



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Licenciatura en Psicología

Trabajo de Integración Final

**“Correlación entre el Clima Organizacional y
el Síndrome de Burnout”**

María Sol Capello Varesio LU: 1038667

Entrega: Diciembre, 2016.

Tutor: Prof. Mag. Juan M. Bondenheimer

Resumen

En el presente trabajo se analiza la correlación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en trabajadores de organizaciones públicas y empresas privadas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y del Gran Buenos Aires. Para la medición de las variables mencionadas se administró a 242 encuestados un cuestionario sociodemográfico, la escala de Clima Organizacional de Koys y Decottis (1991) adaptado por Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera & Núñez Partido (2008) y el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) realizado por Maslach y Jackson (1996) y adaptado por Viera, Marrero y Barrenechea (2007).

Se obtuvo una correlación negativa entre el Clima Organizacional y las escalas de Cinismo y Agotamiento Emocional, en cuanto a la escala de Eficacia Profesional, la correlación con el Clima fue positiva.

Teniendo en cuenta las diferencias de Género, resultaron significativas para el Clima Organizacional general y para tres subescalas del cuestionario: Cohesión, Apoyo y Equidad, siendo los hombres los que presentaron una percepción mayor del Clima Laboral. En cuanto al Burnout, el sexo no influyó en ninguna de las tres escalas. Por otro lado, las diferencias entre los Ámbitos de Trabajo no presentaron resultados significativos tanto para el Clima como para el Burnout.

Palabras claves: Clima Organizacional, Burnout, Género.

Abstract

This paper analyzes the correlation between the Organizational Climate and Burnout Syndrome in workers of public organizations and private companies of the Autonomous City of Buenos Aires and Gran Buenos Aires. To measure the mentioned variables was administered to 242 surveyed the sociodemographic questionnaire, the Organizational Climate scale of Koys and Decottis (1991) adapted by Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera & Núñez Partido (2008) and the Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) made by Maslach and Jackson (1996) and adapted by Viera, Marrero and Barrenechea (2007).

There was a negative correlation between the Organizational Climate and the scales of Cynicism and Emotional Exhaustion, in relation to the Professional Effectiveness scale, the correlation with the Climate was positive.

Taking into account Gender differences, they were significant for the general Organizational Climate and for three subscales of its questionnaire: Cohesion, Support and Equity, with the men presenting a greater perception of the Labor Climate. As for Burnout, sex did not influence any of the three scales. On the other hand, the differences between the Working Environments did not present significant results for both Climate and Burnout.

Key words: Organizational Climate, Burnout Syndrome, Gender.

Índice

1	Introducción	5
2	Objetivos.....	7
2.1	General:	7
2.2	Específicos:.....	7
3	Estado del Arte	8
4	Marco Teórico	13
4.1	Clima organizacional	13
4.2	Síndrome de Burnout.....	15
4.3	Clima Organizacional y Síndrome de Burnout.....	18
5	Metodología	20
5.1	Diseño	20
5.2	Participantes	20
5.3	Instrumentos	20
6	Resultados	22
6.1	Características Sociodemográficas de la muestra.....	22
6.2	Clima Organizacional.....	27
6.3	Síndrome de Burnout.....	32
6.4	Correlación entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout.....	36
7	Discusión	38
7.1	Clima Organizacional.....	38
7.2	Síndrome de Burnout.....	38
7.3	Correlación entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout.....	41
7.4	Limitaciones	43
8	Conclusión	45
9	Referencias.....	47
10	Anexos.....	50

1 Introducción

El trabajo es una actividad esencial para las sociedades, ocupa un papel destacado en la vida del hombre, estos pasan una tercera parte del día trabajando durante la mitad de su vida (Fernández y Paravic, 2003, en Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011). Por ello, es fundamental la salud tanto física como psicológica en dicho ámbito. Esta actividad puede beneficiar en gran medida al trabajador o en el caso contrario, causarle grandes dificultades no solo en el ambiente laboral, sino que también puede trasladarse a su ambiente social y familiar.

Fue el psiquiatra Freudenberger en 1974 quien describió por primera vez el Síndrome de Burnout, observando ciertos síntomas tales como la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral (Ortega Ruiz y López Ríos, 2004, en Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011). Más tarde, Maslach y Jackson (1986, en Ramírez Pérez & Zurita Zurita, 2010) lo definen como el cansancio emocional que lleva a una pérdida de motivación, la cual suele progresar hacia sentimientos de inadecuación y fracaso.

Este Síndrome se centraba inicialmente en profesiones asistenciales (Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal & Escobar Redonda, 2001), es decir, profesionales que trabajaban hacia personas, en interacción directa con ellas, tales como trabajadores de la educación y la salud. Sin embargo, el concepto se amplió a todo tipo de profesionales y grupos ocupacionales, y no se restringe únicamente al dominio de los servicios a personas (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau, 2000).

De esta manera, Maslach, Jackson y Leiter (1996, en Moreno Jiménez, Rodríguez Carvajal & Escobar Redonda, 2001) redefinen el Burnout como una crisis con el propio trabajo y no necesariamente en las relaciones con las personas del trabajo. Por lo tanto reelaboraron la escala del MBI-HSS (Human Services Survey), desarrollando el MBI-GS (General Survey), con un carácter más genérico, el cual permite evaluar el Síndrome en cualquier tipo de trabajadores (Pando Moreno, Aranda Beltrán & López Palomar, 2014). Las escalas propuestas fueron tres: Desgaste o Agotamiento Emocional, lo que se podría definir como el cansancio, la fatiga, las tensiones emocionales, la falta de energía; Cinismo, el cual refleja el distanciamiento del trabajo y la indiferencia hacia este; y por último la Eficacia Profesional, las expectativas con respecto a su trabajo, creencias sobre

su capacidad y su contribución eficaz al haber realizado algo que valga la pena para la organización.

En cuanto al Clima Organizacional, tal como señalan Ramírez Pérez y Zurita Zurita (2010) no existe un completo acuerdo entre los diferentes autores acerca de su definición, sin embargo, predomina el concepto el cual entiende dicha variable como un conjunto de percepciones que tienen los empleados en cuanto a la organización, teniendo en cuenta los diferentes aspectos de la misma.

Según Litwin y Stringer (1968, en Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, 2006) lo definen como una percepción subjetiva de los trabajadores acerca del sistema formal, y de otros factores ambientales tales como las actitudes, creencias, valores y motivaciones de los individuos que trabajan en una misma organización. Estas percepciones pueden influir tanto positiva como negativamente en el contexto laboral y en el bienestar global de los trabajadores (Ramírez Pérez y Zurita Zurita, 2010). De esta manera, muchos autores están de acuerdo que para analizar la aparición del Burnout no únicamente hay que tener en cuenta al individuo que lo padece, sino que también se debe establecer la relación que dicho Síndrome presenta entre los trabajadores y su ambiente laboral. Además, el Clima adquiere un interés especial por su influencia en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros tal como afirman González y Parera (2005, en Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011). Siguiendo con este punto, Laros y Puente-Palacios (2004, en Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011) señalan que es relevante la influencia que tiene dicha variable en el comportamiento y desempeño de los trabajadores, repercutiendo inevitablemente sobre la productividad de las organizaciones. De aquí la importancia de su estudio, y sobre todo en relación con la variable del Burnout.

Por otro lado, es interesante exponer las diferencias entre hombres y mujeres, ya que esta distinción arrojó resultados contradictorios entre diferentes investigaciones. Ramírez Pérez & Lee Maturana (2011), pudieron identificar que los hombres presentan mayores niveles de Despersonalización, es decir que desarrollan en mayor medida que las mujeres sentimientos y actitudes negativas y distantes hacia otras personas, especialmente hacia aquellos individuos a los que va dirigido su trabajo. Por otro lado, las mujeres presentan mayor satisfacción y sentimientos de pertenencia con respecto al Clima Laboral. A partir de estas diferencias plantean que hombres y mujeres podrían presentar diferentes causas que desarrollarían el Síndrome de Burnout, lo que implicaría diferentes formas de

abordarlos. Tal como afirma Gil Monte (2002), es importante que los gestores de personal consideren las diferencias de género. Sin embargo, Moreno Jiménez, Ríos Rodríguez, Canto Ortiz, San Martín García y Perles Nova (2010) afirman no haber encontrado diferencias según el sexo para el Burnout. De esta misma manera, Ávila Toscano, Gómez Hernández y Montiel Salgado (2010) no hallaron diferencias para el Burnout general según el sexo, únicamente obtuvieron un resultado significativo en cuanto a la escala de Agotamiento Emocional, para la cual las mujeres obtuvieron los valores más elevados. Por otro lado, teniendo en cuenta únicamente el Clima Organizacional, Chiang Vega, Núñez Partido, Martín y Salazar Botello (2010) expresan que los resultados no muestran diferencias significativas entre ambos sexos, sino que presentan niveles similares.

En cuanto a lo descripto, en el presente trabajo se pretende determinar la correlación entre el Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional ya que es un tema relevante tanto para los trabajadores como para las organizaciones, las cuales pueden verse afectadas por bajos rendimientos. Además, es interesante realizar un pequeño aporte planteando una diferencia entre hombres y mujeres, tanto en organismos públicos como en empresas privadas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y del Gran Buenos Aires, donde las investigaciones con respecto a dichas variables son escasas.

2 Objetivos

2.1 General:

Determinar la correlación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout comparando hombres y mujeres.

2.2 Específicos:

- Examinar si existen diferencias de género en las subescalas del Clima Organizacional.
- Examinar si existen diferencias de Género en las subescalas del Síndrome de Burnout.
- Examinar si existen diferencias entre los organismos públicos y las empresas privadas.

3 Estado del Arte

Para aproximarse al estado de conocimiento de la relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout se realizó una búsqueda en la que se utilizaron diferentes bases de datos. En cuanto a la variable de Clima Organizacional se encontraron 123 documentos en Scielo, 73.754 en Redalyc, 129 en EBSCO, y 136.000 en Google Académico. Para el Burnout, Scielo arrojó una búsqueda de 540 documentos, Redalyc de 2767, EBSCO de 7630, y Google Académico de 492.000. Finalmente se realizó una búsqueda con ambas variables juntas, en la cual se encontraron en Scielo 6 documentos, en Redalyc 81.678 en español y 57.322 en Inglés, en EBSCO 15 únicamente utilizando los términos en inglés, y en Google Académico 7150. Para seleccionar los artículos se tuvieron en cuenta aquellos que fueron elaborados del 2011 en adelante y en los cuales se encontraban las dos variables juntas. Las palabras claves fueron “Clima Organizacional”, “Burnout”, “Síndrome de Quemado en el Trabajo”, y “Organizational Climate”.

Se seleccionaron seis artículos publicados en los últimos cinco años. En cada uno de ellos se encuentran las dos variables que se pretenden estudiar, Clima Organizacional y Burnout. Los objetivos de dichos artículos, a pesar de estar relacionados, son variados y cada uno de ellos añade diferentes variables a investigar. Espinoza Díaz, Tous Pallarès y Vigil Colet (2015) tienen en cuenta la relación del Clima “Psicosocial” con el Síndrome de Quemado o Burnout, pero además, agregan la variable de la “Personalidad”, al igual que los autores Vizcarra Fernández, Llaja Rojas, Limo Sánchez y Talavera Aguilar (2015), los cuales tienen por objetivo encontrar la relación entre el Clima Laboral con el Burnout y el perfil de Personalidad. Por otro lado, Uribe Prado, Patlán Pérez y García Saisó (2014) estudian las relaciones entre las variables de Cultura, Clima, Burnout, Compromiso, y Manifestaciones Psicosomáticas. También se encontraron artículos en los que se exponen ciertas diferencias entre hombres y mujeres, tal como los autores Backteman Erlansona, Padyabb y Brulina (2013), quienes investigan la prevalencia del Burnout y su relación con el entorno psicosocial de trabajo, el esfuerzo físico y el estrés de conciencia entre hombres y mujeres policías. Asimismo, Ramírez Pérez y Lee Maturana (2011), determinan posibles diferencias por sexo en las variables asociadas al Síndrome de Burnout, el cual miden a través del Clima y la Satisfacción Organizacional. En cuanto a

González Jaimes y Pérez Saucedo (2012), determinaron las correlaciones entre el Clima Organizacional, la Motivación, la Satisfacción Laboral, y el Desgaste Profesional.

