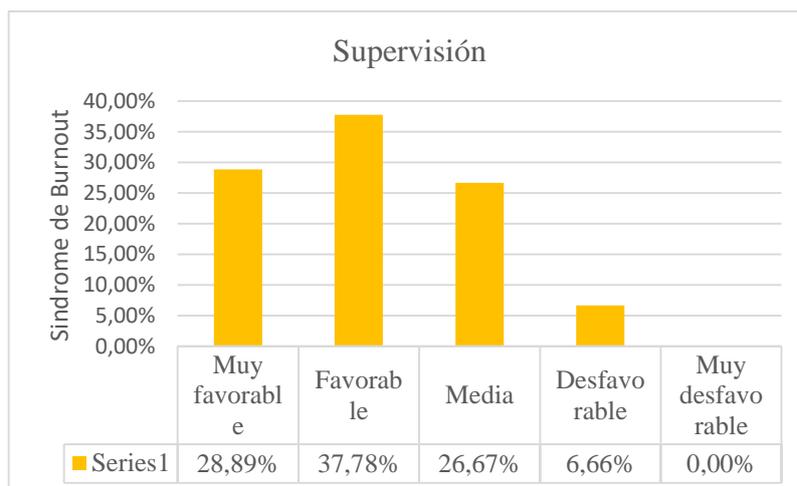


Figura 19 Niveles de la variable clima laboral del personal de estudio de la dimensión de la dimensión de supervisión.

Tabla 25 Distribución de frecuencias de la dimensión de comunicación del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Muy favorable	42 – 50	13	28,89%
Favorable	34 – 41	13	28,89%
Media	26 – 33	11	24,44%
Desfavorable	18 – 25	7	15,56%
Muy desfavorable	10 – 17	1	2,22%
Total		45	100,00%

En la tabla 25, se observa que de los 45 encuestados que representan el 100% de la población de estudio que participaron en la investigación, el 28,89% (13) presenta un clima laboral muy favorable en la dimensión de comunicación, el 28,89% (13) percibe un clima laboral favorable en la dimensión comunicación, el 24,44% (11) considera que el clima laboral en la dimensión de comunicación es medio, el 15,56% (7) piensa que el clima laboral en la dimensión de comunicación es desfavorable y el 2,22% (1) considera que el clima laboral en la dimensión de comunicación es muy desfavorables. Lo que nos permite determinar los resultados que la comunicación dentro de la organización se encuentra en criterios divididos por porcentajes minoritarios.

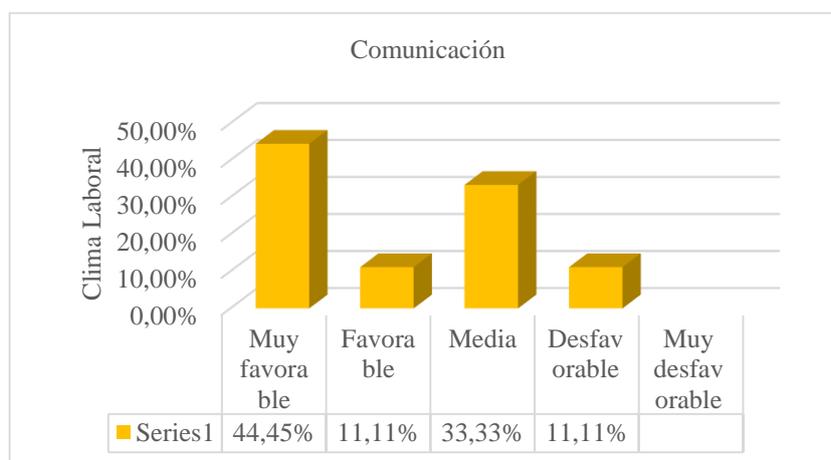


Figura 20 Niveles de la variable clima laboral de los participantes de la dimensión de comunicación.

