

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES

UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD



Clima laboral y síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de
Comunicaciones, Arequipa, 2019

Tesis presentada por el Bachiller:

Abarca Cordero, Julio Cesar

Para optar el Título:

Segunda Especialidad: Promoción de la

Salud y Terapia Familiar

Arequipa – Perú

2021

DEDICATORIA

Dedico ésta tesis en primer lugar a Dios, a Él sea toda la gloria y honra, a quien le agradezco por todo lo que me ha dado en mi vida.

A mi amada esposa Giselle, por soportar y apoyarme en esas largas jornadas de trabajo y noches en vela; así como a toda mi familia, quienes, con su amor, me han hecho mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los Docentes de la Segunda Especialidad en Promoción de la Salud y Terapia Familiar de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Doy gracias también a todas las personas que me brindaron su colaboración de forma incondicional para la realización de la investigación.

PRESENTACIÓN

SEÑOR(A) DIRECTOR(A) DE LA UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA

S.D.

De conformidad con lo establecido por la Unidad de Segunda Especialidad que Usted dignamente dirige, se presenta a su consideración y a la de los señores Miembros del Jurado el presente trabajo de investigación titulado: **CLIMA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN SOLDADOS DEL CUARTEL III BRIGADA DE COMUNICACIONES, AREQUIPA, 2019**, requisito necesario para optar el Título de Segunda Especialidad en Promoción de la Salud y Terapia Familiar.

Deseo que la investigación goce de su conformidad y cumpla con los requisitos exigidos.

Arequipa, julio del 2021

RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar el nivel de relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019, en soldados que estuvieron en actividad. Se realizaron 600 evaluaciones en total, donde se efectuó una evaluación a 300 soldados. Se utilizó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (ECL-SPL) y el Inventario "Burnout" de Maslach (MBI). Los resultados obtenidos muestran que sí existe una relación significativa entre las variables estudiadas, además, existen relaciones significativas entre sus dimensiones. Se enfatiza una propuesta de mejora continua en el clima laboral para evitar la aparición del síndrome de Burnout.

Palabras clave: *Clima Laboral, Síndrome de Burnout, Personal de Tropa.*

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the level of relationship that exists between the work environment and the Burnout syndrome in the III Communications Brigade Barracks, Arequipa, 2019, in soldiers who were in activity. A total of 600 evaluations were conducted, where 300 soldiers were evaluated. The Sonia Palma Carrillo Workplace Climate Scale (ECL-SPL) and the Maslach "Burnout" Inventory (MBI) were used. The results obtained show that there is a significant relationship between the variables studied, in addition, there are significant relationships between their dimensions. A proposal for continuous improvement in the work environment is emphasized to avoid the appearance of Burnout syndrome.

Keywords: *Work Climate, Burnout Syndrome, Troop Personnel.*

INDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
Lista de contenidos	
Introducción	
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Fundamentación del problema	1
1.1.1 Descripción general de la situación	1
1.1.2 Antecedentes del problema.....	2
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Interrogante general	3
1.2.2 Interrogantes específicas	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Variables de la investigación.....	4
1.4.1 Variable A.....	4
1.4.2 Variable B.....	6
1.5 Hipótesis de la investigación.....	7
1.5.1 Hipótesis general.....	7
1.5.2 Hipótesis específicas.....	7
1.6 Justificación de la investigación.....	8
1.6.1 Conveniencia.....	8

1.6.2	Teórica	9
1.6.3	Práctica.....	9
1.6.4	Metodológica.....	9
1.7	Delimitaciones y/o restricciones del problema.....	9
1.7.1	Tiempo.....	9
1.7.2	Espacio geográfico.....	9
1.7.3	Recursos.....	10
1.7.4	Características demográficas.....	10
1.8	Tipo de estudio	10
1.8.1	Enfoque de la investigación.....	10
1.8.2	Método.....	10
1.8.3	Tipo de investigación.....	10
1.8.4	Alcances de la investigación	10
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....		11
2.1	Antecedentes de la investigación.....	11
2.2	Clima laboral.....	13
2.3	Síndrome de Burnout.....	22
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....		34
3.1	Diseño de la investigación.....	34
3.1.1	Tipo de investigación.....	34
3.1.2	Técnicas de recolección de datos.....	34
3.1.3	Instrumentos.....	35
3.2	Diseño muestral.....	41
3.2.1	Población.....	41
3.2.2	Unidad de análisis.....	41

3.2.3 Muestra.....	42
3.2.4 Diseño y tipo de investigación.....	42
3.3 Procedimiento.....	43
3.3.1 Descripción de cada uno de los pasos.....	43
3.3.2 Etapas del proceso.....	43
3.3.3 Ordenación y medición de datos.....	44
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	45
4.1 Análisis situacional de los sujetos de estudio.....	45
4.2 Calificación de los niveles de las variables y de sus dimensiones.....	45
4.3 Análisis de las asociaciones.....	48
4.4 Análisis de la correlación de las variables.....	56
CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
5.1 Discusión.....	57
5.2 Conclusiones.....	66
5.3 Recomendaciones.....	67

Referencias

Anexos

Anexo 1: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo

Anexo 2: Inventario “Burnout” de Maslach

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.- Variables sociodemográficas de la muestra del estudio	45
Tabla 2.- Niveles de la variable clima laboral en la muestra del estudio.....	46
Tabla 3.- Niveles de la variable síndrome de Burnout en la muestra del estudio..	47
Tabla 4.- Relación entre la dimensión Autorrealización del Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio.....	49
Tabla 5.- Relación entre la dimensión Involucramiento Laboral del Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio	50
Tabla 6.- Relación entre la dimensión Supervisión del Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio	51
Tabla 7.- Relación entre la dimensión Comunicación del Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio	52
Tabla 8.- Relación entre la dimensión Condiciones Laborales del Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio.....	53
Tabla 9.- Relación entre el Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio.....	54
Tabla 10.- Relación entre el Clima Laboral y el síndrome de Burnout en la muestra del estudio.....	56

INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto que existe una escasez de antecedentes en relación a la muestra sujeto de estudio en nuestro país, no quiere decir que a nivel internacional no sea una preocupación. A nivel internacional como nacional se han estudiado las variables del estudio, tanto positiva como negativamente, y se ha buscado reflexionar crítica como constructivamente en todas las muestras abordadas.

En el sentido más amplio de la palabra, el soldado es la base fundamental de toda organización militar, dentro de dicha organización el grado de soldado es el grado más bajo y en conjunto con los cabos están destinados a realizar actividades sociales, actividades de combate cuerpo a cuerpo y afines (Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, 2017).

En cuanto al clima laboral en el personal militar en general se sabe que es vital su buena conservación, promoción y aseguramiento para el óptimo desempeño de funciones a todo nivel, además, se detalla que es una necesidad el resguardar la vida del soldado militar, quienes cumplen funciones de protección al país, fomentando un ambiente de ejercicio de sus funciones garantizando una consolidación de su personalidad y de su salud en general.

En relación al síndrome de Burnout se sabe que puede aparecer en lugares donde la inestabilidad sea una constante, en otras palabras, en todo escenario de manifestación humana, entonces, prevenir y pronosticar que pueda surgir en un momento dado en las fuerzas del orden es probable, para lo cual se busca optimizar la protección y rendimiento del soldado evitando esto.

Delante de la realidad problemática actual, la finalidad de la presente investigación es generar una contribución en el estudio social y militar de la vida de

los soldados peruanos, es entonces que a partir de los resultados obtenidos se observe que pueden haber ataques criminales hacia las tropas militares, que estos puedan dejar heridos y pérdidas humanas, de soldados quienes en un contexto urbano no se realiza el nivel de peligrosidad al que están expuestos, pero en el caso de zonas de emergencia como el Valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro (VRAEM) donde se realizan operaciones con diferentes niveles de responsabilidad, ya que ellos al estar equilibrados con un buen clima laboral y con seguridad suficiente realizarán una gran labor, lo cual contribuirá a cumplir con los estándares y requisitos de bienestar suficientes como la ausencia del síndrome de Burnout para la garantía de la protección mental al soldado.

Para lo cual, se ha realizado un análisis exhaustivo sobre todo lo referente a las variables del estudio en su aplicación al ámbito de la salud pública, dando a conocer elementos relacionados por medio de éste estudio cuantitativo, de tipo transversal descriptivo, aplicando para el campo operativo, debiendo ser direccionado su contenido a miembros militares quienes integran el ejército peruano como soldados y personal de tropa en otras Fuerzas Armadas. El campo general de aplicación del presente estudio es el Ejército del Perú, que es un órgano de ejecución de defensa territorial siendo parte fundamental del Estado, lo cual pueda indicar que no se puede generalizar a otros contextos, pero es tan importante como población objeto de estudio ya que en un contexto de paz ellos son quienes contribuyen en apoyar las zonas que sufren de desastres naturales y en un contexto de guerra ellos son los que lucharían por la nación.

En cuestión a la presentación de la información abordada en la presente investigación se encuentra la siguiente división de cinco capítulos: en el capítulo primero, se encuentra el planteamiento del problema; en el capítulo segundo, el

marco teórico. En el capítulo tercero, se halla la metodología; en el capítulo cuarto, se aborda el análisis e interpretación de los resultados, y finalmente, en el capítulo quinto, está conformado por la discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Descripción general de la situación

En el caso del clima laboral u organizacional se han visto variadas investigaciones a nivel nacional como internacional, por múltiples contextos y escenarios puntuales, se sabe que es necesario trabajar ello en toda institución, porque en cualquier sentido un buen clima laboral puede mejorar diferentes aspectos o dimensiones, desde la productividad como el atisbo de felicidad personal desde un compartir colectivo optimista. En torno al síndrome de Burnout, también abundan los estudios desde nuestra localidad hasta en regiones muy alejadas. No obstante, ambas variables de la presente investigación no tienen antecedentes en población militar.

En tal sentido en el sector de salud y en instituciones que trabajan en aspectos relacionados con promoción de la salud, es visto también en el mundo laboral de forma parcial, pero no debe ser algo que sectoriza a una cuestión reduccionista, entonces surge la necesidad de trabajar más en este sentido.

En el caso de la administración pública, quizás sean más visibles los problemas de salud pública y en el contexto laboral, debido a insuficientes condiciones que no contribuyen a la calidad de vida, por eso lo necesario aún hoy, es volcar la atención no sólo en lo estatal porque debe ser de primer orden, sino también en lo privado.

Entonces, ante la falta de investigaciones en la sección militar, pero también por las implicancias serias que puede tener en la vida diaria del trabajador del Estado, en cuanto a la relevancia de tener un adecuado clima laboral y evitar o anular la posibilidad de aparición del síndrome de Burnout, que desde el Manual de

Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) versión número 11 toma en cuenta a éste mal que aqueja en todo el mundo, es que se vuelve importante investigar ésta situación. Asimismo, en determinados tiempos socio-históricos las fuerzas del orden son las más llamadas como en tiempos de guerra a salir de sus cuarteles para ayudar y convertirse en una coalición de ayuda, de colaboración y de paz para con la comunidad nacional, y en específico para nuestra sociedad arequipeña, en esta línea, se sabe que la población donde se abordó la presente investigación es destinada a labores de supervisión en conflictos sociales, y a ayudar en tareas de inundaciones por lluvias o desastres naturales en el país, y todo esto puede sobre cargar sus labores o afectar su clima laboral en detrimento de sus objetivos institucionales o bien de sus metas individuales como cualquier otro personal laboral, por lo que este problema es importante analizarlo cuantitativa y cualitativamente.

1.1.2 Antecedentes del problema

No podemos descartar que en situaciones de conflictos sociales que abundan en nuestro país como lo ha señalado muchas veces la Defensoría del Pueblo, este no es un problema de importancia en cuestión de clima laboral o de problemas de salud como el síndrome de Burnout, aunque no es un tema de primer orden jerárquico en cuestión de la salud comunitaria, es interesante abordarlo también desde el área académica. Se deben establecer una serie de medidas y acciones concretas para potenciar la mejora del clima laboral, en materia orgánica, y, además, proponer propuestas normativas que apunten a la eliminación de los síndromes productos de una pésima administración del trabajo en una sociedad que se supone es muy moderna y ajena a siglos pasados, lo que en la teoría se puede sustentar, pero que en la práctica falta mucho por implementar.

Se necesitan reales cambios y fortalecer las instituciones para impedir que los políticos de turno engañen, quizás un activismo vivo, y hoy en día más un ciberactivismo, promovido por el escenario de meritocracia social, no podemos permitir y claudicar ante falsos líderes no sólo en la administración del Estado, sino en pésimas empresas y erráticos gerentes que no facilitan posibilidades pudiendo concretar medidas de bienestar en sus hábitats laborales.

En la vanguardia de las fuerzas armadas deben ser mejores las condiciones cada día, no sólo en nuestro país, sino en todo el mundo, del mismo modo en las organizaciones de la salud, sabiendo que ello posibilitará a la sociedad en general una mejora continua que tanto se habla en las organizaciones inteligentes que se promueven desde hace mucho tiempo, las cuales en Latinoamérica como dicen algunos, falta mucho por convertirnos en países del primer mundo, pero ahora podemos anhelar tener organizaciones saludables. Otra cuestión que motiva la investigación es el problema con la captación y retención de la tropa militar.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En esta investigación se pretende establecer lo siguiente:

1.2.1 Interrogante general de la investigación

¿Qué relación existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019?

1.2.2 Interrogantes específicas

¿En qué nivel se presentan el clima laboral y el síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019?

¿En qué medida se relacionan las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019?

¿En qué forma se relacionan los indicadores del clima laboral y los indicadores del síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer el nivel existente en el clima laboral y respecto al síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

Analizar la relación existente las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

Estudiar la relación existente entre los indicadores del clima laboral y los indicadores del síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

1.4 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Variable A

Clima laboral.