Teniendo en cuenta la metodología, cuatro de los seis artículos seleccionados utilizaron la misma escala para medir el Síndrome de Burnout, esta se denomina “Maslach Burnout Inventory” (MBI), el mismo evalúa tres escalas con 22 ítems en total: Cansancio Emocional (9), Despersonalización (5) y Realización Personal (8). Vizcarra Fernández, Llaja Rojas, Limo Sánchez y Talavera Aguilar (2015) fueron unos de los autores en utilizar este inventario, mientras que para el Clima Laboral utilizaron el CL-SPN realizado por Palma (2004, en Vizcarra Fernández, Llaja Rojas, Limo Sánchez & Talavera Aguilar, 2015). Backteman Erlansona, Padyabb y Brulina (2013) también midieron el Burnout de los trabajadores a través del MBI, sin embargo utilizaron únicamente dos escalas: Cansancio Emocional y Despersonalización, por otro lado, se recurrió al QPSNordic para medir los factores psicólogos y sociales en el entorno de trabajo (Dallner, 2000, en Backteman Erlansona, Padyabb & Brulina, 2013), este cuestionario está dividido entre 26 subescalas en tres módulos: módulo de tareas, módulo de organización, y los módulos individuales, cada uno de los cuales puede ser considerado como un instrumento separado (Wännström, Peterson, Åsberg, Nygren, y Gustavsson, 2009, en Backteman Erlansona, Padyabb & Brulina, 2013), estos autores utilizaron únicamente el módulo de organización. González Jaimes y Pérez Saucedo (2012) al igual que los anteriores, recurrieron al MBI pero traducido y estandarizado en población mexicana por Grajales en 2001 (González Jaimes & Pérez Saucedo, 2012), en cuanto a la variable de Clima Organizacional utilizaron el Test de Clima Organizacional, construido por Caraveo y Cols (1988, González Jaimes & Pérez Saucedo, 2012). Finalmente, los últimos autores seleccionados que utilizaron el MBI fueron Ramírez Pérez y Lee Maturana (2011), por otra parte, escogieron la Escala de Clima Laboral realizada por Ramírez (2008, Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011) para medir dicha variable, la cual cuenta con ocho escalas. En cuanto a los autores que no utilizaron el MBI, se encuentran Espinoza-Díaz, Tous-Pallarès y Vigil-Colet (2015), quienes recurren al Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemado en el Trabajo (CESQT), dicho inventario fue elaborado por Gil-Monte (2011, en Espinoza-Díaz, Tous-Pallarès & Vigil-Colet, 2015), este evalúa las cogniciones, emociones y actitudes de las personas en relación con sus experiencias laborales, cuenta con 20 ítems y abarca 4 dimensiones y una escala general (Espinoza-Díaz, Tous-Pallarès & Vigil-Colet, 2015): Ilusión por el Trabajo, Desgaste Psíquico, Indolencia, y Culpa,

mientras que la escala general es un promedio de los resultados anteriores. Dichos autores, para medir el Clima en el trabajo optaron por la Escala de Clima Psicosocial en el Trabajo (ECPT), esta misma fue desarrollada por Tous-Pallarès et al. (2011, en Espinoza-Díaz, Tous-Pallarès & Vigil-Colet, 2015), consta de 16 ítems y tres escalas: Contenido en el Trabajo, Relaciones Personales, y Definición de Rol. En cuanto a los instrumentos utilizados por Uribe Prado, Patlán Pérez y García Saisó (2014), en primer lugar se identificó la Escala EMEDO desarrollada por Uribe (2008, en Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2014), en la que se utilizaron las sub-escalas de Desgaste Emocional, Despersonalización e Insatisfacción de Logros para medir el Síndrome de Burnout. En segundo lugar, se utilizó el instrumento de Gómez y Vicario (2008, en Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2014), en el cual se consideraron las sub-escalas de Comunicación y Cohesión para el Clima Organizacional. En síntesis, se pudo observar a través de lo expuesto que para la variable del Clima Laboral, todos los artículos seleccionados utilizaron distintas escalas para su medición.

Con respecto a los resultados de los artículos, todos arribaron a conclusiones similares. Empezando por Espinoza-Díaz, Tous-Pallarès y Vigil-Colet (2015), mostraron que todas las variables del Clima Organizacional influyen y están relacionadas con el Síndrome de Burnout. La “definición de rol o desorganización”, una de las escalas del cuestionario que mide el Clima Psicosocial, fue la que obtuvo mayor incidencia negativa en docentes, facilitando la aparición del Burnout, por lo tanto, se presenta como su principal predictor (Espinoza-Díaz, Tous-Pallarès & Vigil-Colet, 2015). Es posible que la influencia que ejerce la percepción de un entorno desorganizado modifique el patrón de comportamiento del grupo de trabajo produciendo desgaste psicológico (...) explicando así en mayor medida el Síndrome de Quemado por el Trabajo o SQT (Espinoza-Díaz, Tous-Pallarès & Vigil-Colet, 2015, pág. 656). Como limitación, estos autores expresan que además de las variables que se tuvieron en cuenta para dicha investigación, posiblemente existan otros aspectos tanto individuales como grupales que influyan en el Síndrome, además, será necesario realizar otras investigaciones que establezcan si las relaciones aquí confirmadas pueden ser generalizadas a cualquier entorno laboral. En cuanto a Vizcarra Fernández, Llaja Rojas, Limo Sánchez y Talavera Aguilar (2015) llegaron a la conclusión de que existe una correlación estadísticamente significativa entre el Clima Laboral y el Burnout, es decir que a mejor Clima Laboral menos incidencia de Burnout. Siguiendo con el artículo realizado por Uribe Prado, Patlán Pérez y García Saisó (2014), encontraron una

relación negativa entre las variables de Clima y Burnout, dichas relaciones resultaron significativas y muy fuertes. Al igual que la investigación anterior, se refieren a que mientras mejor Clima Organizacional haya, se encontrará un menor grado de Burnout en los trabajadores de la organización. Los últimos tres artículos seleccionados, marcan ciertas diferencias entre hombres y mujeres. Backteman Erlansona, Padyabb y Brulina (2013) establecen que para las mujeres el estrés de conciencia, la alta demanda, y el Clima Organizacional fueron significativos asociados con el Agotamiento Emocional, para los hombres era el estrés de conciencia, la decisión, y la alta demanda lo que tenía mayor relación con el Agotamiento. La limitación planteada por estos autores fue la tasa de respuesta (56%), a pesar de que esta era más alta comparada a otros estudios similares realizados en diferentes países. Siguiendo con González Jaimes y Pérez Saucedo (2012), en su estudio confirman la influencia que existe entre la baja motivación y los conflictos laborales, los cuales son originados por el exceso de trabajo y los escasos recursos para las actividades laborales como desencadenantes del desgaste profesional en trabajadores. Estos autores corroboran la presencia del Síndrome de Burnout sobre todo en el sexo Femenino. Rubio (2008, en González Jaimes & Pérez Saucedo, 2012) explica que las mujeres llevan mayor cantidad de años soportando más carga de trabajo que los hombres, por lo que puede desencadenar mayor desgaste en el trabajo. Finalmente, Ramírez Pérez y Lee Maturana (2011) también exponen grandes diferencias entre el sexo femenino y masculino. En primer lugar, mediante la escala del MBI, se muestra que los hombres presentaron un mayor puntaje que las mujeres con respecto a la escala de Despersonalización. Dicha escala está caracterizada por el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, distintas y frías hacia las personas, en especial, hacia los beneficiarios de su propio trabajo (Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011). En cuanto al Clima Organizacional, las mujeres presentaron un mayor compromiso intrínseco, y son ellas las que obtuvieron mayores puntajes significativos en cuanto a las distintas variables, evidenciando sentimientos de pertenencia o identificación con la organización en la cual trabajan. Como limitación en este estudio se expresa la baja cantidad de cuestionarios demográficos completados correctamente, por lo tanto, se redujo la muestra total, ya que los incompletos no fueron considerados para los resultados finales. Dicho inconveniente puede explicarse por el temor de los trabajadores a ser identificados, a pesar de que dichos cuestionarios eran confidenciales y anónimos (Ramírez Pérez & Lee Maturana, 2011).

Para concluir, es importante realizar una síntesis de los puntos en los cuales los artículos seleccionados presentaron similitudes. En primer lugar, es importante destacar que en la metodología, cuatro de los artículos utilizaron como instrumento el “Maslach Burnout Inventory”, por lo que se podría deducir que este cuestionario es relevante y permite medir correctamente la variable a estudiar. Además, Maslach, el autor de dicho cuestionario, es mencionado constantemente en la gran mayoría de las investigaciones, por lo que se puede deducir que es un autor importante en cuanto al tema a investigar y por ende se lo debe tener en cuenta.

Por otro lado, la mayoría de los resultados coincidieron entre los diferentes artículos utilizados, ya que afirmaron encontrar una correlación significativa entre las variables a estudiar, y una influencia importante del Clima Organizacional sobre el Síndrome de Burnout. También se deben tener en cuenta las diferencias realizadas entre hombres y mujeres, ya que se distinguen ciertos estímulos que pueden ser estresantes para las mujeres y no para los hombres, o que pueden afectarles en menor medida, y viceversa. Sin embargo, los datos obtenidos en cuanto a las diferencias de Género varían entre las investigaciones y los ámbitos a las que son aplicadas.

4 Marco Teórico

A lo largo de la historia se han realizado muchas investigaciones acerca del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, tanto individualmente como relacionadas debido a su importancia en las organizaciones y la influencia que tienen sobre los trabajadores.

4.1 Clima organizacional

Es una tarea difícil definir el concepto de Clima Organizacional ya que falta cierto consenso entre los diferentes autores en cuanto al significado del término, según Sandoval Caraveo (2004) se pueden encontrar definiciones objetivas con respecto a los factores organizacionales tales como la estructura, las políticas y reglas, y también aparecen las definiciones más subjetivas con atributos como la cordialidad y el apoyo. Es por esta razón, que podemos encontrar diversas variables que componen a este concepto, tales como las objetivas, correspondientes sobre todo a la organización, y las variables subjetivas, relacionadas con los trabajadores.

Siguiendo con este punto, Del Toro Granados, Salazar Sotter y Gómez Rangel (2011) explican que por un lado se encuentra la empresa, con una misión y visión, con su cultura, con recursos físicos, valores y políticas que la diferenciaran de las demás, y por el otro lado se encuentran los individuos que allí trabajan, con sus propios valores y objetivos individuales, los cuales otorgarán a la realidad su propia percepción. Esto mismo es el Clima Organizacional según los autores Lewin, Lippit y White (1939, en Del Toro Granados, Salazar Sotter & Gómez Rangel, 2011), a quienes le debemos el concepto. Lo definen como aquella percepción de la realidad que tienen los trabajadores acerca de la empresa y de su entorno laboral. Es decir, que en sus primeras definiciones se lo describió como un aspecto subjetivo, como la percepción del sujeto trabajador.

Estos fueron los inicios de este concepto, y luego de los experimentos realizados por estos tres autores, se comenzó desde diferentes enfoques a definir el Clima Organizacional. El economista Argyris (1958, en Del Toro Granados, Salazar Sotter & Gómez Rangel, 2011), plantea que se deben analizar tres sistemas de variables relacionadas entre sí para estudiar este término, las cuales son: las políticas formales, procedimientos y estructura de la empresa; las necesidades, valores y capacidades del individuo; y los esfuerzos propios del trabajador a través de los que pretende ajustar sus

necesidades con las de la organización en la cual trabaja. Este fue un autor muy significativo dentro del ámbito de la administración y sobre todo de las ciencias duras. Estos tres sistemas descriptos por Argyris han sido muy utilizados para la creación de cuestionarios e instrumentos que evalúen el Clima Organizacional.

De esta manera, fueron surgiendo otros autores que planteaban definiciones interesantes para esta variable. Algunos de los más significativos fueron Halpin y Croft (1963, en Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, 2006), quienes definieron al Clima Organizacional como la opinión que tiene el empleado acerca de la organización. Otro de los autores que se puede destacar es Dressler (1979, en Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, 2006), quien expresa que el Clima Organizacional representa las percepciones que el trabajador constituye sobre la organización en la cual trabaja y la opinión que haya desarrollado con respecto a la estructura, las recompensas, la consideración, el apoyo y la apertura. Peiró (1995, en Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, 2006) expresa que “(...) se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva” (pág. 335). Se puede identificar que la mayoría de las definiciones mencionadas hasta el momento ponen el foco sobre todo en la subjetividad del concepto, en la percepción y opinión del sujeto con respecto a la organización. Así, es que se torna relevante tomar una definición que abarque estas temáticas.

Por lo tanto, para el presente trabajo, se toma con especial interés la definición de Litwin y Stringer (1968, en Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, 2006), quienes lo definen como una percepción subjetiva de los trabajadores acerca del sistema formal, y de otros factores ambientales tales como las actitudes, creencias, valores y motivaciones de los individuos que trabajan en una misma organización.

Además de poder definir dicha variable, se cree conveniente realizar cierta diferenciación con la “Cultura” de una organización, ya que son variables similares y en general se tiende a confundirlas. El Clima, tal como se definió anteriormente, se trata de percepciones y sentimientos, en su mayoría temporales, subjetivas y en gran medida sujetas a la manipulación por las figuras de autoridad (Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2015). Por otro lado, la Cultura definiría por qué ocurre lo que es reportado en el Clima (Schein, 2000, en Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2015), ésta será una representación colectiva que describe ideologías, valores y creencias, siendo más estable

que el Clima, más histórica que temporal y con mayor resistencia a la manipulación (Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2015). Por lo tanto, con la Cultura nos estaríamos refiriendo a creencias y valores mayormente instalados en la totalidad de la organización sin que puedan ser modificados fácilmente, mientras que el Clima Organizacional hace referencia a la percepción que tienen los individuos de una organización pudiendo ser manipulada de una manera más sencilla, y por lo tanto dichas percepciones, en general, son temporales.