Tabla 26 Distribución de frecuencias de la dimensión de condiciones laborales del personal del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

Niveles	Rangos	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Muy favorable	42 – 50	10	22,22%
Favorable	34 – 41	22	48,89%
Media	26 – 33	9	20,00%
Desfavorable	18 – 25	4	8,89%
Muy desfavorable	10 – 17	0	0,00%
Total		45	100,00%

En la tabla N° 26, se observa que de los 45 encuestados que representan el 100% de la población de estudio que participaron en la investigación, el 22,00% (10) consideran que el clima laboral es muy favorable en la dimensión de condiciones laborales, el 48,89% (22) considera que el clima laboral en la dimensión de condiciones laborales es favorable, el 20% (9) cree las condiciones laborales en la variable clima laboral es medio y el 8,89% (4) considera que el clima laboral en cuanto a las condiciones laborales de desfavorable, por lo que los hallazgos de esta dimensión nos permiten determinar que un porcentaje elevado asegura que las condiciones en las que se desempeña laboralmente son favorables.

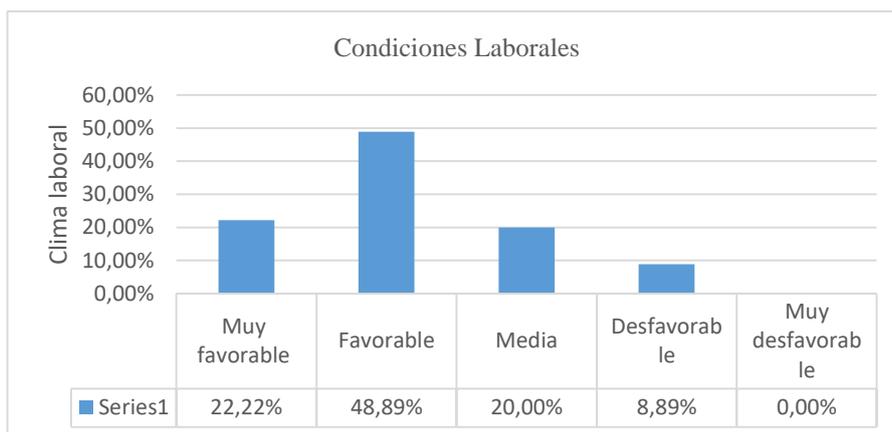


Figura 21 Niveles de la variable clima laboral del personal de estudio de la dimensión de condiciones laborales.

5.6. Resultados de la correlación

5.6.1. Análisis de correlación

El análisis de correlaciones en la tabla N° 27 muestra que los componentes de Agotamiento Emocional ($-.498$; $p < .01$), Despersonalización ($-.413$; $p < .01$) y Problemas de Realización personal ($-.518$; $p < .01$) junto con la valoración global del MBI ($-.573$; $p < .01$) se correlacionan de manera moderada y negativa con el Clima Laboral. Es decir, que los elementos ligados al burnout covarían con el clima laboral.

Tabla 27 Análisis de correlaciones del Burnout y el Clima Laboral

Variables	AE	Des	Prob	Burnout	Aut	Inv	Sup	Com	Con	Clima
Agotamiento Emocional	1	,569**	,632**	,918**	-,339*	-,367*	-,619**	-,511**	-,438**	-,498**
Despersonalización		1	,438**	,708**	-,332*	-,275	-,417**	-,400**	-,468**	-,413**
Prob de Real. personal			1	,852**	-,364*	-,507**	-,600**	-,444**	-,483**	-,518**
Burnout				1	-,406**	-,468**	-,672**	-,545**	-,539**	-,573**
Autorrealización					1	,747**	,775**	,794**	,871**	,919**
Involucramiento laboral						1	,831**	,722**	,780**	,881**
Supervisión							1	,785**	,881**	,928**
Comunicación								1	,820**	,907**
Condiciones Laborales									1	,947**
Clima Laboral										1

Nota: * $p < ,05$; ** $p < ,01$

Una mirada más amplia, como se observa en la figura 22, señalan la interacción de las variables en mención. Dada la correlación existente entre el Burnout y el Clima Laboral se puede además inferir que el primero es determinante y predictor del segundo con una explicación en los cambios de la varianza del 32,8%.

Con estos elementos analizados y con respecto a la hipótesis planteada se puede rechazar la Hipótesis nula (H_0) y aceptar la Hipótesis Alternativa (H_1).