Cuadro de variable

Dimensiones:

Autorrealización.

Involucramiento laboral.

Supervisión.

Comunicación.

Condiciones laborales.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable A Clima laboral	Autorrealización	Oportunidades de progreso Interés por el éxito del empleado Participación en la definición de objetivos de la organización Valor del desempeño Reconocimiento de logros por parte del superior Desarrollo profesional
	Involucramiento laboral	Compromiso Mejora constante Cumplimiento y desarrollo Claridad de cultura organizacional
	Supervisión	Apoyo por parte de los superiores Capacitaciones Evaluación constructiva Claridad de funciones
	Comunicación	Acceso a información Comunicación con los pares Acceso a canales de información Comunicación con superiores Clima Laboral
	Condiciones laborales	Cooperación laboral Metas laborales Libertad de decisión Administración de los recursos Remuneración

Fuente: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (ECL-SPL).

Definición conceptual: Para Palma (2004, p. 2), es la: “percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta

acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales”.

Definición operacional: Seisdodos (1996), lo define como el conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que la persona tiene de la organización, reflejo de la relación entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener como lo perciben otros; por tanto, es más una percepción del individuo que de la organización.

1.4.2 Variable B

Síndrome de Burnout.

Cuadro de variable

Dimensiones

Cansancio emocional.

Despersonalización.

Realización personal.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable B Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	Cansancio Fatiga Malestar Agotamiento Desgaste
	Despersonalización	Indiferencia Comportamiento insensible Sentimiento de culpa
	Realización personal	Falta de empatía Bajo enfrentamiento de problemas Falta de manejo de una atmósfera relajada Desanimado por el trabajo Conformidad laboral

Fuente: Inventario “Burnout” de Maslach (MBI).

Definición conceptual: Según Maslach es la: “Respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo” (citado en Olivares, 2017, p. 1).

Definición operacional: Maslach y Jackson (1981) sostuvieron que es el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación con tendencia a progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso, surge cuando hay una discrepancia entre los ideales individuales y la realidad de la vida ocupacional diaria.

1.5 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

H₀ (Nula): No existe una relación significativa inversa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

H_a (Alternativa): Existe una relación significativa inversa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

1.5.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

H₀ (Nula): No existen niveles altos que se presentan tanto en el clima laboral y en el síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

H_a (Alternativa): Existen niveles altos que se presentan tanto en el clima laboral y en el síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

Hipótesis específica 2

H₀ (Nula): No existe una relación significativa entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

H_a (Alternativa): Existe una relación significativa entre las dimensiones del clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

Hipótesis específica 3

H₀ (Nula): Existe una relación significativa entre los indicadores del clima laboral y los indicadores del síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

H_a (Alternativa): No existe una relación significativa entre los indicadores del clima laboral y los indicadores del síndrome de Burnout en soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, 2019.

1.6 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Conveniencia

La actual investigación busca directamente la promoción de la salud en el sector estatal, a través de la exposición de resultados exactos sobre el clima laboral y el síndrome de Burnout en una organización castrense y en soldados.

1.6.2 Teórica

Se remarca una importancia teórica por lo que existe la convicción en la medida que los conceptos si bien son conocidos, debe darse un mayor reconocimiento real a las variables del estudio para aplicarse también a militares.

1.6.3 Práctica

La investigación tiene gran relevancia práctica, puesto que pone de manifiesto la necesidad de crear propuestas normativas para ejes de acción en el Estado, es decir, no sólo una evaluación de clima laboral obligatoria en las instituciones de salud, sino en todas las organizaciones públicas y privadas a lo largo y ancho de nuestra patria, y sobre todo importante revalorar a la tropa.

1.6.4 Metodológica

Se busca establecer lineamientos que puedan continuarse dando en el ámbito militar, dentro de la construcción de una metodología militar y aportando siempre a la mejora continua de los métodos que se tienen en el siglo XXI.

1.7 DELIMITACIONES Y/O RESTRICCIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Tiempo

Para la presente investigación se utilizó un promedio menor de seis meses durante el año 2019, considerando que en unas visitas solicitadas, el investigador tuvo acceso a la población sujeto de estudio.

1.7.2 Espacio Geográfico

Se efectuó en un Cuartel Militar, en la Guarnición de Arequipa, para lo cual se tuvo la autorización necesaria para tomar las encuestas de forma rápida a los participantes en condiciones adecuadas.

1.7.3 Recursos

Se obtuvieron los recursos básicos, el factor tiempo y el material de las pruebas objetivas necesarias siguiendo los fines de la investigación. La población quedó conformada por población militar en actividad, según su autopercepción.

1.7.4 Características socio-demográficas

Algunas características encontradas fueron: mayormente de sexo masculino, de edad joven, en gran parte colaboran con responsabilidad en su familia, de ingresos económicos bajos, de valores sólidos, de personalidad con tendencia a la extroversión, de procedencia familiar del sur peruano, de fe católica en su mayoría, estado de salud favorable, poseedores de una actitud propositiva, con estudios de educación básica regular en gran parte.

1.8 TIPO DE ESTUDIO

1.8.1 Enfoque de la investigación

Cuantitativo.

1.8.2 Método

Hipotético deductivo.

1.8.3 Tipo de investigación

Investigación no experimental.

1.8.3 Alcances de la Investigación

El estudio es de alcance correlacional: que tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Aunque no se encontraron estudios con las dos variables examinadas a nivel nacional ni internacional, se encuentran como antecedentes de investigación los siguientes que estudian una variable, que se detallan a continuación:

Antecedentes Nacionales

Reyna (2019), en su investigación: *“Clima social en el trabajo y satisfacción laboral en los trabajadores militares y civiles de la Escuela Militar Coronel Francisco Bolognesi Cervantes, Chorrillos, 2018”*, concluyo que existe una relación directa y significativa entre el clima social en el trabajo con la satisfacción laboral en los trabajadores militares y civiles de la muestra abordada.

Ubillus (2017), a través de su tesis de maestría: *“Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en el Centro Materno Infantil Chorrillos II Dirección de Salud Lima Sur, Junio, 2014”*, demostró en personal militar por medio de su prueba de hipótesis que no existe relación entre la presencia del Síndrome de Burnout y la calidad del Clima Organizacional en el establecimiento de salud.

Cornejo (2016), en su investigación titulada: *“Temperamentos de personalidad según el modelo de Eysenck y nivel de síndrome de burnout en personal de tropa hospitalizados en el Hospital Militar Central Coronel Luis Arias Schreiber”*, tuvo como objetivo establecer la relación entre los Temperamentos de Personalidad según Eysenck y el nivel del Síndrome de Burnout en una muestra de pacientes militares de tropa hospitalizados en el Hospital Militar Central “Coronel Luis Arias Schreiber”, de orientación aplicada de tipo descriptivo –correlacional, con un diseño no experimental – transversal dado que se planifica el levantamiento de información en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 1998) es un

estudio retrospectivo (Alzamora de los Godos, 2011), de acuerdo con la técnica de contrastación es analítica, la recolección de datos se obtuvo de forma prolectiva (Cavanet, 1986, como se citó en Alzamora de los Godos, 2011), obteniendo una muestra poblacional de 169 participantes compuesta por personal de tropa militar hospitalizado. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Eysenck - Forma B, para adultos (EPI) de 1954 y el Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI) de 1981, los resultados obtenidos muestran que los cuatro temperamentos de personalidad se correlacionan fuertemente con dos dimensiones del síndrome de Burnout las cuales son cansancio emocional y realización personal.

Santiago y Paredes (2015), en su investigación: *“Dimensiones del síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en militares profesionales del ejército peruano de la séptima Brigada de Infantería en Lambayeque, 2015”*; obteniendo la conclusión que existe correlación entre la dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y el Estilo de Afrontamiento Centrado en el Problema en Militares Profesionales de la muestra estudiada.

Antecedentes Internacionales

Osca, González-Camino, Bardera y Peiró, (2003), en su estudio: *“Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales”*, obtuvo resultados donde muestra una correlación significativa entre Conflicto y Claridad de Rol y las Dimensiones de Burnout teniendo como mayor predisposición el Agotamiento Personal y Conflicto, sin embargo, la menor correlación se presenta entre las dimensiones de Realización Personal y Claridad; en cuanto a las dimensiones de Conflicto de Rol y Realización Personal no muestran correlaciones significativas; así mismo las correlaciones presentadas entre las dimensiones de

Conflicto con Ambigüedad de rol junto con la escala de Malestar físico presentan estadísticos significativos.

López-Araujo, Osca-Segovia y Rodríguez, (2008), en su investigación: *“Estrés de rol, implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles”*, donde los resultados muestran que “el conflicto, la ambigüedad de rol y las dos dimensiones de la implicación con el trabajo se relacionan significativamente y en la dirección esperada con las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, además, la identificación psicológica con el trabajo reduce el Burnout, mientras que, al contrario, los sentimientos de deber-obligación lo potencian; sin embargo, en contra de lo esperado, la implicación con el trabajo no es una variable moduladora de la relación entre el estrés de rol y el Burnout” (López *et al.*, 2008, pp. 293 - 304).

Escobar (2018), en su investigación: *“Síndrome de Burnout y estilos de liderazgo en soldados regulares del Batallón de Infantería Nro. 14 CT Antonio Ricaurte (BIRIC) del corregimiento”*, concluyó que con relación al Burnout los resultados muestran puntuaciones bajas en las dimensiones de desgaste emocional y eficacia profesional y puntuaciones altas en la dimensión cinismo, se hallaron correlaciones negativas entre cinismo, eficacia profesional y liderazgo transformacional, no obstante, dichas correlaciones no son estadísticamente significativas.

2.2 CLIMA LABORAL

Es posible que existan tantas teorías acerca de clima laboral como autores, así como en algunas se dé más énfasis a algunos aspectos sobre otros.

Goncalves (citado por Navarro y Ponce, 2002), considera que el clima laboral está relacionado con las características y condiciones del ambiente laboral, los cuales generan percepciones que afectan el comportamiento de los empleados.

Clima Laboral es un concepto que justamente se refiere a esta percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que laboran. Estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que el Clima Laboral refleje la interacción entre características personales y organizacionales (Goncalves, 2010; citado en Navarro y Ponce, 2002).

Según Brunet (citado por Moreno, 2012), menciona que el clima laboral constituye la configuración de las características propias de una organización y que éste a su vez influye en el comportamiento de un individuo en su ambiente laboral.

En este sentido, el clima laboral se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo.

En cuanto a dos perspectivas del clima laboral, encontramos: basados en los diversos estudios sobre el clima laboral, encontramos dos grandes escuelas del pensamiento que sustentan las bases de este constructo:

La primera viene a ser la Escuela Gestalt. Según esta escuela los sujetos se comportan en función de la forma que ven el mundo, y estos a su vez perciben el mundo que los rodea basado en criterios percibidos. Esto nos da a entender que la percepción de su medio laboral influye en su comportamiento.

La segunda Escuela es la llamada Funcionalista. Para esta escuela tanto el pensamiento como el comportamiento de la persona, depende del medio que lo rodea y las características que los diferencian de otros, juegan un rol muy importante en su proceso de adaptación a su medio.

Estas dos escuelas, aplicadas al estudio del clima organizacional, coinciden en que los sujetos buscan llegar a un nivel de equilibrio en la institución en que trabajan y para ello necesitan y buscan obtener información de su medio de trabajo, a fin de conocer que comportamientos requiere para conseguir dicho equilibrio (García, 2006).

La principal teoría sobre clima laboral para el presente estudio es la de Likert: Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (citado por Brunet, 1987).

Para Likert, la conducta de los subordinados es originada, en parte, por el comportamiento administrativo y las situaciones organizacionales que estos observan y, en parte, por sus expectativas, indagaciones, sus capacidades y valores. Esta definición se asume ante el personal militar en general.

Ante cualquier realidad la reacción de un individuo está en función de la percepción que tiene ésta. Es la forma cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que establece el tipo de conducta que un sujeto va adoptar. En esta disposición de ideas, es dable separar los cuatros factores importantes sobre a percepción individual del clima que podrían además manifestar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. Estos factores se definen entonces como:

1. El orden mismo del sistema organizacional, a la tecnología y las medidas ligadas al contexto.

2. Así como el salario que gana, se tiene la posición jerárquica que el sujeto ocupa dentro de la organización.

3. Los elementos personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.

4. El conocimiento que tienen los superiores, los subordinados y los colegas del clima de la organización.

De una forma más específica, hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales.

Variables causales: Establecen el sentido en que una organización progresa son las variables independientes, así como los resultados que obtiene. Estas no intervienen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una transformación procedente de la organización de los responsables de ésta. Sin embargo, la situación general de una empresa, representante de una variable independiente, no forma parte, por ejemplo, de las variables causales, éstas, en cambio comprenden la distribución de la organización y su administración: decisiones, normas, actitudes y competencia. Las variables causales se diferencian por dos rasgos principales: 1. Los trabajadores de la organización pueden modificar y también pueden agregar nuevos elementos y 2. Son variables independientes (de causa y efecto). En otras palabras, si éstas perduran sin cambio, no sufren totalmente la influencia de las otras variables.

Variables intermediarias: Son, de hecho, los componentes de los procesos organizacionales de una empresa. Estas variables muestran el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las cualidades, las motivaciones, los objetivos de rendimiento, la toma de decisiones y la eficacia de la comunicación.

VARIABLES FINALES: Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables muestran los resultados obtenidos por la empresa; son, por ejemplo, las ganancias, las pérdidas, la productividad y los gastos de la organización. Estas variables establecen la eficacia organizacional de la empresa.

Palma (2004), define operacionalmente al Clima Laboral como la percepción del trabajador de su ambiente laboral (Litwin y Stringer, 1968) y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que faciliten su tarea. Litwin y Stringer (1968) definen el clima organizacional como lo percibido respecto al afecto subjetivo del sistema formal, al estilo informal de los gerentes y a otros importantes factores por su influencia sobre actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización particular.