A partir de lo expuesto anteriormente se pudo identificar la importancia que tiene la percepción de los individuos y el papel relevante de la subjetividad para este concepto. Estas percepciones se generan acerca de la organización en la cual se encuentran inmersos. A partir de estas, el individuo compone en su cabeza un mapa cognitivo por el cual entiende como es el funcionamiento de la organización y por ende, cuál será el comportamiento adecuado ante cierta situación dada (Schneider & Reichers, 1983, en Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera & Núñez Partido, 2008). Así, el Clima Organizacional será útil para que el individuo pueda adaptar su comportamiento a las exigencias de la vida organizacional (Schneider y Reichers, 1983, en Chiang Vega, Núñez Partido, Martin, Salazar Botello, 2010). Por lo tanto, es a partir de estas percepciones que los trabajadores determinan su comportamiento dentro de la organización y de esta manera pueden o no integrarse a la misma.

Luego de hacer un pequeño recorrido histórico de las definiciones del concepto, se buscó una herramienta que englobe la gran mayoría de sus aspectos. Por lo tanto, se optó por utilizar la evaluación desarrollada por Koys y Decottis (1991), y adaptada por Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera & Núñez Partido (2008), la cual cuenta con ocho escalas, en las que se mide la percepción que tiene el individuo acerca de cada una de ellas: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Se eligió dicha herramienta ya que es una de las más completas y fue utilizada en diversas investigaciones, además del alto grado de validez que presenta.

4.2 Síndrome de Burnout

El campo del malestar ocupacional ha sido de las temáticas más estudiadas, poniendo un interés especial en las diferentes manifestaciones tales como el estrés, el Burnout y la insatisfacción laboral (Otero, Castro, Santiago y Villardefrancos, 2010, en Espinoza Díaz, Tous Pallarès & Vigil Colet, 2015), la cantidad de estudios acerca de dicho tópico está

emparentado con la importancia de que las personas se sientan satisfechas en su ámbito laboral, ya que es donde transcurren la mayor parte del día, por lo que es vital para su salud tanto física como mental. Además, tal como indican Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó (2015) en su investigación, trae resultados negativos tanto para el individuo que lo sufre como para la organización en la cual trabaja.

Pérez Quevedo (2015), explica que en la actualidad, los avances y la tecnología desafían la vida laboral y como consecuencia las personas deben adaptarse a estos cambios. Sin embargo, no todos los trabajadores tienen los recursos y competencias suficientes para acomodarse a los mismos.

Recorriendo la historia de este término, Freudenberger (1974, en Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2015) describió por primera vez en la literatura científica la distinción entre el “estrés laboral” y el agotamiento, la minusvalía y el malestar, definiendo ciertos síntomas y comportamientos experimentados por profesionales de la salud, y denominándolos como “Burnout”.

Luego, Maslach y Pines (1977, en Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2015) lo definen como un síndrome de agotamiento físico y emocional por el cual se desarrollan actitudes negativas hacia el trabajo, una baja autoestima, y pérdida del interés por los clientes en las organizaciones de servicio. Más tarde, Maslach (1982, en Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2015) lo describe como un Síndrome de respuestas crecientes compuestas por sentimientos de agotamiento emocional (Desgaste Emocional), actitudes negativas hacia los clientes (Despersonalización), y una tendencia a evaluarse negativamente relacionado con sentimientos de insatisfacción en el puesto de trabajo (Insatisfacción de Logro). A partir de esta definición, es que realizó el inventario que evaluaba el Burnout en trabajadores (MBI). Teniendo en cuenta la conceptualización realizada por Maslach, es que el término fue delimitado y aceptado por la comunidad científica casi en su totalidad según lo que afirman Moriana y Herruzo (2004, en Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007).

Sin embargo, en un principio, dicho Síndrome se conceptualizaba como un proceso que ocurría entre los profesionales que tenían por objeto de trabajo a las personas (Gil Monte, 2001), tales como los trabajadores de educación y salud, por lo tanto el MBI estaba dirigido para los profesionales de “servicios humanos”, lo que era la versión MBI-HSS (Pando, Aranda & López, 2015). No obstante, según lo expresado por Gil Monte (2001),

se observó que el Burnout no estaba únicamente relacionado con este tipo de trabajadores, sino que también podía aparecer en otros ámbitos profesionales, por lo que utilizar la versión del MBI-HSS para personas que no se encontraban trabajando en aquellos ámbitos suponía un gran problema. Por lo tanto, Maslach y Jackson (1996, en Gil Monte, 2001), elaboraron una escala que permite evaluar el Síndrome en cualquier tipo de trabajadores, el MBI-GS, el cual no es exclusivo para trabajadores de servicios, sino que es más genérico. Este, a diferencia del primero, consta de 16 ítems distribuidos en tres escalas: Eficacia Profesional, Agotamiento y Cinismo. Estas variables son similares a las del MBI-HSS, pero lo que se modifica es que en esta primera se evalúa con mayor especificidad la crisis en las relaciones entre una persona y la gente con la que se relaciona en el trabajo, mientras que el MBI-GS evalúa la crisis en la relación de una persona con su trabajo (Gil Monte, 2001), es decir que se centra en la realización de su trabajo en general.

De esta misma manera, el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), elaborado por Gil Monte (2011, en Pérez Quevedo, 2015), se utilizaba en un primer momento para los profesionales dedicados a los servicios, tales como médicos, enfermeros, maestros, entre otros. Este se componía de cuatro escalas: Ilusión por el Trabajo, Desgaste Psíquico, Indolencia y Culpa. Pero se tuvo en cuenta que también se podía utilizar para profesionales que no estaban dedicados a los servicios, por lo que se realizó la versión CESQT-DP (Desencanto Profesional), aquí se sustituyó la escala de Indolencia, la cual evaluaba las actitudes negativas hacia los receptores del servicio, por la escala de Desencanto Profesional, en la que se evalúa la indiferencia de los trabajadores hacia los problemas de la organización.

Gil Monte (2011, en Pérez Quevedo, 2015) define al Síndrome de Burnout como una respuesta psicológica ante el estrés laboral crónico, caracterizada por un deterioro cognitivo, mediante el cual el individuo percibe una baja realización personal en el trabajo o un desencanto profesional y una pérdida de ilusión laboral. También conlleva un deterioro afectivo, caracterizado por un agotamiento físico y emocional, y actitudes negativas hacia la organización y los clientes, los cuales puede manifestar a través de comportamientos indiferentes, fríos y distantes. Además, estos síntomas pueden ser acompañados por un sentimiento de culpa. Asimismo, este mismo autor propone una distinción interesante entre el Síndrome de Burnout, una forma de acoso psicosocial, y el acoso psicológico o “mobbing”. Este último es un estresor laboral ocasionado por un

conflicto interpersonal asimétrico, donde existe un acosado y un acosador, mientras que el Burnout es una respuesta a los estresores crónicos laborales (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007).

Es importante también identificar las consecuencias que puede provocar el Síndrome en cuestión. Gil Monte (2005, en Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007) describe la disminución del rendimiento laboral, el aumento de absentismos e incapacidades, las dificultades interpersonales, la baja calidad de vida y por tanto las pérdidas económicas para la organización. Este es un proceso que como resultado final desentiende al trabajador de su puesto laboral, generando frustración e insatisfacción, con un colapso físico, emocional y cognitivo (Buendía & Ramos, 2001, en Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2014).

4.3 Clima Organizacional y Síndrome de Burnout

Teniendo en cuenta la literatura, el Clima Organizacional puede determinar en gran medida el estrés laboral y sus diferentes formas, tal como el Síndrome de Burnout (Vizcarra Fernández, Llaja Rojas, Limo Sánchez & Talavera Aguilar, 2015). Es decir, que la percepción del trabajador con respecto al Clima Laboral en el cual se encuentra inmerso, ya sea teniendo en cuenta los grupos de trabajo y las relaciones interpersonales y/o las condiciones en las cuales trabaja, serán claves para su salud psicosocial y la calidad de vida de su empleo, tal como afirma Perry, Le May, Rodway, Tracy, y Galer (2005, en Espinoza Díaz, Tous Pallarès & Vigil Colet, 2015). Carvana (2001, en Espinoza Díaz, Tous Pallarès & Vigil Colet, 2015) expresa que si la percepción del individuo conduce a una valoración de daño, pérdida, amenaza o desafío surgirá una respuesta de estrés y consecuencias psicosociales, lo que podría ocasionar la aparición del Burnout. Por lo tanto, es muy importante la evaluación que realice el individuo y los recursos que tenga para afrontar las diferentes situaciones.

Según Gil Monte (2005, en Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2014) el estrés puede ser evaluado desde dos perspectivas diferentes, ya sea a través del trabajador, o desde una perspectiva del entorno laboral, refiriéndose a la presión, el desborde y el estrés que sufren los trabajadores ejercido por el contexto psicosocial del trabajo. Es decir que se debe observar el ambiente laboral y no únicamente al individuo para hallar el problema.

Siguiendo con este punto, Maklem (2005, en Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2015) define las “organizaciones tóxicas”, las cuales mantienen una incesante demanda de compromisos, presión extrema y problemas generadores de estrés. También se deben tener en cuenta no únicamente los compromisos, sino las relaciones y los grupos de trabajo, Mercado, et al. (2010, en Espinoza Díaz, Tous Pallarès & Vigil Colet, 2015) argumenta que cuando estas son conflictivas los individuos más comprometidos con la organización presentan mayores niveles de Burnout que los individuos menos comprometidos. Es decir, también influirá en gran medida la relación y la importancia que tenga para el individuo el lugar de trabajo. Por lo tanto, a pesar de los recursos con los que cuente el empleado, se pueden encontrar organizaciones las cuales crean un Clima excesivamente hostil y exigente que en un corto o largo plazo afectará a la salud de las personas que allí trabajen.

Srivastav (2006, en Contreras, Juárez, Barbosa & Uribe, 2010) observó la reducción del estrés experimentado en las organizaciones con Climas Laborales funcionales, promoviendo la salud física y mental de los empleados, mientras que en los Climas disfuncionales existe una percepción de riesgos psicosociales y los efectos de estos sobre el bienestar, la satisfacción y la productividad. En otras palabras, es fundamental el papel del Clima Organizacional para promover la salud y satisfacción de los trabajadores, y por otro lado para evitar el desarrollo de problemas laborales tales como el Burnout y el estrés ocupacional.

Los datos obtenidos en la mayoría de las investigaciones analizadas para el presente trabajo, muestran que existe una evidencia empírica significativa entre las variables a estudiar, Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout. En este mismo sentido cabe mencionar que dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, los que se destacan con mayor frecuencia son el estrés laboral y el Síndrome de Burnout (Espinoza Díaz, Tous Pallarès & Vigil Colet, 2015).

5 Metodología

5.1 Diseño

La investigación es de finalidad aplicada, no experimental, exploratoria y correlacional, basada en fuentes de datos primarias, con aspecto temporal transversal y una orientación cuantitativa.

5.2 Participantes

La muestra seleccionada estará conformada por hombres y mujeres entre 21 a 60 años, que trabajen activamente, al menos cuatro horas diarias, en una empresa privada o en un organismo público en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Gran Buenos Aires, además, deben contar con al menos un año de antigüedad trabajando allí. Sin embargo, no se tomarán en cuenta los resultados de aquellas personas que se encuentren realizando tratamiento psicológico a pesar de cumplir con los criterios de inclusión.

Para tomar las muestras se recurrirá a personas conocidas que cumplan los requisitos expresados anteriormente, y también se concurrirá a empresas y organismos públicos para que contesten los cuestionarios.

5.3 Instrumentos

En primer lugar se desarrolló un cuestionario sociodemográfico teniendo en cuenta: la edad de los trabajadores, sexo, estado civil, nivel educativo, el ámbito de trabajo (privado o público), su antigüedad en la empresa, la duración de la jornada laboral, el puesto que ocupan, y si se encuentran realizando un tratamiento psicológico en el momento, ya que esto último se considera como un criterio de exclusión.

Para evaluar la variable “Clima Organizacional” se utilizó la adaptación del cuestionario de los investigadores Koys y Decottis (1991, en Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera & Núñez Partido, 2008).

El instrumento está conformado por 40 ítems. Se responde a cada uno de ellos utilizando un formato de respuesta Likert de cinco puntos, donde (5) es muy de acuerdo, (4) de acuerdo, (3) no estoy de acuerdo, (2) en desacuerdo, (1) totalmente en desacuerdo. Seis de los ítems expresados negativamente son valorados de forma inversa.

La adaptación del cuestionario fue realizada por Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera & Núñez Partido (2008), en primer lugar se realizó la traducción del inglés al castellano y luego se aplicó la versión española para verificar su confiabilidad y validez.

Su confiabilidad se examinó a través de la consistencia interna, la cual fue evaluada por el coeficiente alfa de Cronbach. Para el cuestionario completo se obtuvo un coeficiente de 0,92. En cuanto las subescalas del cuestionario, $\alpha = ,83$ en la de autonomía, $\alpha = ,84$ en cohesión, $\alpha = ,80$ en confianza, $\alpha = ,33$ en presión, $\alpha = ,82$ en apoyo, $\alpha = ,70$ en reconocimiento, $\alpha = ,63$ en equidad, y $\alpha = ,86$ en innovación. En general todas tienen una alta confiabilidad, exceptuando la de presión, la cual también tiene un bajo coeficiente (0,57) en el cuestionario original de Koys y Decottis (1991), por lo tanto, la única subescala que no está lograda es la de presión (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera & Núñez Partido, 2008, pag. 73).

En cuanto al Burnout, se utilizara la adaptación del “Maslach Burnout Inventory – General Survey” (MBI-GS), realizado por Maslach y Jackson (1996, en Viera, Marrero & Barrenechea, 2007).