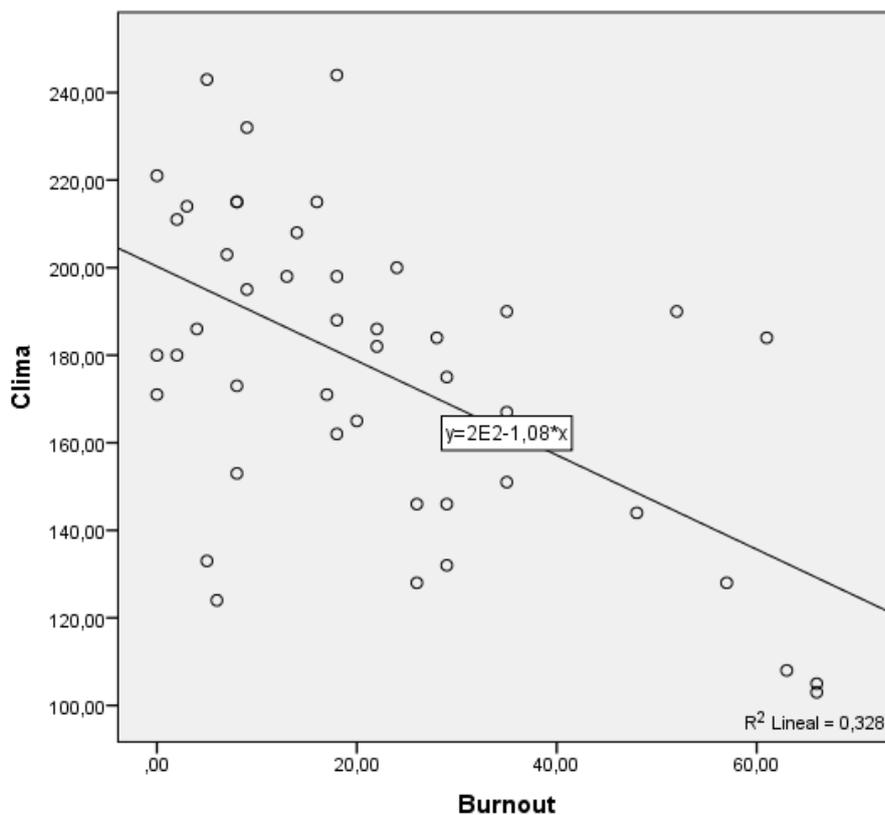


Figura 22 Gráfico de dispersión entre el Burnout y el Clima laboral

6. CONCLUSIONES

En base a los objetivos planteados en el presente proyecto de investigación y de acuerdo a los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de los instrumentos adecuados asegurando así la veracidad de los mismos se puede llegar a establecer las siguientes conclusiones:

- El interés fundamental de este estudio fue determinar la relación existente entre síndrome de Burnout y el clima Laboral de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación, en este sentido los resultados obtenidos mediante la aplicación del estadístico coeficiente de correlación se evidencia una relación de carácter moderada y negativa significativa entre las variables, interpretándose que a mayores niveles del síndrome Burnout el Clima Laboral es negativo o viceversa.
- El nivel del Síndrome de Burnout en los resultados que arrojaron la aplicación del Maslach Burnout Inventory en los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres, permito conocer que el 84,44% es decir 38 participantes presentan un nivel bajo de síndrome de Burnout, y que el 15,56 % es decir 7 participantes de la población de estudio que posee un nivel medio de este Síndrome de Burnout. Es importante mencionar que dentro de las dimensiones los factores con niveles medios representativos fueron el de despersonalización con un 13,33% y el de Problemas de realización personal con un 26,66%.
- El estado del clima laboral en la población de estudio de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres el 44,45% muestra un nivel favorable del clima laboral y el 13,33% (6) consideran un nivel desfavorable del clima laboral en la Institución, dentro de las dimensiones analizadas se considera que en el factor Autorrealización existen puntos de vistas distintos en cuanto al sentimiento en donde 33,33% (15) considera su autorrealización un nivel medio, el 13,33% (6) presentan un nivel desfavorable el 11,11% (5) consideran que la autorrealización en la variable de clima laboral es muy desfavorable.
- Para establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral de los trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de se analizó