Palma (2004), refiere que el “clima laboral es el fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre el entorno (productividad, satisfacción, rotación, etc.)” (p.14).

Para Palma (2004, p. 14), los elementos que constituyen el clima laboral son:

- a) Autorrealización: “Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro”;
- b) Involucramiento laboral: “Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización”;
- c) Supervisión: “Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de

apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario”; d) Comunicación: “Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma” y, e) Condiciones laborales: “Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”.

Tagiuri (citado en Blandin y Martínez, 2005), “el clima es una cualidad relativamente duradera del ambiente total que: a) es experiencia por sus ocupantes, b) influye su conducta, c) puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características (o atributos) del ambiente” (p. 174).

Para Schneider y Reichers (citado por Márquez, 2001) es una propiedad de la persona y una variable del sistema que permite integrar el sujeto, el grupo y la organización.

Existen otros autores que refieren definiciones complementarias a la brindada por Palma (2004), entre ellos cabe mencionar a Gan y Berbel (citado por Blandin y Martínez, 2005), quienes refieren que el clima laboral es el complemento de factores que influyen al individuo y su ambiente (situaciones laborales, el ambiente moral, la cultura y el entorno), a los cuales se incorporan aspectos psicológicos del medio interno, compuesto por las personas.

Forehand y Gilmer (citado en Blandin y Martínez, 2005), refieren que el clima de una organización se refiere al conjunto de características, las cuales, se diferencian una organización de otras organizaciones, son relativamente duraderas en el tiempo, y en las organizaciones influyen la conducta de la gente.

Silva (citado por Blandin y Martínez, 2005) se refiere al Clima como atributo del individuo, estructura perceptual y cognitiva de la situación organizacional que los individuos viven de modo común. Los trabajadores crean su propia percepción de los que les rodea, y a partir de ello constituyen sus conductas y actitudes en el medio laboral. El clima pertenece a los sujetos y es una percepción sumaria del ambiente.

Palma (2004), indica que los factores a considerar dentro del estudio del Clima Laboral (que se asumen en la presente investigación), son los siguientes:

a) Autorrealización: La autora lo define como “la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea con perspectiva al futuro” (Palma, 2004, p. 7).

b) Involucramiento Laboral: Es definido por la autora como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización (Palma, 2004, p. 7).

c) Supervisión: La autora lo define como las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario (Palma, 2004, p. 7).

d) Comunicación: Es definido por la autora como la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma (Palma, 2004, p. 7).

e) Condiciones laborales: La autora lo define como el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplir de las tareas encomendadas (Palma, 2004, p. 7).

Alcazar y Ferreiro (2001), al referirse al concepto de clima laboral, señalan importantes y diversas características, entre las que se pueden resaltar.

a) El clima de una organización puede contar con cierta estabilidad, pero puede sufrir perturbaciones de importancia procedentes de decisiones que perturben en forma relevante el devenir organizacional. Un ambiente de conflicto no resuelto, por ejemplo, puede dañar el clima por un tiempo comparativamente extenso.

b) Un buen clima en una organización tiene una alta perspectiva de conseguir un nivel significativo de estos aspectos en sus trabajadores, cuyo clima sea deficiente en una organización no podrá esperar un alto grado de identificación. Habitualmente tiene un mal clima laboral, las organizaciones que se quejan porque los empleados que “no tienen la camiseta puesta”.

c) Es afectado por diferentes variables organizadas, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de contratación y despidos, planes de gestión etc.

d) Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima. Un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control, la falta de confianza y comunicación en los subordinados muy deficiente, puede llevar a clima laboral tenso.

e) Un buen clima va a traer como resultado un excelente desempeño de los trabajadores a participar activa y eficientemente en sus labores. El clima malo, por parte, hará que el desempeño, coordinación de las tareas sea extremadamente difícil en el manejo de la organización.

f) Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que en la organización hay un mal clima laboral. Es decir que sus trabajadores pueden estar insatisfechos.

g) Las conductas de los trabajadores son modificadas por el clima de una organización.

Según Navarro y Ponce (2002), indican que el clima laboral puede resultar importante por las siguientes razones:

- a. Evaluar y diagnosticarlo apropiadamente permite manifestar cuáles son los aspectos del sistema que presentan inconvenientes, sean éstos de estrés laboral, desmotivación, entre otros.
- b. Para ayudar a mejorar y fortalecer aspectos tales como productividad, satisfacción del consumidor y motivación de los empleados; se desarrolla estrategias de gestión.
- c. Puede ser utilizado como herramienta de control, ya que una medición adecuada de éste entrega un “feedback” o retroalimentación a la organización, principalmente a la gerencia o niveles directivos superiores.
- d. Es una herramienta que proporciona información que le permite a la organización ser proactiva, es decir, prever los posibles escenarios que se puedan presentar en el futuro.

Los efectos de un clima laboral inadecuado causadas por una deficiente gestión de las dimensiones del clima organizacional básicas en una empresa (relaciones, comunicación, liderazgo, motivación y pertenencia) afecta tanto a los empleados como a las organizaciones empresariales, donde la productividad laboral es la principal afectada. Entre las consecuencias que puede provocar la empresa con un mal ambiente laboral destacan:

- a. Una gestión del tiempo y una gestión de la calidad ineficientes: la probabilidad de que haya más retrasos en las entradas a trabajar y mayores números de descansos aumenta, ya que el clima laboral y la motivación de los empleados es inversamente proporcional.
- b. Ausencia del personal, física o mentalmente: ambos tipos de absentismo laboral crecen porque no tienen ganas ni interés en trabajar.
- c. Aumentan los conflictos y la posibilidad de establecer huelgas, parando así las actividades laborales y el funcionamiento correcto de la empresa.
- d. Disminución de la productividad laboral: todo lo anterior afecta a la productividad de la empresa y, por lo tanto, a los beneficios económicos, ingresos y gastos.

2.3 SÍNDROME DE BURNOUT

Viloria y Paredes (2002), señalan que el “Síndrome de Burnout”, también conocido como “síndrome del estrés crónico laboral”, “síndrome de desgaste profesional”, “síndrome del quemado” o “síndrome del estrés laboral asistencial”, es un estado de cansancio físico y emocional resultante de las condiciones del trabajo o sobrecarga profesional (Freudenberger, 1974, citado en Viloria y Paredes, 2002). Quien padece este síndrome, además de encontrarse cansado, desilusionado, malhumorado y hasta agresivo, se convierte de forma progresiva en mal trabajador. No existe una definición admitida en forma consensuada sobre el síndrome de desgaste profesional, no obstante, hay una anuencia generalizada en considerar que se presenta en el sujeto como una respuesta al estrés laboral crónico.

El síndrome de burnout, es abordado desde la teoría socio cognitiva del yo, desde la concepción del intercambio social y desde la perspectiva de Maslach y Jackson.

Según Maslach, Schaufeli y Leiter (1989), citados en Martínez, 2010, manifiestan que el “síndrome de burnout es una respuesta prolongada ante estresores emotivos e interpersonales crónicos en el trabajo” (p. 397). El Modelo teórico de Maslach y Leiter, es un modelo multidimensional es el más aceptado por la comunidad científica internacional y recoge las experiencias y estudios elaborados por Maslach, Jackson y Leiter (1996) en los últimos veinte años. Utilizan el Maslach Burnout Inventory (MBI) como método de instrumento fundamental de evaluación y establecen que el Burnout es concebido como una experiencia individual y crónica de estrés relacionada con el contexto social. El modelo incluye tres componentes:

- La experiencia de estrés.
- La evaluación de los otros.
- La evaluación de uno mismo.

Se identifican 3 componentes del Síndrome de Burnout:

1. Cansancio o agotamiento emocional: pérdida progresiva de energía, desgaste, fatiga.
2. Despersonalización: construcción, por parte del sujeto, de una defensa para protegerse de los sentimientos de impotencia, indefinición y frustración.
3. Abandono de la realización personal: el trabajo pierde el valor que tenía para el sujeto.

El síndrome de burnout desde su concepción teórica, según Torres (2017), desde la perspectiva psicosocial, la investigadora de psicología social Maslach apunta a la idea de considerar el Burnout como un “proceso” que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y características personales.

La diferencia estriba en que el Síndrome de quemarse como “estado” entraña un conjunto de sentimientos y conductas normalmente asociadas al estrés laboral y, por el contrario, el Síndrome de quemarse como “proceso” asume una secuencia en etapas o fases diferentes con sintomatología, a su vez, diferenciada.

El estrés laboral y el Síndrome de Burnout, son más que un “síntoma” causado por la incapacidad del profesional para desenvolverse ante las demandas de su trabajo, ambos fenómenos surgen de procesos sociales mucho más complejos, donde están implicadas las características de la institución y de la sociedad en general (Blandin y Martínez, 2005). Por otra parte, Maslach y Leiter (citados por Buzzetti, 2005), señalan que el Burnout es un síndrome que afecta directamente a los valores y la esperanza de las personas, provocando cuestionamientos existenciales y vocacionales que no se observan en el síndrome de estrés. Así mismo, el estrés parece afectar a personalidades predispuestas (tipos A y C), y se puede deducir que, a la larga, el Burnout afecta a todo tipo de personalidades, pese a haber algunas más vulnerables que otras, mientras se cuente con el contexto organizacional que funcione como gatillante, según Maslach *et al.* (citados por Buzzetti, 2005).

Síndrome de Burnout: Maslach y Jackson (citados en Torres, 2017), señalan que este fenómeno es entendido como “Síndrome de agotamiento emocional con deshumanización e insatisfacción personal que aparece en individuos que trabajan con personas” (p. 23).

Las principales características que presenta el síndrome de burnout son: a) Agotamiento: constituye el síntoma central más obvio y está relacionado con el estrés, se refiere al sentimiento de haber agotado los recursos emocionales y físicos personales; b) Despersonalización: se entiende como una respuesta

negativa, endurecida o indiferente en extremo ante varias facetas del trabajo, con referencia especial a las relaciones interpersonales, implica una deshumanización y, c) Realización personal: significa un sentimiento de incompetencia y una falta de logros y productividad en las labores (evalúa respecto al trabajo) según Maslach y Jackson (citados en Torres, 2017, p. 38).

Maslach, Jackson y Leiter (1996), refieren que el enfoque psicosocial del Síndrome de Burnout y lo definen como un síndrome caracterizado por la fatiga, el desgaste emocional y la despersonalización hacia las personas para las cuales se trabaja y con quienes se trabaja; esto puede derivar en desinterés y motivación para ejercer el trabajo, aumento de la insatisfacción personal y posibles sentimientos de inutilidad y frustración. Para los autores de esta teoría, éste Síndrome predomina en aquellas profesiones de servicio directo a otras personas como pueden ser las de profesor, personal de salud, o miembros de las fuerzas armadas (personal de tropa, como en el presente estudio) y policiales.

El modelo del Síndrome de Burnout de Maslach, en 1986, se redefine el término por Maslach y Jackson (citados por Torres, 2017) como un “Síndrome de agotamiento emocional con deshumanización e insatisfacción personal que aparece en individuos que trabajan con personas” también lo describían como “una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son un agotamiento físico y/o psicológico, una actividad fría y despersonalizada en la relación con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas que ha de realizar”. Según Torres (2017), incluye las tres dimensiones básicas descritas:

a. Agotamiento Emocional: se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado. Puede darse en conjunto con sentimientos de frustración y tensión, en la medida que ya no se tiene

motivación para seguir lidiando con el trabajo de Maslach *et al.*, 2001, citado por (Buzzetti, 2005).

b. Despersonalización: alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos Maslach *et al.*, 2001, citado por (Buzzetti, 2005).

Realización Personal: describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo Maslach *et al.*, 2001; citado por Buzzetti, 2005.

En 1998, Pines y Aronson (citado por Fidalgo, 2006) proponen una definición más amplia sobre el síndrome de Burnout, señalando que: “Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por el involucramiento crónico de trabajo en situaciones emocionalmente demandantes”. El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad general y una amplia variedad de manifestaciones psicosomáticas. El agotamiento emocional incluye sentimiento de incapacidad, desesperanza o de alineación con el trabajo, El agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y hasta hacia la vida misma. Las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc.

El Síndrome de Burnout resulta de la presencia de estresores laborales que para el sujeto son negativos como los relacionados al inadecuado ambiente físico de trabajo, a la dificultad entre las relaciones interpersonales, a la toma de

decisiones, al propio puesto de trabajo, al tipo de profesión, al desarrollo de la carrera, a la tecnología moderna, a la falta o al inadecuado apoyo social, entre otros. No se puede ni se debe dejar pasar por alto los factores extra laborales y las variables individuales como la edad, el sexo, el estado civil, el tener o no hijos, etc. (Pando, Bermúdez y Pérez, 2000).

Según Maslach, Jackson y Leiter (citado por Martínez, 2010) los primeros en realizar el término, definen al Burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinando a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional.

Golembiewski (citado por Martínez, 2010), plantea que el síndrome no es exclusivo de las profesiones asistenciales, sino que puede darse en profesionales de otros ámbitos, como ser, vendedores, directivos, etc. También explican que el Burnout es un proceso progresivo y secuencial en el que el trabajador pierde el compromiso que tenía con sus funciones como reacción al estrés laboral.

Fernández (2010), el Síndrome de “estar quemado” o Burnout se especifica como sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía o recursos personales dentro del trabajo. Esto genera un estado de agotamiento integral (físico, mental y emocional) y se desarrolla a lo largo del tiempo, es decir, es un tipo de estrés prolongado que con el pasar del tiempo suele hacerse más crónico. Este desgaste profesional aparece cuando el trabajador no ve cumplidas sus expectativas laborales, cuando pierde el control de lo que sucede en la empresa o cuando no puede expresar sus ideas sobre el modo de realizar sus tareas y a la vez no recibe apoyo de las personas de su entorno laboral.