La traducción del original fue desarrollada por Moreno Jiménez y Rodríguez Carvajal (2001), por otro lado, Viera, Marrero y Barrenechea (2007) realizaron la adaptación de dicho instrumento adecuándolo lingüística y culturalmente, y modificando el orden de presentación de ciertos ítems. El cuestionario cuenta con 16 ítems divididos en tres escalas: Cinismo, Eficacia Profesional y Desgaste Emocional, el formato de respuesta para responder a cada uno de ellos es de tipo Likert de 7 puntos, tal como el original, donde (1) es nunca, (2) algunas veces al año o menos, (3) una vez al mes, (4) algunas veces al mes, (5) una vez a la semana, (6) algunas veces a la semana y (7) todos los días. Presenta una adecuada consistencia interna, la cual se determinó por el coeficiente alfa de Cronbach, lo que arrojó un resultado de 0,7761 para el instrumento en general. En cuanto a la escala de Desgaste Emocional $\alpha = ,70$, en Eficacia Profesional $\alpha = ,80$ y en Cinismo $\alpha = ,78$.

6 Resultados

6.1 Características Sociodemográficas de la muestra

En primer lugar, no se tuvieron en cuenta aquellas personas que realizaban tratamiento psicológico ya que contaba como un requisito excluyente, tampoco aquellos que trabajan hace menos de un año, por lo que en total se utilizaron los datos de 242 encuestados.

Los cuestionarios fueron aplicados a una muestra de personas que residen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y el Gran Buenos Aires. Un 74,4% (n=180) corresponde al sexo Femenino y un 25,6% (n=62) al sexo Masculino (Ver Gráfico 1). La media en edad es 26,72 años, y la mediana se sitúa en los 25 años, se tuvieron en cuenta a aquellas personas a partir de los 21 hasta los 60 años, el encuestado de mayor edad fue de 57 años (Ver Tabla 1).

Gráfico 1: Distribución según Género

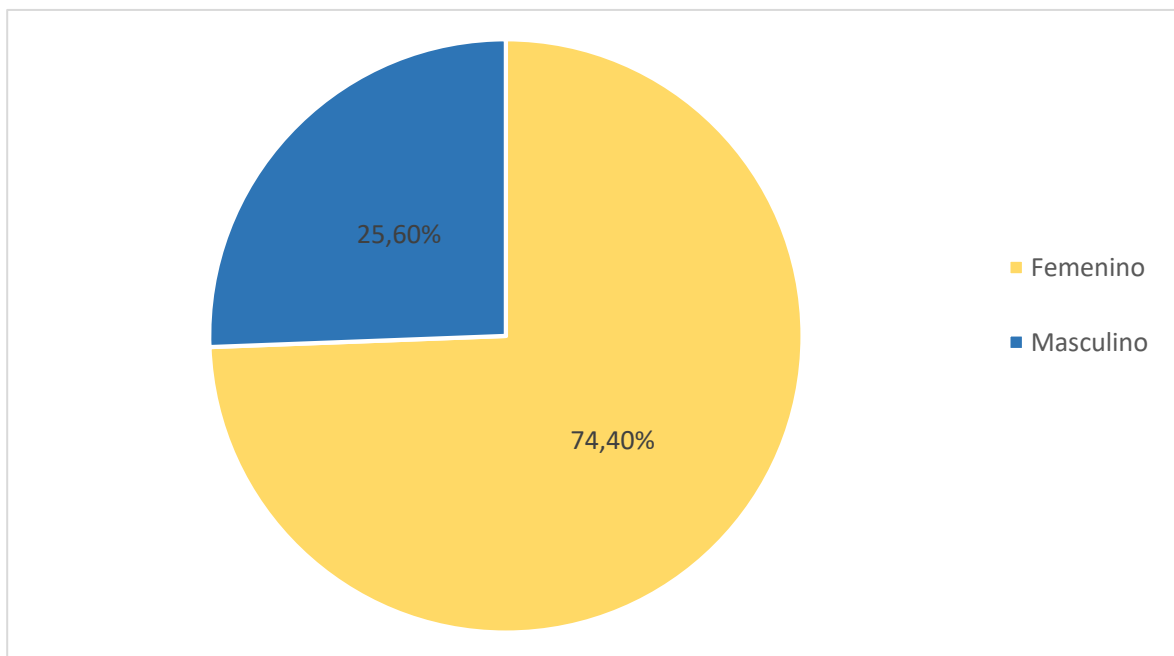
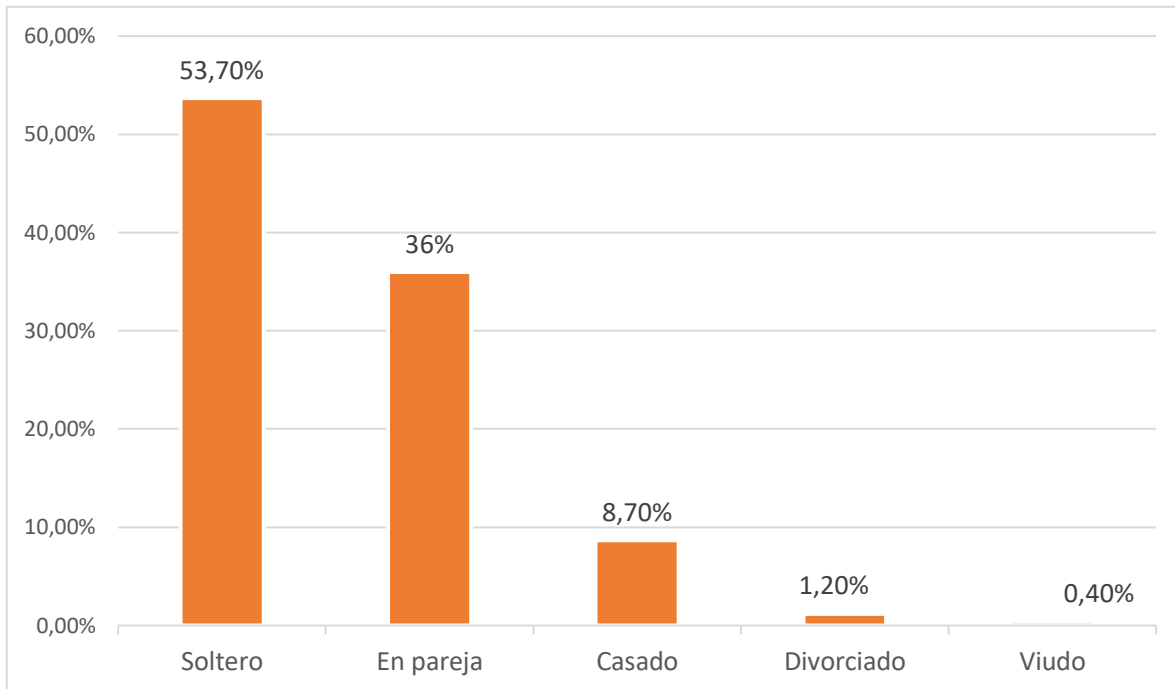


Tabla 1: Estadístico Descriptivo de Edad

	N	Media	Mediana	Mínimo	Máximo
Edad	242	26,72	25	21	57

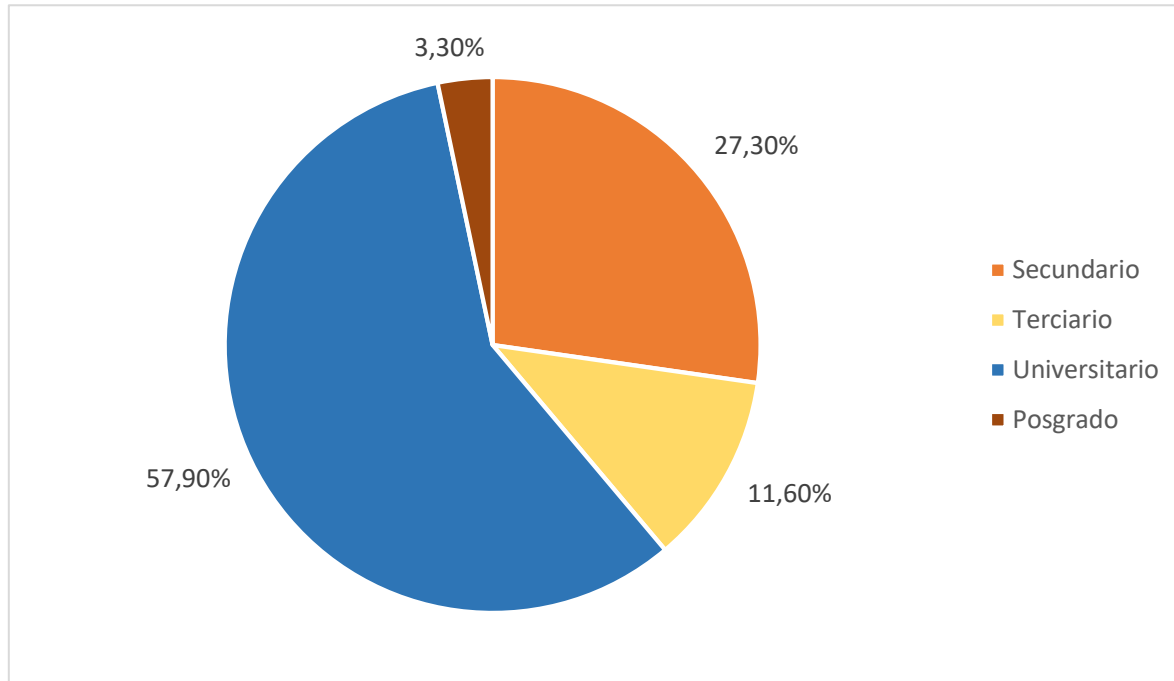
En lo referido al estado civil, la mayor parte de la muestra corresponde a personas Solteras, obteniendo un 53,7% (n=130), luego las personas En Pareja con un porcentaje de 36% (n=87), el 8,7% (n=21) corresponde a los Casados, siguiéndole los divorciados con un 1,2% (n=3) y finalmente solo una persona respondió ser Viuda (Ver Gráfico 2).

Gráfico 2: Distribución según Estado Civil



En cuanto al nivel de educación máximo alcanzado, el porcentaje de mayor valor fue de 57,9% (n=140) para el nivel Universitario, luego el 27,3% (n=66) para el Secundario, el valor para el nivel Terciario fue de 11,6% (n=28) y el de Posgrado 3,3% (n=8). El nivel primario no obtuvo ningún valor (Ver Gráfico 3).

Gráfico 3: Distribución según Nivel Educativo



Con respecto al *Ámbito Laboral*, gran parte de los encuestados trabajan en organizaciones Privadas (81,8%), mientras que un 12,8% se encuentra en organizaciones Públicas, y el resto en ambas (5,4%) (Ver Gráfico 4). En cuanto a la *Antigüedad del Trabajo*, se tuvo en cuenta a aquellas personas que trabajaban hacía un año o más. La mayoría de los encuestados trabaja hace un año (36,8%), luego el 28,9% de dos a cinco años, el 16,1% hace dos años, y el resto de las respuestas presenta resultados similares (Ver Gráfico 5). Las *Horas de Trabajo por Semana* también se encuentran repartidas equitativamente entre los encuestados, los que trabajan 20 horas son un 19,8%, los de 30 horas 28,1%, 40 horas 26,4% y finalmente 25,6% corresponde a los que trabajan más de 40 horas (Ver Gráfico 6). Los *Puestos Laborales* son muy variados, el 16,5% (n=40) respondió “Otro”, a los que en su mayoría estaban relacionados con trabajos en el ámbito de la salud, el 28,1% (n=68) eran Asistentes, el 27,3% (n=66) Administradores, el 12,8% (n=31) son Vendedores, el 11,2% (n=27) Gerentes y finalmente el 4,1% (n=10) Pasantes (Ver Gráfico 7).