mediante correlación de ambas variables en el programa SPSS determinado que el Síndrome de Burnout es concluyente y predictor del clima laboral con una varianza del 32,8% en la población de estudio.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres una vez que se estableció la relación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Laboral realizar un diagnóstico institucional con el fin de saber si los valores y cultura es la adecuada para el desarrollo profesional de los trabajadores.
- Con los resultado del Síndrome de Burnout se conoció que un porcentaje de la población de estudio posee una nivel moderado negativo del síndrome, se recomienda al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres, realizar un análisis de las conductas individuales de los trabajadores, para poder otorgar herramientas suficientes para el manejo del síndrome y permitir la rotación de puestos de trabajo para realizar diversas actividades, así como también lograr una cultura participativa en el que el colaborador a través de opiniones en temas de la empresa pueda sentirse integrado a la organización.
- En cuanto al estado del clima laboral los resultado s obtenidos permiten recomendar al Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres, trabajar en ese porcentaje pequeño pero no por ello menos significativo que creen que el clima laboral en la institución es muy desfavorable o desfavorable, actuando así con estrategias en marco de una buena comunicación tanto horizontal como vertical.

8. REFERENCIAS CITADAS

Bibliografía

- Abanto, R. (2015). Características personales y condiciones de trabajo Asociado al síndrome de Burnout en los medios Asistenciales ESSALUD de la unidad de Enfermería. *Tendencias de Psicología, volumen 2, Número 1, Cajamarca*, 54.
- Alves, J. (2016). El modelo de Burnout engagement en enfermeros El factor Protector de la resiliencia. *Editorial universidad de Salamanca, España*, 15.
- Arce, A. (2017). Curso de Actualización en Gestión del Clima Organizacional. *Conferencia llevada a cabo en el curso Clima Organizacional* . Lima.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arteaga, P. (2015). ¿Existe Síndrome de Burnout en los médicos de un hospital de mediana complejidad?. *Una Experiencia en el hospital IESS de Ambato. Revista de ciencias médicas 40(1), Quito, Ecuador.*, 40.
- Atence , J., Mas, C., & Abad, E. (1997). La salud Laboral en un hospital general de área. *Todo Hops*, 13(1), 55.63.
- Bambula, F., & Gómez, C. (2015). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*.
- Bartle, P. (2007). La naturaleza de la supervisión y la evaluación. Obtenido de <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whats.htm>.
- Baustista, G., & Bravo , M. (2015). Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015. 1-104. Universidad Cesar Vallejo .
- Bernal , C. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Segunda Edición ed.). Mexico: Pearson educación.
- Betancur A, G. (2012). Síndrome de Burnout en trabajadores del sector salud. *CES Salud Pública. ISSN 2145-9932, 184-192*.
- Betancur, A. (2012). Síndrome de Burnout eb los trabajadores del sector salud. *Revista CES-Salud Publica* , 184-192.
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid: Universidad Nacional.
- Cailzeta, J. (2013). El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Medicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes. Universidad Nacional de Córdoba.
- Camacho, A., & Mayorga, D. (2017). Riesgos Laborales Psicosociales. Perspectiva Organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos* .
- Campoverde , L., & Cantos , C. (2017). Factores que causan un mal clima laboral.

- Canales, M., Valenzuela, S., & Paravic, T. (2016). Condiciones de trabajo de los profesionales de enfermería en Chile. *Scielo*, 13(3), 178-186.
- Castañeda, Y., Betancourt, J., Salazar, N., & Mora, A. (2017). Bienestar Laboral y Salud Mental en la Organizaciones. *Revista electrónica PSYCONEX*, 9(14). Obtenido de <https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/Psyconex/article/viewFile/328547/20785360>
- Castro, C. (2017). Factores internos que influyen en el clima organizacional como potencializador del desempeño laboral. Bogotá.
- Castro, C. (2017). Factores internos que influyen en el clima organizacional como potencializador de desempeño laboral. Bogotá.
- Cavalcante, G. (2016). *The prevalence of burnout syndrome in medical Students*. Obtenido de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-6083201600010000
- Cedeño, A., Vaca, S., Carrera, A., & Panta, C. (2018). Riesgo laboral en trabajadores de salud del sector público. *Revista Científica de Investigación Actualización del Mundo de las Ciencias*. Obtenido de <http://www.reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/124/125>
- Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo Perú*, 9(1), 25-34. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en la organizaciones*. McGrawhill-2da-Edicion. Obtenido de <https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>
- Contreras, F., Juárez, F., Barbosa, D., & Uribe, A. (2017). Estilos de Liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 18(2), 7-17.
- De la Rosa, L., & Montoya, M. (2014). Flojos de Comunicación en Organizaciones de Tijuana. *Redalyc*, 87.
- Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales. (2009). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). la investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Redalyc*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/213/21345152008/>
- Encalada, M., Pacheco, M., Romero, E., Coello, F., & Armas, Y. (2016). *LA CULTURA ORGANIZACIONAL: EJE DE ACCIÓN DE LA GESTIÓN HUMANA* (Vol. 1). Universidad ECOTEC. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Fonseca, M. (2016). *Comunicación Oral Fundamentos y Practca Estratégica*. Mexico: Pearson Educación.