Bosqued (2008), considera que el Síndrome de Burnout es un problema de salud y calidad de vida; un tipo de estrés crónico que se puede definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente, cuyos resultados se consideran ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión (pérdida de control de la situación) y retirada psicológica. La investigación se basó en esta definición también para abordar la promoción de la salud evitando problemas en la calidad de vida de los soldados del Ejército Peruano.

Según Gil y Peiró (1999), indican que los modelos elaborados desde consideraciones psicosociales para explicar el síndrome de quemarse por el trabajo o Síndrome de Burnout pueden ser clasificados en tres grupos. El primer grupo incluye los modelos desarrollados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo. Se caracterizan por otorgar a las variables del self (autoeficacia, autoconfianza, autoconcepto, etc.) un papel central para explicar el desarrollo del síndrome.

Uno de los modelos más representativos de este grupo es el modelo de competencia social de Harrison (citado por Furnham, 2001). Según Harrison la competencia y la eficacia percibida son variables clave en el desarrollo de este proceso. La mayoría de los individuos que empiezan a trabajar en profesiones de servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás y tienen un sentimiento elevado de altruismo. Esta motivación junto con la presencia de factores de ayuda o factores barrera van a determinar la eficacia del individuo en la consecución de sus objetivos laborales. Altos niveles de motivación junto con la presencia de factores de ayuda (objetivos laborales realistas, buena capacitación profesional, participación en la toma de decisiones, disponibilidad y disposición de recursos, etc.) aumentan la eficacia percibida y los sentimientos de competencia

social del individuo. Por el contrario, los factores barrera (v.g., ausencia de objetivos laborales realistas, disfunciones del rol, ausencia o escasez de recursos, sobrecarga laboral, conflictos interpersonales, etc.) dificultan la consecución de los objetivos, disminuyen los sentimientos de autoeficacia y, con el tiempo, se origina el síndrome de quemarse por el trabajo. En este grupo se encontrarían los participantes de la presente investigación que concuerdan con sus características.

Un segundo grupo recoge los modelos elaborados desde las teorías del intercambio social. Estos modelos consideran que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su etiología en las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado del proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. Por ejemplo, para Buunk y Schaufeli (1993), señalan que el síndrome de quemarse por el trabajo tiene una doble etiología: los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros del trabajo. En relación a los procesos de intercambio social, identifican tres fuentes de estrés relevantes: la incertidumbre (falta de claridad sobre lo que uno siente y piensa sobre cómo debe actuar), la percepción de equidad (equilibrio percibido entre lo que las personas dan y lo que reciben en el transcurso de sus relaciones), y la falta de control (posibilidad del individuo de controlar los resultados de sus acciones laborales). En relación a los procesos de afiliación social y comparación con los compañeros, es crucial en el desarrollo del síndrome la falta de apoyo social en el trabajo por miedo a las críticas o a ser tachado de incompetente. Los profesionales de salud pueden rehuir el apoyo social porque puede suponer una amenaza para la autoestima. En el contexto de las organizaciones sanitarias también contribuye al desarrollo del síndrome de quemarse los procesos de afiliación social que

originan situaciones de contagio del síndrome (profesionales que adoptan los síntomas del síndrome que perciben en sus compañeros). Además, la relación entre estas variables antecedentes y los sentimientos de quemarse por el trabajo está modulada por los sentimientos de autoestima, por los niveles de reactividad del individuo, y por la orientación en el intercambio.

Por último, el tercer grupo considera los modelos elaborados desde la teoría organizacional. Estos modelos incluyen como antecedentes del síndrome las disfunciones del rol, la falta de salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima organizacional. Son modelos que se caracterizan porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleadas ante la experiencia de quemarse. Un modelo característico de este grupo es el modelo de Winnubst (citado por Gil y Peiró, 1999), que resalta la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional como variables clave en la etiología del síndrome. Los antecedentes del síndrome varían dependiendo del tipo de estructura organizacional y de la institucionalización del apoyo social. En las burocracias mecánicas, el síndrome de quemarse por el trabajo es causado por el agotamiento emocional diario consecuencia de la rutina, por la monotonía y por la falta de control derivadas de la estructura. Pero, en las burocracias profesionalizadas (por ejemplo: hospitales y centros de salud), el síndrome está causado por la relativa laxitud de la estructura organizacional que conlleva una confrontación continua con los demás miembros de la organización, así como origina disfunciones en el rol y conflictos interpersonales.

Por otra parte, los sistemas de apoyo social están íntimamente relacionados con el tipo de estructura organizacional. En una burocracia mecánica, la jerarquía y la autoridad juegan un papel importante, por lo que la mayoría de la comunicación

es vertical. El apoyo social es en mayor medida de tipo instrumental. Sin embargo, en las burocracias profesionalizadas el trabajo en equipo y la dirección son más importantes, y el flujo de comunicación horizontal es mayor que el de la comunicación vertical. El apoyo social en las burocracias profesionalizadas es, en mayor medida, de tipo emocional e informal. Por tanto, el apoyo social en el trabajo afecta de manera importante a la percepción que el individuo tiene de la estructura organizacional. Dado que a través del apoyo social es posible influir sobre las diversas disfunciones que se derivan de cualquier tipo de estructura organizacional, esta variable es considerada en el modelo una variable central de cara a la intervención sobre el síndrome.

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

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

Conflicto de Rol: se produce como consecuencia de la falta de adecuación entre el rol esperado por la organización y los valores que posee el trabajador. Las modalidades más habituales de conflicto de rol son: conflicto interno, donde el individuo se resiste a hacer algo que se le pidió, por estar en contra de sus valores o por considerar que no corresponde a su rol.

Conflicto externo, se produce cuando dos superiores imponen órdenes o indicaciones opuestas, si se cumple con uno no se cumple con otro (Frías, 2002).

Sobrecarga de Trabajo: debido a los factores de la organización: contar con escaso personal y como consecuencia cada trabajador estará obligado a asumir mayor cantidad de tareas. Una inadecuada organización del trabajo, teniendo que emplear más tiempo del necesario para algunas actividades, con lo que se suma una presión de tiempo, o produciéndose un reparto desproporcionado de tareas que hace que unos estén muy presionados y otros desahogados, lo que a su vez origina conflictos entre el personal. Factores individuales: un elevado nivel de auto exigencia, búsqueda de un perfeccionismo en el trabajo, dificultad de delegar la realización de tareas o toma de decisiones, inadecuada estructuración del tiempo, competitividad, falta de interés por el trabajo que se realiza, etc. (Frías, 2002).

Juegos de Poder: en los que priman las relaciones personales sobre la formación y preparación del trabajador. Esta situación se puede convertir en un elemento importante de desmotivación y, así mismo, dar lugar a una competitividad de influencias a través de las relaciones personales (Frías, 2002).

Inadecuación de Status: ocupar un lugar en la organización que se encuentre por debajo o por encima de la capacidad/formación real del individuo. Produciendo, en el primer caso, insatisfacción y en ocasiones desinterés que suponen malestar para el trabajador, y, en el segundo, situaciones de excesiva demanda que

provocan una tensión continuada (Frías, 2002). Precisamente, estos factores generadores de estrés, estudiados por Frías (2002) son los que asume la presente investigación, que presentan los soldados y el personal militar en general.

Finalmente, se sabe, que el personal de tropa, es decir, los soldados conocen que el Servicio Militar Voluntario está amparado en la Ley 29248 (Perú Educa, 2021), cuyas edades oscilan entre 18 a 30 años de edad y en este sentido se cumplen con todos los deberes y obligaciones por parte de la muestra del estudio, y aunque no hay evidencia que presenten síndrome de Burnout se busca investigar sobre ello.

En cuanto, a las características de muchas organizaciones de tipo empresarial se sabe que, en el marco administrativo, gran cantidad de instituciones gubernamentales han seguido sus pasos, desde hace mucho tiempo no sólo a nivel nacional, sino también a nivel internacional, pero aun así es visible las grandes brechas que existen en ambos sectores, no obstante, en cuanto a clima laboral y a síndrome de Burnout muchos aspectos abordados teóricamente anteriormente se comparten en el diario funcionamiento de la tropa estudiada.

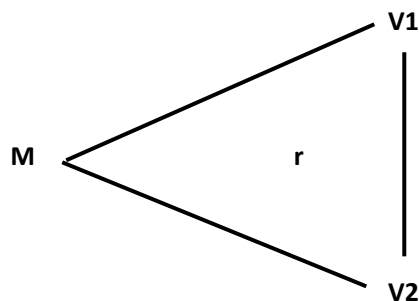
Producto de la propia experiencia del investigador y de muchos trabajadores en las instituciones castrenses, existen una serie de problemas de orden interno, pero en el caso de los soldados algunos se quejan de dificultades en su adaptación al estilo de vida militar, por lo que muchos de los soldados nuevos ingresantes al servicio militar voluntario (y los que permanecen), solicitan reevaluación psicológica alegando problemas de adaptación, es decir, que no se adaptan satisfactoriamente a la vida militar, todo esto dentro de los 3 primeros meses de ingreso es posible, ya que luego tramitar su baja, es por Junta Médica en el Hospital Militar Central (y es más difícil), entonces es importante investigar qué otros sucesos pasan.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

Se utilizó el diseño no experimental, transeccional, puesto que se ha tomado en cuenta las variables encontradas sin manipulación y la información fue recolectada en un solo momento. El tipo de diseño de esta investigación presenta el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra del grupo de soldados.

V1: Clima Laboral.

V2: Síndrome de Burnout.

r: Índice de relación existente entre ambas variables.

3.1.2 Técnicas de recolección de datos

Habiendo definido que la técnica a emplear es la encuesta en el proceso de recolección de datos, debemos mencionar que los instrumentos son cuestionarios, destacando que las pruebas de validez y confiabilidad se hicieron en el momento oportuno una vez realizada la recolección y tabulación de datos, mediante procedimientos estadísticos como el estadístico Alfa de Cronbach, cuyos resultados son óptimos para los fines de la investigación.

La escala de medición de las variables planteadas en el instrumento de recolección de datos, corresponde a la escala de Likert (1965), que viene a ser una

medición ordinal que ha sido probada y estandarizada en múltiples ocasiones y se puede emplear como escalas de respuesta a preguntas o afirmaciones que mide juicios de valor sobre determinadas variables mediante percepciones de las unidades de estudio.

3.1.3 Instrumentos

Para recabar información se utilizaron dos cuestionarios:

a. Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (ECL-SPL)

Ficha técnica:

Autor: Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Perú

Año: 2004

Aplicación: Individual y colectiva

Usuarios: Jóvenes y adultos trabajadores con dependencia laboral

Tiempo: 15 a 30 minutos

Finalidad: evaluar la percepción global del ambiente laboral

Dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Materiales: Hoja de aplicación y lápiz.

Descripción:

La escala CL-SPC se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert comprendiendo en su versión final por 50 ítems que explora clima laboral definido operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus compañeros y condiciones laborales que

ayuden a facilitar la tarea.

Según Palma (2004) las dimensiones que conforman esta escala son cinco a su vez cada dimensión consta de 10 ítems que sumados todos son un total de 50 estas dimensiones son:

Autorrealización: Es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorece para el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

Involucramiento laboral: Está relacionada con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Supervisión: Es la percepción que tiene los trabajadores con respecto a la significancia de los superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral que involucra el apoyo y orientación para las tareas que forman parte del desempeño diario.

Comunicación: Es la percepción que se tiene con respecto a claridad, fluidez, precisión de la información relativa pertinente del funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y clientes.

Condiciones laborales: Es el reconocimiento que la organización realiza ya sea a través de elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas.

Calificación: Cada ítem consiste en una frase que se debe contestar eligiendo una de las cinco opciones asignadas, con un intervalo del 1 al 5 donde sumados la escala total es de 250 puntos y 50 puntos por cada una de las dimensiones, en este sentido se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación interpretación contraria.

Validez y confiabilidad:

Validez: Indica la capacidad del instrumento para medir las cualidades para las cuales ha sido construida. "Un instrumento tiene validez cuando verdaderamente mide lo que afirma medir" (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 201).

El instrumento utilizado en la investigación fue desarrollado por la psicóloga Sonia Palma la cual constituye un medio válido y confiable para la medición del clima organizacional ya que a partir de sus resultados se puede identificar percepciones de los trabajadores, asimismo, se ha utilizado en contexto militar.

Para dicho estudio en la fase preliminar se registraron opiniones de trabajadores de distintas jerarquías vinculados a como percibían su ambiente laboral. Para ello se formó una base de datos con 100 reactivos que fueron revisadas y corregidas según la exigencia Likert quedando al final 66 ítems, estos a su vez fueron sometidos a criterio de jueces y a una aplicación piloto en organizaciones diversas. 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.

A pesar de ser un instrumento validado en distintos estudios de nuestro país específicamente en Lima, para una mayor validez y confiabilidad en la aplicación con respecto a docentes de la provincia de Huarochirí distrito de Ricardo Palma se realizó el proceso de validez a través de una prueba binomial donde colaboraron 5 jueces expertos obteniéndose una probabilidad de 0.03125 para cada uno de los indicadores siendo menor valoración ($p < 0.05$), por lo que existe validez del instrumento.