Gráfico 4: Distribución según Ámbito Laboral

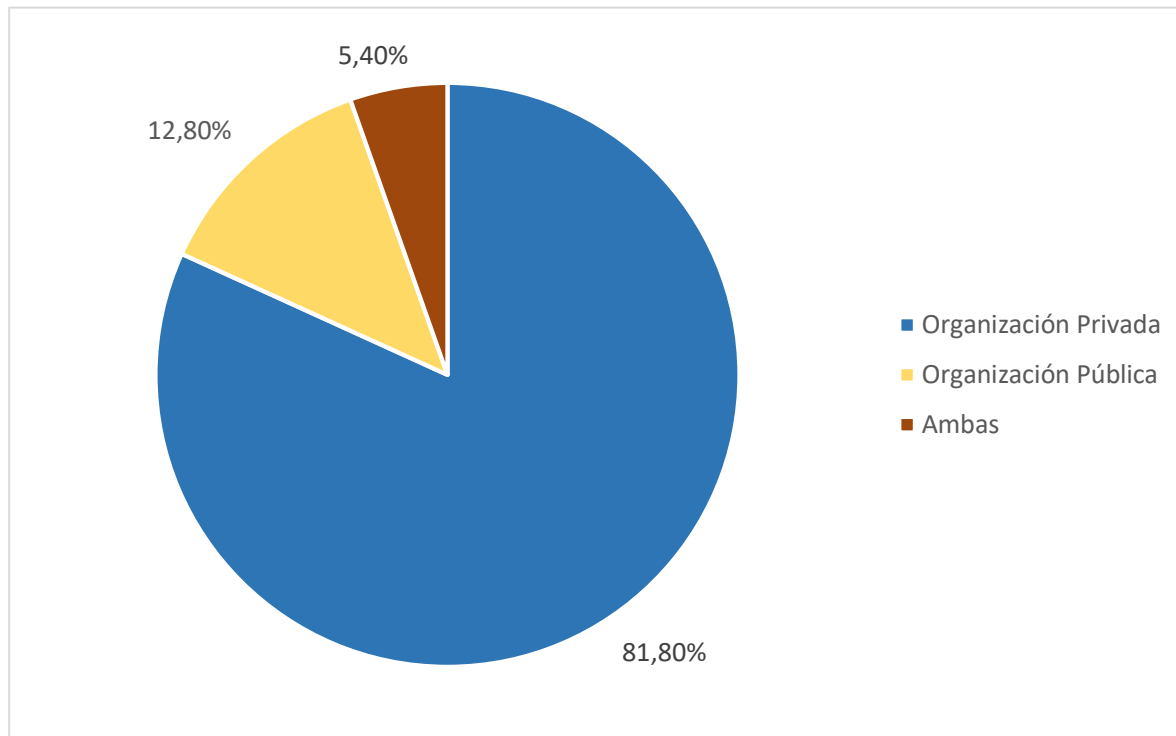


Gráfico 5: Distribución según Antiquedad Laboral

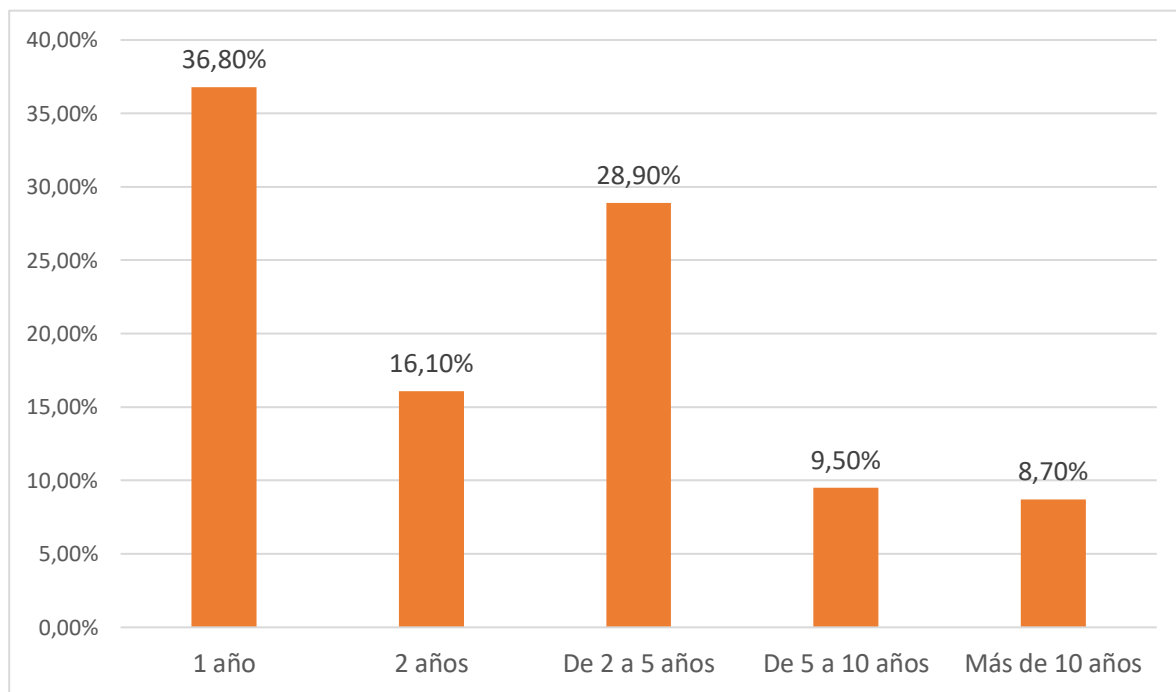


Gráfico 6: Distribución según Horas Laborales

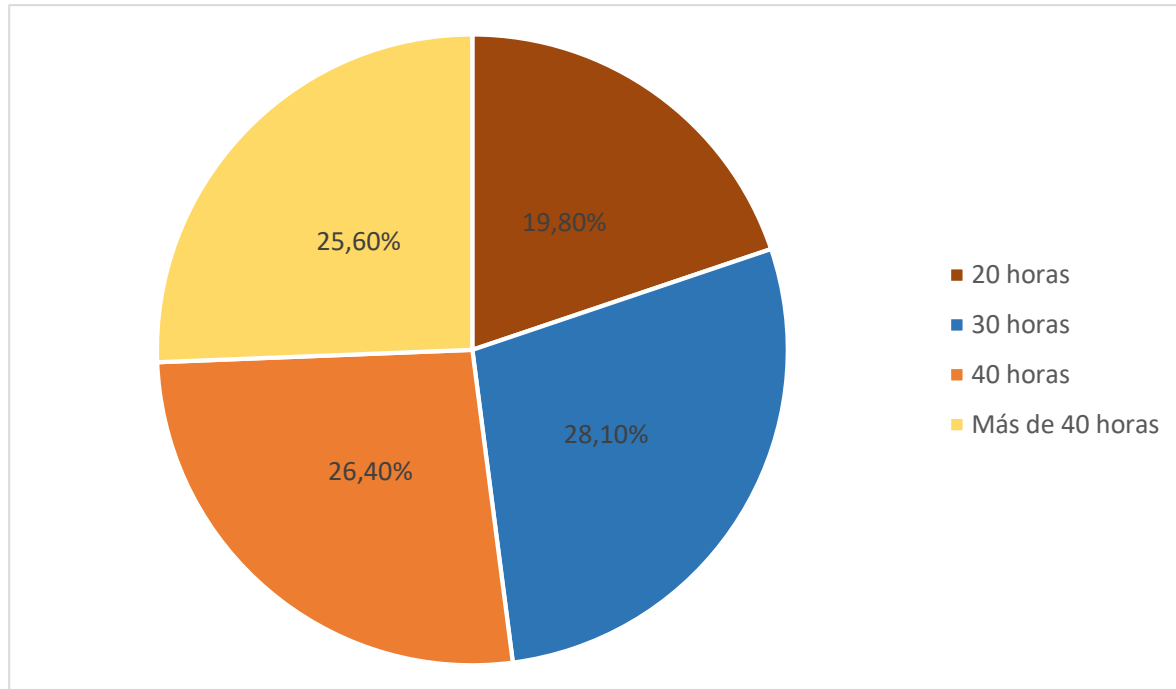
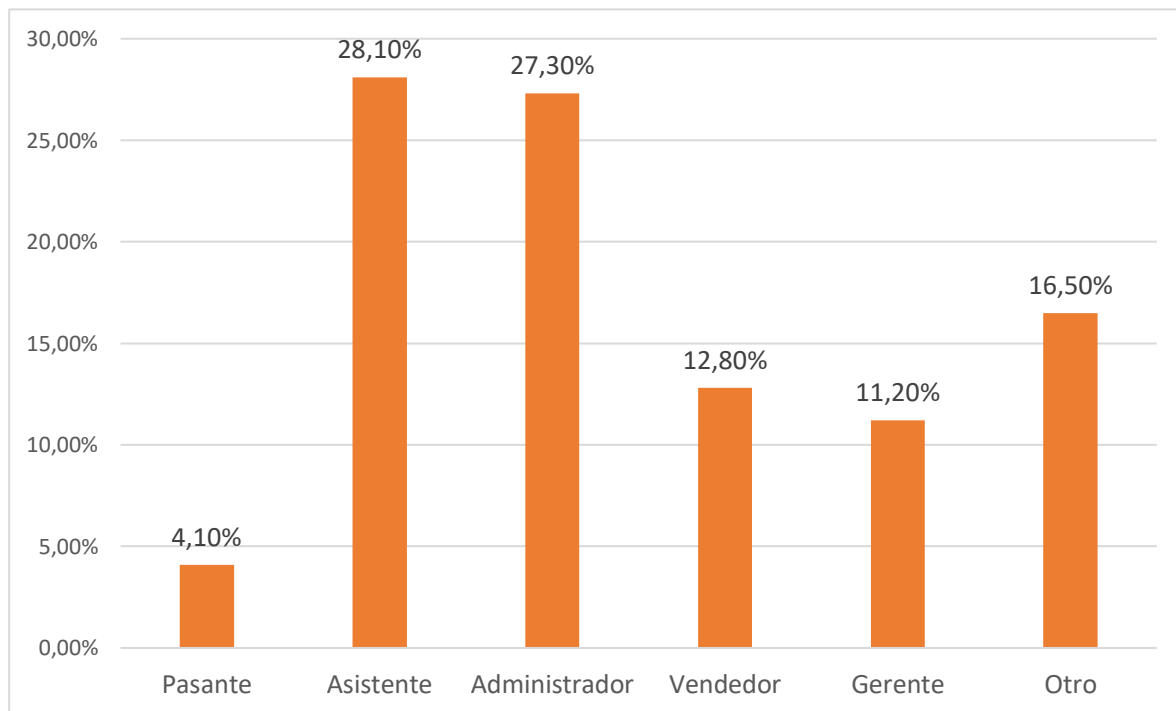


Gráfico 7: Distribución según Puesto Laboral



6.2 Clima Organizacional

Los resultados globales de la escala del Clima Organizacional presentaron una media de 131,23 puntos y una mediana de 133. Las puntuaciones oscilan entre los 45 a los 195 puntos (Ver Tabla 2). Teniendo en cuenta las diferencias según el Género, se obtuvo un resultado estadísticamente significativo ($p=,045$) (Ver Tabla 4) en cuanto a que el sexo Masculino con una media de 137,98 puntos presenta una percepción más favorable del Clima Organizacional que el sexo Femenino con una media de 128,90 puntos (Ver Tabla 3).

Tabla 2: Descriptivo para Clima Organizacional

Media	131,23
Mediana	133,00
Desv. típ.	30,822
Mínimo	45
Máximo	195

Tabla 3: Descriptivo para Clima Organizacional según Género

Sexo	Media	Desviación típica	N
Femenino	128,90	31,325	180
Masculino	137,98	28,488	62
Total	131,23	30,822	242

Tabla 4: Análisis de varianza univariante para Clima Organizacional según Género

Origen	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	3805,316 ^a	1	3805,316	4,056	,045
Intersección sexo	3284683,167	1	3284683,167	3501,372	,000
Error	225147,184	240	938,113	4,056	,045
Total	4396337,000	242			
Total corregida	228952,500	241			

a. R cuadrado = ,017 (R cuadrado corregida = ,013)

Se analizaron cada una de las subescalas del cuestionario del Clima Organizacional según el Género de los encuestados. A continuación se exponen únicamente aquellas en las que se obtuvieron resultados estadísticamente significativos. Las que no presentaron resultados significativos fueron: Autonomía, Confianza, Presión, Reconocimiento e Innovación.

Para la subescala de Cohesión, las diferencias entre hombres y mujeres resultaron estadísticamente significativas ($p = ,037$) (Ver tabla 6). Como se observa en la Tabla 5, la media para el sexo Femenino fue de 15,97, mientras que la media del sexo Masculino fue de 17,65. Por lo que los hombres perciben un mayor grado de Cohesión que las mujeres en su Clima Laboral.

Tabla 5: Descriptivo para la Subescala de Cohesión según Género

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Mínimo	Máximo
Femenino	180	15,97	5,660	,422	5	25
Masculino	62	17,65	4,739	,602	7	25
Total	242	16,40	5,479	,352	5	25

Tabla 6: ANOVA de un factor para la Subescala de Cohesión según Género

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	129,924	1	129,924	4,389	,037
Intra-grupos	7103,994	240	29,600		
Total	7233,917	241			

Como se puede observar en la Tabla 8, las diferencias entre los sexos para la subescala de Apoyo fueron significativas ($p = ,026$). Los hombres (18,26) perciben mayores niveles de Apoyo en su ambiente laboral que las mujeres (16,34) (Ver Tabla 7).

Tabla 7: Descriptivo para la Subescala de Apoyo según Género

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Mínimo	Máximo
Femenino	180	16,34	5,956	,444	5	25
Masculino	62	18,26	5,341	,678	5	25
Total	242	16,83	5,854	,376	5	25

Tabla 8: ANOVA de un factor para la Subescala de Apoyo según Género

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	168,873	1	168,873	5,010	,026
Intra-grupos	8090,515	240	33,710		
Total	8259,388	241			

En cuanto a la subescala de Equidad según el Género, los hombres presentaron una medida de 16,47, y las mujeres de 15,28 (Ver Tabla 9). Esta diferencia es estadísticamente significativa ($P=,041$) tal como se puede observar en la Tabla 10.

Tabla 9: Descriptivo para la Subescala de Equidad según Género

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Mínimo	Máximo
Femenino	180	15,28	3,968	,296	5	25
Masculino	62	16,47	3,732	,474	6	25
Total	242	15,59	3,936	,253	5	25

Tabla 10: ANOVA de un factor para la Subescala de Equidad según Género

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	64,692	1	64,692	4,233	,041
Intra-grupos	3667,985	240	15,283		
Total	3732,678	241			

Teniendo en cuenta los Ámbitos de Trabajo Públicos (134,64) y Privados (130,47) (Ver

Tabla 11), no se encontraron diferencias estadísticamente significativas ($p= ,418$) (Ver Tabla 12), lo que nos indica que este factor no influye en la variable de investigación. También se analizaron cada una de las subescalas del cuestionario utilizado con respecto a los Ámbitos de Trabajo, pero no se hallaron resultados significativos para ninguna de las 8 variables del Clima. Por otro lado, se realizó un análisis de varianza univariante para el Clima Organizacional según el Género y los Ámbitos de Trabajo, pero de igual manera, no se presentaron resultados significativos ($p= ,493$) (Ver Tabla 13).