- Gálvez, M. (2011). El desgaste profesional del médico, Editorial, Díaz Santos, segunda edición. 5-8-101.
- Gamboa, M. (2009). Síndrome de Burnout en el personal del hospital de la mujer Adolfo Carit. Eva . *Revista médica de Costa Rica y centro América LXX (606)*, 5-8.
- Gan, T. (2012). *Clima Laboral*. Madrid- España: Diaz Santos.
- García , A., Segredo, A., López, P., León , P., & Perdomo, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en la organizaciones en salud pública. *Horizonte sanitario, 16(1)*, 28-37. doi:<https://dx.doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Gil Monte, P. R.; Jorge López-Vílchez, J.; Llorca-Rubio, J. L. y Sánchez Piernas, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana. *Revista de Psicología 22*, 7-19.
- Gil.Monte, P. (2009). Algunas Razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Revista Española Salud Pública, 83*, 169-73.
- Gimeno Ruiz de Porras D, Rojas Garbanzo M*, Aragón A, Carmenate Milián A, Benavides FG. (2017). The effect of informal employment on the relationship between psychosocial work risk factors. *Occup Environ Med*.
- Gimeno, D., Garbanzo, M., Aragón, A., Carmenate, A., & Benavides, F. (2017). The effect of informal employment on the relationship between psychosocial work risk factors. *Occup Environ Med*.
- Gómez, J. y Díaz. (2016). *Síndrome de Burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria*. Obtenido de [revistas.ces.edu.co/iphp/psicología /article/download/4192/pdf](http://revistas.ces.edu.co/iphp/psicología/article/download/4192/pdf)
- Gómez, L. Castillo. . (2015). Síndrome de Burnout: Una revisión breve, revista de medicina Vady.mx ciencia y humanismo en la alud, volumen (2), número (3) México. 117.
- Guadalupe, S. Fernández y Herrera. (2016). En el personal de enfermería existe Burnout. *Revista de enfermería e investigación, docencia y gasto*. 21.
- Guevara , X. (2018). Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. Quito.
- Henaó, F. (2017). *Diagnostico integral de las condiciones de trabajo y salud*. Bogotá: ECOE.
- Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: MC Graw Hill.
- Hernández, R. (2011). El síndrome de Burnout: Una aproximación hacia Su conceptualización, antecedentes, modelos, explicativos, y medición.volimen3, numero. 56.
- Huamani, J., & Arias , W. (2018). Síndrome de Burnout en colaboradores de tres Municipalidades Distritales de la Ciudad de Arequipa, Perú. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 57(2)*. Obtenido de <http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/issue/view/41>