Confiabilidad: El criterio de confiabilidad del instrumento mide el grado de consistencia interna y precisión en la medida a mayor precisión menor error. Hernández, Fernández & Baptista (2010). El coeficiente de Alfa Cronbach.-

Desarrollado por Cronbach (1951) mide la consistencia interna del instrumento, el cual requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó una prueba piloto a 30 soldados de otra unidad militar de la guarnición, donde los resultados de confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach dio (0,987) lo cual demostró que existe consistencia interna para la escala total en un nivel excelente por lo que hay precisión en el instrumento.

b. Inventario "Burnout" de Maslach (MBI)

Ficha Técnica:

Autores: C. Maslach y S. E. Jackson (1981)

Adaptación española: N. Seisdedos, TEA Ediciones, S. A. Madrid (1997)

Procedencia: Estados Unidos

Año: 1993

Aplicación: Individual y colectiva

Usuarios: Jóvenes y adultos

Tiempo: 10 a 15 minutos

Finalidad: Evaluar el nivel de estrés laboral en los trabajadores

Dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal.

Materiales: Hoja de aplicación y lápiz.

Descripción:

Este inventario es un instrumento para la evaluación del síndrome de Burnout, que es el producto de un serio desgaste emocional, este síndrome es ocasionado por

la frecuente interacción del profesional con los problemas del sujeto al que se dedica. Sus manifestaciones más comunes suelen aparecer a través de la preocupación, miedo, rechazo, odio, desesperación, etc. El MBI (Maslach Burnout Inventory) mide tres dimensiones que son según Maslach y Jackson (1981):

Cansancio emocional (CE): Se manifiesta en sentimientos de estar emocionalmente agotado, fatigado que puede manifestarse física y psíquicamente, también llamado agotamiento emocional.

Despersonalización (DP): Se genera el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas. Va acompañado de irritabilidad y pérdida de motivación a sí mismo.

Realización personal (RP): De igual forma denominado por algunos como baja realización personal, se manifiesta en la ausencia de sentimiento de competencia y bajo eficacia en la labor profesional con los demás.

Calificación:

El instrumento es de tipo Likert conformado por 22 ítems. Cada ítem es contestado a través de siete opciones de respuestas que van desde nunca, pocas veces al año o al mes, una vez al mes o menos, unas pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana, todos los días. Donde sumados dan un total de 7 puntos. Los resultados obtenidos son interpretados en una calificación de tres grados y de forma individual para cada uno de los tres aspectos medidos: bajo nivel, nivel medio y elevado nivel. La puntuación final obtenida en cada escala es el resultado de la suma de los grados o frecuencias de cada ítem de esa escala, luego se pasa a encuadrar cada puntuación en los grupos clasificatorios anteriores.

Validez: El instrumento fue validado a través del método de criterio de jueces a pesar de ser validado en nuestro país a través de distintos estudios se ha visto

conveniente realizar la validez respectiva a través de 5 jueces expertos especialistas en psicología dedicados a estudios de investigación. Los resultados obtenidos a través de la prueba binomial indica que existe validez de los instrumentos donde el indicador de probabilidad es de 0.03125 para cada indicador y menor que ($p > 0.05$) demostrando que existe validez del instrumento.

Confiabilidad: Seisdodos (1996) indica que en los estudios originales la confiabilidad fue realizada por el método de consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para ello la muestra estuvo conformada por 1316 casos en donde se obtuvieron los índices siguientes: 0.90 para la dimensión agotamiento emocional, 0.79 para la dimensión despersonalización, 0.71 para la dimensión realización personal.

En el Perú, Delgado (2003) realizó un estudio en donde uno de los objetivos era determinar las normas del inventario de Maslach en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. Para ello el universo estuvo conformado por 30.456 docentes en ejercicio del año 2002 de acuerdo a los datos brindados del MINEDU. La muestra fue de 764 distribuidos de cada una de las 7 UGELES de Lima, los resultados de los análisis de ítems y los cocientes de confiabilidad de las subescalas fueron los siguientes: en el análisis de ítems de las subescalas cansancio emocional, despersonalización y realización personal se encontraron que cada correlación de ítem-test son superiores al criterio propuesto por Kline, mayores a 0.20 lo cual indica que todos los ítems son consistentes entre sí. El análisis de confiabilidad de la subescala agotamiento emocional alcanzó un coeficiente Alfa Cronbach de 0.78 por lo cual es confiable. En cuanto a la subescala de despersonalización el análisis de confiabilidad alcanzó un cociente Alfa Cronbach de 0.71 y para la subescala de realización personal el cociente fue de

0.76.

Para este estudio también se realizó el respectivo análisis de confiabilidad donde se aplicó una prueba piloto compuesta por 30 soldados en otra Unidad Militar de la región, los resultados de confiabilidad a través del cociente alfa Cronbach dio (0,813) indicando que existe confiabilidad del instrumento haciéndolo excelente en su aplicación.

Para el trabajo de codificación y tabulación de los resultados de los cuestionarios, se consideró las indicaciones de los instrumentos. Para llevar a cabo el procesamiento de las respuestas, se tomó en cuenta los indicadores de ambas variables. El proceso comprendió la utilización aproximada de 200 horas, en la aplicación de los cuestionarios, sensibilización a las unidades de estudio (soldados), desarrollo de las gestiones necesarias para la aplicación de los cuestionarios, análisis de información estadística y otras acciones realizadas, como los que corresponden al análisis e interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones. Se agregan al final los instrumentos de la presente investigación

3.2 DISEÑO MUESTRAL

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 300 soldados del Cuartel III Brigada de Comunicaciones.

3.2.2 Unidad de análisis

La unidad de estudio estuvo predominantemente determinada la Guarnición Militar de Arequipa.

3.2.3 Muestra

El estudio se realizó con todos los soldados de uno de los 6 grandes cuarteles de la Región Arequipa, que tuvieron disponibilidad horaria, residentes de

la Ciudad Blanca, que estuvieron en actividad durante el presente estudio.

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

Todos los soldados en actividad que hayan superado su etapa de formación básica.

Todos los soldados que hayan dado su consentimiento para participar en la aplicación de los cuestionarios de la investigación.

Criterios de exclusión:

Soldados que hayan tenido problemas de adaptación o que no hayan cumplido su etapa de formación básica.

Soldados que no hayan dado su consentimiento para participar en la aplicación de los cuestionarios de la investigación.

Tipo de muestreo

Muestreo no probabilístico.

Técnicas de muestreo

Muestreo intencional.

Tamaño de muestra

Estuvo conformada por 300 soldados.

3.2.4 Diseño y tipo de investigación

Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach para evaluar su confiabilidad y el coeficiente de correlación de rango de Kendall para medir la correlación entre las variables y sus indicadores.

3.3 PROCEDIMIENTO

Para la presente investigación se utilizó el método de investigación no experimental, cuantitativa, descriptiva y transversal.

3.3.1 Descripción de cada uno de los pasos

Se cumplió con los criterios exigidos por la institución y con el permiso de los sujetos participantes de la investigación, para ello se efectuaron las siguientes actividades:

1. Se realizó la búsqueda y recopilación de información de las variables estudiadas y del lugar donde se realizó la investigación.
2. Se inició el Planteamiento del Problema que fue el Capítulo I de la investigación.
3. Se elaboró el Marco teórico que es el Capítulo II de la investigación.
4. Se formuló la Metodología de la investigación que es el Capítulo III.
5. Se aplicó los instrumentos necesarios para medir el clima laboral y el síndrome de Burnout en las instalaciones del referido Cuartel Militar con los sujetos participantes.
6. Se analizó e interpretó los resultados obtenidos.
7. Se desarrolló la Interpretación de los resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones que serán el Capítulo IV.
8. Se promovió el desarrollo del Capítulo V, tomando en cuenta todos los resultados.

3.3.2 Etapas del proceso

La recolección de datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Se estableció contacto con el personal responsable, se dio a conocer los objetivos de la investigación, se solicitó su apoyo para la realización del estudio, además se fijó los horarios y días para la aplicación del instrumento en las instalaciones de la citada unidad militar.

2. El área de personal dio a conocer el número de soldados que colaboran en cada una de las áreas, para la aplicación exacta de los instrumentos.
3. Se realizó una detallada explicación de la forma de llenado del instrumento, y se respondió a las dudas que surgieron.
4. Se les pidió a los soldados responder de manera individual y con la mayor honestidad los instrumentos.
5. La aplicación se realizó de manera personal y en grupos pequeños.

3.3.3 Ordenación y medición de datos

La presentación de resultados y el análisis de los datos obtenidos de los instrumentos se realizaron a través del paquete estadístico Statistical Package for Social Science (SPSS), versión 22. 0. Considerándose que las condiciones en la modalidad de trabajo del soldado que es un personal de reemplazo del servicio militar voluntario que puede estar 2 años en actividad y luego reengancharse y tener varios periodos hasta cumplir máximo 26 años, donde ya no se permite el reenganche como soldado: de sexos masculino y femenino; las edades en grupos poblacionales entre 18 años a 25 años de los evaluados. De los 300 evaluados, 191 hombres y 109 mujeres; habiendo tropa en primer servicio como personal reenganchado, cabos, sargentos 1ro. y sargentos 2do.; no encontrándose tropa especialista.

CAPITULO IV: ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS SITUACIONAL DE LOS SUJETOS DE ESTUDIO

Tabla 1

Variables sociodemográficas de la muestra del estudio

VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS	N°	%
GRADO MILITAR		
Soldado	155	51.7
Cabo	45	15.0
Sargento Segundo	25	8.3
Sargento Primero	25	8.3
Reenganchado	50	16.7
EDAD		
18 años	89	29.7
19 años	110	36.7
De 20 a 22 años	70	23.3
De 23 a 25 años	31	10.3
SEXO		
Masculino	191	63.7
Femenino	109	36.3
Total	300	100.0

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS 22 en español.

En la tabla 1, se aprecian de forma conjunta todas las variables sociodemográficas de los participantes del estudio. Respecto al grado militar se resalta una mayoría con un 51.7 % correspondiente a soldado y en menor presencia con un 8.3 % el sargento primero y segundo. En cuanto a la edad, destaca que un 36.7 % y un 29.7 %, de 18 y 19 años, respectivamente, ocupan el grueso de la muestra, así como tan sólo un 10.3 % es población conformada entre 23 y 25 años de edad. Con relación al sexo, existe mayoritariamente un 63.7 % que es masculino y en menor medida con un 36.3 % que es femenino.

4.2 CALIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE LAS VARIABLES Y DE SUS DIMENSIONES

Los valores encontrados se exponen únicamente en tablas, tal como sigue a continuación:

Tabla 2*Niveles de la variable clima laboral en la muestra del estudio*

CLIMA LABORAL	N°	%
AUTORREALIZACIÓN		
Muy desfavorable	0	0.0
Desfavorable	8	2.7
Media	24	8.0
Favorable	268	89.3
Muy favorable	0	0.0
INVOLUCRAMIENTO LABORAL		
Muy desfavorable	0	0.0
Desfavorable	0	0.0
Media	57	19.0
Favorable	238	79.3
Muy favorable	5	1.7
SUPERVISIÓN		
Muy desfavorable	0	0.0
Desfavorable	8	2.7
Media	79	26.3
Favorable	213	71.0
Muy favorable	0	0.0
COMUNICACIÓN		
Muy desfavorable	0	0.0
Desfavorable	10	3.3
Media	56	18.7
Favorable	234	78.0
Muy favorable	0	0.0
CONDICIONES LABORALES		
Muy desfavorable	0	0.0
Desfavorable	10	3.3
Media	259	86.4
Favorable	31	10.3
Muy favorable	0	0.0
GLOBAL		
Muy desfavorable	0	0.0
Desfavorable	7	2.3
Media	99	33.0
Favorable	194	64.7
Muy favorable	0	0.0
Total	300	100.0

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS 22 en español.

En la tabla 2, se observan todos los niveles obtenidos, en cuanto a todas las dimensiones y el resultado global del Clima Laboral.

Tabla 3

Niveles de la variable síndrome de Burnout en la muestra del estudio

SÍNDROME DE BURNOUT	N°	%
CANSANCIO EMOCIONAL		
Bajo	189	63.0
Medio	91	30.3
Alto	20	6.7
DESPERSONALIZACIÓN		
Bajo	107	35.7
Medio	123	41.0
Alto	70	23.3
REALIZACIÓN PERSONAL		
Bajo	4	1.4
Medio	91	30.3
Alto	205	68.3
GLOBAL		
Bajo	121	40.3
Medio	148	49.3
Alto	31	10.4
Total	300	100.0

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS 22 en español.

En la tabla 3, se consideran todos los niveles de las 3 dimensiones del síndrome de Burnout. En cansancio emocional des Estos resultados nos permiten concluir que dentro de todos los evaluados no existe ningún caso que presente Síndrome de Burnout ya que la teoría como el instrumento utilizado indican que para presentar éste síndrome se tienen que cumplir 3 criterios: que el cansancio emocional sea alto, que la despersonalización sea alta y que la realización personal sea baja, no obstante, existe el riesgo que puedan presentar dicho problema de salud debido a los resultados encontrados estadísticamente. En cambio, en la tabla anteriormente vista, se puede concluir que no hay resultados extremos de muy favorable ni muy desfavorable, con excepción de esto último en la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral.

4.3 ANÁLISIS DE LAS ASOCIACIONES

Para los propósitos de la investigación en cuanto a la parte estadística se procedió a realizar todos los análisis necesarios para cumplir los objetivos específicos y el objetivo general inicial.

Para el análisis de relaciones de las siguientes tablas se utilizó el coeficiente Tau de Kendall, ya que son análisis de variables cualitativas y ordinales, encontrándose mayoritariamente relaciones y correlaciones significativas y sólo en algunos análisis no se hallaron éstos resultados.

El coeficiente de correlación de rango de Kendall, comúnmente conocido como coeficiente τ de Kendall (con la letra griega τ , tau), es una estadística utilizada para medir la asociación ordinal entre dos cantidades medidas. Una prueba τ es una prueba de hipótesis no paramétrica para la dependencia estadística basada en el coeficiente τ .

Asimismo, cabe recalcar que en las páginas siguientes se encuentran valores diferentes de distintas dimensiones de las variables de la investigación, por medio de la tabulación cruzada que es un proceso de tablas de contingencia que se suele utilizar desde la distribución de frecuencias multivariadas de variables estadísticas. Las tablas cruzadas son muy utilizadas en la investigación de encuestas, la tabulación cruzada (o tabla cruzada, de forma abreviada) se ha producido con el software SPSS.

Tabla 4

Relación entre la dimensión Autorrealización del Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio

Síndrome de Burnout	Autorrealización						Total	
	Desfavorable		Media		Favorable		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Cansancio Emocional								
Bajo	0	0.0	15	62.5	174	64.9	189	63.0
Medio	2	25.0	8	33.3	81	30.2	91	30.3
Alto	6	75.0	1	4.2	13	4.9	20	6.7
P	-0.000 (p < 0.05) S.S.							
Despersonalización								
Bajo	1	12.5	7	29.2	99	36.9	107	35.7
Medio	2	25.0	12	50.0	109	40.7	123	41.0
Alto	5	62.5	5	20.8	60	22.4	70	23.3
P	-0.047 (p < 0.05) S.S.							
Realización Personal								
Bajo	3	37.5	1	4.2	0	0.0	4	1.4
Medio	3	37.5	14	58.3	74	27.6	91	30.3
Alto	2	25.0	9	37.5	194	72.4	205	68.3
P	0.000 (p < 0.05) S.S.							
Total	8	100.0	24	100.0	268	100.0	300	100.0

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS 22 en español.

En la tabla 4, se destaca respecto a la Autorrealización (A): en un nivel desfavorable con 75 % se relaciona negativamente con un nivel alto de Cansancio Emocional (CE); la A en un nivel medio con 62.5 % se relaciona con un nivel bajo de CE; y la A en un nivel alto con 64.9 % se relaciona con un nivel bajo de CE. Después, en relación a la A desfavorable con 62.5 % se relaciona inversamente con un nivel alto de Despersonalización (D); la A media con 50 % se relaciona con un nivel medio de D; y la A alta con 40.7 % y 36.9 % respectivamente, se relacionan con los niveles medio y bajo de D. Luego, en cuanto a la A desfavorable con 37.5 % se relaciona positivamente con los niveles medio y bajo en igual medida de la RP; la A media con 58.3 % se relaciona con un nivel medio de D; y la A favorable con 72.4 % se relaciona con un nivel alto de D. Estos resultados nos permiten

concluir que existen relaciones significativas y correlaciones entre las dimensiones del estudio descritas.

Tabla 5

Relación entre la dimensión Involucramiento Laboral del Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio

Síndrome de Burnout	Involucramiento Laboral						Total	
	Desfavorable		Media		Favorable		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Cansancio Emocional								
Bajo	27	47.4	157	66.0	5	100.0	189	63.0
Medio	20	35.1	71	29.8	0	0.0	91	30.3
Alto	10	17.5	10	4.2	0	0.0	20	6.7
P	-0.001 (p < 0.05) S.S.							
Despersonalización								
Bajo	13	22.8	92	38.7	2	40.0	107	35.7
Medio	25	43.9	95	39.9	3	60.0	123	41.0
Alto	19	33.3	51	21.4	0	0.0	70	23.3
P	0.097 (p ≥ 0.05) N.S.							
Realización Personal								
Bajo	3	5.2	1	0.4	0	0.0	4	1.4
Medio	27	47.4	63	26.5	1	20.0	91	30.3
Alto	27	47.4	174	73.1	4	80.0	205	68.3
P	0.003 (p < 0.05) S.S.							
Total	57	100.0	238	100.0	5	100.0	300	100.0

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS 22 en español.

En la tabla 5, se resalta que el Involucramiento Laboral (IL) en un nivel desfavorable con 47.4 % se relaciona negativamente con un nivel bajo de CE; el IL en un nivel medio con 66 % se relaciona con un nivel bajo de CE; y el IL en un nivel favorable con 100 % se relaciona con un nivel bajo de CE. Asimismo, el IL desfavorable con 43.9 % se vincula con un nivel medio de D; el IL medio con 39.9 % y 38.7 % se vincula con el nivel medio y el nivel bajo respectivamente; y el IL favorable con un 60 % se vincula con un nivel medio de D, en todos estos casos no existe relación significativa. Además, en torno al IL desfavorable con 47.4 % se relaciona directamente con los niveles medio y alto de la RP; el IL medio con 73.1 % se relaciona con el nivel alto de RP; y el IL favorable con un 80 % se relaciona con un

nivel alto de RP. Estos resultados nos permiten concluir que a mayor involucramiento laboral menor cansancio emocional como a mayor involucramiento laboral mayor realización personal.

Tabla 6

Relación entre la dimensión Supervisión del Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio

Síndrome de Burnout	Supervisión						Total	
	Desfavorable		Media		Favorable			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cansancio Emocional								
Bajo	1	12.5	56	70.8	132	62.0	189	63.0
Medio	2	25.0	19	24.1	70	32.8	91	30.3
Alto	5	62.5	4	5.1	11	5.2	20	6.7
P	-0.000 ($p < 0.05$) S.S.							
Despersonalización								
Bajo	1	12.5	25	31.6	81	38.1	107	35.7
Medio	3	37.5	36	45.6	84	39.4	123	41.0
Alto	4	50.0	18	22.8	48	22.5	70	23.3
P	0.291 ($p \geq 0.05$) N.S.							
Realización Personal								
Bajo	1	12.5	2	2.5	1	0.5	4	1.4
Medio	4	50.0	27	34.2	60	28.1	91	30.3
Alto	3	37.5	50	63.3	152	71.4	205	68.3
P	0.012 ($p < 0.05$) S.S.							
Total	8	100.0	79	100.0	213	100.0	300	100.0

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS 22 en español.

En la tabla 6, se hace notorio que la Supervisión (S) en un nivel desfavorable con 62.5 % se relaciona inversamente con un nivel alto de CE; la S en un nivel medio con 70.8 % se relaciona con un nivel bajo de CE; y la S en un nivel favorable con 62 % se relaciona con un nivel bajo de CE. En cuanto a la S desfavorable con 50 % se vincula con un nivel alto de D; la S media con 45.6 % se vincula con el nivel medio de D; y la S favorable con un 39.4 % y con un 38.1 % se vincula con un nivel medio y bajo de D respectivamente, en todos estos casos no existe relación significativa entre supervisión y despersonalización. Además, en torno a la S desfavorable con 50 % se relaciona directamente con el nivel medio de la RP; la S

media con 63.3 % se relaciona con el nivel alto de la RP; y la S favorable con un 71.4 % se relaciona con un nivel alto de la RP. Entonces, a mayor supervisión menor cansancio emocional y a mayor supervisión mayor realización personal.

Tabla 7

Relación entre la dimensión Comunicación del Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio

Síndrome de Burnout	Comunicación						Total	
	Desfavorable		Media		Favorable		N°	
	N°	%	N°	%	N°	%		
Cansancio Emocional								
Bajo	4	40.0	28	50.0	157	67.1	189	63.0
Medio	2	20.0	21	37.5	68	29.1	91	30.3
Alto	4	40.0	7	12.5	9	3.8	20	6.7
P	-0.000 (p < 0.05) S.S.							
Despersonalización								
Bajo	0	0.0	16	28.6	91	38.9	107	35.7
Medio	6	60.0	22	39.3	95	40.6	123	41.0
Alto	4	40.0	18	32.1	48	20.5	70	23.3
P	-0.044 (p < 0.05) S.S.							
Realización Personal								
Bajo	2	20.0	1	1.8	1	0.4	4	1.4
Medio	7	70.0	20	35.7	64	27.4	91	30.3
Alto	1	10.0	35	62.5	169	72.2	205	68.3
P	0.003 (p < 0.05) S.S.							
Total	10	100.0	56	100.0	234	100.0	300	100.0

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS 22 en español.

En la tabla 7, la Comunicación (C) en un nivel desfavorable con 40 % se relaciona negativamente con un nivel alto y un nivel bajo de CE; la C en un nivel medio con 50 % se relaciona con un nivel bajo de CE; y la C en un nivel favorable con 67.1 % se relaciona con un nivel bajo de CE. En cuanto a la C desfavorable con 60 % se relaciona con un nivel medio de D; la C media con 39.3 % se relaciona con el nivel medio de D; y la C favorable con un 40.6 % y con un 38.9 % se relaciona con un nivel medio y bajo respectivamente de la D, en estos tres casos anteriores no existe relación significativa. Además, en torno a la C desfavorable con 70 % se relaciona positivamente con el nivel medio de RP; la C media con 62.5 % se

relaciona con el nivel medio de RP; y la C favorable con un 72.2 % se relaciona con un nivel alto de RP. De todo esto se desprende que, a mayor comunicación menor cansancio emocional y menor despersonalización como que a mayor comunicación mayor realización personal.

Tabla 8

Relación entre la dimensión Condiciones Laborales del Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio

Síndrome de Burnout	Condiciones Laborales						Total	
	Desfavorable		Media		Favorable			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Cansancio Emocional								
Bajo	3	30.0	159	61.4	27	87.1	189	63.0
Medio	3	30.0	84	32.4	4	12.9	91	30.3
Alto	4	40.0	16	6.2	0	0.0	20	6.7
P	-0.000 (p < 0.05) S.S.							
Despersonalización								
Bajo	0	0.0	95	36.7	12	38.7	107	35.7
Medio	3	30.0	102	39.4	18	58.1	123	41.0
Alto	7	70.0	62	23.9	1	3.2	70	23.3
P	-0.007 (p < 0.05) S.S.							
Realización Personal								
Bajo	2	20.0	2	0.8	0	0.0	4	1.4
Medio	7	70.0	76	29.3	8	25.8	91	30.3
Alto	1	10.0	181	69.9	23	74.2	205	68.3
P	0.000 (p < 0.05) S.S.							
Total	10	100.0	259	100.0	31	100.0	300	100.0

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS 22 en español.

En la tabla 8, las Condiciones Laborales (CL) en un nivel desfavorable con 40 % se relacionan inversamente con un nivel alto de CE; las CL en un nivel medio con 61.4 % se relacionan con un nivel bajo de CE; y las CL en un nivel favorable con 87.1 % se relacionan con un nivel bajo de CE. En tanto las CL desfavorables con 70 % se relacionan con un nivel alto de la D; las CL medias con 39.4 % y 36.7 % respectivamente se relacionan con el nivel medio de la D; y las CL favorables con un 58.1 % se relacionan con un nivel medio de la D. También, en torno a las CL desfavorables con 70 % se relacionan positivamente con el nivel medio de la

RP; las CL medias con 69.9 % se relacionan con el nivel alto de la RP; y las CL favorables con 74.2 % se relacionan con un nivel alto de la RP. Por consiguiente, a mejores condiciones laborales menor presencia de cansancio emocional y de despersonalización y a mayores condiciones laborales mayor realización personal.

Tabla 9

Relación entre el Clima Laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en la muestra del estudio

Síndrome de Burnout	Clima Laboral						Total	
	Desfavorable		Media		Favorable		N°	
	N°	%	N°	%	N°	%		
Cansancio Emocional								
Bajo	1	14.3	58	58.6	130	67.0	189	63.0
Medio	1	14.3	34	34.3	56	28.9	91	30.3
Alto	5	71.4	7	7.1	8	4.1	20	6.7
P	-0.000 ($p < 0.05$) S.S.							
Despersonalización								
Bajo	0	0.0	33	33.3	74	38.2	107	35.7
Medio	3	42.9	41	41.4	79	40.7	123	41.0
Alto	4	57.1	25	25.3	41	21.1	70	23.3
P	0.137 ($p \geq 0.05$) N.S.							
Realización Personal								
Bajo	1	14.3	3	3.0	0	0.0	4	1.4
Medio	5	71.4	31	31.3	55	28.4	91	30.3
Alto	1	14.3	65	65.7	139	71.6	205	68.3
P	0.000 ($p < 0.05$) S.S.							
Total	7	100.0	99	100.0	194	100.0	300	100.0

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS 22 en español.

En la tabla 9, se relaciona en general el Clima Laboral (CLA) con las dimensiones del síndrome de Burnout. El CLA desfavorable con 71.4 % se relaciona inversamente con un nivel alto de CE; el CLA medio con 58.6 % se relaciona con un nivel bajo de CE; y el CLA favorable con 67 % se relaciona con un nivel bajo de CE. Luego, el CLA desfavorable con 57.1 % se relaciona con un nivel alto de D; el CLA medio con 41.4 % se relaciona con el nivel medio de D; y el CLA favorable con un 40.7 % y con un 38.2 % se relaciona con un nivel medio y bajo respectivamente de D, en estos resultados últimos no existe relación ni correlación.

El CLA desfavorable con 71.4 % se relaciona positivamente con el nivel medio de RP; el CLA medio con 65.7 % se relaciona con el nivel alto de RP; y el CLA favorable con un 71.6 % se relaciona con un nivel alto de RP. Se concluye por lo tanto que a mayor (mejor) clima laboral habrá menor cansancio emocional, así como a mayor clima laboral mayor realización personal.

Entonces, factores como la intensa practica de ejercicios físicos, el apuro en comer rápido sus alimentos, la presión de hacer caso a superiores, ser sometido a cuestiones estresantes que les pueden dificultar a los soldados su permanencia en el estilo de vida militar, si bien antes eran muy drásticas algunas medidas, ya no hay problemas tan fuertes, y por lo menos producto de la investigación se aprecia que se no llega a limites como tal vez se ha denunciado en algunos medios de comunicación si fueran casos aislados o verdaderos o falsos, son aspectos que la justicia tendrá que evaluar si hubiera denuncias o atropellos como a veces pregonan rumores trágicos lo cierto es que la vida militar es dura pero ya no como antes era percibida.