Tabla 11: Descriptivo para Clima Organizacional según Ámbitos de Trabajo

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Mínimo	Máximo
Privada	198	130,47	31,353	2,228	45	195
Publica	44	134,64	28,396	4,281	86	190
Total	242	131,23	30,822	1,981	45	195

Tabla 12: ANOVA de un factor para Clima Organizacional según Ámbitos de Trabajo

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	625,000	1	625,000	,657	,418
Intra-grupos	228327,500	240	951,365		
Total	228952,500	241			

Tabla 13: Análisis de varianza univariante para Clima Organizacional según Género y Ámbitos de Trabajo

Origen	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	4895,310 ^a	3	1631,770	1,733	,161
Intersección	1988533,346	1	1988533,346	2112,277	,000
sexo	3714,844	1	3714,844	3,946	,048
ámbitos	1058,112	1	1058,112	1,124	,290
sexo * ámbitos	444,149	1	444,149	,472	,493
Error	224057,190	238	941,417		
Total	4396337,000	242			
Total corregida	228952,500	241			

En cuanto a los Puestos Laborales, los Pasantes presentaron un valor superior al resto, teniendo una percepción mayor del Clima Organizacional. Estos obtuvieron una media de 162,10 puntos. Además, el puntaje mínimo de los pasantes es 127, mientras que los puntajes mínimos de las otras posiciones oscilan entre los 45 hasta los 75 puntos (Ver Tablas 14). Estos resultados obtenidos son estadísticamente significativos ($p = ,004$) como se puede observar en la Tabla 15, por lo que dicha variable influye sobre la percepción que tienen los trabajadores en cuanto al Clima Organizacional.

Tabla 14: Descriptivo para Clima Organizacional según Puestos Laborales

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Mínimo	Máximo
Pasante	10	162,10	21,491	6,796	127	195
Asistente	68	126,94	31,682	3,842	45	190
Administrador	66	126,55	30,783	3,789	45	184
Vendedor	31	129,55	31,049	5,577	72	185
Gerente	27	143,15	30,420	5,854	75	187
Otro	40	131,78	26,218	4,145	74	177
Total	242	131,23	30,822	1,981	45	195

Tabla 15: ANOVA de un factor para Clima Organizacional según Puestos Laborales

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	16163,412	5	3232,682	3,585	,004
Intra-grupos	212789,088	236	901,649		
Total	228952,500	241			

En la Tabla 16 se observan los niveles del Clima Organizacional por Género y Estado Civil, estos resultados tal como se pueden observar en la Tabla 17 son estadísticamente significativos ($p = ,049$). Para las mujeres, los resultados entre aquellas que se encuentran En Pareja (128,13) y las Solteras (129,59) son similares. Sin embargo, el nivel del Clima Organizacional percibido por los hombres es mayor tanto para aquellos En Pareja (148,52) como para los Solteros (131,77), se debe destacar sobre todo que los hombres En Pareja fueron los que presentaron los mayores niveles.

Tabla 16: Descriptivo para Clima Organizacional según Género y Estado Civil

Sexo	Estado Civil	Media	Desviación típica	N
Femenino	En Pareja	128,13	32,499	85
	_ Solteros	129,59	30,392	95
	Total	128,90	31,325	180
Masculino	En Pareja	148,52	23,027	23
	_ Solteros	131,77	29,815	39
	Total	137,98	28,488	62
Total	En Pareja	132,47	31,757	108
	_ Solteros	130,22	30,130	134
	Total	131,23	30,822	242

Tabla 17: Análisis de varianza univariante para Clima Organizacional según Género y Estado Civil

Origen	Suma de cuadrados tipo III	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Modelo corregido	7961,272 ^a	3	2653,757	2,858	,038
Intersección	3166542,266	1	3166542,266	3410,258	,000
Sexo	5573,759	1	5573,759	6,003	,015
Estado Civil	2558,343	1	2558,343	2,755	,098
Sexo * Estado Civil	3628,669	1	3628,669	3,908	,049
Error	220991,228	238	928,535		
Total	4396337,000	242			
Total corregida	228952,500	241			

a. R cuadrado = ,035 (R cuadrado corregida = ,023)

6.3 Síndrome de Burnout

La escala del MBI-GS no cuenta con una escala global, sino con tres escalas separadas. Si se presentan altos niveles de Cinismo y Agotamiento Emocional y bajos niveles de Eficacia Profesional y se mantienen en el tiempo, el individuo podría desarrollar el Síndrome de Burnout, pero no se debería afirmar que presenta dicho Síndrome únicamente por administrarle la escala en cuestión.

Tal como se puede observar en la Tabla 18, para la escala de Eficacia Profesional se presenta una media de 33,55 puntos y una mediana de 34, con puntuaciones que oscilan

de los 18 a los 42 puntos. En cuanto al Cinismo, la media es de 17,17 puntos y una mediana de 16, con una mínima de 5 y una máxima de 35 puntos. El Agotamiento Emocional presenta una puntuación de 20,76 para la media y 21 para la mediana, con datos que oscilan desde los 5 hasta los 35 puntos.

Tabla 18: Descriptivo para las escalas del MBI-GS

	Eficacia Profesional	Cinismo	Agotamiento Emocional
Media	33,55	17,17	20,76
Mediana	34,00	16,00	21,00
Desv. típ.	5,519	8,086	7,514
Mínimo	18	5	5
Máximo	42	35	35

En cuanto a las diferencias por Género, ninguna de las tres escalas presentó resultados estadísticamente significativos (Ver Tabla 20). Para la Eficacia Profesional ($p= ,593$) las puntuaciones entre el sexo Femenino (33,66) y Masculino (33,23) fueron similares. El Cinismo ($p= ,206$) arrojó una media de 17,56 puntos para las mujeres y 16,05 para los hombres. Por otro lado, el Agotamiento Emocional ($p= ,279$) presentó puntuaciones de 21,07 para las mujeres y 19,87 para los hombres (Ver Tabla 19). A pesar de que estos resultados no fueron significativos, se puede observar que el sexo Femenino obtuvo una media mayor que los hombres para cada una de las escalas.

Tabla 19: Descriptivo para las escalas de Burnout según Género

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Mínimo	Máximo
Eficacia Profesional	Femenino	180	33,66	5,391	,402	18	42
	Masculino	62	33,23	5,908	,750	19	42
	Total	242	33,55	5,519	,355	18	42
Cinismo	Femenino	180	17,56	8,072	,602	5	35
	Masculino	62	16,05	8,089	1,027	5	33
	Total	242	17,17	8,086	,520	5	35
Agotamiento Emocional	Femenino	180	21,07	7,705	,574	5	35
	Masculino	62	19,87	6,908	,877	6	35
	Total	242	20,76	7,514	,483	5	35

Tabla 20: ANOVA de un factor para las escalas de Burnout según Género

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Eficacia Profesional	Inter-grupos	8,738	1	8,738	,286	,593
	Intra-grupos	7331,166	240	30,547		
	Total	7339,905	241			
Cinismo	Inter-grupos	104,754	1	104,754	1,606	,206
	Intra-grupos	15653,299	240	65,222		
	Total	15758,054	241			
Agotamiento Emocional	Inter-grupos	66,546	1	66,546	1,180	,279
	Intra-grupos	13539,029	240	56,413		
	Total	13605,574	241			

De la misma manera, se analizó cada una de las escalas del MBI-GS teniendo en cuenta los Ámbitos de Trabajo. Se pueden observar las puntuaciones en la Tabla 21. Para los Ámbitos Privados, la Eficacia Profesional ($p= ,338$) arrojó una media de 33,39 puntos, el Cinismo ($p= ,361$) 17,39 y el Agotamiento Emocional ($p= ,575$) 20,64. En cuanto a los Ámbitos Públicos, la media para la Eficacia fue de 34,27 puntos, 16,16 para el Cinismo y 21,34 para el Agotamiento. Estas diferencias no fueron estadísticamente significativas (Ver Tabla 22).

Tabla 21: Descriptivo para las escalas de Burnout según Ámbitos de Trabajo

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Mínimo	Máximo
Eficacia Profesional	Privada	198	33,39	5,639	,401	18	42
	Publica	44	34,27	4,934	,744	19	42
	Total	242	33,55	5,519	,355	18	42
Cinismo	Privada	198	17,39	8,050	,572	5	35
	Publica	44	16,16	8,263	1,246	5	33
	Total	242	17,17	8,086	,520	5	35
Agotamiento Emocional	Privada	198	20,64	7,700	,547	5	35
	Publica	44	21,34	6,661	1,004	7	34
	Total	242	20,76	7,514	,483	5	35

Tabla 22: ANOVA de un factor para las escalas de Burnout según Ámbitos de Trabajo

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Eficacia Profesional	Inter-grupos	28,122	1	28,122	,923	,338
	Intra-grupos	7311,783	240	30,466		
	Total	7339,905	241			
Cinismo	Inter-grupos	54,895	1	54,895	,839	,361
	Intra-grupos	15703,159	240	65,430		
	Total	15758,054	241			
Agotamiento Emocional	Inter-grupos	17,870	1	17,870	,316	,575
	Intra-grupos	13587,705	240	56,615		
	Total	13605,574	241			

Con respecto a las Horas Laborales por Semana, en la Tabla 23 se puede observar como en general aumentan las medias a medida que aumentan la cantidad de horas para las escalas de Cinismo ($p= ,001$) y Agotamiento Emocional ($p= ,000$), para la Eficacia Profesional ($p= ,038$) ocurre esto de manera inversa, a medida que aumentan las horas disminuye la media sin tener en cuenta el último ítem “Más de 40 horas”, ya que en este el puntaje aumenta y es el más elevado entre los demás ítems. Estos puntajes resultan estadísticamente significativos para las tres subescalas (Ver Tabla 24).

Tabla 23: Descriptivo para las escalas de Burnout según Horas Laborales

		N	Media	Desviación típica	Mínimo	Máximo
Eficacia Profesional	20 horas	48	34,56	4,713	22	42
	30 horas	68	32,93	5,747	18	42
	40 horas	64	32,33	6,069	18	42
	Más de 40 horas	62	34,71	4,973	22	42
	Total	242	33,55	5,519	18	42
Cinismo	20 horas	48	13,56	8,037	5	33
	30 horas	68	16,56	7,622	5	35
	40 horas	64	19,80	7,266	6	35
	Más de 40 horas	62	17,92	8,470	5	35
	Total	242	17,17	8,086	5	35

Agostamiento	20 horas	48	17,33	7,318	5	33
Emocional	30 horas	68	19,94	6,747	6	35
	40 horas	64	21,66	6,788	7	35
	Más de 40 horas	62	23,40	8,141	5	35
Total		242	20,76	7,514	5	35

Tabla 24: ANOVA de un factor para las escalas de Burnout según Horas Laborales

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Eficacia Profesional	Inter-grupos	254,577	3	84,859	2,850	,038
	Intra-grupos	7085,328	238	29,770		
	Total	7339,905	241			
Cinismo	Inter-grupos	1126,520	3	375,507	6,108	,001
	Intra-grupos	14631,533	238	61,477		
	Total	15758,054	241			
Agostamiento Emocional	Inter-grupos	1093,786	3	364,595	6,935	,000
	Intra-grupos	12511,788	238	52,571		
	Total	13605,574	241			

6.4 Correlación entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout

Finalmente, se realizó la correlación entre el Clima Organizacional y las tres escalas de Burnout. A pesar de que estas no arrojaron resultados elevados, las mismas son estadísticamente significativas (Ver Tabla 25). En cuanto al Clima Organizacional y la Eficacia Profesional ($r = ,400$; $p = ,000$) la correlación fue positiva, indicando que ante una buena percepción del Clima, la Eficacia presente en la organización también será elevada. Teniendo en cuenta la escala de Cinismo ($r = -,576$; $p = ,000$) se presentó una correlación negativa, y por lo tanto inversa, es decir que mientras más positiva sea la percepción del Clima Organizacional, menores serán los niveles de Cinismo, y viceversa. Lo mismo ocurrió con la escala de Agotamiento Emocional ($r = -,539$; $p = ,000$) para la cual la correlación con el Clima resultó negativa e inversa.

Tabla 25: Correlación entre el Clima Organizacional y las escalas del Burnout

	Clima Organizacional total	BO Eficacia Profesional	BO Cinismo	BO Agotamiento Emocional
Clima Organizacional total	-	,400**	-,576**	-,539**
BO Eficacia Profesional		-	-,470**	-,181**
BO Cinismo			-	,648**
BO Agotamiento Emocional				-

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

7 Discusión

7.1 Clima Organizacional

El Clima Organizacional general presentó una media de 131,23 puntos, con resultados que oscilaron desde los 45 hasta los 195 puntos. Teniendo en cuenta las diferencias de Género, los hombres presentaron una percepción más positiva del Clima Organizacional que las mujeres, lo que arrojó resultados estadísticamente significativos ($p= ,045$), por lo tanto, en la presente muestra, las diferencias entre hombres y mujeres influyen sobre la variable de investigación.