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2004). *Decisión 583 Instrumento Andino de Seguridad en el Trabajo*. Obtenido de <https://oiss.org/wp-content/uploads/2018/12/decision584.pdf>
- Iwanicki, E., & Schawab, R. (1981). Un estudio de validación cruzado del Maslach Burnout Inventory. *Sage Journals*, 41(4), 1167-1174. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001316448104100425>
- Jácome, M., & Jácome, X. (2017). Clima Laboral: Efecto del agotamiento profesional "Burnout" en la Calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 11(1), 7-14. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/Dialnet-ClimaLaboral-6053445.pdf>
- Jiménez Blanco, S. F. (2011). Síndrome de Burnout. *Revista Enfermería Castillo y León* ISSN 1989 - 3884, 13-24.
- Juárez, G. (2016). La Administración y el Comportamiento Organizacional. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/299604227_LA_ADMINISTRACION_Y_EL_COMPORTAMIENTO_ORGANIZACIONAL
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2007). La Organización del trabajo y el estrés. *Estrategias Sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*, 3, 1-26. Madrid. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Lopez, J., Llorca, J., Sanchez, J., & Gill-Monte. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la comunidad valenciana. *LIBERABIT*, 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/686/68646348001.pdf>
- Lozano Correa, L. (2015). EL TALENTO HUMANO UNA ESTRATEGIA DE ÉXITO EN LAS EMPRESAS CULTURALES. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, 147-164. Obtenido de <https://doi.org/10.21158/01208160.n60.2007.409>
- Martinez, M., & Guerra, P. (2017). Síndrome de Burnout: El riesgo de ser un profesional de ayuda. *Salud y Cambio*, 6, 23-45.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual Research Edition Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslow, A. (2011). Autorrealización Humanista. Obtenido de <http://autorrealizacionhumanista.blogspot.com/2011/01/teoria-motivacional-de-maslow.html>.
- Maticorena, J. (2014). Prevalencia del síndrome de Burnout en médicos y enfermeras del Perú. *Revista ética experimental. Salud pública*, Vol. (33). 241-247.
- Miravalles, J. (2011). Cuestionario de Maslach Burnout Inventory. *Gabinete Psicológico*. 1-4.
- Molina, L., Briones, Í., & Arteaga, H. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2(4), 498-510.

- Moreno, A., & Hidalgo, M. (2010). RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EMPLEADOS DE UNA FIRMA DE VIGILANCIA EN UNA EMPRESA CARBONERA DE LA GUAJIRA. *Psicogente*, 13(24), 292-305.
- Mosteiro, B., Almeida, M., dos Santos, M., Baptista, Campos, P., Zaballos, M., . . . Mosteiro, M. (2019). Síndrome de Burnout en trabajadores de enfermería brasileños y españoles. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 3129.
- Observatorio Permanente UGT. (2015). *Riesgos Psicosociales*. Madrid: Comisión Ejecutiva Conferencial de UGT.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2016). Riesgos psicosociales, estrés y violencia en el mundo del trabajo. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 11-36. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf
- Ojeda, G. (2016). Modelo causal cognitivo de Burnout en Profesionales de salud de Lima Metropolitana. *Revista, UNMSM Lima, Perú*, 39.
- Olaz, A. (2015). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Redalyc.org*, 1-35.
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Educación Obrera para el Trabajo Decente*. Buenos Aires.
- Ortega, C., & López, F. (2004). "El Burnout o síndrome de estar quemado en las profesiones sanitarias: revisión y perspectivas". *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160.
- Oscá, A. (2004). *Estrés laboral modelos explicativos nuevos riesgos Psicológicos consecuencias*. Madrid, España: San y torres.
- Palacios, D., Villamarín, W., Villafuerte, W., & Ponce, J. (2019). El clima laboral y su relación con el rendimiento del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí-Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/rendimiento-personal-administrativo.html>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Palma, S. (2004). *Diagnostico Organizacional*. Lima : Editorial Universidad Ricardo Palma .
- Perez, N., & Rivera, P. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana. Iquitos.
- Perspectivas. (2007). EL ESTRÉS LABORAL COMO SINTOMA DE UNA EMPRESA. *REDALYC*, 55-66. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudios de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-239. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344054646015.pdf>