4.4 ANÁLISIS DE LA CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES

A continuación, se detallan las relaciones y la correlación entre los niveles del clima laboral y el Síndrome de Burnout según el coeficiente de correlación de rango de Kendall.

Tabla 10

Relación entre el Clima Laboral y el síndrome de Burnout en la muestra del estudio

Clima Laboral	Síndrome de Burnout						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Desfavorable	0	0.0	4	57.1	3	42.9	7	100.0
Media	36	36.3	48	48.5	15	15.2	99	100.0
Favorable	85	43.8	96	49.5	13	6.7	194	100.0
Total	121	40.3	148	49.3	31	10.3	300	100.0

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS 22 en español. P = -0.003 (P < 0.05) S.S.

En la tabla 10, se aprecia la relación en el Clima Laboral (CLA) y el Síndrome de Burnout (SB). El CLA en un nivel desfavorable con 57.1 % se relaciona inversamente con un nivel medio de SB; el CLA en un nivel medio con 48.5 % y con 36.3 % se relaciona con un nivel medio y bajo de SB correspondientemente; y el CLA en un nivel favorable con 49.5 % y con 43.8 % se relaciona con un nivel medio y bajo, respectivamente, de SB. A la luz de los resultados se comprueba que, si existe relación y correlación entre las variables del estudio, pero de forma inversa, es decir, a mayor o mejor clima laboral menor presencia o menos posibilidad de aparición de casos de Síndrome de Burnout, de aquí la importancia notable de potencializar mejores estructuras organizacionales con climas laborales adecuadas que permitan la sustentabilidad de instituciones saludables, sean militares o civiles, y en el presente estudio, lo importante de esto para la optimización de los procesos internos y de la calidad de vida de la tropa.

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 DISCUSIÓN

Analizando la muestra de la presente investigación es esencial destacar que las características generales sólo fueron: el grado militar, la edad y el sexo, ya que al estar los sujetos todo o casi todo el tiempo internados en un ambiente, no tiene tanta relevancia algunos otros aspectos como estado civil, procedencia, nivel socioeconómico, lugar de nacimiento, entre otros, denotándose que su ocupación exclusivamente es la de un militar, que son personas jóvenes, comparten entre si muchos datos en común, además, que la motivación para realizar el servicio militar voluntario es mayormente por necesidad económica y de apoyo social de una institución del Estado, ya que muchos de los jóvenes ingresan porque se les da “techo y comida”, como dicen popularmente en nuestra sociedad, sabiendo también que existen ciertas limitaciones propias de una organización estatal, que aún en pleno siglo XXI tiene mucho por desarrollar.

Si bien es cierto que no existen resultados completamente opuestos en cuanto a los niveles obtenidos del clima laboral, así como solamente hay un 1.7 % de resultados como muy favorable en la dimensión involucramiento laboral, se puede inferir que en líneas generales son resultados positivos y acordes a la realidad actual que vive nuestra comunidad. Además, los porcentajes más elevados se han encontrado en cuanto a la autorrealización con 89.3 % en el nivel favorable siendo una gran mayoría y sólo un 2.7 % en el nivel desfavorable. En el involucramiento laboral, se subraya que se presenta 0 % en los niveles muy desfavorable y desfavorable, y un 79.3 % que se encuentra en el nivel favorable, siendo mayoritario éste último en esta dimensión. Con relación a la supervisión el 71 % muestra un nivel favorable y muy contrario a ello un 2.7 % revela un nivel

desfavorable. De otro lado, la comunicación es percibida por 78 % como favorable y por 3.3 % como desfavorable. En cuanto a condiciones laborales el 86.4 % se ubica en el nivel medio, es decir, una absoluta mayoría siente que no son ni buenas ni malas sino promedio, entonces las situaciones materiales que se les brinda podrían mejorar mucho si hace un gran trabajo desde hoy en día. En líneas generales el consolidado global de clima laboral es en gran medida favorable con un 64.7 % y en menor medida un 2.3 % lo entiende como desfavorable, a todas luces esto se ve también respecto a una lógica de quienes han sido examinados considerando que los jóvenes al venir con una historia personal que es dificultosa en general, se adhieren al estilo de vida militar, que únicamente les asigna una propina y no un sueldo, pero para ellos y ellas es bien valorado esto entre otras facilidades que se les da en su Cuartel.

Según los resultados obtenidos luego de examinar las 3 dimensiones del síndrome de Burnout, se ha concluido que no existe ni siquiera un caso que presente éste diagnóstico, porque han habido participantes que presentaron el cansancio emocional medio o bajo, la despersonalización media o baja y la realización personal media o alta, o variaciones, pero ningún caso presentó simultáneamente cansancio emocional y despersonalización altas con una realización personal baja, entonces estos resultados se entremezclan en la población estudiada, por lo tanto, si existe el riesgo que puedan presentar dificultades en ese sentido, y la tendencia es al alza, entonces, queda sugerir e implementar mejoras graduales y sistemáticas para el personal militar en general como en otras instituciones de Gobierno, esto se explica por las deficiencias que tienen los sistemas organizativos de trabajo en forma mayoritaria el aparato estatal.

Se ha comprobado que la autorrealización se relaciona inversamente con el cansancio emocional, es decir, a mayor número de personas autorrealizadas menor presencia de cansancio emocional existe. Casi en igual medida la autorrealización se relaciona con la despersonalización, por consiguiente, cuando se cuentan con personas autorrealizadas o con gran tendencia a ello se tendrá menor posibilidad que las mismas personas presenten despersonalización. Además, la autorrealización se relaciona significativamente con la realización personal, probándose que cuanto más autorrealizado se encuentre uno, más sentido de realización personal se obtendrá. Por lo tanto, en todas las relaciones anteriormente descritas, existe también un nivel de correlación, esto es favorable para con los propósitos de la investigación.

Otra dimensión perteneciente al clima laboral es el involucramiento laboral que se ha confirmado que se relaciona significativamente con la realización personal de manera directa y de forma inversa con el cansancio emocional, además ésta dimensión no se relaciona ni correlaciona con la dimensión denominada despersonalización. Estos resultados nos permiten llegar a la conclusión que a mayor involucramiento laboral menor cansancio emocional así como a mayor involucramiento laboral mayor realización personal, por lo que al mismo tiempo no importa cuánto (más o menos) un miembro de una organización se involucre y comprometa con los objetivos institucionales eso no afectará ni para bien ni para mal el grado de personalización (o despersonalización) de uno mismo en sus funciones y por tanto los objetivos personales siempre estarán allí vigentes, así como en este caso influyen otras variables sujeto de análisis para futuras investigaciones.

De igual manera al revisar la correlación supervisión con cansancio emocional hay un efecto inverso, y al correlacionar supervisión con realización personal se denota una consecuencia directa entre estas dimensiones, una sobre otra, significativamente hablando, no obstante, se comprueba que el grado de supervisión no tiene nada que ver con la despersonalización en el estudio, esto tiene que ver con lo proyectado en el contexto del estudio, ya que en la población militar, es tácito y se sobre entiende por su organización vertical que siempre habrá alguien “arriba” ejerciendo una influencia, que todo el tiempo se dará el tema de la subordinación, tanto en tropa, técnicos, sub oficiales y oficiales, no sólo del Ejército sino también de todas las Fuerzas del Orden, a nivel nacional como internacional, ya que es la naturaleza de la organización, así como está escrito en sus normas y reglamentos internos. Caso contrario podría pasar en una organización empresarial neta donde una consecuencia natural de una supervisión enfermiza a un trabajador podría crearle efectos adversos en su identidad, presentando incluso en última instancia un nivel de despersonalización en alta, media o baja medida.

Producto del presente estudio también se ha definido que la comunicación tiene relación proporcional con la realización personal en forma que se equiparan, donde mejor tipo de comunicación exista, las personas de determinada institución como es el caso de la investigación, presentan y presentarán mejores niveles de realización personal. Asimismo, se ha determinado que la comunicación tiene una relación significativa inversa o negativa con el cansancio emocional y la despersonalización, es decir, que si hay buenos canales de comunicación institucional y personal entre los miembros de la organización por consecuencia directa se mostraran bajos niveles de cansancio emocional y despersonalización, tal como ha sucedido en la muestra abordada. Entonces, como hace mucho tiempo

Peter Drucker, afirmaba: “lo más importante de la comunicación es escuchar lo que no se dice”, y por consecuencia, hay que pretender observar aquello no se ve en los lugares de trabajo por los propios trabajadores o colaboradores aplicando los principios más sencillos primero y progresivamente técnicas más complejas de recolección de información para avanzar en una sólida posición hacia adelante todos unidos al margen de posturas individualistas o mercantilistas.

Con relación a las condiciones laborales se ha visto que hay una clara relación significativa directa con la realización personal y, además, una relación significativa inversa con el cansancio emocional y con la despersonalización. Esto se debe a que cuando las buenas condiciones materiales y estructurales de un puesto de trabajo son de gran importancia puesto que suponen menores riesgos para con la ejecución de las tareas y responsabilidades, así como que una adecuada gestión de la seguridad y salud en el trabajo, abordan la promoción del bienestar disminuyendo notoriamente la aparición de posibles enfermedades y efectos psicológicos adversos, entre ellos, la reducción de la fatiga o la somnolencia en el trabajo, y claro también lo abordado en las dimensiones del síndrome de Burnout en la parte contraproducente como son el cansancio emocional y la despersonalización, de ello se deriva que a mayores niveles de condiciones laborales menores niveles de cansancio emocional y despersonalización. Y también muy relevante es el aspecto propositivo y sensato de los conductores de las organizaciones por apostar a mejorar las condiciones laborales en general para que tengan una implicancia en la realización personal de cada miembro de su morada de trabajo.

Definitivamente, se observa que no hay estadísticamente una relación entre el clima laboral y la despersonalización, entonces, no necesariamente un buen o

mal clima de trabajo va repercutir en mayor o menor medida en el factor de personalización, pudiendo ser que encontremos trabajadores que presenten en una institución equis una despersonalización evidente, pero que en su trabajo se respire o se goce de un clima laboral positivo, así como podemos buscar trabajos donde el clima laboral sea muy negativo pero que los trabajadores no presenten ningún grado de despersonalización, esto último puede deberse no sólo a la resiliencia personal de los colaboradores sino al concepto de resiliencia organizacional. Cabe resaltar también la relación significativa hallada entre el clima laboral y la realización personal, entonces, una atmósfera de trabajo colectiva saludable posibilitará una gran satisfacción individual de forma que nadie podría decir que le es esquivada su propia realización personal. Y en cuanto al clima laboral tiene una relación significativa con el cansancio emocional también, pero inversa, por tanto, a mayor clima laboral menor cansancio emocional en las personas pertenecientes a una institución.

Posteriormente, se ha probado que sí existe una relación y correlación significativa inversa entre las variables del estudio, por lo cual, a mayor clima laboral menor síndrome de Burnout, esto último entendiéndolo estadísticamente, ya que *per se*, en la muestra estudiada no se corroboró que haya ni un caso de Burnout, pero sí más bien el riesgo de presentar éste síndrome sujeto de análisis. Entonces, si estimulamos en forma organizada, sistemática y jerarquizada algunas medidas bien ensayadas para que nuestros lugares de trabajo presenten un clima laboral muy favorable no existirá posibilidad de que aparezcan problemas de salud, como tampoco habrá presencia de síndrome de Burnout, sino quizás algunos niveles bajos (nunca altos) de las dos dimensiones negativas de dicho síndrome, de forma que directa e indirectamente haremos una promoción de la salud efectiva sin la

necesidad de realizar terapia familiar a los colaboradores del mundo del trabajo presente ni a los futuros servidores públicos o privados de la sociedad.

En relación a los antecedentes nacionales e internacionales, como se detalló anteriormente no existen estudios que aborden las dos variables del estudio en población de tropa militar, por lo que se abordaran las relaciones de los resultados de la presente investigación con los antecedentes citados en éste marco teórico.

En relación a los antecedentes nacionales, Reyna (2019), concluyó la relación significativa existente entre el clima social laboral y la satisfacción laboral en trabajadores militares y civiles, así como su importancia en la vida diaria, cuestión que también es notable resaltar con el personal de tropa del Ejército Peruano, ya que un buen clima laboral potencia muchas acciones de los miembros de las organizaciones.

Ubillus (2017), demostró que no existe relación entre la presencia del Síndrome de Burnout y la calidad del Clima Organizacional en militares de un establecimiento de salud, lo que es contrario a los resultados del presente estudio, debido a las vicisitudes y diferencias tanto personales como laborales en un contexto de salud netamente clínico de un contexto militar específicamente en cuartel.

Cornejo (2016), estableció que si existe correlación entre los cuatro Temperamentos según Eysenck y el nivel del Síndrome de Burnout (específicamente en las dimensiones cansancio emocional y realización personal) en una muestra de pacientes militares de tropa hospitalizados en el Hospital Militar Central en Lima, aunque éstos temperamentos no son el clima laboral estudiado en la presente investigación, si existe relación con el Burnout en personal de tropa, tal como se ha comprobado a través de ésta investigación.

Santiago y Paredes (2015), en otra investigación llegó a la conclusión que sí existe correlación entre la dimensión de Agotamiento Emocional del Síndrome de Burnout y el Estilo de Afrontamiento Centrado en el Problema en Militares Profesionales del ejército peruano de la séptima Brigada de Infantería en Lambayeque, de igual forma no es el clima laboral una variable del estudio, pero si es el Burnout, por lo que se podría afirmar que existe casi lo mismo analizado en relación al estudio de Cornejo (2016).

En cuestión a los antecedentes internacionales, Osca, González-Camino, Bardera y Peiró, (2003), abordaron con el mismo instrumento de Burnout y con la misma población que también se utilizó en el presente estudio, pero eso sí, ellos no relacionaron las dos variables de ésta investigación, pero sí una de ellas, donde si encontraron en parte correlación entre las dimensiones del Burnout (sobre todo en relación al agotamiento personal) con el conflicto y claridad del rol, tal como se ha encontrado en la presente investigación, es decir, se ha hallado relación en la misma medida entre algunas dimensiones de ambos estudios.

López-Araujo, Osca-Segovia y Rodríguez (2008), encontraron a través de su investigación relaciones significativas, entre estrés de rol, implicación con el trabajo y las tres dimensiones del Burnout (abordadas en la presente investigación), en población de tropa, pero ellos eran soldados españoles, lo cual muestra relaciones entre dimensiones de ése estudio, como en la presente investigación, a pesar de no abordar exactamente las mismas variables.

Escobar (2018), al igual que en la presente investigación, no encontró presencia de Síndrome de Burnout (en los soldados estudiados en Colombia), pero si recalca la importancia de trabajar en el riesgo que se puedan presentar más adelante, de forma que se mejoren las condiciones y procesos de selección como

de mantenimiento del personal militar, tal como también es la motivación de la presente investigación.

Es importante recalcar que los resultados de la investigación, así como los resultados de otras investigaciones vistas en el marco teórico apuntan a la necesidad de orientar esfuerzos al diseño de acciones concretas para prevenir el síndrome de Burnout, y a la promoción de un clima laboral u organizacional que promueva un crecimiento personal de los integrantes de sus organizaciones, todo esto en bien de posibilitar un mayor estado de bienestar general en las personas. Ya que se sabe que la rutina diaria de los soldados puede ser muy estresante, ya que los levantan muy temprano, hacen muchos ejercicios físicos y actividades, pasan instrucción militar, estudian, tienen actividades tras actividades, están sobrecargados y más aquellos que siguen estudios superiores o fuera del cuartel.

Otra cuestión importante de analizar es el pago de propina que se les da a los soldados, que dadas las diferencias individuales de los mismos como por sus distintos niveles socioeconómicos, pueden para algunos ser mucho como para otros poco dinero, entonces, ello no influye por lo menos no necesariamente en las variables de la investigación.

5.2 CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que sí existe una relación significativa inversa estadísticamente entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el Cuartel III Brigada de Comunicaciones, Arequipa, no obstante, el análisis descriptivo arrojó la no presencia de éste síndrome en la muestra analizada, por lo que se confirma la hipótesis alternativa, encontrándose en mayor porcentaje que el clima laboral en un nivel desfavorable con un 57.1 % se relaciona inversamente con un nivel medio de Síndrome de Burnout, lo que evidencia que a mayor o mejor clima laboral menor posibilidad de presencia de éste síndrome, y si existe un clima laboral muy negativo o desfavorable puede existir o aparecer el riesgo de Burnout.

SEGUNDA: Se ha comprobado que la muestra estudiada presenta un nivel favorable de clima laboral con un 64.7 %, por lo que se confirma la hipótesis alternativa en este sentido, y se ha comprobado un nivel medio con un 49.3 % de síndrome de Burnout, por lo que se acepta la hipótesis nula en relación a ello, lo que demuestra que no hay extremos ni muy favorables ni completamente perjudiciales, rechazándose la posibilidad de polos absolutos y opuestos en ambas variables estudiadas.

TERCERA: Se comprobó que existe una relación significativa entre la autorrealización, la comunicación y las condiciones laborales que son dimensiones del clima laboral con todas las dimensiones del síndrome de Burnout, por lo que se confirma la hipótesis alternativa en estos casos; y solamente no se encontró relación significativa entre la supervisión y el involucramiento laboral que son dimensiones del clima laboral con la despersonalización que es una dimensión del síndrome de Burnout, por lo que se confirma la hipótesis nula en estos segmentos, asimismo, el clima laboral en general se relaciona significativamente en mayor

porcentaje con un 71.4 % con el cansancio emocional y con un 71.6 % con la realización personal, y aunque no se relaciona significativamente con la despersonalización se obtiene un 57.1 %; lo que evidencia que no hay razón determinada para atribuirle responsabilidad o culpa a la despersonalización de los soldados en cuanto a ninguna dimensión del clima laboral, siendo ajeno a ello, pero si relacionado a todas las demás dimensiones abordadas en la investigación.

CUARTA: Se comprobó que existe una relación significativa entre los siguientes indicadores del clima laboral con el síndrome de Burnout, en mayor porcentaje, respectivamente: entre el nivel desfavorable de la autorrealización con un 75 % con el nivel alto del cansancio emocional; entre el nivel favorable del involucramiento laboral con un 100 % con el nivel bajo del cansancio emocional; entre el nivel favorable de las condiciones laborales con un 87.1 % con el nivel bajo del cansancio emocional; entre el nivel favorable de la supervisión con un 71.4% con el nivel alto de la realización personal; y entre el nivel favorable de la comunicación con 72.2 % con el nivel alto de la realización personal, en la muestra estudiada, por lo que se confirma la hipótesis alternativa, lo que indica que aspectos positivos se entrelazan directamente no importando la variable estudiada así como otros indicadores estudiados pueden guardar relación inversa entre sí.

5.3 RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere realizar actividades de promoción de la salud preventivo promocionales de desarrollo de un buen clima laboral (así como la mejora continua del mismo) y acciones de prevención en cuanto a síndrome de Burnout para mantener y mejorar la salud psicológica de los soldados del Ejército Peruano.

SEGUNDA: Al encontrarse un clima laboral favorable se recomienda mantener las buenas prácticas de trabajo y al no encontrarse ningún caso de síndrome de

Burnout, pero si síntomas e indicativos que existe el riesgo que se pueda presentar más adelante, se sugiere realizar capacitaciones en torno a ello para los soldados de la muestra estudiada y extender las mismas capacitaciones a toda la tropa a nivel nacional, por lo que se debe hacer énfasis en crear a futuro una propuesta modelo de mejora continua del clima laboral exclusivamente para instituciones militares en torno a la gestión del conocimiento basado en las competencias laborales de sus propios miembros para evitar la aparición del síndrome de Burnout, entre otros males y problemas sociales.

TERCERA: Se recomienda fortalecer los programas de sensibilización en cuanto a supervisión y al involucramiento laboral para los soldados del Ejército Peruano, de forma que se dejen de lado los modelos tradicionales de cambio estratégico de semblanzas heroicas por cuestiones más modernas y basadas en evidencia científica, asimismo, se recomienda realizar más investigaciones sobre esta temática considerando los grupos de la muestra por conglomerados para hacer más precisiones por grupos etarios y mayores consolidaciones de la información.

CUARTA: Se recomienda extender las actividades intra y extra murales que se realizan respecto a la prevención de la despersonalización no sólo para los soldados, sino también para todo el personal militar a nivel nacional, asimismo, se puedan crear más convenios institucionales para que los soldados puedan ser beneficiados en institutos de formación y capacitación, con organizaciones diversas que contribuyan a su recreación y crecimiento personal, y ya no se sientan sobrecargados ni estresados por su rutina diaria.

REFERENCIAS

- Alcazar, M., y Ferreiro, P. (2001). *Gobierno de personas en la empresa*. Piura: Universidad de Piura.
- Blandin, C., y Martínez, C. (2005). Estrés Laboral y Mecanismos de Afrontamiento: Su relación en la Aparición del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Hospital Militar Dr. Carlos Arvelo. Vol. 51, N ° 104 Enero-Junio. *Psiquiatría*, Vol. 5., 2n 104.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de burnout: Qué es y cómo superarlo*. Barcelona: Paidós Iberica.
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México D.F.: Editorial Trillas S.A.
- Buunk, B. y Schaufeli, W. (1993). *Burnout: A perspective from social comparison theory*. Londres: Taylor & Francis.
- Buzzetti, M. (2005). *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en Dirigentes del Colegio de Profesores A. G. de Chile*. Santiago: Universidad de Chile.
- Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas del Perú (2017). *Glosario Militar*. <http://www.ccffaa.mil.pe/cultura-militar/glosario-militar/>.
- Cornejo, J. (2016). *Temperamentos de personalidad según el modelo de Eysenck y nivel de síndrome de burnout en personal de tropa hospitalizados en el Hospital Militar Central Coronel Luis Arias Schreiber*. Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Cronbach, L. (1951). Coeficiente alfa y la estructura interna de los test (Coefficient alpha and the internal structure of tests). *Psychometrika* 16 (3): 297-334.
- Delgado, A. (2003). El síndrome de burnout en profesores de educación secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*,

6(2), 26-47.

- Escobar, A. (2018). *Síndrome de Burnout y estilos de liderazgo en soldados regulares del Batallón de Infantería Nro. 14 CT Antonio Ricaurte (BIRIC) del corregimiento*. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Club Universitario.
- Fidalgo, M. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Frías, R. (2002). *Estrés*. Madrid: Universidad Alcalá de Henares.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México D.F.: Editorial Alfaomega Oxford.
- García, I. (2006). *La Formación del Clima Psicológico y su Relación con los Estilos de Liderazgo*. Tesis Doctoral. Bogotá: Universidad de Granada.
- Gil, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del Síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 261-268.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School, Division of Research.
- López-Araujo, B., Osca-Segovia A., y Rodríguez, M. (2008). “Estrés de rol implicación con el trabajo y burnout en soldados profesionales españoles”. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 40 (2) 293 – 304. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Hernández, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México D.F.: McGraw-Hill.
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. New

- York: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *Manual del inventario Burnout de Maslach*. Madrid: Ediciones TEA.
- Márquez, M. (2001). *Clima Organizacional*. Caracas: Gestipolis.
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de burnout: Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. *Vivat Academia, España*.
<http://webs.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop>.
- Navarro, A. y Ponce, A. (2002). *Estudio de Clima Organizacional en el Hospital Clínico*. Valdivia: Universidad Austral de Chile.
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 19 (58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>.
- Osca, A., González-Camino, G., Bardera, P. y Peiró, J. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, 15 (1), 54-57.
<https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/8137>.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. Primera edición. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Ricardo Palma.
- Pando, M., Bermúdez, M. y Pérez, C. (2000). El Síndrome del Quemado en los Trabajadores. *Revista Salud y Trabajo* 1(1), 12-15.
- Peru Educa (2021). Ley del Servicio Militar Voluntario Ley N° 29248.
https://evaluaciondocente.perueduca.pe/media/2016/06/Ley_del_Servicio_Militar.pdf
- Reyna, C. (2019). *Clima social en el trabajo y satisfacción laboral en los trabajadores militares y civiles de la Escuela Militar Coronel Francisco*

- Bolognesi Cervantes, Chorrillos, 2018*. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Nacional de Educación.
- Santiago, A. y Paredes, F. (2015). *Dimensiones del síndrome de burnout y estilos de afrontamiento en militares profesionales del ejército peruano de la Séptima Brigada de Infantería en Lambayeque, 2015*. Tesis de Maestría. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Torres, M. (2017). *Prevalencia y factores de riesgo del Síndrome de Burnout, en el personal que labora en el hospital de Solca de la ciudad de Loja*. Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Loja, Loja.
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19654/1/TESIS-SOLCA-MARIA%20TORRES.pdf>
- Ubillus, R. (2017). *Síndrome de Burnout y Clima Organización en el Centro Materno Infantil Chorrillos II Dirección de Salud Lima Sur, Junio, 2014*. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Seisdedos, N. (1996). *El clima laboral y su medida*. Madrid: TEA ediciones.
- Viloria, H. y Paredes, M. (2002). Estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de Los Andes. *Educere*, 6 (17).
<http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=35601704>.

Anexos:

Anexo A: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (ECL-SPL).

Anexo B: Inventario "Burnout" de Maslach (MBI).

Anexo A: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (ECL-SPL).

ESCALA DE OPINIONES

Área (opcional): _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene 5 opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2.	Ud. siente compromiso con el éxito que logra la organización					
3.	Su superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenten.					
4.	Ud. cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo.					
5.	Los compañeros de labores cooperan entre si					
6.	El Jefe se interesa por el éxito de sus subordinados					
7.	Ud. siente que cada miembro de la organización 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.	Ud. siente que los objetivos de las labores son retadores					
11.	Ud. participa de los objetivos y las acciones de su área.					
12.	Se considera importante para el éxito de la organización					

13.	La evaluación que realiza el superior a los trabajadores ayuda a mejorar los objetivos					
14.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15.	Los miembros de la organización tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16.	Se valora los altos niveles de desempeño					
17.	Los miembros de la organización están comprometidos con la organización					
18.	Se capacita a los miembros de la organización para realizar el trabajo					
19.	Existen suficientes canales de comunicación					
20.	El grupo con el que realizo labores en mi área, funciona como un equipo bien integrado					
21.	Los Jefes expresan reconocimiento por los logros					
22.	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
23.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25.	Ud. tiene la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que sea posible					
26.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
27.	Cumplir con las tareas diarias en las labores, permite el desarrollo del personal					
28.	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					

29.	En la institución se afrontan y superan los obstáculos					
30.	Existe buena administración de los recursos					
31.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita a los miembros de la organización					
32.	Cumplir con las actividades y labores son una tarea estimulante					
33.	Existen normas y procedimientos que ayudan a guiar a los empleados al objetivo de su labor					
34.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35.	La paga es atractiva en comparación con la de 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 área están claramente definidos					
39.	El Jefe escucha los planteamientos que le hacen los miembros de su área.					
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 ó planes establecidos					
44.	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45.	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46.	Se reconocen los logros en el trabajo					

47.	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48.	Existe un trato justo en la organización					
49.	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50.	La paga está de acuerdo al desempeño y los logros					

Anexo B: Inventario “Burnout” de Maslach (MBI).

INSTRUMENTO

Instrucciones:

A continuación, se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

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

ITEMS	Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2. Me siento cansado al final de la jornada.	0	1	2	3	4	5	6
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.	0	1	2	3	4	5	6
5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.	0	1	2	3	4	5	6
7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas de mi entorno.	0	1	2	3	4	5	6

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