En cuanto a las subescalas del Clima Organizacional que presentaron resultados estadísticamente significativos, los hombres obtuvieron mayores niveles que las mujeres en cada una de ellas. En primer lugar, estos presentaron mayores niveles de Cohesión que las mujeres, esto hace referencia a que perciben mejor las relaciones existentes entre los trabajadores dentro de la organización, una atmosfera más confiable y aprecian en mayor medida la ayuda material para la realización de las tareas. Para la subescala de Apoyo, también fueron ellos quienes presentaron mayores niveles en cuanto a la percepción del respaldo y la tolerancia que se presenta dentro de su organización. Ocurre lo mismo con la subescala de Equidad, en la cual los hombres presentaron en mayor grado que las mujeres la percepción de políticas y reglamentos equitativos y claros dentro de la organización.

Sin embargo, teniendo en cuenta diferentes investigaciones, se presentan resultados muy variados, los cuales no se corresponden con los datos obtenidos en el presente estudio. Ramírez Pérez y Lee Maturana (2011) afirman que son las mujeres quienes obtienen puntajes significativos con respecto al Clima Laboral. Estas evidencian mayores sentimientos de pertenencia con la organización y la intención de permanecer en ella, además presentan mayor satisfacción con sus supervisores, mejores niveles de percepción de justicia con respecto al trato recibido en la empresa y mayores niveles en la participación de las decisiones, también evalúan de mejor manera los materiales con los que cuentan para realizar su trabajo. De esta misma manera, Ruiz Carús, Jesús Mazadiego Infante, Reboredo Santes y Hernández Méndez (2012) observaron que las mujeres son quienes presentan una percepción más favorable y positiva del Clima Laboral que los hombres. Arias Gallegos y Arias Cáceres (2014) también afirman que las mujeres presentan mayores niveles que los hombres en cuanto al Clima Organizacional, son ellas

quienes se sienten más reconocidas y colaboran mejor entre sí, presentando mejor percepción en cuanto al espíritu de equipo.

Por otro lado, Chiang Vega, Núñez Partido, Martín y Salazar Botello (2010) no encontraron diferencias significativas entre ambos Géneros, es decir que los trabajadores hombres y mujeres presentaron niveles similares en cuanto al Clima Organizacional. Chaparro Espitia (2006), al igual que los autores anteriores, afirma no haber hallado grandes diferencias entre los sexos, únicamente encontró un resultado estadísticamente significativo, en el que el sexo Femenino puntuó más alto para la subescala de responsabilidad, la cual evalúa como los empleados reciben las responsabilidades para cumplir los objetivos organizacionales y el grado en que pueden tomar decisiones.

Teniendo en cuenta los Ámbitos de Trabajo, no se hallaron diferencias significativas en la muestra utilizada para el presente estudio, tampoco fueron significativos los resultados para las subescalas del cuestionario de Clima Organizacional, por lo tanto se puede deducir que las diferencias entre los Ámbitos Público y Privado no influyen sobre la variable del Clima Organizacional en el presente estudio.

Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Chaparro Espitia (2006), este autor no encontró resultados significativas entre los Ámbitos Públicos y Privados, sino que la percepción general del Clima Laboral fue similar para ambas empresas. Únicamente se presentó un resultado significativo en cuanto a las variables de calor y apoyo, en las que la organización publica puntuó con mayores niveles que la organización privada.

En cuanto a los resultados para los Puestos Laborales, estos resultaron significativos ($p=,004$), por lo que dicha variable influye sobre el Clima Laboral. Fueron los Pasantes (162,10) quienes presentaron un valor superior al resto de los encuestados. El puntaje mínimo que obtuvieron los Pasantes era de 127, mientras que el de los otros puestos se encontraba entre 45 a 75 puntos. En segundo lugar con mayor puntaje aparecen los Gerentes (143,15), y los que presentaron menores puntajes fueron los Asistentes (126,94) y Administradores (126,55), se podría decir que son en general los puestos con más bajo nivel jerárquico.

Teniendo en cuenta la investigación realizada por Castillo Dávila (2014), se confirman los datos obtenidos en la presente investigación, ya que los “cargos elevados”, tal como lo

denomina la autora, perciben de manera más favorable su ambiente laboral a diferencia de los “cargos bajos”, quienes obtuvieron resultados menores. Explica que esta diferencia puede aparecer ya que las condiciones laborales en cuanto a la calidad de la supervisión, los recursos laborales con los que cuentan, el reconocimiento, entre otros, son diferentes para ambos, y puede que por estar razón perciban el Clima de manera menos favorable. Sin embargo, no aparecen datos con respecto a los “Pasantes”, estos empleados podrían presentar una mejor percepción del Clima ya que en general trabajan menor cantidad de tiempo, a pesar de que la variable de Horas Laborales no haya arrojado resultados significativos, pero además, en muchos casos también suele ser su primer trabajo, por lo que podrían tener ciertas expectativas con respecto al mismo y por lo tanto percibirlo de manera favorable y positiva.

Además, tal como afirma Toro (2001, en Chaparro Espitia, 2006), la percepción es muy relativa, por lo que tanto la gerencia, como los empleados, y aun los clientes pueden verla de diferente manera, por consiguiente, incluso dentro de una misma organización dicha percepción puede variar según las áreas, la antigüedad del trabajador, su nivel educativo, el género, entre otras. Siguiendo con este punto, Chaparro Espitia (2006) explica que el Clima Laboral no es homogéneo, pueden existir áreas con un excelente Clima, trabajando junto a otras con un Clima negativo en la misma organización.

Para el Clima Organizacional según el Género y el Estado Civil, no hubo gran diferencia en los puntajes para las mujeres que se encontraban En Pareja (128,13) y aquellas que estaban Solteras (129,59). Por otro lado, los hombres presentaron mayores resultados que las mujeres, y sobre todo se debe destacar que aquellos En Pareja (148,52) obtuvieron una media más elevada que los Solteros (131,77). Estas diferencias fueron estadísticamente significativas ($p = ,049$).

Es muy importante tener en cuenta ciertos factores familiares y/o personales al evaluar el bienestar de la persona en su ámbito de trabajo. Aguirre Zubiaurre y Martínez Díaz (2006) afirman que durante mucho tiempo la relación entre el trabajo y la familia ha sido conflictiva, ya que cumplir con diferentes demandas incompatibles entre sí puede generar tensiones. Sin embargo, Grzywacz y Bass (2003, en Aguirre Zubiaurre y Martínez Díaz, 2006) explican que diversos autores han planteado esta relación de forma positiva, sin tener que ser necesariamente conflictiva, sino que puede tener efectos beneficiosos, lo que llaman hipótesis de facilitación, siendo el trabajo favorable para la familia y la familia

para el trabajo. Por lo tanto, teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación, los hombres que se encuentran En Pareja, podrían estar satisfechos en su ámbito familiar, lo que repercute directamente en su ámbito laboral, percibiendo en mayor grado un buen Clima Organizacional en su trabajo.

7.2 Síndrome de Burnout

El cuestionario del MBI-GS no presenta una escala global, por lo que se observaron los resultados de sus tres subescalas. La Eficacia Profesional presentó una media de 33,55, con puntuaciones que oscilan de los 18 a los 42 puntos. El Cinismo y el Agotamiento Emocional, con mínimas de 5 y máximas de 35, presentaron una media de 17,17 para el primero y 20,76 para el segundo.

Teniendo en cuenta las diferencias de Género, la media para la escala de Eficacia Profesional fue similar entre hombres (33,23) y mujeres (33,66), estas últimas con un puntaje apenas mayor. De igual manera, fue el sexo Femenino quien presentó mayores puntajes para las escalas de Cinismo y Agotamiento Emocional. A pesar de que fueron las mujeres quienes obtuvieron mayores niveles en cada una de las escalas de Burnout, estas diferencias no fueron estadísticamente significativas, por lo cual para la muestra utilizada se podría deducir que el sexo no influye sobre la variable de investigación.

Estos datos se corresponden con los encontrados por Moreno Jiménez, Ríos Rodríguez, Canto Ortiz, San Martín García y Perles Nova (2010), quienes explican que su hipótesis de partida no se cumple, ya que no se encontraron diferencias para el Burnout según el sexo. Maslach (2001, en Ramírez Pérez & Zurita Zurita, 2010) afirma que a pesar de que ciertos argumentos señalan al sexo Femenino como el que padece mayormente el Burnout, la variable del Género no predice fuertemente a dicho Síndrome. Por otro lado, Ávila Toscano, Gómez Hernández y Montiel Salgado (2010) obtuvieron valores significativos únicamente para la escala de Agotamiento Emocional, en la que las mujeres obtuvieron los mayores puntajes. Este mismo resultado fue hallado por Beltrán (2006), quien expresa que las mujeres tienen más vulnerabilidad que los hombres al agotamiento mental y físico, y en general son ellas las que presentan mayores sentimientos de “quemarse en el trabajo”.

Sin embargo, los resultados en cuanto a las diferencias de Género son diversos y contradictorios entre las diferentes investigaciones. Ramírez Pérez y Lee Maturana (2011) afirman que las diferencias entre hombres y mujeres fueron estadísticamente

significativas, siendo los hombres los que presentan un mayor puntaje de Despersonalización que las mujeres, esta variable se caracteriza por los sentimientos, actitudes y respuestas negativas y distantes que desarrollan los trabajadores hacia las otras personas, dichos autores expresan que tanto hombres como mujeres pueden presentar diferentes razones que causarían el Síndrome en cuestión. De este mismo modo, Gil Monte (2002) explica que en general se obtienen diferencias significativas en los niveles de Despersonalización, en el que los hombres puntúan más que las mujeres. Se debe tener en cuenta que estas investigaciones tomaron muestras principalmente del área de la salud, lo cual podría ser una razón en cuanto a las diferencias en los resultados del sexo, tal como afirma Gil Monte (2002), en general, las mujeres suelen estar mayormente relacionadas con el cuidado.

Por lo tanto, la variable del Género generalmente no es un gran predictor del Burnout, para la mayoría de las investigaciones no se presentan resultados significativos, aunque suelen ser las mujeres quienes presentan mayores niveles en las escalas. Sin embargo, esto no es equivalente para todas las muestras, por lo que se deben tener en cuenta los diversos ámbitos a los cuales se aplican los cuestionarios.

Para los Ámbitos de Trabajo, las diferencias entre los organismos Públicos y las empresas Privados no presentaron resultados significativos para ninguna de las tres escalas: Cinismo, Agotamiento Emocional y Eficacia Profesional.

Correa Correa (2012) halló resultados similares en su investigación, en la cual tanto en los Ámbitos Públicos como Privados existe una baja presencia de Burnout, aunque la tasa de Despersonalización era mayor para ambos. Sin embargo, teniendo en cuenta los antecedentes del Síndrome en cuanto al apoyo recibido para realizar su trabajo, si se presentaron diferencias significativas entre los dos sectores.

En cuanto a las Horas Laborales se presentaron resultados estadísticamente significativos para cada una de las escalas del MBI-GS. En general, para el Cinismo ($p = ,001$) y el Agotamiento Emocional ($p = ,000$), a medida que aumentaban las horas de trabajo aumentaba la media. Para la Eficacia Profesional ($p = ,038$), la media bajaba mientras las horas aumentaban, exceptuando el último ítem “Más de 40 horas” en el cual se presenta la media más alta entre los cuatro ítems de dicha variable. Por lo tanto, las Horas Laborales influyen sobre la variable de Burnout para la muestra seleccionada.

Esto es confirmado por diferentes investigaciones en las cuales los hallazgos fueron similares. Barría (2003, en Vizcarra Fernández, Llaja Rojas, Limo Sánchez & Talavera Aguilar, 2015) afirmó haber encontrado que una jornada de trabajo de más de ocho horas en el mismo sitio podría incrementar la constitución del Burnout. Siguiendo con este punto, Ávila Toscano, Gómez Hernández y Montiel Salgado (2010) explican que las horas dedicadas al trabajo mostraron una correlación importante con el Agotamiento Emocional, cuanto más horas trabajaban los empleados menores son los rendimientos emocionales, ya que las largas jornadas de trabajo pueden presentar manifestaciones de fatiga, el cual es un elemento básico en la sintomatología del Síndrome de Burnout. También se obtuvieron resultados similares en la investigación de Correa Correa (2012), ya que encontró una relación estadísticamente significativa entre la dimensión de Despersonalización y las horas trabajadas, la muestra utilizada por la autora trabajaba 48 horas a la semana, es decir que a mayor tiempo trabajan las personas en una misma institución, mayores probabilidades tendrán de presentar el Síndrome.

7.3 Correlación entre Clima Organizacional y Síndrome de Burnout

Finalmente las correlaciones entre el Clima Organizacional y las escalas de Burnout a pesar de que no fueron muy elevadas, presentaron resultados estadísticamente significativos. La correlación entre el Clima y el Cinismo ($r = -.576$; $p = ,000$) fue negativa e inversa, por lo cual mientras mejor Clima se perciba en la organización, menores serán los niveles de Cinismo que se presenten, y de manera inversa, mientras mayores sean los niveles de Cinismo, menores niveles presentará la percepción del Clima Organizacional. Lo mismo ocurre con el Agotamiento Emocional ($r = -.539$; $p = ,000$), para el cual la correlación fue negativa. En cuanto al Clima y la Eficacia Profesional ($r = ,400$; $p = ,000$) se presentó una correlación positiva, es decir que a mayor Clima percibido más elevado será el nivel de Eficacia Profesional que presenten los trabajadores. Por lo tanto, mientras se perciba un nivel alto y positivo del Clima Laboral, menores serán los niveles de Burnout en las organizaciones.