- Reyes, M., & Molina, A. (2016). Gestion del talento humano: reflexiones desde la atencion primaria de salud. *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2016000200002&script=sci_arttext&lng=pt
- Rodriguez , E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 3-18.
- Rodríguez, J., Guevara, A., & Viramontes , A. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE rEVISTA DE INVESTIGACIÓN eDUACTIVA DE LA rediech*, 8(14). Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521653267015>
- Rodriguez, R. & Rivas. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (Burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Madrid, España. : Revista.Medicina seguridad del trabajo. Volumen 57.
- Rodriguez, R., & Hermosilla , S. (2015). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación,actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1:1-262), 72-78. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Saborio, L. & Hidalgo . (2006). Síndrome de Burnout .Revista Scielo medicina legal. 1-15.
- Sahili, L. (2006). Burnout: consecuencias y soluciones. México. Edic. 1*, Edit. Manual Moderno. 27-36.
- Sanchez. (2017). *Siete graves efectos del exceso de trabajo*,. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/7-graves-efectos-del-exceso-trabajo/>
- Sánchez, E. (2015). Burnout estrategias de afrontamiento y prevención en trabajadores sociales. https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000978.pdf.
- Sanchez, M., & Garcia, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. *Scientia et Technica*.
- Serrano, F., Alastruey, J., & Ayarza, I. (2014). Guía para la prevención de riesgos psicosociales.
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15).
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México, D.F.: El Manual Moderno.
- Vallejo, M. (2017). Una aproximación al síndrome de burnout y las características laborales de emigrantes españoles en países europeos. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 137-145.
- Vilcaguano, G., & Caralibna, D. (2015). El clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout. *El clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout*, 75. Quito, Pichincha.
- Vivanco, M., Sánchez, C., & Maldonado, R. (2018). Síndrome de burnout en profesiones de la salud en instituciones públicas y privadas: un análisis en la Provincia de Loja-Ecuador.

Revista REDIPE, 7(11), 179-94. Obtenido de
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/622>

Zaldúa, G., & Lodieu, M. (2000). El Síndrome de Burnout . *El desgaste Profesional de los trabajadores de la salud* . Dunken.

Zepeda, J., Delgado , Z., Karas , J., & Soto, J. (2016). Involucramiento Laboral y Productividad en un Agronegocio en Sinaloa Mexico. *TEACS*, 9(19), 71-80. Obtenido de
<http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Rev19-Art5-ZepedayOtros.pdf>

9. ANEXOS

Anexo 1

Instrumentos para la recolección de datos

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: “EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN
CON EL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE LA ZONA DE PLANIFICACIÓN TRES”**

BATERIAS DE EVALUACIÓN

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Fecha de evaluación: _____

Dirección Técnica: _____

INSTRUCCIONES

- Estos cuestionarios investigan algunos datos sociodemográficos, personales de los trabajadores.
- Por favor lea cuidadosamente cada pregunta o enunciado y conteste con la verdad.
- No hay respuestas buenas o malas, por tanto, no se preocupe.
- **NO DEJE NINGUNA PREGUNTA SIN RESPONDER**, si tiene alguna duda, con toda confianza pregunte y con mucho gusto le orientaremos.
- La información que proporcione será confidencial.

Agradecemos su participación.

No de vuelta a la hoja hasta que se le indique

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Lea detenidamente cada una de las indicaciones y complete la información requerida o marque con un “X” en la respuesta que corresponda.

INFORMACIÓN GENERAL

1. Edad: ()

2. Sexo: Masculino () Femenino ()

3. Sector del domicilio: Urbano () Rural ()

4. Identificación Étnica:

Mestizo(a) () Indígena () Afro () Blanco(a) ()

5. Estado Civil:

Soltero/a () Unión Libre () Casado/a () Separado/a () Divorciado/a () Viudo/a ()

6. Tiempo que labora

1 a 2 años () 2 a 3 años () 4 o 6 años () igual o superior a 7 años ()

7. Área de trabajo

Operativa () Técnico () Administrativo () Directivo ()

8. Ingresos mensuales.

394-500 () 501 a 1000 () 1001 a 1999 () igual o superior a 2000 ()

A continuación usted tiene un cuestionario, lea detenidamente cada pregunta, posterior seleccione la respuesta con la que usted esté identificado, para ello va marcar con una X (Solo una alternativa por ítem), en el casillero que mejor describa su punto de vista.

Nº	ITEMS	Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo							
2	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							

Nº	ITEMS	Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8	Me siento agotado(a) por mi trabajo.							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy activo(a).							
13	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que les doy servicio.							
18	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
19	He conseguido cosas útiles en mi profesión.							
20	Me siento acabado.							
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							

A continuación usted tiene un cuestionario con aspectos relacionados al ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada uno tiene cinco opciones para responder, lea detenidamente cada pregunta, posterior seleccione la respuesta con la que usted esté identificado, para ello va marcar con una X (Solo una alternativa por ítem), en el casillero que mejor describa su ambiente laboral.

N°	ITEMS	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El jefe inmediato 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 trabajador se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes inmediatos expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hace mejor 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.					

N°	ITEMS	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
		1	2	3	4	5
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajos.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.					
36	La institución promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El jefe inmediato escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal y las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros del trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, se solicita su autorización para su inclusión como participante en la investigación El Síndrome de Burnout y su Relación con El Clima Laboral de los Trabajadores del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona De Planificación Tres

La presente investigación se llevará a cabo en las ciudades de Latacunga, Ambato, Riobamba y Puyo es dirigida por Ing. María Fernanda Gómez Viera. El objetivo de esta investigación consiste en determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y el clima laboral en los trabajadores Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Zona de Planificación tres.

En esta carta se pide a más de su consentimiento para participar en ésta investigación, usar la información obtenida de su participación con fines científicos. En el caso de su aceptación, usted rellenará fichas de evaluación e instrumentos de medición entorno a las temáticas señaladas. La colaboración en este estudio no le quitará mucho de su tiempo. Su participación será anónima y su nombre no aparecerá ni en los instrumentos, ni en los informes de la investigación que se redactarán. Las encuestas llevarán un código desde el inicio que reemplazará a sus nombres. Los datos producidos por los instrumentos serán trasladados a una base electrónica y será usada para realizar diversos análisis que permitan responder a las preguntas formuladas en el proyecto de investigación. Con los análisis realizados se escribirán reportes de investigación y artículos científicos que serán publicados en revistas especializadas.

Le garantizamos la absoluta confidencialidad de la información. Además, usted podrá dejar de responder en cualquier momento este cuestionario si así lo desea, sin que por ello reciba sanción de ningún tipo. Así mismo, en caso que lo estime pertinente usted puede recurrir al director de la investigación para resguardar sus derechos si usted percibiese que éstos han sido vulnerados en algún sentido.

Por último, si usted acepta participar, llene esta carta de consentimiento, fírmela y devuelva a la persona que le ha solicitado esta autorización. Si tiene cualquier duda o pregunta no dude en realizarla al momento de firmar.

Autorizo ser encuestado para esta investigación.

Firma de autorización

Nombres y apellidos: _____

Cédula de Ciudadanía										
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 2

Tabulación General variable Síndrome de Burnout

	P1	P2	P3	P6	P8	P13	P14	P16	P20	P5	P10	P11	P15	P22	P4	P7	P9	P12	P17	P18	P19	P21
1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	5	3	5	3	4	3	3	1	2	1	2	3	3	5	4	2	0	2	3	1	1
4	2	5	0	4	4	2	3	6	1	2	2	3	3	3	4	0	1	0	3	1	1	2
5	5	5	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	5	1	1	1	0	1	0	0	6
6	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1
7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	1	0	0	0	0	0	0
8	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	1	0	0	0	0	0	0
9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	5	0	5	5	1	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	4	3	2	5	3	3	2	4	3	2	4	1	6	1	4	2	3	4	2	5	3	0
13	5	2	1	6	3	2	1	6	1	3	1	3	3	2	3	3	4	3	3	2	5	4
14	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0	1	1	0	1
15	1	5	3	0	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	5	5	5	3	5	4	4	3	2	0	1	1	0	1	5	1	1	2	4	4	1	4
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
20	5	5	0	0	5	5	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2	6	2	2	0	0	0
21	3	5	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	1
22	5	5	5	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	6	0	1	1	0	1	1	0	1
23	2	2	1	1	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	5	1	5	1	1	1	0	0

24	1	3	0	0	1	3	6	1	0	0	0	0	1	0	0	3	1	0	1	1	6	1
25	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	3	3	0	3	3	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	0	0	2
27	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
28	3	3	3	1	3	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	3	0	3
29	1	2	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	2	0	3	1	0	1	1	3	4
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	5	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0
32	1	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	5	5	1	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
34	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0
36	5	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
37	3	4	1	0	1	1	1	2	0	1	0	0	1	1	3	2	4	5	1	1	1	2
38	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0
39	2	2	2	0	2	0	0	2	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0
40	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5	5	2	1	1	1	3	1
41	2	2	4	3	3	2	5	3	3	3	2	1	2	3	4	4	3	2	1	2	4	5
42	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	2	5	5
43	1	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	4	6	0	0	0	0	0
44	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	2	2	2	1	1
45	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	1	0	0	0	0	0