La investigación de Vizcarra Fernández, Llaja Rojas, Limo Sánchez y Talavera Aguilar (2015) refuerzan estos resultados, ya que afirman que a mejor Clima Organizacional, menor será la incidencia del Burnout, y de forma inversa, a mayor intensidad de la “triada” de Burnout, más proclive será a un desfavorable Clima Laboral. Por otro lado, Grau, Vallejo y Agulló Tomás (2004) constatan que el Clima se asocia al Burnout y que constituye un antecedente para dicho Síndrome. Sin embargo, disciernen en que la

asociación sea negativa, ya que ciertas dimensiones del Clima Laboral pueden manifestarse de manera positiva y otras de manera negativa. Estos autores explican que aumentarían los niveles de Realización Personal en un trabajador que experimente la independencia y la libertad para tomar decisiones, lo que haría referencia a la Autonomía. Por lo tanto, constatan que la falta de Autonomía, de participación para la toma de decisiones y de apoyo por la supervisión se asocian positivamente al Burnout (Gil Monte & Peiró, 1997, en Grau, Vallejo & Agulló Tomás, 2004). También fueron estadísticamente significativas las relaciones entre ambas variables en la investigación de Mercado Salgado y Salgo Mejía (2008), quienes confirman que a pesar de que el estrés afecte a lo individual, también se debe tener en cuenta lo organizacional para poder manejarlo, procurando un ambiente sano, y por consiguiente un Clima Organizacional que sea perciba de manera positiva. Tal como define Gil Monte (2005, en Uribe Prado, Patlán Pérez & García Saisó, 2014), el Burnout es un problema del ambiente laboral, situándose por encima de los problemas individuales de cada trabajador. Por lo tanto, el Clima Organizacional está estrechamente relacionado con el Síndrome de Burnout, y es muy importante tenerlo en cuenta al momento de su evaluación.

7.4 Limitaciones

Con respecto a las limitaciones del presente trabajo, en primer lugar la gran mayoría de la muestra correspondía al sexo Femenino, por lo tanto se debe tener esto en cuenta para poder realizar una comparación más adecuada.

Lo mismo ocurre con los Ámbitos Públicos y Privados, ya que una pequeña parte de la muestra pertenecía a organizaciones públicas, factor que también se debe tomar en consideración para futuras investigaciones de manera que las comparaciones entre ambos sea equitativa.

Finalmente, es interesante que las próximas investigaciones tomen la variable del Estado Civil, ya que son escasos los estudios que tienen esta variable en cuenta para el Clima Organizacional, y además sería importante indagar esto en mayor detalle, teniendo en cuenta si viven con su pareja, si tienen hijos, entre otros.

8 Conclusión

El estudio se realizó analizando una muestra de 242 trabajadores de organismos públicos y empresas privadas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y del Gran Buenos Aires.

Para el Clima Organizacional, la diferencia entre Ámbitos de Trabajo no fue significativa, por lo que no influye en dicha variable. Por otro lado, los Puestos Laborales arrojaron resultados estadísticamente significativos, siendo los Pasantes los que presentaron una percepción del Clima más favorable que los demás puestos. También se encontró un dato relevante en cuanto al Género y el Estado Civil, en el cual los hombres En Pareja presentaron un resultado superior al resto, a partir de lo que se podrían plantear ciertas hipótesis interesantes.

En cuanto al Síndrome de Burnout, las diferencias entre los organismos Públicos y Privados tampoco arrojaron resultados significativos para ninguna de las tres escalas. En cuanto a las Horas Laborales, el Cinismo, el Agotamiento Emocional y la Eficacia Profesional presentaron resultados estadísticamente significativos, por lo tanto, el tiempo que se encuentren trabajando las personas sobre todo en un mismo lugar podría aumentar la probabilidad de presentar el Síndrome de Burnout.

Teniendo en cuenta las diferencias de Género, estas resultaron significativas para el Clima Organizacional, siendo los hombres los que percibían dicha variable de manera más favorable. En cuanto a las subescalas del cuestionario, fueron la Cohesión, el Apoyo y la Equidad las que presentaron diferencias significativas, siendo el sexo Masculino el que obtuvo mayores niveles en cada una de ellas. Por lo tanto, son ellos quienes perciben un ambiente más amigable, se sienten mayormente apoyados por sus supervisores y consideran que existe más igualdad entre los trabajadores en cuanto a los tratos que reciben y a las reglas que se deben cumplir. Por otro lado, el Género no influyó sobre las escalas del MBI-GS. Sin embargo, fueron las mujeres las que presentaron mayores niveles en cada una de ellas.

Finalmente, a partir del objetivo general de la presente investigación, se podría afirmar que existe una correlación estadísticamente significativa entre el Clima Organizacional y el Cinismo, el Agotamiento Emocional y la Eficacia Profesional.

Para concluir, es fundamental que las organizaciones tomen conciencia con respecto a los problemas que pueden sufrir sus trabajadores, además, creando un Clima saludable se puede aumentar la productividad y eficiencia en la empresa. Por lo tanto, se debe mantener al trabajador motivado y alinear los valores y objetivos de la corporación con las del empleado.

9 Referencias

- Aguirre Zubiaurre, Z.; & Martínez Díaz, M. P. (2006). Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *Mapfre Medicina*, 17 (1), 18-28.
- Arias Gallegos, W. L.; & Arias Cáceres, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia y Trabajo*, 51, 185-191. DOI: 10.4067/s0718-24492014000300010
- Backteman Erlansona, S.; Padyabb, M.; & Brulina, C. (2013). Prevalence of burnout and associations with psychosocial work environment, physical strain, and stress of conscience among Swedish female and male police personnel. *Police Practice and Research*, 14 (6), 491–505, DOI: 10.1080/15614263.2012.736719
- Beltrán, C. A. (2006). Diferencias por sexo, síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15 (29), 1-7.
- Castillo Dávila, N. F. (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos (tesis de pregrado). Universidad Católica del Perú, Perú.
- Chaparro Espitia, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *Revista Innovar*, 16 (28), 7-32.
- Chiang Vega, M. M.; Salazar Botello, C. M.; Huerta Rivera, P. C.; & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2 (23), 66-85. DOI: 10.4067/s0718-23762008000200004
- Chiang Vega, M.; Núñez Partido, A.; Martín, M. J.; & Salazar Botello, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 28 (40), 90-100.
- Contreras, F.; Juárez, F.; Barbosa, D.; Uribe, A. F. (2010). Estilos de liderazgo, riesgo psicosocial y clima organizacional en un grupo de empresas colombianas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 18 (2), 7-17. DOI: 10.18359/rfce.2270
- Correa Correa, Z. (2012). El Síndrome de Burnout en Profesores Universitarios de los Sectores Público y Privado. *Epidemiología y salud*, 1 (2), 19-24.
- Del Toro Granados, J.; Salazar Sotter, M. C.; & Gómez Rangel, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5 (10), 204-227.
- Espinoza Díaz, I. M.; Tous Pallarès, J.; & Vigil Colet, A. (2015). Efecto del Clima Psicosocial del Grupo y de la Personalidad en el Síndrome de Quemado en el Trabajo de los docentes. *Anales de Psicología*, 31 (2), 651-657. DOI: 10.6018/analesps.31.2.174371

- Gil Monte, P. R. (2001). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud pública de México*, 44 (1), 33-44. DOI: 10.1590/s0036-36342002000100005
- Gil Monte, P. R. (2002). Influencia del género sobre el proceso de desarrollo del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de enfermería. *Psicología em Estudo*, 7 (1), 3-10. DOI: 10.1590/s1413-73722002000100003
- González Jaimes, E. I.; & Pérez Saucedo, E. (2012). Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud. *Alternativas en Psicología*, 3 (27), 8-22.
- Grau, J. B.; Vallejo, R. D.; & Agulló Tomás, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16 (1), 125-131.
- Mercado Salgado, P.; & Salgo Mejía, R. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional. *Estudios Gerenciales*, 24 (108), 15-36. DOI: 10.1016/s0123-5923(08)70042-1
- Moreno Jiménez, B.; Rodríguez Carvajal, R. (2007). La evaluación del burnout profesional factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7 (1), 69-78.
- Moreno Jiménez, M. P.; Ríos Rodríguez, M. L.; Canto Ortiz, J.; San Martín García, J.; & Perles Nova, F. (2010). Satisfacción Laboral y Burnout en Trabajos Poco Cualificados: Diferencias entre Sexos en Población Inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26 (3), 255-265.
- Pando Moreno, M.; Aranda Beltrán, C.; López Palomar, M. (2015). Validez Factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en Ocho Países Latinoamericanos. *Ciencia & Trabajo*, 17 (52), 28-3. DOI: 10.4067/s0718-24492015000100006
- Pérez Quevedo, M. T. D. (2015). Propiedades psicométricas del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo. *Revista de investigación de estudiantes de psicología “Jang”*, 1 (1), 92-103.
- Quiceno, J. M.; & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout: “síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)”. *Acta colombiana de psicología*, 10 (2), 117-125.
- Ramírez Pérez, M.; & Lee Maturana, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 10 (30), 431-446. DOI: 10.4067/s0718-65682011000300020
- Ramírez Pérez, M.; & Zurita Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 9 (25), 515-534. DOI: 10.4067/s0718-65682010000100029
- Ruiz Carús, S.; de Jesús Mazadiego Infante, T.; Reboredo Santes, J. F.; Hernández Méndez, O. (2012). Diagnóstico del clima laboral en la empresa petroleros mexicanos en poza rica, Veracruz. *Revista Electrónica Medicina, Salud y Sociedad*, 2 (3).
- Salanova, M.; Schaufeli, W. B.; Llorens, S.; Peiro, J. M.; & Grau, R. (2000). Desde el “burnout” al “engagement”: ¿Una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 16 (2), 117-134.

- Sandoval Caraveo, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 83-88.
- Uribe Prado, J. F.; Patlán Pérez, J.; & García Saisó, A. (2014). Manifestaciones psicósomáticas, compromiso y burnout como consecuentes del clima y la cultura organizacional: un análisis de ruta (path analysis). *Contaduría y Administración*, 60, 447-467. DOI: 10.1016/s0186-1042(15)30009-7
- Vega, D.; Arévalo, A.; Sandoval, J.; Aguilar, M. C. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Revista Diversitas*, 2 (2), 329-349. DOI: 10.15332/s1794-9998.2006.0002.12
- Viera, A. O.; Marrero, A. G.; Barrenechea, A. V. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 8 (1), 37-45.
- Vizcarra Fernández, M. A.; Llaja Rojas, V.; Limo Sánchez, C.; & Talavera Aguilar, J. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Informes Psicológicos*, 15 (2), 111-126. DOI: 10.18566/infpsicv15n2a06

10 Anexos

Cuestionario Sociodemográfico

Fecha de nacimiento:

Sexo:

Estado civil:

- Soltero
- En pareja
- Casado
- Divorciado
- Viudo

Nivel educativo:

- Primario
- Secundario.
- Terciario.
- Universitario.
- Posgrado.

Ámbito de trabajo:

- Organización pública.
- Organización privada.
- Ambas.

Antigüedad en la empresa:

- Menos de un año.
- Un año.
- Dos años.
- De tres a cinco años.
- De cinco a diez años.
- Más de diez años.

Duración de jornada laboral:

- 20 horas.
- 30 horas.
- 40 horas.
- Más de 40 horas.

Puesto laboral:

- Pasante.
- Asistente.
- Administrador.
- Vendedor.
- Gerente.
- Otro.

Se encuentra realizando tratamiento psicológico: si – no.

Traducción y Adaptación del Instrumento de Clima Organizacional de Koys & Decottis (1991).

Autonomía	
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.
Cohesion	
6	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros.
7	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí.
8	Las personas que trabajan en mi empresa tiene un interés personal el uno por el otro.
9	Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi empresa.
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.
Confianza	
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.
12	Mi jefe es una persona de principios definidos.
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.
Presión	
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo.
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.
20	Muchos de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.
Apoyo	
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.

22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.
23	Mi jefe me respalda 100%.
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.
Reconocimiento	
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.
Equidad	
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.
34	Mi jefe no tiene favoritos.
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.
Innovación	
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas.
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.
40	Mi jefe “valora” nuevas formas de hacer las cosas.

Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)

1: Nunca

2: Algunas veces al año o menos

3: Una vez al mes

4: Algunas veces al mes

5: Una vez a la semana

6: Algunas veces a la semana

7: Todos los días

1. Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo

2. Soy capaz de resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo

3. Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi interés en él

4. Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí

5. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo

6. Me siento acabado(a) al final de la jornada

7. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral

8. Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo

9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo

10. En mi opinión, soy muy bueno en lo que hago

11. Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de sí mi trabajo sirve para algo

12. Me siento ‘quemado(a)’, ‘hastiado(a)’ de mi trabajo

13. Sólo quiero hacer lo mío y que no me molesten

14. Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo

15. Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente

16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas