UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES

FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACION

CARRERA DE PSICOLOGIA

TESIS DE GRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL SINDROME DE BURNOUT EN LA DIVISION HOMICIDIOS DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN "FELCC" DEPARTAMENTAL LA PAZ

POR: CARMEN PILAR CHUQUIMIA ROCHA

TUTORA: Dra. SISI ANA M. GRYZBOWSKI GAINZA

LA PAZ – BOLIVIA
Noviembre, 2017

DEDICATORIA

A mis queridos padres Ernesto Chuquimia Y Carmen Rocha, a mi hermana Mónica por su paciencia, apoyo y comprensión en esta etapa final.
A mi pequeño hijo Fabián que es fuente de motivación para superarme cada día mas y enfrentar las dificultades que se presenten.
A mi amado esposo Luis Chambi por brindarme su apoyo incondicional durante el desarrollo de esta Tesis, por las palabras de aliento, por llenarme de amor cada instante y enseñarme que todo se puede lograr con perseverancia.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas que amo.

A mi familia: Ernesto, Carmen, Mónica Luis y Emanuel por estar presentes en esta etapa.

A mi TUTORA Dra. Sisi Gryzbowski Gainza, por haber aceptado ser guía de esta Tesis.

A los miembros del Tribunal Lector: Lic. Carla Morales y Lic. Javier De La Riva, a ambos por sus observaciones constructivas en el desarrollo de esta Tesis.

A los funcionarios de la División Homicidios de la F.E.L.C.C. por haberme brindado la oportunidad y el tiempo para realizar este estudio de investigación.

A mi querida UNIVERSIDAD donde en sus aulas aprendí a amar mi carrera.

ÍNDICE

Pág.

INTRODUCCIÓN **1**

CAPÍTULO I **3**

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN **3**

1.1 ÁREA PROBLEMÁTICA **3**

1.1.1 MARCO HISTÓRICO 3

1.1.2 MARCO DE HECHOS 4

1.1.3 MARCO DE INVESTIGACIÓN 5

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN **7**

1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 7

1.2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 11

1.2.3 OBJETIVOS 12

1.2.4 HIPÓTESIS 12

1.2.5 JUSTIFICACIÓN 13

CAPÍTULO II **15**

MARCO TEÓRICO **15**

2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL **15**

2.1.1 CULTURA ORGANIZACIONAL 16

2.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 18

2.1.3 TIPOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL 21

2.1.4 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 23

2.1.5 FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL 25

2.1.6 PARTICIPACIÓN Y CLIMA ORGANIZACIONAL 26

2.2 EL SÍNDROME DE BURNOUT **30**

2.2.1 CONCEPTO 30

2.2.2 DIMENSIONES 34

2.2.3 FACTORES ESTRESORES 36

2.2.4 DESARROLLO DE LAS FASES DEL BURNOUT 37

2.2.5 CARACTERÍSTICAS DEL BURNOUT 41

2.2.5.1 Como estado *41*

2.2.5.2 Como proceso *43*

2.2.6 FACTORES DE RIESGO 44

2.2.7 REPERCUSIONES DEL BURNOUT 48

2.2.7.1 Repercusiones personales y familiares *48*

2.2.7.2 Repercusiones laborales *49*

2.3 MARCO DE REFERENCIA DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN- FELCC 51

2.3.1 ANTECEDENTES 51

2.3.2 MISIÓN 52

2.3.3 VISIÓN 52

2.3.4 DIVISIÓN HOMICIDIOS DE LA F.E.L.C.C. DEPARTAMENTAL, LA PAZ 52

2.3.4.1 Función general 53

2.3.4.2 Función específica 53

2.3.4.3 Cultura Organizativa 55

CAPÍTULO III 56

METODOLOGÍA 56

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 56

3.2 VARIABLES 57

3.2.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES 57

3.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES 57

3.2.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 59

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA 61

3.3.1 POBLACIÓN 61

3.3.2 MUESTRA 62

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 64

3.4.1 MASLACH BURNOUT INVENTORY GENERAL SURVEY (MBI-GS) 64

3.4.2 ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO) 66

3.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS 68

3.6 PROCEDIMIENTO 69

CAPÍTULO IV 70

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 70

4.1 ASPECTOS GENERALES 70

4.1.1 PERSONAL DE LA DIVISIÓN HOMICIDIOS DE LA FELCC, SEGÚN SEXO 70

4.1.2 PERSONAL DE LA DIVISIÓN HOMICIDIOS DE LA FELCC, SEGÚN EDAD 71

4.1.3 PERSONAL DE LA DIVISIÓN HOMICIDIOS DE LA FELCC, SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO 72

4.2 CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIVISIÓN HOMICIDIOS DE LA FELCC LA PAZ.. 73

4.2.1 PERCEPCIÓN GENERAL SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL 73

4.2.2 CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN SEXO 74

4.2.3 CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN EDAD 75

4.2.4 CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO 76

4.2.5 CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN DIMENSIONES 77

4.3 SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE LA DIVISIÓN HOMICIDIOS DE LA FELCC LA PAZ 78

4.3.1 PRESENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT A NIVEL GENERAL 78

4.3.2 NIVEL DE BURNOUT, SEGÚN SEXO 79

4.3.3 NIVEL DE BURNOUT, SEGÚN EDAD 80

4.3.4 NIVEL DE BURNOUT, TIEMPO DE SERVICIO 81

4.3.5 NIVEL DE BURNOUT, SEGÚN DIMENSIONES 82

4.4 CORRELACIÓN ESTADÍSTICA ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT 83

CAPÍTULO V 85

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 85

5.1 CONCLUSIONES 85

5.2 RECOMENDACIONES 88

BIBLIOGRAFÍA 90

***ANEXOS* 94**

ANEXO Nº 3 100

RESULTADOS GENERALES 100

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está orientada al estudio del Clima organizacional y su relación con el Síndrome de Burnout en la División de Homicidios de la F.E.L.C.C. Departamental La Paz. Este Síndrome es llamado también como el síndrome de “Quemarse por el trabajo”, no debe identificarse con estrés psicológico, si no ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). El Síndrome de Burnout puede afectar tanto a un individuo, que puede llevarlo a que nunca más pueda trabajar.

El síndrome de Burnout está compuesto por tres dimensiones: Desgaste Emocional, Cinismo e Ineficacia Profesional (Maslach, Jackson y Leiter, 1996: 13) que infieren en el clima laboral de la organización el cual es entendido como las percepciones que el empleado puede tener de la institución y su relación con los otros (Peiró, 1997:21).

El Burnout se puede presentar en los empleados de Instituciones o empresas por distintas razones estresantes: impotencia, bajos salarios, expectativas laborales insuficientes, deficiencias en el área de trabajo, relaciones deficientes con los superiores, mala relación con los compañeros, horarios de trabajo excesivos, etc. Además, el síndrome se desarrolla especialmente por la sobrecarga física y emocional que conlleva trabajar en un lugar donde las responsabilidades son muchas.

La investigación parte del hecho que en la ciudad no existen estudios profundos o estrategias de prevención del Síndrome, en especial en el área organizacional. Por ello la elaboración de esta propuesta de investigación será favorable en el área de la psicología laboral, ya que se podrían realizar estudios respecto a la prevención del Síndrome de Burnout dentro de las organizaciones, de este modo poder emplear tratamientos a nivel individual, grupal y

organizacional. Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial este síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) ocupa un lugar destacado, pues es una de las principales causas de deterioro de las condiciones de trabajo, y fuente de accidentabilidad y ausencia del mismo.

La Investigación tiene por objetivo encontrar la relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout dentro del personal de la División Homicidios de la FELCC La Paz, razón por la cual la el estudio es de tipo causal, ya que se identificará al Síndrome de Burnout en sus categorías evaluadas, las mismas son: Desgaste Emocional, cinismo e ineficacia Profesional, las cuales en cuanto a la relación de las características específicas del Clima organizacional que son: Relaciones Interpersonales, Estilos de Dirección, Sentido de Pertenencia, Retribución de Disponibilidad de Recursos, Estabilidad, Coherencia en la Dirección y Valores Colectivos.

Las pruebas que se aplicaron son: Maslach Burn Out Inventary General Suvery MGI- GS y la escala del Clima Organizacional EDCO; la investigación busca relacionar de forma cuantitativa el Clima Organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de la División Homicidios de la F.E.L.C.C. de La Paz, lo que supone que se utiliza el enfoque cuantitativo, ya que los resultados son cuantificados y expresados en cuadros y gráficos para una mejor comprensión.

CAPÍTULO I
PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 ÁREA PROBLEMÁTICA

1.1.1 Marco Histórico

Teniendo en cuenta que la presente investigación está vinculada con el personal de la División Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de la ciudad de La Paz, es necesario hacer referencia a esta institución, encargada de investigar y resolver diferentes tipos de homicidios (causas y hechos), además de regularizar con las otras divisiones para el esclarecimiento de los diferentes casos y tener eficiencia en los servicios que se brinda a la sociedad, así como de la prevención e investigación de delitos identificación y aprehensión de los presuntos responsables, búsqueda, recolección y custodia de evidencias, el estudio, análisis técnico científico de las pruebas materiales y evaluación de dictámenes periciales, respetando los derechos humanos y en cumplimiento de las normas legales vigentes.

Además de estas actividades la División brinda seguridad ciudadana, colaborando así en disturbios sociales cuando es necesario. De esta manera se puede observar que el trabajo que desempeña la Institución Policial demanda mucho sacrificio laboral, familiar y personal de sus funcionarios. Dados los problemas sociales, el año 2015 se registra La Paz como uno de los departamentos con cifras más altas en cuanto a homicidios durante los primeros ocho meses (184), por encima de Santa Cruz (91) y Cochabamba (69).

De acuerdo con el informe emitido a los medios por el Departamento Nacional de Estadísticas del Comando Nacional de Policía Boliviana, “los casos de

homicidio como tal suman a 184; homicidio simple 78; homicidio culposo 48; homicidio en riñas y peleas o a consecuencia de agresión 9; homicidio por emoción violenta 4; homicidio en prácticas deportivas 2; y homicidio en accidente de tránsito 1” (Fuente: Manual de Organización y Funciones de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen).

La creación de normas como la Ley N° 348 hace que estos casos sean atendidos en la Unidad que se encarga de la violencia intrafamiliar (FELCV) y son tipificados como “feminicidio”, lo que disminuye los casos en la FELCC. Como se puede observar el trabajo que tiene el personal de la División Homicidios es sacrificado laboralmente, ya que demanda de más horas de las que normalmente tienen que cubrir.

1.1.2 Marco de Hechos

A través del tiempo, la actitud de las personas relacionada con el ámbito laboral vino siendo estudiada con el objetivo de conocer la relación que existe entre lo que un empleado le gusta realizar y lo que le provoca cierto desgaste emocional-físico. Este desgaste en el ámbito laboral está vinculado con el desempeño del empleado dentro de una institución, llegando así a generar estrés, este a medida que va aumentando puede afectar de manera significativa en la vida personal y laboral de aquellas personas que lo padecen.

Actualmente varios profesionales se ven emocionalmente afectados en cuanto a mantener su cargo dentro de una institución, debido a diferentes motivos a veces no justificados, esto produce que el empleado se encuentre constantemente estresado y compitiendo con los compañeros de trabajo para mantener su cargo.

El uso de influencias conlleva a que exista una cierta cantidad de profesionales que obtienen cargos de mayor jerarquía, generando así mediocridad en el trabajo dejando de lado la superación para conservar el puesto otorgado, afectando de igual modo el Clima Organizacional dentro las Instituciones.

Dentro la F.E.L.C.C. el trabajo continuo conlleva responsabilidad y ética, ya que se debe actuar con todo el profesionalismo para resolver y esclarecer diferentes casos que a diario se presentan, de este modo coadyuvar con la sociedad, brindando un servicio acorde a las necesidades de la población en la cual desarrollan sus actividades. Este movimiento dentro la Institución Policial podría ser impulsora para el desarrollo del síndrome de Burnout, este si se va consolidado podría afectar tanto a la vida profesional como al Clima Organizacional del personal de la División Homicidios de la F.E.L.C.C.

1.1.3 Marco de Investigación

En la actualidad, en la ciudad de La Paz, no se encuentran tratamientos o estudios a profundidad sobre el síndrome de Burnout; por otra parte, existen teorías que explican el desarrollo del síndrome en empleados públicos tomando en cuenta solo a profesores, enfermeras y médicos, es decir al sector asistencial de la población.

La teoría de la autora Mariana López (2001) en su libro “Burnout Ansiedad y estrés en la salud mental”, menciona que el síndrome de Burnout es un estado emocional mental y físico de profundo cansancio, que a menudo es causado por un excesivo y prolongado estrés continuo que sufren las personas sintiendo que sus esfuerzos no se ven compensados debidamente en el salario o reconocimiento por su labor.

La limitación del libro citado está en que la autora no toma en cuenta el lado externo de la situación, es decir que solo se ocupa de las consecuencias para el sujeto y no así a su entorno que involucra a la familia, amigos y compañeros.

Francisco Gutiérrez Rodríguez (1989) en su libro “Síndrome de Burnout: el agotamiento emocional”, indica que este problema abarca una serie de respuestas a situaciones de estrés, este puede provocar tensión extrema al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas; al igual que la primera este autor, no toma en cuenta las diversas consecuencias para la persona en el ámbito laboral y como afectarían en la estructura de la organización.

Otro autor que habla sobre este tema es Joan Montane Lozoya (2003), en su libro “Síndrome de Burnout y estrés laboral” describe al Burnout como un estado de agotamiento físico emocional y mental, esto debido a la exposición continua a situaciones estresantes.

La competencia dentro el área laboral y las exigencias, van socavando voluntades e intereses, generando de esta manera angustia, ansiedad y desánimo que repercuten en los ritmos vitales. Esto se va traduciendo en diferentes afecciones que incrementan la sensación de impotencia y agotamiento emocional. El límite de este autor en el tema es que no toma en cuenta la consecuencia que traería el síndrome a nivel cognitivo-comportamental de la persona, debido a que puede tener un desgaste a nivel sensorial y padecer de alteraciones de la personalidad si sufre el síndrome.

Pedro R. Gil Monte (2005) en su libro “El síndrome de quemarse por el trabajo (burn- out): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar”, ofrece información sobre este síndrome e indica que en el mundo laboral ha experimentado una transformación importante en la últimas décadas del contexto socio cultural. Plantea que las exigencias de trabajo originan la

aparición de nuevos riesgos psicosociales, relacionados con el estrés laboral crónico, pero el límite del libro es que no tomó en cuenta la relación directa del empleado con los subordinados.

Sin embargo, la teoría de los autores Daniel Colombo y Mónica Muruaga (2006) en su libro “Preparados, listos out. Manual para sobrevivir el estrés”, explican que el síndrome de Burnout puede ser iniciado por la carga laboral excesiva, la rutina, mayores responsabilidades y la burocracia que puede existir dentro de una organización.

Dentro de los límites de esta teoría se identifica que no toma en cuenta la relación de los trabajadores con los jefes o compañeros, la comunicación entre empleados, además de no tomar en cuenta el salario que podría ser en muchos casos desmotivador o motivador de un buen desempeño en el trabajo.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Planteamiento del problema

El estrés por el que muchas personas atraviesan está relacionado con el tipo de vida que llevan, puede ser en el hogar, el entorno social o laboral. Esto debido a que el estrés supone una reacción a nivel biológico, psicológico y social que desencadena una serie de dificultades en el trabajo, el mismo se convierte en razón de estudio para diferentes autores.

Este estrés crónico por el cual algunos empleados atraviesan se lo conoce como el síndrome de Burnout, el cual se puede decir que es un proceso de respuesta a la experiencia cotidiana de ciertos acontecimientos y se desarrolla secuencialmente en cuanto a la aparición de rasgos y síntomas globales. Se desarrolla en los empleados por satisfacer la demanda laboral, el control

laboral, el desempeño de rol, las relaciones interpersonales laborales, el desarrollo de la carrera, las políticas y el clima de la organización (Martínez, 2010:32).

Se creía que el síndrome se presentaba solo en personas de trabajo asistencial como los médicos y enfermeras o incluso docentes y deportistas, pero con distintos estudios se demostró que este síndrome afecta también a los empleados que no tiene relación directa con otras personas, o sea “el síndrome en la actualidad pasa a ser una crisis de las relaciones con las personas de trabajo” (Maslach, Jackson y Leiter. 1996:48).

El estrés en el trabajo es el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, es decir, es la diferencia entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo o es la reacción individual del trabajador a una situación amenazante, relacionada con su trabajo, ya sea por exceso de demandas o bien porque no se le ofrecen los medios necesarios para satisfacer sus necesidades.

Este síndrome se presenta en tres áreas principales como ser: el desgaste emocional, que hace referencia al cansancio físico o emocional por el cual atraviesa un empelado; el cinismo, que se manifiesta con actos de sarcasmo e indiferencia hacia los compañeros y; la ineficacia profesional, que está relacionada con la tendencia que tiene el empleado para devaluar su propio trabajo.

Uno de los grupos vulnerables que está frecuentemente expuesto al estrés, es el conformado por los funcionarios policiales, ya que por las características de la profesión está directamente relacionada con el estrés, debido al roce continuo que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad (Peñas, 1997). Por ello, es una profesión estresante "per se". El policía

desarrolla su labor en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad.

Los funcionarios policiales tienen que enfrentarse con la violencia e inclusive exponerse a agresiones físicas y/o psíquicas cuando tienen que intervenir en situaciones conflictivas o de carácter delictivo. Estas condiciones laborales son factores de riesgo que afectan el bienestar físico y psicológico de los funcionarios policiales, y pueden generar efectos negativos en su desempeño laboral, problemas para la salud, la familia, e incluso en el buen funcionamiento de la institución (Peñas, 1997).

Torres y otros (2002: 215), señalan que el trabajo de policía es una ocupación inherentemente estresante, siendo que los niveles de estrés experimentados por los policías son comparativamente superiores a los de la mayoría de las profesiones.

Las fuentes del estrés en funcionarios policiales son diversas; además de las situaciones relacionadas con peligro, riesgo, conflictividad social, etc., se encuentran factores relacionados con la organización. Las características organizacionales y las condiciones laborales se asocian al estrés policial. De hecho, un estudio realizado por Violanti y Aron (1994) intentó establecer una clasificación de las fuentes de estrés policial más importantes: de los 20 estresores más valorados, siete corresponden a aspectos organizacionales y administrativos (turno, apoyo inadecuado del departamento y de los supervisores, incompatibilidad con el compañero de patrulla, escasez de personal y excesiva disciplina), y otros siete son inherentes a las funciones policiales.

Por tanto, se puede decir, que el estrés podría presentar una relación directa con el clima organizacional de la institución, es decir que puede ser el resultado de la combinación de estresores originados en el entorno social, laboral y en el propio sujeto, donde involucran variables de carácter demográfico (sexo, edad, estado civil, número de hijos, etc.) de personalidad y organizacionales (Aranda, 2003:58).

En tanto la variable organizacional negativa en una organización puede ser detonante del Burnout, en particular de la relación de los empleados, la participación del empleado dentro la institución, el cumplimiento de los objetivos establecidos, el grado de pertenencia hacia la empresa, la responsabilidad y el respeto.

En base a lo anteriormente explicado, esta propuesta de investigación busca comprender cuál es la relación entre sí, del Clima organizacional y el Síndrome de Burnout en la División Homicidios de la F.E.L.C.C; es decir, si el clima organizacional negativo influye para la aparición del Burnout o si la presencia influye negativamente al clima organizacional de la Institución.

Por otra parte, se intenta esclarecer la prevalencia de los elementos del Burnout en los empleados (desgaste emocional, cinismo e ineficacia profesional), de igual modo la relación de estos elementos con las dimensiones del clima organizacional dentro la División Homicidios de la F.E.L.C.C., es decir relaciones interpersonales entre empleados, estilos de dirección, sentido de pertenencia de los empelados hacia su institución y retribución recibida dentro de la institución.

De esta manera se puede observar que existen diversos estudios sobre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, con una serie de diversas conclusiones, pero con muy poca repercusión en el ambiente policial, aunque

existen estudios evidenciando que el riesgo de estrés es mayor en personas que tienen contacto social y demasiadas horas de trabajo.

1.2.2 Formulación del problema de investigación

El problema de investigación se formula de la siguiente manera:

a) Pregunta Fundamental

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de la División Homicidios de la F.E.L.C.C.?

b) Preguntas complementarias

- ¿Cómo es el Clima Organizacional dentro la División Homicidios de la F.E.L.C.C. de la ciudad de la Paz?
- ¿En qué nivel se presenta el Síndrome de Burnout en el personal de la División de Homicidios de la F.E.L.C.C. de la ciudad de La Paz?
- ¿Cuál de las tres áreas que conforman el síndrome de Burnout tiene mayor presencia en el personal de la Institución?
- ¿Cuál de las ocho áreas que conforman el Clima Organizacional tiene mayor frecuencia dentro del personal de la Institución?
- ¿Cuál es la predisposición del síndrome de Burnout en relación al sexo y antigüedad del personal de la división Homicidios de la F.E.L.C.C.?

1.2.3 OBJETIVOS

a) Objetivo General:

Establecer el nivel de relación causal que existe entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de la División de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen (F.E.L.C.C.) Departamental La Paz.

b) Objetivos específicos:

- Caracterizar el Clima Organizacional dentro la División Homicidios de la F.E.L.C.C. de la ciudad de la Paz
- Establecer el nivel de síndrome de Burnout que presenta el personal de la División de Homicidios de la F.E.L.C.C. de la ciudad de La Paz.
- Identificar el área del síndrome de Burnout que tiene mayor presencia en el personal de la Institución
- Identifica el área del Clima Organizacional que tiene mayor frecuencia dentro del personal de la Institución.
- Determinar la predisposición del síndrome de Burnout en relación al sexo y antigüedad del personal de la división Homicidios de la F.E.L.C.C.

1.2.4 HIPÓTESIS

La formulación de hipótesis que guía esta investigación es:

"La relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en la División de Homicidios de la F.E.L.C.C. Departamental La Paz es

altamente significativa, debido a que existe una relación causal entre ambas variables".

1.2.5 JUSTIFICACIÓN

El individuo en su afán de cumplir con expectativas propias y de la sociedad, constantemente construye su auto superación cumpliendo roles, en este caso laborales, particularmente el personal de la división Homicidios de la F.E.L.C.C. de la Policía Boliviana, quienes en su mayoría mantienen contacto permanente con la sociedad colaborando en diferentes tareas.

El impacto del síndrome de Burnout sigue considerándose como un tema complejo de identificar y caracterizar, el agotamiento severo en los empleados tanto en la instituciones públicas y privadas, puesto que en Bolivia no se tiene estudios sobre la incidencia de este síndrome en el ámbito organizacional, es decir, los estudios que en la actualidad se encuentran en el país son realizados con personal médico y enfermeras, dejando de lado otras áreas de igual importancia.

Por ello es necesario que se realicen estudios dentro la estructura pública, ya que el síndrome al ser un desencadenante de diversas patologías afecta al clima organizacional. En términos sociales, la estabilidad laboral y la tranquilidad en el trabajo son aspectos valorados por el personal de la F.E.L.C.C. que en su mayoría son policías, además de la dignificación de la función pública, estos aspectos repercuten en el ámbito social, pues la gente no solo busca empleo, sino motivación y reconocimiento.

Se ha observado que estas características, sobre todo el desánimo de continuar en las funciones que tienen, demandan políticas de intervención bajo el enfoque psicológico en relación a la investigación realizada, aportando de esta manera

conocimientos científicos tanto a la investigación psicológica, como a la División de Homicidios de la F.E.L.C.C.

La presente investigación tiene el propósito de determinar la relación causal entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de Homicidios de la F.E.L.C.C. Departamental La Paz, y así brindar importancia al síndrome dentro algunas instituciones. Por otra parte, la investigación servirá para otras instituciones que requieran de estrategias para mejorar el clima Organizacional en su ambiente de trabajo, esto con el fin de evitar que se desarrolle el síndrome en su personal y no afecte el rendimiento laboral.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional se define como las percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general (Brown y Moberg, 1990).

Según Chiang, Salazar, y Núñez (2007) el clima organizacional hace referencia a las características de la organización a partir de las percepciones de los trabajadores, los esquemas cognoscitivos y las percepciones globales. Estos autores resaltan la presencia de dos aspectos fundamentales: a) el clima organizacional se mide a partir de percepciones y b) dichas percepciones son de tipo descriptivo (Chiang, Salazar y Núñez, 2007).

Para Tagiuri, “el clima es una cualidad relativamente estable del entorno total, que es experimentada por los ocupantes e influye en su conducta, y puede ser descripto en términos de valores de un conjunto particular de atributos de un entorno cualquiera” (Ruiz, 1999: 284); para Payne y Pugh, “el clima es un concepto molar que refleja el contenido y fuerza de los valores prevalentes, las normas, las actitudes, conducta y sentimientos de los miembros de un sistema social” (Tagiuri, en Ruiz, 1999: 284).

Palma define el término clima organizacional como “Ia percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en

coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea" (Palma, 2004: 58).

El clima organizacional no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de un medio y a la vez éste modifica lo que pasa dentro del mismo. Al clima organizacional se le define como el conjunto de descripciones individuales del marco social o contextual del cual forma parte la persona dentro de una organización (Chiang, Salazar y Núñez, 2007: 61); son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales sean formales o informales. Incluye al medio ambiente humano y físico donde se desarrolla el trabajo cotidiano que genera experiencia y la forma de cómo éste es percibido.

2.1.1 Cultura Organizacional

Se entiende como Cultura Organizacional la forma característica de pensar y hacer las cosas en una organización, producto de las interacciones del pasado y presente para adaptarse a circunstancias del entorno y a tensiones internas. Interviene una acción colectiva, un lapso de tiempo en el que se han desarrollado acciones, políticas o decisiones; así como un gradual establecimiento de procedimientos formales e informales (Schein, 1996) Esto implica reconocer mecanismos de desarrollo y consolidación de una cultura organizacional como son rituales, símbolos, lenguajes propios, transmisión oral de leyendas y mitos; sistemas de recompensas económicas y no económicas.

La cultura organizacional es, pues, el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras.

Existen 10 características primarias que concentran la esencia de la cultura organizacional (Pelaes, 2010):

- **La identidad de sus miembros**.- el grado en que los empleados se identifican con la organización como un todo y no solo con su tipo de trabajo o campo de conocimientos.
- **Énfasis en el grupo**.- las actividades laborales se organizan en torno a grupos y no a personas.
- **El enfoque hacia las personas**.- las decisiones de la administración, toman en cuenta las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.
- **La integración de unidades**.- la forma como se fomenta que las unidades de la organización funcionen de forma coordinada e independiente.
- **El control**.- el uso de reglamentos procesos y supervisión directa para controlar la conducta de los individuos.
- **Tolerancia al riesgo**.- el grado en que se fomenta que los empleados sean agresivos, innovadores y arriesgados.
- **Los criterios para recompensar**.- como se distribuyen las recompensas, como los aumentos de sueldo y los ascensos, de acuerdo con el rendimiento del empleado y por su antigüedad, favoritismo u otros factores ajenos al rendimiento
- **El perfil hacia los fines o los medios**.- de qué manera la admón. Se perfila hacia los resultados o metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos.
- **El enfoque hacia un sistema abierto**.- el grado en que la organización controla y responde a los cambios externos.
- **Tolerancia al conflicto**.- grado en que la organización fomenta que los miembros traten abiertamente sus conflictos y críticas.

Según Kolb, Rubin y Mcintyre (2001), la cultura se expresa en un nivel observable a través de la imagen externa y los procedimientos de la empresa y en un plano no observable a nivel de las creencias y valores empresariales. La expresión de la cultura se da fundamentalmente en el comportamiento de las personas, a través de lo que se ha denominado Clima Organizacional, definida entonces como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influyen sobre su conducta. Es el patrón total de expectativas y valores de incentivo que existen en un medio organizacional dado.

2.1.2 Características del Clima Organizacional

El clima organizacional implica una referencia constante de los miembros respecto a su estar en la organización. El sistema organizacional, constituye un tema de reflexiones sobre el que se construye la definición de clima. En otras palabras, el clima puede construirse como una autorreflexión de la organización acerca de su devenir. La experiencia organizacional que tienen los miembros es auto-observada por éstos, que la evalúan colectivamente.

El clima organizacional tiene las siguientes características (Maturana, 1999):

- Hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir

organizacional. Una situación de conflicto de no re- suelto, por ejemplo, puede empeorar el clima organizacional por un tiempo comparativamente extenso.

- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.

- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y - sin darse cuenta- contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.

- Es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, etc. Estas variables, a su vez, pueden ser también afectadas por el clima. Por ejemplo, un estilo de gestión muy burocrático y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede llevar a un clima laboral tenso, de desconfianza y con actitudes escapistas e irresponsables de parte de los subordinados, lo que conducirá a un refuerzo del estilo

controlador, autoritario y desconfiado de la jerarquía burocrática de la organización. Este es un círculo vicioso del que resulta difícil salir, porque el clima y el estilo de dirección se esfuerzan mutuamente en una escalada que cuesta romper, por cuanto para hacerlo sería necesario actuar en un sentido inverso a lo que el sistema de variables estilo de dirección -clima organizacional perecería requerir.

- El ausentismo y la rotación excesiva puede ser indicaciones de un mal clima laboral. Algo semejante ocurre con la insatisfacción laboral desmejorado. La forma de atacar estos problemas, por lo tanto, puede ser difícil, dado que implica realizar modificaciones en el complejo de variables que configura el clima organizacional.

- En estrecha conexión con lo anterior, es necesario señalar que el cambio en el clima organizacional es siempre posible, pero que se requiere de cambios en más de una variable para que el cambio sea duradero, es decir, para conseguir que el clima de la organización se estabilice en una nueva configuración.

En otras palabras, aunque es relativamente sencillo obtener cambios dramáticos y notarios en el clima organizacional mediante políticas o decisiones efectivas, es difícil lograr que el clima no vuelva a su situación anterior una vez que se han disipado los afectos de las medidas adoptadas. (Maturana, 1999) Por ejemplo, en una organización cuyo clima se caracteriza por el descontento generalizado, es posible lograr una mejora importante, pero pasajera, mediante la promesa de un aumento de remuneraciones. El efecto de este anuncio, no obstante, pronto, será olvidado si no llevan a cabo otros cambios que permitan llevar a la organización a otra situación, a una diferente configuración del clima. Incluso es frecuente el caso en que un anuncio de mejoramientos de las remuneraciones, instalaciones físicas, relaciones laborales, etc., provoca

expectativas y mejorías en el clima organizacional, para luego, ante la concreción efectiva de los cambios anunciados, volver a un clima organizacional que puede ser peor que inicial, debido a que los cambios anunciados generaron expectativas que no pudieron satisfacer. En este caso, se producen frustraciones, desconfianza y una actitud desesperanzada y altamente negativa hacia la organización, con el correspondiente efecto sobre el clima organizacional.

2.1.3 Tipos de Clima Organizacional

Como el Clima Organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima Organizacional, es pues, una variante interviniente que media entre los factores organizacionales y los individuales. Las características de la organización son relativamente estables en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma organización. El Clima Organizacional afecta el comportamiento y la percepción del individuo tanto dentro de la misma organización como en el cambio de una organización a otra.

Barroso (2004) distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones:

1. **Clima tipo Autoritario - Explotador**: La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los

niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.

2. **Clima tipo Autoritario – Paternalista**: Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empelados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da La impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

3. **Clima tipo Participativo - Consultivo**: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

4. **Clima tipo Participativo – Grupal**: Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

2.1.4 Dimensiones del clima organizacional

Litwin y Stringer (citado en Kolb, Rubin y Mcintyre, 2001) postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada organización, cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. **Estructura:** representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e in estructurado.

2. **Responsabilidad:** es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

3. **Desafío:** corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo, es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

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

5. **Cooperación:** es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo, el énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

6. **Estándares:** es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

7. **Conflictos:** es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

8. **Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo, en general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Por su parte, Robbins (2004) menciona las siguientes dimensiones del clima organizacional:

1. **Relaciones interpersonales**; se refiere al grado en que los empleados se ayudan entre si y sus relaciones son respetuosas.

2. **Estilo de Dirección**; grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus colaboradores.
3. **Sentido de pertinencia**; grado de orgullo derivado de la vinculación a la compañía, sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas.

4. **Retribución**; grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.

5. **Disponibilidad de recursos**; es el grado en que los trabajadores cuentan con la información, los equipos y el colaboración requerido de otras personas y dependencias para llevar a cabo su trabajo.

6. **Estabilidad**; grado en que los empleados ven en la compañía claras y posibilidades de pertinencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

7. **Claridad y coherencia en la dirección**; grado de claridad sobre el futuro de la compañía, medida en que las metas y programas son consistentes con las políticas de la gerencia.

8. **Valores colectivos**; grado en el que se perciben en el medio interno, cooperación y respeto.

2.1.5 Factores del clima organizacional

Los principales factores que influyen en el clima organizacional son (Izquierdo, Sánchez y Zuluaga, 2005):

- **Medio Ambiente Físico de Trabajo.** Se trata de los factores de orden físico en general que, aparte de sus influencias directas como causas de accidentes y enfermedades profesionales, tienen una potencialidad estresante que incide en el bienestar y satisfacción del trabajador:

- **Factores Intrínsecos del trabajo.** Hace referencia al contexto del trabajo, entre los que se encuentran:

- Imposibilidad de utilizar en el trabajo las propias aptitudes.
- Tareas repetitivas y monótonas
- Bajo nivel de responsabilidad y baja capacidad de decisión frente al trabajo que se realiza.

- **Organización del tiempo en el Trabajo**. Son los aspectos negativos que se relacionan con la organización del tiempo en el trabajo como son el horario, tipo de trabajo, establecimiento de descansos dentro de la jornada laboral y ritmos de trabajo.

- **Factores Propios de la Tarea**. Dentro de éstos puntos se incluye la sobrecarga de trabajo que puede ser cuantitativa (cuando hay demasiado que hacer) o cualitativa (cuando el trabajo se torna difícil).

- **Organización del Tiempo de Trabajo**. La duración de la jornada laboral, los turnos, el tipo de horario, el establecimiento de pautas y descansos y los ritmos de trabajo (impuestos y fijos).

2.1.6 Participación y clima organizacional

Respecto a la participación y su importancia en el establecimiento de un clima motivado, ha sido discutida desde diversos ángulos. En los comienzos de la preocupación por la investigación del clima organizacional, se postulaba la participación como una forma de conseguir que los miembros de la organización se sintieran integrados a los procesos de toma de decisiones del misma. Coincide esta preocupación, con el interés de algunos trabajos provenientes de la Escuela de Relaciones Humanas, que veían en la participación una forma de conseguir que los miembros de la organización pudieran alcanzar sus niveles de necesidades superiores, en el esquema de la escala de necesidades de Maslow. (Pelaes, 2010).

Abraham Maslow, con su influyente escala de necesidades, había indicado que las necesidades superiores se plantean en el individuo una vez que éste veía relativamente satisfechas sus necesidades fisiológicas y de seguridad.

Las necesidades que seguían en la escala a las seguridades, eran las de pertenencia. El saberse perteneciendo a un grupo, el sentirse integrado una organización, podría ser altamente motivador para una persona que hubiera superado sus inquietudes de seguridad. Este sentimiento de pertenencia podría ser fomentado en una organización que se preocupara de mantener informado a su personal de las decisiones adoptadas en ella. Así, cada individuo miembro de la organización podría percibir que era parte del sistema y satisfacer de esta manera su necesidad de pertenencia.

Una vez razonablemente satisfechas las necesidades de pertenencia, comienza a aparecer -según Maslow- las necesidades de estima y autoestima. La estima y la autoestima se encuentran relacionadas, porque Mead (1992) ha demostrado que la persona construye su percepción de sí misma a partir de la percepción que tiene de la apreciación que los demás hacen de sí. Un individuo que se ve reconocido y estimado por quienes lo rodean y son importantes para él, es probable que desarrolle una imagen favorable de sí mismo. Estas necesidades de estima y autoestima podrían ser desarrolladas por un sistema organizacional que permitiera y fomentara el reconocimiento del trabajo de sus miembros. Este reconocimiento puede ser hecho parte de un sistema de recompensas y, también, parte de un estilo participativo consultivo, en que cada persona pude sentir que su aporte es valioso para la organización a la que pertenece (Pelaes, 2010).

El más alto nivel de necesidades considerado por Maslow, es el de autorrealización. Sólo se presenta cuando el individuo puede ver medianamente satisfechas sus necesidades de estima y autoestima. La autorrealización está

muy relacionada con la auto- determinación y la autoexpresión, vale decir, que la persona sienta que es ella la que determina sus actividades y que en ellas puede expresarse creativamente. Esta necesidad superior puede ser favorecida por un sistema organizacional que utilice el talento creativo de sus miembros, fomentando su participación resolutiva en la toma de decisiones. Una persona que participa en tal sistema, tendrá la oportunidad de contribuir a la adopción de las decisiones que afectarán su propio trabajo y, estará en cierta medida auto-determinándolo. Además, su creatividad será utilizada en su decidir, por lo que también se estará expresando, auto-expresándose en esta labor co-decisora.

En la adaptación realizada, también los niveles de participación pueden ser vistos como siguiendo un ordenamiento escalonado, tal como el escalonamiento sugerido por Maslow para la aparición sucesiva de las necesidades. En otras palabras, lo primero que se plantearía a las personas sería tener un nivel mínimo y aceptable de sueldos, que les permitiera asegurar la satisfacción de sus necesidades fisiológicas. Apenas este nivel remunerativo se encuentra razonablemente satisfecho, aparece inmediatamente la necesidad de contar con seguridad laboral, que permita que las personas puedan estar tranquilas respecto al futuro cercano (Pelaes, 2010).

Una vez que el trabajo se presenta como estable la persona desearía estar informada de lo que ocurre en la organización, sentirse -a través de la información- como un miembro con derecho propio a ser considerado parte de la organización. Esto puede ser ofrecido a través de una adecuada información, o participación informativa, pero -en los casos en que ésta no se da- es posible que surja el rumor como una manera informal que tiene el colectivo laboral de sentirse participando de la información organizacional.

La participación consultiva corresponde a las necesidades de estima y autoestima y surgirá en sistemas organizacionales que entregan información

adecuada a sus miembros. Es posible que sea el sistema organizacional el que -una vez que ha entregado información a sus miembros- desee obtener de ellos sugerencias que pudieran ser de utilidad. Puede, también, ocurrir que sea el colectivo laboral el que sienta la necesidad de realizar sugerencias y aportar sus opiniones acerca de temas atingentes a su labor.

La participación resolutiva tiene -a su vez- diversos grados, desde una participación minoritaria en la toma de decisiones, hasta la autogestión laboral, pasando por la congestión y por diversos esquemas en que se considera la posibilidad de permitir que los miembros de un sistema organizacional sean parte de su decidir. Este tipo de participación, en todo caso, también puede plantearse como una reivindicación por parte de los miembros de un sistema organizacional, que quieran tener una injerencia mayor en la toma de decisiones, o ser producto de la definición misma del sistema, en que se busca un mayor compromiso, responsabilidad e involucramiento de los miembros con la organización, sus tareas y su destino (Pelaes, 2010).

En todos los estudios acerca de la participación hechos en esa primera época, sin embargo, había poco énfasis en la productividad. El interés se ponía fundamentalmente en el individuo y en conseguir un clima laboral más grato para él. La subyacente a este tipo de propuestas era tanto proveniente de la Escuela de Relaciones Humanas, con su énfasis en los fenómenos de psicología grupal, como de movimientos políticos que veían en la participación una forma de superar la dicotomía capital/trabajo.

El tema de la participación y del clima vuelve a estar en el tapete de la discusión organizacional. El interés ya no viene de la psicología ni de grupos políticos, sino de la ingeniería y de sectores empresariales y de asesores de organizaciones. Los círculos de la calidad, las fuerzas de tarea y otros tantos esquemas grupales de re- solución de problemas y de generación de

soluciones y sugerencias, aparecen como alternativas interesantes a ser exploradas. El desafío del momento es el de la productividad y se ha descubierto que el clima laboral puede contribuir eficazmente a esta tarea:

Un clima favorable permitirá un compromiso estable de los trabajadores con su organización y aparte, puede tanto ayudar a la generación de este clima adecuado, como contribuir directamente al in- cremento de productividad, a través de sugerencias útiles, que pueden surgir en, por ejemplo, los círculos de calidad (Pelaes, 2010).

La participación vuelve a ser un tema de discusión. Sin embargo, la última palabra no está dicha y los criterios para medir su utilidad son ahora mucho más pragmáticos que lo que fue en los comienzos de la discusión. Parece, en todo caso, que no es conveniente pensar en modelos universalmente válidos, sino que sería aconsejable estudiar las conveniencias y los grados de una propuesta participativa, en los marcos de cada organización concreta, los que de su cultura organizacional y los de la cultura de la sociedad en que esta organización está inmersa (Pelaes, 2010).

2.2 EL SÍNDROME DE BURNOUT

2.2.1 Concepto

El Síndrome de Burnout ha sido estudiado más de tres décadas y no se ha conseguido llegar a una definición unánimemente aceptada. En el inicio Freudenberger describe el burnout como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (Freudenberger, 1974: 160), que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, ya que es éste el

que puede provocar dichas reacciones. El autor afirmaba que el burnout era el síndrome que ocasionaba la "adicción al trabajo", que provocaba un desequilibrio productivo y, como consecuencia, las reacciones emocionales propias de la estimulación laboral aversiva.

A medida que se ha avanzado en la investigación sobre el síndrome, se han ido aportando otros términos a la definición, refiriéndose a un "vaciamiento de sí mismo" que viene provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales que sentimos tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una determinada expectativa no realista, impuesta por el o por los valores propios de la organización o de la sociedad en la que estamos inmersos. El trabajo como detonante fundamental del burnout va a ser básico en todas las definiciones posteriores.

Una de las definiciones ampliamente aceptadas es la de Maslach y Jackson que lo definen como un síndrome caracterizado por la existencia de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal que puede presentarse en profesionales que desempeñen cualquier actividad laboral que tenga como objetivo la atención a otras personas (Maslach, 1981). El burnout también se percibe en la organización de una manera devastadora por medio de insatisfacción y pérdida de la calidad laboral, mala atención a los usuarios, conflictos con los compañeros y absentismo, rotación o abandono del puesto de trabajo.

El Síndrome de Burnout según Gil-Monte, es una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes hacia el propio rol profesional así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Meneses De Lucena, et al. 2001: 2).

La definición por excelencia del Síndrome de Burnout que se maneja actualmente lo define como: “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo que puede desarrollarse en aquellas personas cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad” (Useche, 2008).

Este síndrome se desarrolla en aquellas personas cuyo objetivo de trabajo son las personas y es posible distinguir tres dimensiones que lo componen: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Es temporal y especifica en el ámbito del trabajo.

Aun cuando en sus inicios los precursores en la investigación del síndrome de burnout lo ubican únicamente dentro de un contexto de profesionales de ayuda o apoyo a la población (salud, enseñanza, trabajo social, entre otros), estudios recientes muestran que puede presentarse en cualquier tipo de profesión y/o persona que realiza un esfuerzo continuo en sus actividades laborales.

Hasta este punto, el síndrome Burnout se considera como el mayor nivel de estrés que puede experimentar una persona. En este sentido y para mayor comprensión, se sugiere mencionar las dos formas de estrés propuestas por Selye (Selye, 1956), donde este plantea la primera como la fuerza generadora de una activación positiva capaz de revelar el máximo potencial de un individuo, llamado estrés, que es considerado como el tipo de estrés positivo. Posteriormente se planteó la segunda forma que es básicamente el efecto contrario, llamada distrés, donde el resultado radica en la sensación de ser sobrepasado por las exigencias del entorno, traducida en pensamientos, sentimientos y sensaciones corporales que generan malvivir. En consecuencia, es Selye quien sugiere que el estrés crónico negativo puede ser la puerta de entrada al Burnout (Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007: 50-68).

Sujeto al argumento anterior, se menciona que el Burnout es un distrés interpersonal crónico en el ejercicio laboral (Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007: 68), de igual forma que el síndrome es la respuesta negativa hacia la tensión de trabajo, que describe en las siguientes tres etapas:

1. Desequilibrio entre las exigencias y los recursos
2. Desarrollo de tensión, fatiga y agotamiento
3. Cambio de actitudes

Estas 3 etapas están relacionadas con lo mencionado por el campo de la psicología, que están ligadas la extrema irritabilidad, enojo y agresividad (Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007: 50-68).

La actividad laboral que una vez había sido gratificante, había llegado al punto de dejarlo desgastado y frustrado (Bernal & Ramírez, 2011). A raíz de lo anterior, comenzó la investigación, en la cual se encontró inicialmente que el síndrome se presentaba en médicos y enfermeras, posteriormente se descubrió que se presentaba también en otras profesiones. Este se manifestaba con fluctuaciones de ánimo, trastornos de sueño y dificultad para concentrarse, estos trastornos mentales venían de la mano de dolencias físicas, como dolores y problemas digestivos, finalmente agregó la consideración categórica al síndrome del Burnout, ubicándolo dentro de la categoría de “Trastorno Somatomorfo Indiferenciado”.

Por otro lado es importante mencionar que el síndrome es una extenuación mental, física y emocional que ataca a cualquier género y cualquier nivel de trabajo o responsabilidad adquirida por algún individuo en particular, pero que es más frecuente que se presente en aquellas personas que se encuentran en su mayor nivel de productividad.

2.2.2 Dimensiones

A nivel científico se ha evidenciado que el burnout se compone de tres factores o dimensiones: (Gonzáles & De La Gándara, 2004)

a) **Agotamiento emocional**. Es el rasgo fundamental y hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo y hastío emocional que se producen a consecuencia de las continuas interacciones que los profesionales deben mantener con los pacientes y entre ellos. Se entiende también la situación en la que los profesionales sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto "diario" y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, alumnos, y otros).

b) **Despersonalización**. Puede ser definida como el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo. Esta dimensión se asocia con la excesiva separación hacia otras personas, silencio, uso de actitudes despectivas, e intentos de culpar a los pacientes de la propia frustración (al paciente le estaría bien merecida su enfermedad, y otros).

c) **Baja realización personal**. Es una sensación de inadecuación personal profesional para ejercer el trabajo. Implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima e ideas de fracaso. Sería una dimensión relativamente independiente de las anteriores. Conllevaría la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo auto

concepto como resultado, muchas veces inadvertido de las situaciones ingratas. La falta de realización personal en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden (pacientes y familiares). Los profesionales se sienten descontentos consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales.

Las dimensiones citadas se utilizan solo en sectores asistenciales, de este modo el año 1996 los autores incluidos Schaufelli y Leiter definen el síndrome como una respuesta a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinando así a las dimensiones que a continuación se mencionan:

- Agotamiento
- cinismo
- ineficacia profesional

Estas dimensiones se utilizan en todo tipo de profesionales y no así solo al sector público, servicios de ayuda.

El modelo explicativo de Leiter indica que el síndrome de Burnout afecta por un lado a nivel personal (agotamiento, cansancio emocional), nivel social (cinismo: actitud distante en el trabajo) y a nivel profesional (baja autorrealización-ineficacia profesional: sensación de no hacer las tareas adecuadamente e incompetencia en el trabajo) (Maslach, C., Schaufeli, W., y Leiter, M. 1996, citado Gil Monte y Peiró: 1999: 45).

a) **Agotamiento o Desgaste emocional:** Caracterizado por una ausencia o falta de energía, entusiasmo y un sentimiento de escasez de recursos. A

estos sentimientos pueden sumarse la frustración y la tensión al percibir los trabajadores que ya no tienen condiciones de gastar más energía.

b) **Cinismo:** Que revela un cambio asociado al desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad hacia las personas con quien relaciona el empleado, asi como por un incremento de la irritabilidad hacia la motivación que podría recibir en el trabajo. Este aislamiento se manifiesta en conductas como la ausencia a reuniones, la resistencia a tratar con otras personas o en su actitud emocional que demuestra, ante otros, frialdad, distancia, hostilidad e incluso desprecio.

c) **Ineficacia Profesional**: Aparecen tendencia negativas del propio trabajador en cuanto debe evaluar su propia función en la empresa. Son sentimientos complejos de inadecuación personal y profesional, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y perdida de todo sentimiento de gratificación personal. Esta autoevaluación negativa afecta considerablemente a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con los otros.

2.2.3 Factores estresores

Schaufeli y Greenglass indican que el Burnout está ligado a la salud ocupacional, y que sus “estresores”, entendiéndose estos como factores de condición que impulsan al desarrollo del Burnout, son específicos del lugar de trabajo donde se encuentre el individuo (Schaufeli, W. Greenglass, E. Citado en: Bernal & Ramírez, 2011). Adicionalmente, es de gran utilidad considerar la existencia de 8 factores estresores de relevancia propuestos por Peiró y Rodríguez (2008: 68-82), según los conceptos proporcionados anteriormente, se define que las dimensiones se dan a razón de la frecuencia de ocurrencia presentada por estos factores, además de su intensidad, duración y

predictibilidad para determinar los más importantes. Dentro de las 8 categorías propuestas por Peiró y Rodríguez, se tiene:

a) Se relaciona con los riesgos dentro del ambiente físico junto a las condiciones laborales;
b) Se refiere a la caracterización laboral en cuanto a turnos y carga de trabajo;
c) Describe el contenido práctico de la labor desempeñada, donde se entra a valorar la complejidad, el control, las oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades, la claridad de impacto de la labor en la organización y retroalimentación del ejercicio;
d) El rol, donde se cuestiona los compromisos, la falta de claridad y sobrecarga laboral dentro de este
e) La relación con los demás individuos de la organización, teniendo en cuenta los diferentes niveles de autoridad de cada uno de ellos
f) El interés por promover el desarrollo profesional y oportunidades de promoción
g) Lo referente a herramientas tecnológicas, estructura y clima dentro de la organización
h) La relación entre el trabajo y otras dimensiones de la vida como la relación trabajo-familia.

Hasta este punto, son pocos quienes habían reunido en categorías a los estresores para determinar sus efectos en un individuo.

2.2.4 Desarrollo de las fases del Burnout

Diversos autores como Gonzáles, han estudiado el orden en que se desarrollan las distintas fases del burnout: (Gonzáles & De La Gándara, 2004)

Golembiewsky y cols, postulan que la despersonalización se daría al principio, de tal forma que se vería a los clientes como culpables de sus propios problemas. A continuación vendría un descenso en el sentimiento de realización o competencia personal y profesional; finalmente esto llevaría a un cansancio o agotamiento emocional. Para ellos la dimensión cansancio emocional sería la más característica del burnout avanzado.

Leiter propone como fase inicial el cansancio emocional, al cual se reaccionaría con el aislamiento, mediante la despersonalización ejercida hacia los clientes, repercutiendo todo ello en una baja realización personal, llegando así al síndrome de burnout.

Samuel H. Klarreist define el burnout como un proceso de progresivo deterioro emocional que podría describirse en cuatro fases, cuyo orden no tiene que ser necesariamente el que se ilustra a continuación, si bien parece el más plausible.

- **1ª fase de ilusión o entusiasmo**. El sujeto se encuentra preparado psicológica y físicamente para «comerse el mundo», transformarlo, hacerlo mejor, triunfar en suma. Todos sus pensamientos están dirigidos a conseguir el gran éxito de su vida. Esta fase podría coincidir con el comienzo del trabajo y es la de las grandes ilusiones, energías, expectativas y necesidades.

- **2ª fase de "desilusión"**. Comienza a aparecer insatisfacción por la confrontación de las exageradas expectativas con la realidad. Aunque el sujeto esté desorientado y confuso y al mismo tiempo impaciente por conseguir el éxito, sigue manteniendo la idea de trabajar duro. Se encontrará irritado, desilusionado, más inseguro y habiendo perdido algo de su confianza, pero sigue pensando en trabajar.

- **3ª fase de "frustración"**. Se caracteriza por la desesperación, la irritabilidad, la falta de moderación y la frustración. Comienza a culpar a otros de su falta de éxito y a la vez que pierde el entusiasmo, comienza a ser más escéptico, duro y cínico, desatendiendo las responsabilidades del trabajo. Gradualmente pierde confianza en su propia capacidad. A veces trata de superar esta fase trabajando todavía con más ahínco, lo que hace que sus compañeros no sospechen su problema.

- **4ª fase de "desesperación"**. En un determinado momento tiene la sensación de que todo está perdido, de que sus expectativas y sueños nunca se realizarán. Aparece un tremendo sentimiento de fracaso, apatía, sensación de desgracia, aislamiento y soledad. En este momento puede llegar a tener un cuadro indistinguible de depresión clínica.

Las 4 fases consecutivas que experimenta un individuo. Inicialmente se ubica el entusiasmo, que está caracterizado por las aspiraciones del individuo, energía desbordante y carencia a la noción del peligro. En segundo lugar se encuentra el estancamiento, que surge tras el incumplimiento de las expectativas originales ocasionándole frustración. En tercer lugar se encuentra la frustración, que ocasiona problemas emocionales, físicos y conductuales. Por último se encuentra la apatía, que es la condición en la cual el individuo sufre y constituye para sí mismo un mecanismo de defensa (Hernández, Terán, Navarrete & León, 2007).

Siendo el Burnout una de las expresiones de estrés más estudiadas, cabe resaltar que: Pereda, y otros, señalan que el síndrome fue considerado como riesgo de trabajo por la organización mundial de la salud (Pereda, Celedonio, Vasquez & Zamora, 2009: 339-404), adicionalmente se enmarca que anteriormente se mencionó la definición de Freudenberger y de otro grupo de autores, posterior a esta, donde se plantearon los 3 factores asociados ya

mencionados. Pereda, y otros recopilan lo dicho y definen que el agotamiento emocional, se refiere al sentimiento que describe la sensación de fatiga al estar ejecutando alguna actividad por los demás y que no está siendo valorada, además de las continuas y fuertes demandas de trabajo. Por otro lado está la despersonalización, que mide las respuestas insensibles de tipo impersonal y las actitudes negativas hacia los que reciban un servicio determinado. Finalmente esta la realización personal, que refleja el nivel de satisfacción por la competencia en la práctica del trabajo cotidiano.

Como soporte de lo anterior se considera que el Burnout tiene un punto de partida hasta llegar a su máxima expresión, el cual definen como el Burnout Cycle, que está dividido en las siguientes 12 etapas:

1) Conducta obsesiva por demostrarse así mismo el deseo de participar en el trabajo y necesidad de manifestarle a los demás que hace un buen trabajo.

2) Trabajar con mayor empeño sólo para satisfacer las altas expectativas personales junto a un mayor trabajo bajo presión.

3) Descuidar sus necesidades, que su tiempo sólo lo disponga para trabajar, que deje de lado comer, dormir y el tiempo en familia, creyendo que son sacrificios que aprueban el buen rendimiento.

4) Desplazar los conflictos siendo conscientes que algo no funciona bien, es la etapa en la cual se presentan los primeros síntomas físicos.

5) Revisión de los valores mediante el aislamiento y la evitación de conflictos.

6) Negación de los problemas, causante del desarrollo de la intolerancia, percibiendo a los colegas como inservibles, insoportables al momento de hacer contacto social y no logran percibir el brusco cambio interno que han tenido.
7) Retiro, contacto social nulo, total aislamiento y desorientación que conlleva a no tener objetivos ni dirección.

8) Cambios de comportamiento que no pueden ser pasados por alto.

9) Despersonalización en la cual hay una pérdida total de contacto y la perspectiva del tiempo.

10) Vacío interior, el cual se expande de forma sucesiva, generando que se busque desesperadamente algo diferente para hacer.

11) Depresión constante y sin esperanza, sensación de agotamiento, generando que la vida pierda significado y no se vea futuro alguno.

12) Síndrome de Burnout en su máxima expresión, a tal punto que puede llegar a provocar pensamientos suicidas para escapar de la situación, que se reflejan mediante un total colapso mental y físico que en consecuencia requiere atención médica inmediata

2.2.5 Características del Burnout

El burnout se caracteriza sintomatológicamente:

2.2.5.1 Como estado

Agotamiento emocional: ansiedad, labilidad con tendencia a la irritación y cierto abatimiento depresivo. (Olabarría, 1995: 189-190)

Sentimiento de inadecuación profesional: El sujeto se siente en dificultades o impotente para responder a las distintas y cambiantes facetas del desempeño de su tarea. Este mismo hecho repercute en la aparición de una autoimagen, que oculta, la falta de competencia y un deseo de cambiar de puesto, en muchas ocasiones hacia arriba en el escalafón, bajando su rendimiento y la calidad de sus prestaciones (Olabarría, 1995: 189-190).

Bajada o pérdida de la autoestima profesional: Esta, evidentemente, repercute en la autoestima personal, aumentando frente a ella el distanciamiento con compañeros y usuarios, ante los que con frecuencia se presentan autodefiniéndose como hipercompetentes.

Modificación de los modos de relación con los compañeros de trabajo y los usuarios de los servicios: Nos encontramos con que la relación pone de manifiesto componentes de inhibición, frialdad y distancia, al tiempo que se convierte en acusatoria hacia los demás de los deterioros en el trabajo; suelen aparecer descalificaciones masivas e inadecuadas de compañeros y usuarios, también se ha detectado el empleo, en ocasiones, de formas de humor más o menos sarcástica (Olabarría, 1995: 189-190).

Aumento de la percepción y de la expresión de insatisfacción en el trabajo: Se detectan situaciones de sobrecarga, ambigüedad y conflicto de roles, quejas salariales fuera de contexto y todo ello con un esfuerzo racionalizador en su expresión pero inoperante para su abordaje.

Conflictos interpersonales: En ellos aparece como común denominador la insensibilidad y la hostilidad más o menos encubierta. Estos conflictos pueden orientarse tanto hacia los compañeros como hacia los usuarios y en situaciones más extremas invadir otras esferas tanto del organigrama como extralaborales (Olabarría, 1995: 189-190).

Alteraciones físicas y comportamentales: En ocasiones pueden aparecer síntomas del tipo: insomnio, cansancio excesivo, dolores de cabeza y otros, así como aumento en el consumo de tabaco, café, fármacos, agresividad tanto con compañeros y/o usuarios como familia, vecinos.

El rasgo fundamental del burnout es el cansancio emocional y la sensación de no poder dar más de sí mismo, para poder protegerse de ese sentimiento negativo, el sujeto trata de aislarse de los demás, desarrollando una actitud impersonal hacia los usuarios y los compañeros, mostrándose cínico, utilizando etiquetas despectivas o bien haciendo a los demás responsables de sus frustraciones (Olabarría, 1995: 189-190).

Autores como Freudenberger, al igual que Edelwich y Brodsky (1980) definen el síndrome manteniendo la relación entre burnout y pérdida de ideales, energía y propósito, limitando el síndrome a individuos muy dedicados y comprometidos que persiguen la consecución de una meta.

2.2.5.2 Como proceso

La definición anterior puede verse completada con los trabajos de Pines, Aaronson y Kafry (1981), estos autores, al igual que Maslach y Jackson (1978), definen el burnout como un estado de agotamiento físico, emocional y mental (respuesta emocional inadecuada). Se entiende el síndrome como resultado de la exposición crónica ante una presión emocional (estrés), durante prolongados períodos de tiempo (proceso).

Maslach y Pines (1977), insistieron en la necesidad de prevención del síndrome de desgaste, pues éste hacía perder sentimientos positivos hacia sí mismo y hacia sus clientes, a quienes podrían dirigirse con una actitud cínica y deshumanizada. Se constataría también un descenso de su compromiso

laboral. Nos enfrentamos a un sentimiento complejo de inadecuación personal y profesional al puesto de trabajo, que surge al comprobar que las demandas que se les hace, exceden a su capacidad para atenderlas debidamente. Este sentimiento se puede encubrir mediante una sensación de omnipotencia (Álvarez & Fernández, 1991: 257-265).

Como se ha señalado, los síntomas anteriormente descritos, transcurren a lo largo de unas etapas definidas, a lo largo de un proceso y pueden ser observadas sin dificultad. También señalaremos que se trata de un proceso que contiene la característica de propagarse fácilmente entre el resto de los miembros del staff. Además, si no hay claridad en las diferentes tareas o responsabilidades que realizan los sujetos, es decir no están bien delimitadas, la interacción laboral tenderá a ser competitiva y conflictiva más que cooperativa y eficaz.

Muchos autores, consideran la ausencia de un apoyo significativo, como un factor clave para que se produzca el “desgaste”. De la misma manera, se ha denotado la presencia de líderes que únicamente aportan retroalimentación negativa en ambientes laborales con gran presencia del fenómeno Burnout, frente a bajos niveles del síndrome, en ambientes con altos niveles de apoyo sin reducir la autonomía de los sujetos.

2.2.6 Factores de riesgo

A continuación se exponen los predictores de mayor relevancia del Burnout: (Ayuso, 2003)

- Las relaciones interpersonales en el trabajo.
- Encontrarse insatisfecho con su rol.
- Experimentar altos niveles de estrés en el trabajo.

- Sentimientos de apatía y claudicación.
- Recibir apoyo inadecuado.

Se ha podido comprobar que el síndrome es un patrón de síntomas, actitudes y conductas que varían en cada sujeto. No obstante, se discute si en realidad es el Burnout un nuevo concepto o, por el contrario, si no se trata más que de una de las tantas definiciones de estrés, insatisfacción laboral o depresión, aunque en la literatura se pueden encontrar otros muchos conceptos como sinónimos de Burnout, tales como conflicto, ansiedad, tedio, aburrimiento, y otros (Gil-Monte, & Peiro, 2006).

Otra consideración fundamental del síndrome, es su imposibilidad de categorización como variable dicotómica, no podemos decir tajantemente si está o no presente, es un continuo que tiene unos síntomas y unas etapas generales. Es un proceso cíclico, pero cuya evolución puede ser modificada o cortada y, aunque el aburrimiento o “hastío” es común tanto en la insatisfacción laboral como en el síndrome, sólo en el Burnout se debe a demandas laborales crónicas (Olabarría, 1995). Se señala, además, que si bien la insatisfacción laboral aparece como un elemento del síndrome de Burnout, aquella sólo aparece ligada, sobre todo, al agotamiento emocional en este síndrome y no fuera de él.

De la misma manera, podemos decir, que la pérdida de interés y entusiasmo, así como el abatimiento, pueden ocurrir en todas las profesiones, pero las víctimas a “quemarse” se encuentran fundamentalmente entre aquellas ocupaciones en las que se presta una atención directa al trabajo con personas que demandan la atención directa del “cuidador” y, aunque el abatimiento es común a, por ejemplo, la depresión, en el Burnout queda determinado al espacio y tiempo cotidiano del entorno laboral y lo que verdaderamente

caracteriza a este concepto y lo diferencia de otros similares es la actitud de despersonalización.

Podemos observar que estamos ante una interacción de variables afectivas (cansancio emocional y despersonalización), y cognitivo–aptitudinales (falta de recursos personales), que se articulan entre sí en un episodio secuencial.

Otros autores consideran que más que un estado, podría considerarse como una particular respuesta a corto y mediano plazo al estrés crónico en el trabajo (Gil-Monte, & Peiro, 2006).

Otra variable importante a considerar es la expectativa. En los trabajadores noveles estas juegan un papel de consideración. Para Broufenbrenner (1979), el Burnout tiene mayor incidencia en profesionales jóvenes. De todas formas, parece claro, que el síndrome de Burnout se debe a la relación del sujeto con la organización laboral, pero no quedan tan claras las variables que abocan al proceso.

Básicamente podemos diferenciar, entre los modelos existentes, los que consideran que las variables organizacionales son las que determinan fundamentalmente el síndrome, o los que defienden que estas variables se combinan con las variables personales de los sujetos, y se distinguen como dispuestos a padecer el síndrome, a aquellos con un estilo obsesivo-compulsivo; también a sujetos con estilo de personalidad dependiente o pasivo-agresiva y, por norma general, a sujetos con una tendencia a identificarse de forma excesiva con los receptores de su atención y que basan su autoestima únicamente en la consecución de metas.

Sea cual sea la característica de la personalidad, los individuos más entusiastas y dedicados son los que presentan un mayor riesgo, ya que son los que

presentarán una mayor desilusión y disgusto al comprobar la diferencia existente entre el marco ideal y real de su trabajo.

Ahondando en la etiología del desgaste, podemos resumir diciendo que las principales conclusiones de diversos estudios apuntan a que las principales causas del desgaste pueden ser tanto laborales como extralaborales, encontrándose relaciones importantes entre Burnout y rol del cliente, satisfacción y medio laboral, depresión, sexo y cultura.

Lee y Ashford (1993), han establecido que el proceso del síndrome burnout se puede entender a partir del paradigma estrés-tensión-afrontamiento, propuesto por Lazarus y Folkman (1986). De tal forma que, el cansancio emocional puede ser visto como una forma de tensión, mientras que la despersonalización sería una forma de afrontamiento. El cansancio emocional estaría considerado como el factor más característico en el avance de las fases del Burnout, y la despersonalización la menos virulenta.

Freudenberger consideró este síndrome como efecto de la pérdida de la motivación, idealismo y entusiasmo, también se puede observar en este fenómeno una confirmación del Síndrome de Estrés de Seyle, con sus correspondientes fases de alarma, resistencia y agotamiento, pero dentro de un contexto estrictamente laboral-asistencial frente a la presentación de otros cuadros. Un contexto laboral asistencial donde se origina y donde tiene sus más destacadas consecuencias.

Cherniss (1980) considera que la indefensión aprendida puede ser el mecanismo de mediación en el Burnout, de tal modo que los sujetos expuestos a resultados no controlables, pueden aprender que los acontecimientos o sucesos de su entorno son independientes de sus acciones y generalizar la

creencia de que son incapaces de ser efectivos, conduciéndose a un aislamiento apático.

2.2.7 Repercusiones del Burnout

La presencia de burnout, puede tener repercusiones principalmente en dos dimensiones: personal-familiar y laboral:

2.2.7.1 Repercusiones personales y familiares

Las manifestaciones psicosomáticas incluyen fatiga crónica, dolores de cabeza, trastornos del sueño, trastornos gastrointestinales, problemas cardiovasculares, dolores musculares y desórdenes menstruales. Estos síntomas son, a menudo, manifestaciones tempranas (Gonzáles & De La Gándara, 2004).

Las manifestaciones conductuales más frecuentes son: absentismo laboral, aumento de conductas violentas y de los comportamientos de riesgo relacionados con el control de impulsos, como conducción de alto riesgo o juegos de azar, conducta suicida, abuso de fármacos y alcohol, conflictos matrimoniales y familiares.

Las manifestaciones emocionales comprenden: el distanciamiento afectivo, la impaciencia e irritabilidad y los recelos por la posibilidad de llegar a convertirse en una persona poco estimada, que pueden degenerar en desconfianza y actitudes defensivas. Suele ser frecuente la dificultad para concentrarse, debido a la ansiedad experimentada, lo que produce un descenso de las habilidades de memorización de los datos, razonamientos abstractos, elaboración de juicios, y otros. Todo ello va a influir directamente en el rendimiento. Pueden aparecer síntomas claramente psicopatológicos de ansiedad o depresión (Gonzáles & De La Gándara, 2004).

Las manifestaciones defensivas surgen de la dificultad para aceptar sus sentimientos. La negación de sus emociones es un mecanismo de defensa frente a una realidad que le es desagradable. La supresión consciente de información, el desplazamiento de sentimientos hacia otras situaciones o cosas; la atención selectiva y la intelectualización son otras formas de evitar la experiencia negativa (Gonzáles & De La Gándara, 2004).

Las consecuencias familiares pueden ser graves. Como se ha visto, se produce un cambio de carácter que va desde el aislamiento a distintos grados de irritabilidad, lo que afecta al sistema de comunicación familiar. Esto genera un aluvión de conflictos y malentendidos que pueden terminar en la ruptura familiar. En muchos casos son los familiares los primeros que se dan cuenta de que algo está pasando, pero, muchas veces, no son escuchados por el profesional con burnout, que suele tener una postura defensiva que genera problemas de comunicación, hasta que es demasiado tarde.

2.2.7.2 Repercusiones laborales

- **Insatisfacción y deterioro del ambiente laboral**. El profesional de los servicios humanos «quemado» participa poco en la marcha del servicio o centro de salud. Sus relaciones interprofesionales son escasas y a veces cargadas de hostilidad. La ironía y el humor sarcástico sustituyen a la cooperación y la crítica sana. Las órdenes se cumplen con dificultad. En algunos casos el profesional interpreta los síntomas como la evidencia de una formación deficiente, que intenta compensar a través de una formación continuada desordenada y creciente. La insatisfacción en el trabajo es una consecuencia habitual de esta situación. El profesional insatisfecho malinterpreta los problemas cotidianos y surgen con facilidad los «roces» con compañeros o colegas. La insatisfacción puede

agravarse por otras circunstancias, como reconversiones, reformas, turnos de trabajo, y otros (Gonzáles & De La Gándara, 2004).

- **Disminución de la calidad del trabajo**. El profesional «quemado» dedica menos tiempo a sus clientes, el contacto es más frío y distante, llegándose a ignorar sus quejas, demandas o necesidades. Por otra parte, se toman decisiones a la defensiva o «a reglamento», encareciendo los servicios, y luego se ignoran los resultados de dichas gestiones o exploraciones. El resultado final es que el profesional disminuye la calidad y aumenta el coste de los servicios que presta. La organización se resiente al disminuir la satisfacción de los clientes y la eficiencia del servicio prestado (Gonzáles & De La Gándara, 2004).

- **Absentismo laboral**. Si el ambiente laboral es la fuente de las tensiones, el profesional puede tratar de evitar sus obligaciones. Al principio disminuyendo la actividad en el trabajo y, en último término, faltando al mismo. El absentismo se convierte en la respuesta al agobio laboral. Como fase intermedia, el profesional puede llegar con retraso al trabajo. Se trata en definitiva de disminuir el tiempo de exposición al ambiente laboral, bien mediante retraso sistemático, bien mediante la enfermedad y la baja laboral, o incluso mediante la asistencia a múltiples actividades de formación continuada. Si el proceso avanza puede llevar a la reconversión profesional e incluso al abandono de la profesión (Gonzáles & De La Gándara, 2004).

- **Reconversión profesional**. Antes de llegar al abandono de la profesión, el profesional «quemado» puede reconvertirse. Con frecuencia, ello significa pasar a tareas que no impliquen el contacto directo con los clientes, como tareas de gestión o administración, tareas de actividad política o sindical(Gonzáles & De La Gándara, 2004).

- **Abandono de la profesión**. Es la consecuencia más drástica del estrés profesional mantenido. Este abandono puede ser voluntario, pero en algunos casos puede ser también consecuencia de problemas legales, lo que tiene una extraordinaria repercusión negativa en la vida personal, familiar y laboral porque puede sentirse «marcado», lo que supone un gran impacto emocional (Gonzáles & De La Gándara, 2004).

2.3 MARCO DE REFERENCIA DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN- FELCC

2.3.1 Antecedentes

La primera institución que se fue la encargada de realizar las diligencias en las investigaciones, fue la denominada D. I. N. (Dirección de Investigación Nacional) bajo la Ley No. 7015 de 4 de Enero de 1965. Posteriormente en la década de los ochenta se convierte en la Dirección Nacional de Criminalística, por D.S. N° 19276 de 4 de Noviembre de 1982. Nace posteriormente, la denominada P. T. J. (Policía Técnica Judicial), bajo Resolución Administrativa del Ministerio de Gobierno N° 522 de 28 diciembre de 1993, y Resolución Administrativa Comando General de la Policía Nacional N° 2567 de 24 mayo de 1994. Y por último, se crea la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (F.E.L.C.C.), por Resolución Administrativa del Comando General de la Policía N° 267/2006 del 18 de abril de 2006 y Resolución Ministerial N° 4141 del 20 de abril del 2006.

La Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (F.E.L.C.C.) es un organismo Operativo que ejerce funciones en todo el territorio nacional, es dependiente del Comando General de la Policía Boliviana, a través de la Dirección Nacional de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, en lo Administrativo, Operativo y Disciplinario.

La Dirección Nacional de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen, asume de manera directa o mediante las Direcciones Departamentales bajo su tuición, la obligatoriedad y el cumplimiento de los procedimientos establecidos por ley referidos al campo de la investigación técnico y científico en todo el territorio nacional.

2.3.2 Misión

"Es un organismo especializado de la Policía Boliviana encargado de la prevención e investigación de delitos, identificación y aprehensión de los presuntos responsables, la búsqueda, recolección y custodia de evidencia, el estudio análisis técnico científico de las pruebas materiales y evacuación de dictámenes periciales, respetando los derechos humanos y en cumplimiento de las normas legales vigentes".

2.3.3 Visión

"Constituye en un organismo que garantice el cumplimiento de ley, desarrollo de investigaciones fiables e idóneas, con recursos humanos altamente calificados, aplicando tecnología moderna que contribuya efectivamente a la administración de justicia y genere confianza y credibilidad de la sociedad".

2.3.4 División Homicidios de la F.E.L.C.C. Departamental, La Paz

La División de Homicidios de la F.E.L.C.C, coordina acciones con otras divisiones y secciones del Departamento con el propósito de lograr mayor eficiencia en los servicios a la sociedad, para obtener y evaluar información de las investigaciones realizadas, elaborando planes de acción que coadyuven y mejoren las investigaciones realizadas.

Actualmente la División de Homicidios de la F.E.L.C.C. Departamental La Paz cuenta con, 44 personas en los tres turnos. En la mañana 20 personas: 10 oficiales, 5 clases, 5 pasantes. En la tarde 12 personas: 5 oficiales, 5 clases y 2 pasantes. En la noche 12 personas: 5 oficiales, 2 clases y 2 pasantes.

2.3.4.1 Función general

"Coordinar y ejecutar procedimientos operativos legales en vigencia, investigando delitos que están contemplados como homicidios y asesinatos".

2.3.4.2 Función específica

Investigar hechos delictivos relacionados con las funciones y competencias de la división que son las siguientes:

- Art. 251.- Homicidio
- Art. 252.- Asesinato
- Art 253.- Parricidio
- Art 254.- Homicidio por emoción violenta
- Art. 255.- Homicidio en procesos
- Art. 256.- Homicidio suicidio
- Art. 257.- homicidio
- Art. 258.- Infanticidio
- Art. 259.-Homicidio en riña o consecuencia de agresión.
- Art 260.- Homicidio culposo
- Art 262.- omisión de socorro
- Art. 263.- aborto
- Art. 264.- Aborto seguido de lesión o muerte.
- Art. 265.- Aborto honores causas.
- Art. 266.- Aborto impune

- Art. 267.- Aborto preterintencional.
- Art. 268.- Aborto culposo
- Art. 269.- Práctica habitual del aborto
- Art. 273.- Lesión seguida de muerte
  - Muerte de persona
  - Suicidio, tentativa de suicidio
  - Neonato

(Fuente "Código Penal Boliviano")

La Jefatura Departamental Operativa Departamental Control de Delitos Comunes donde se encuentra la división de Homicidios de la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen responde en sus casos a la jefatura bajo el siguiente orden:

- División de Investigación de Homicidios responde ante la:
  - Jefatura de Departamento; responden a este cargo:
    - A nivel interno:
    - Jefatura de Sección
    - A nivel externo:
    - Ninguno
  - Relaciones internas:
    - Jefatura Departamental
    - Jefatura sección
    - Jefatura de división
  - Relaciones Externas:
    - Ministerio Publico
    - Fiscalías
    - (Fuente: Archivo central de la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen "FELCC" Departamental La Paz)

2.3.4.3 Cultura Organizativa

El personal de la División de Homicidios de la F.E.L.C.C, tienen diferentes normas, así como deberes y obligaciones dentro la Institución Policial, además de desarrollar los procedimientos operativos legales, coadyuvar en el orden de la ciudadanía así también resguardar la seguridad de los mismos.

Además, elaboran políticas, estrategias y planes en el ámbito de su misión y sus funciones para responder a las necesidades sociales. Recolectan y procesan la información general sobre la actividad delictiva en el territorio nacional.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

a) Tipo de Investigación:

El presente trabajo de investigación es ex post facto (transversal), es un tipo de investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes, porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables, es decir que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones (Ferrer, 2010: 47).

El tipo de estudio es causal, con este diseño se conoce: a) si hay una relación causal entre dos o más variables, es decir, si una variable influye sobre otra, b) nivel de influencia de una variable sobre otra (Tintaya, 2006:74). Mediante este tipo de estudio se conoce la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout dentro la División de Homicidios de la FELCC Departamental La Paz, además de las características de cada una de las variables, es decir las propiedades del Síndrome (desgaste emocional, cinismo e ineficacia) con las dimensiones del clima organizacional (relaciones interpersonales, estilos de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad de dirección y valores colectivos).

b) Diseño de Investigación:

Es un tipo de investigación no experimental, ya que no se construyó ninguna situación, sino que se observaron situaciones ya existentes en la División Homicidios de la F.E.L.C.C. Departamental La Paz, además en la investigación no

experimental las variables ya han ocurrido y no pudieron ser manipuladas, ni influidas.

Y es transversal porque en estos diseños lo que se mide o analiza es la relación entre variables en un tiempo determinado (Hernández, Fernández, Baptista, 2003:32).

3.2 VARIABLES

3.2.1 Identificación de Variables

Las variables de estudio son:

Variable dependiente:	**Síndrome de Burnout**
Variable independiente:	Clima Organizacional

3.2.2 Conceptualización de variables

- **Síndrome de Burnout:** Se entiende como una manera de reaccionar frente al estrés crónico que produce trabajar en una Institución grande en este caso que implica muchas responsabilidades con la sociedad, es decir por la sobre carga física o emocional por la que atraviesa un empleado. Este síndrome está conformado por tres factores fundamentales que son:

    1. Desgaste Emocional: Está relacionado con el desgaste físico/emocional, la perdida de energía, agotamiento, sentimientos de inutilidad, o fatiga que pueden manifestarse de manera física o psíquicamente en el trabajador.

2. Cinismo: Son actitudes negativas del trabajador que los representa con indiferencia y distanciamiento ante el propio trabajo o con los compañeros.
3. Ineficacia Profesional: Se refiere a la tendencia de autoevaluarse de manera negativa en la actividad que desarrolla en la Industria, además de sentir insatisfacción con su propio desempeño.

- **Clima Organizacional:** Se lo describe como el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado, en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar. Es decir como la cualidad o propiedad del ambiente general, que percibe o experimentan los miembros de la Industria y que influyen en su comportamiento. El clima organizacional consta de diferentes dimensiones según el tipo de organización y depende al autor que lo describe, pero para la presente investigación las dimensiones que se toma en cuenta son:

1. Relaciones Interpersonales: Grado en que los empleados se ayudan entre si y las relaciones que tienen son respetuosas y consideradas.
2. Estilos de Dirección: Grado en que los jefes apoyan, estimulan y dan participación a sus trabajadores.
3. Sentido de Pertenencia: Grado de orgullo derivado de la vinculación a la Industria. Compromiso con sus objetivos y programas.
4. Retribución: Grado de equidad en la remuneración y los beneficios derivados del trabajo.
5. Disponibilidad de Recursos: Grado en que los trabajadores cuentan con la información, los equipos y el aporte requerido de otras personas y áreas para la realización de su trabajo.
6. Estabilidad: Grado en que los trabajadores ven en la empresa claras posibilidades de pertenencia y estiman que a la gente se la conserva o despide con criterio justo.

7. Claridad y Coherencia en la dirección: Grado de claridad de la alta dirección sobre el futuro de la Industria. Medida en que las metas y programas de las áreas son consistente con los criterios y políticas de la gerencia.
8. Valores Colectivos: Grado en que los trabajadores se perciben en el medio interno:
   - Cooperación: ayuda mutua, apoyo.
   - Responsabilidad: esfuerzo adicional, cumplimiento.
   - Respeto: consideración, buen trato.

3.2.3 Operacionalización de variables

- **Variable independiente: Cima organizacional**

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	INSTRUMENTO
Relacion interpers es	– onsideración de las opiniones por parte del grupo. – ceptación por el grupo de trabajo – istancia con los miembros del grupo – ncomodidad con el grupo – aloración por parte del grupo	1. lto (148 a 200 puntos). 2. romedio (94 a 147 puntos) 3. ajo (40 a 93 puntos).	EDCO. Ítems : 1,2,3,4, 5
Estilos d Dirección	– reación de atmosfera de confianza por parte del jefe – ducación del jefe – poyo del jefe a las decisiones personales – rbitrariedad de las órdenes del jefe – esconfianza del jefe en el grupo de trabajo		EDCO Items: 6,7,8,9, 10
Retribuc	– eneficios en la institución – eneficios de salud y satisfacción de necesidades – atisfacción con el salario – spiraciones frustradas por la política de la institución		EDCO Items: 11,12,13,14 y 15

	– eficiencias en los servicios de salud de la institución		
Sentido pertener	– nterés por el futuro de la institución – a institución como un excelente sitio de trabajo – ergüenza por ser parte de la institución – rabajo de horas extras – ptar por otra institución		EDCO Items: 16, 17,18, 19 y 20
Dispo nibilid ad de Recur sos	– spacio adecuado para realizar el trabajo – mbiente adecuado del lugar de trabajo – ntorno de trabajo dificultoso – cceso a la información para realizar el trabajo – luminación del área de trabajo		EDCO Items: 21, 22, 23, 24 y 25
Estabilid	– espido del personal sin tener en cuenta el desempeño – stabilidad laboral – ontratación de personal temporal – ermanencia en el cargo en función de preferencias personales – ermanencia en el cargo según el desempeño		EDCO Items: 26,27, 28, 29 y 30.
Coheren de direc	– etas de la institución – ogro de las metas institucionales – elación entre tareas y metas – ivulgación de los logros de la institución – oca claridad de las metas de la institución		EDCO Items: 31,32,3 3,34 y 35
Valores Colectiv	– l trabajo en equipo con otras dependencias – espuesta de otras dependencias a las necesidades laborales – acilidad para obtener información de otras dependencias – vasión de responsabilidad por parte de la dependencia cuando las cosas salen mal – esolución de problemas por parte de la dependencia en vez de responsabilizar a otras		EDCO Items: 36,37,3 8, 39 y 40

EDCO: Escala de Clima Organizacional

- **Variable dependiente: Síndrome de Burnout**

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	INSTRUMENTO
Desgaste Emocional	– entimiento de agotamiento emocional por el trabajo – ansancio al final de la jornada – atiga al levantarse por la mañana – strés por trabajar todo el día – entirse "quemado" por el trabajo	1. lto (51 a 96 puntos). 2. edio (26 (a 50 puntos) 3. ajo (0 a 25 puntos).	MBI-GS Ítems: 1,2,3,4 y 6
Cinismo	– érdida de interés en el trabajo – érdida de entusiasmo en el trabajo – ealización del trabajo sin molestias – inismo acerca del valor del trabajo – udas sobre el valor del trabajo		MBI-GS Items: 8,9,13, 14 y 15.
Inefica cia Profes ional	– apacidad de resolver eficazmente los problemas que surgen en el trabajo – ontribución eficaz a la actividad de la organización – utovaloración positiva sobre el trabajo que realiza – entimiento de realización al realizar el trabajo – utovaloración de haber contribuido en el trabajo – entimiento de seguridad y eficacia en el trabajo		MBI-GS. Items: 5,7,10,11.

MBI-GS: Maslach Burnout Inventory General Survey (Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach)

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

a) Unidad de observación:

Las unidades de observación del presente estudio están constituidas por el personal de la División de Homicidios de la F.E.L.C.C. Departamental La Paz, de los turnos tarde y noche; todos los participantes mayores de edad y de distinto género.

b) Tamaño de la población:

El total de la población dentro de la División de Homicidios de la F.E.L.C.C. en la Ciudad de La Paz, es de 44 personas entre miembros de la Policía (Oficiales y clases), y personal civil.

c) Características:

Actualmente son 30 personas dentro del personal masculino y 14 del sexo femenino; ambos entre miembros de la Policía y personal civil; el promedio de edad está entre los 22 y 50 años de edad.

3.3.2 Muestra

La presente investigación considera una muestra no probabilística, determinándose considerar al personal policial y civil de la División de Homicidios de la F.E.L.C.C, La Paz, que trabaja en turno tarde y nocturno. Según Hernández (2003), la muestra no probabilística es aquella donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de causas relacionadas con las características de la investigación y de la decisión del investigador.

a) Tamaño de la muestra:

La muestra de estudio estuvo conformada por 26 funcionarios, entre policías y personal civil, de los turnos tarde y noche que trabajan en la División de Homicidios de la F.E.L.C.C Departamental La Paz, cuyas edades oscilan entre los 22 y 50 años; dicho personal está compuesto por Oficiales, Clases (Sargentos y Suboficiales) y personal civil (pasantes de último año de la carrera de Derecho de diferentes universidades), distribuidos de la siguiente forma:

CUADRO 1
MUESTRA DE ESTUDIO

TURNO DE SERVICIO	INTEGRANTES
Turno Tarde	14
Turno Noche	12
TOTAL	26

Fuente: elaboración propia.

b) Técnica de selección de la muestra:

La selección de los integrantes de la muestra se realizó mediante los siguientes criterios:

- **Criterios de inclusión:**

– Oficiales, Clases (Sargentos y Suboficiales) y personal civil de la División de Homicidios de la FELCC, Departamental La Paz.
– Personal de ambos sexos
– Personal que trabaja en turnos tarde y noche

- **Criterios de exclusión:**

– Funcionarios policiales y personal civil que no pertenece a la División de Homicidios de la FELCC, Departamental La Paz.
– Personal que trabaja en turno mañana
– Jefes del alto mando policial.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para medir las variables y recopilar la información, se utilizaron los siguientes instrumentos:

1. **Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)**
2. **Escala de Clima Organizacional (EDCO)**

3.4.1 Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)

a) Características:

Este instrumento fue elaborado por Maslach, Jackson y Leiter en 1996, dirigido a todo tipo de profesionales, fue la tercera edición del MBI, puesto que la primera estaba dirigida exclusivamente a profesionales asistenciales del sector público, la segunda a profesionales del sector educativo, ambos con la estructura tri dimensional de "desgaste emocional, despersonalización y sentimientos de baja realización personal" con 22 ítems. Para la tercera edición se tomó en cuenta las dimensiones de "desgate emocional, cinismo e ineficiencia emocional", con 16 ítems que se enfocan en las poblaciones laborales no asistenciales, y se eliminan así los ítems que conllevan la relación del sujeto con otras personas (Moreno, 2001:34).

El instrumento fue traducido por Pedro Gil Monte en 2001 para la versión española y consta de 16 ítems los cuales miden el desgaste emocional con los enunciados 1,2,3,4,6 (5 ítems), el cinismo con los enunciados 8,9,13,14,15 (5 ítems) y la ineficiencia profesional con los enunciados 5, 7, 10,11,12,16 (6 ítems).
La escala de respuestas utilizadas es de tipo Likert, con la siguiente valoración:

Nunca	0
Muy raras veces a lo largo del año	1
En algunas ocasiones a lo largo del año	2
En bastantes ocasiones a lo largo del año	3
Frecuentemente a lo largo del año	4
Casi cada día	5
Cada día	6

b) Forma de Evaluación:

Para obtener las puntuaciones de cada escala se suman las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems que pertenece a cada escala, posteriormente se sumara el total de todos los ítem. Altas puntuaciones en las dimensiones de desgaste emocional y altas puntuaciones en la dimensión de cinismo unidas a altas puntuaciones en la dimensión ineficacia profesional son indicadoras de Burnout. La equivalencia se clasificó de la siguiente manera:

Burnout alto	51-96
Burnout medio	26-50
Burnout bajo	0-25

Para la investigación se tomó en cuenta la equivalencia en relación al número de sujetos participantes, es decir que se multiplicaron los valores de alto medio y bajo para obtener un resultado total, de acuerdo a la cantidad de personas que participaran en su área de trabajo.

c) Objetivo de la prueba:

Mediante este instrumento determinó los niveles de cada dimensión del síndrome de Burnout en el personal de la División Homicidios de la F.E.L.C.C.

d) Formas de la Aplicación:

El inventario se aplicó de forma individual en cada área de la División Homicidios de la F.E.L.C.C. Para ello se necesitaron 10 minutos, aproximadamente, para que las personas contesten todos los enunciados.

e) Confiabilidad y Validez:

La confiabilidad (fiabilidad o congruencia interna) tiene como objetivo determinar que un conjunto de ítems de una escala pueden conducir a resultados estables, lo que indica que el instrumento tenga una buena consistencia interna (Mendoza, 2006; 73).

En cuanto a la confiabilidad de este instrumento, se comprobó a través del coeficiente Alpha de Cronbach, en la misma se verificó el nivel aceptable de confiabilidad.

3.4.2 Escala de Clima Organizacional (EDCO)

a) Características

Este instrumento fue elaborado por Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, en Santa Fe de Bogotá, con el propósito de identificar un parámetro, a nivel general, sobre la percepción que los individuos tienen dentro de una organización y la organización sobre ellos.

La escala puede ser aplicada a diferentes áreas de una empresa o institución, cuenta con 40 ítems divididos cada uno en las dimensiones: Relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección de

valores colectivos y, valores colectivos. Estos ítems están conformados por una afirmación o juicio que está relacionado con el clima organizacional y de una escala valorativa que le permitirá al sujeto exteriorizar su reacción eligiendo uno de los enunciados, los cuales tienen una escala de respuesta de tipo Likert:

Nunca	**1**
Muy pocas veces	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

b) Forma de Evaluación:

Para la evaluación se tomó en cuenta una puntuación alta y baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntación mínima posible es de 40 y la máxima de 200. Un puntaje alto indicaría una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado con problemas dentro de la organización. Se establecen un número de intervalos de igual tamaño, dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre dicho número y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido así:

Nivel bajo:	**De 40 a 93 puntos**
Promedio:	De 94 a 147 puntos
Nivel alto:	De 148 y 200

c) Objetivo de la prueba:

Es conocer el tipo o nivel de clima organizacional que existe dentro de la institución policial, a partir de las ocho dimensiones del instrumento.

d) Forma de Aplicación:

La escala fue aplicada en forma individual en la División Homicidios de la F.E.L.C.C. Para ello se necesitaron 30 minutos, aproximadamente, para que puedan contestar todos los enunciados.

e) Confiabilidad y Validez:

La validez de este instrumento se realizó mediante la opinión de 2 Expertos (Jefes de la División Homicidios de la F.E.L.C.C.) con conocimiento sobre clima organizacional. Se precedió a la evaluación individual del instrumento, quienes se encargaron de verificar que este instrumento tenga relación con las dimensiones de clima Organizacional de la organización. Se les brinda un cuestionario con 5 preguntas, las cuales califican la comprensibilidad del inventario para el personal, la coherencia interna y la consistencia de la estructura del inventario.

3.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos para medir el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout, en el personal de la División Homicidios de la F.E.L.C.C. de la ciudad de La Paz, fueron procesados en el software SPSS v.22. El análisis e interpretación de los resultados se efectuó cruzando información en función de la edad, sexo y tiempo de trabajo dentro la Institución.

Además, se consideraron las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, que son: Ineficacia Profesional, Cinismo, Cansancio Emocional, y las ocho dimensiones del Clima Organizacional: Relaciones interpersonales, Estilos de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad de dirección y Valores colectivos.

3.6 PROCEDIMIENTO

El trabajo de campo se realizó conforme al siguiente procedimiento:

- Aplicación de la escala de Clima Organizacional al personal de los turnos seleccionados, esto durante la tercera semana del mes de mayo de 2017, entre los días 17 a 19, con una duración de 30 minutos.
- Aplicación del Inventario de Burnout al personal de los turnos seleccionados, durante los días 25 y 26 de mayo, con una duración de 10 minutos.

a) Recursos

Los recursos humanos y materiales que se necesitaron para la investigación son:

- **Recursos Humanos**: La postulante encargada de la realizar la Investigación.
- **Recursos materiales**: Inventario de Burnout, Escalas del clima organizacional (26 ejemplares de cada prueba),validación de expertos, 26 lapiceros.

b) Ambiente

El ambiente en el cual se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos fue en las oficinas de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen en la respectiva División, ubicada en la calle Sucre, esquina Bolívar de la ciudad de La Paz. En dichas instalaciones se aplicó el inventario de Burnout y la Escala de Clima Organizacional, debido a que los sujetos seleccionados para la muestra de estudio, desarrollan su trabajo diario en estas oficinas, lo que permitió a los funcionarios, responder cómodamente a todos los enunciados.

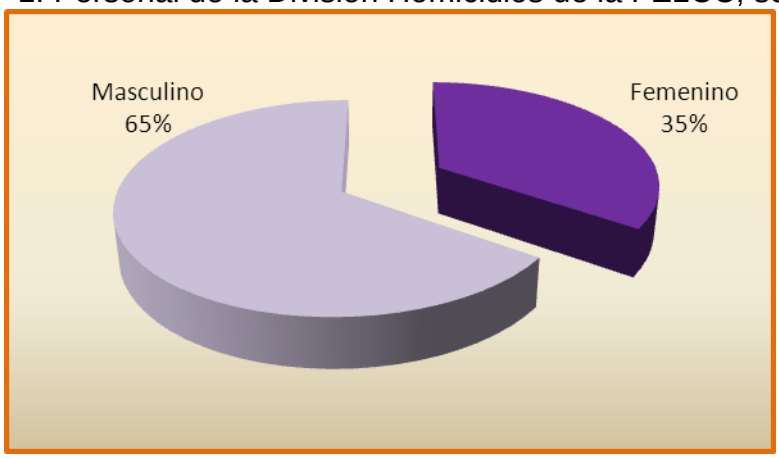
CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En los siguientes acápites se presenta y analizan los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos descritos en el capítulo de Metodología, para caracterizar el clima organización y la presencia del síndrome de Burnout en el personal de la División Homicidios de la F.E.L.C.C. Departamental La Paz.

4.1 ASPECTOS GENERALES

4.1.1 Personal de la División Homicidios de la FELCC, según sexo

Gráfico Nº 1: Personal de la División Homicidios de la FELCC, según sexo



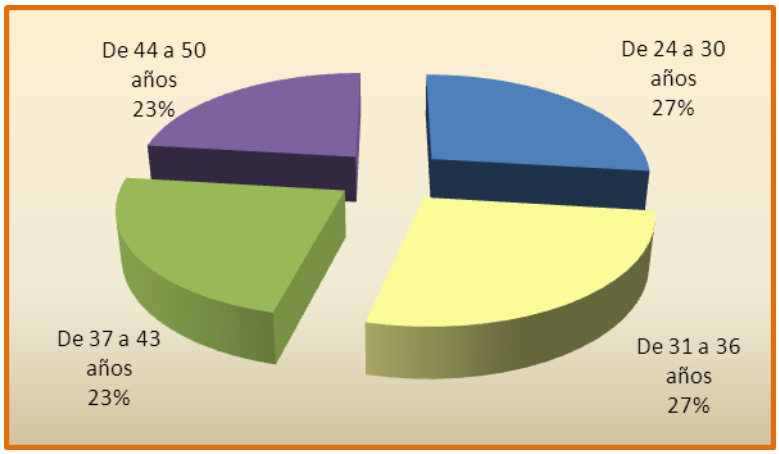
Fuente: elaboración propia.

Los datos presentados muestran que el 65% de funcionarios de la División Homicidios de la FELCC Departamental La Paz, considerados para el presente estudio, corresponde al sexo masculino y el 35% son del sexo femenino.

Se observa que existe una mayor presencia de personal del sexo masculino en esta repartición policial.

4.1.2 Personal de la División Homicidios de la FELCC, según edad

Gráfico Nº 2: Personal de la División Homicidios de la FELCC, según edad



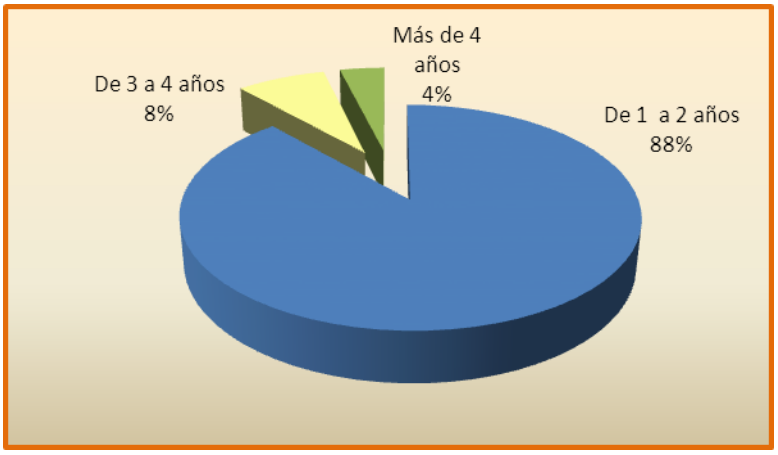
Fuente: elaboración propia.

Respecto a la edad del personal de la División Homicidios de la FELCC, el 27% están comprendidos entre los 31 y 36 años, similar porcentaje tiene el persona que tiene edades entre los 24 y 30 años; asimismo, el 23% son de 37 a 43 años, y otro porcentaje igual tienen entre 44 a 50 años.

Se puede decir que la mayoría de los servidores que trabajan en la División Homicidios (77%) tienen edades menores a 44 años, por lo que se considera un grupo relativamente joven.

4.1.3 Personal de la División Homicidios de la FELCC, según tiempo de servicio

Gráfico Nº 3: Personal de la División Homicidios de la FELCC, según tiempo de servicio



Fuente: elaboración propia.

En relación a la antigüedad del personal de la División Homicidios de la FELCC, se observa que el 88% trabaja en la institución entre 1 y 2 años, el 8% tiene una antigüedad entre 3 y 4 años, y finalmente, el 4% trabaja más de 4 años en la institución.

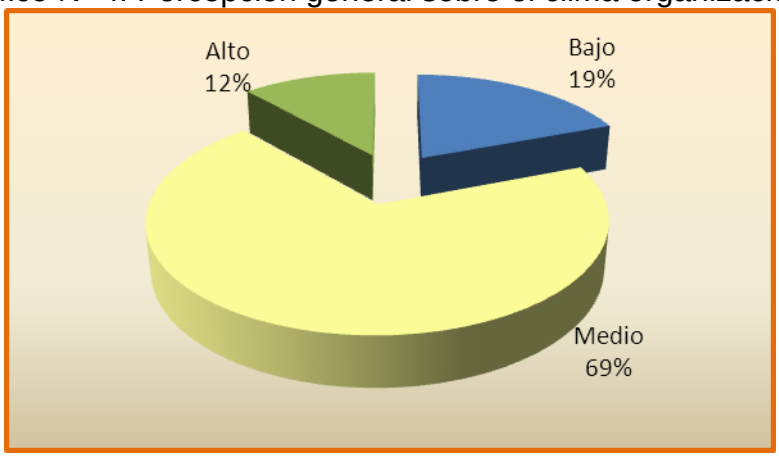
Estos datos muestran que la mayoría de los funcionarios de la División Homicidios de la FELCC no tienen más de 4 años de servicio en la institución; sin embargo, este tiempo de servicio es suficiente, para que puedan otorgar una valoración acerca de los instrumentos aplicados para medir el clima organizacional y el síndrome de Burnout.

4.2 CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIVISIÓN HOMICIDIOS DE LA FELCC LA PAZ

Los resultados que se presentan a continuación, corresponden a las respuestas proporcionadas por 26 funcionarios de la División Homicidios de la FELCC La Paz, al cuestionario de Clima Organizacional (EDCO), que se detalla en Anexo N° 1 del presente trabajo.

4.2.1 Percepción general sobre el clima organizacional

Gráfico Nº 4: Percepción general sobre el clima organizacional



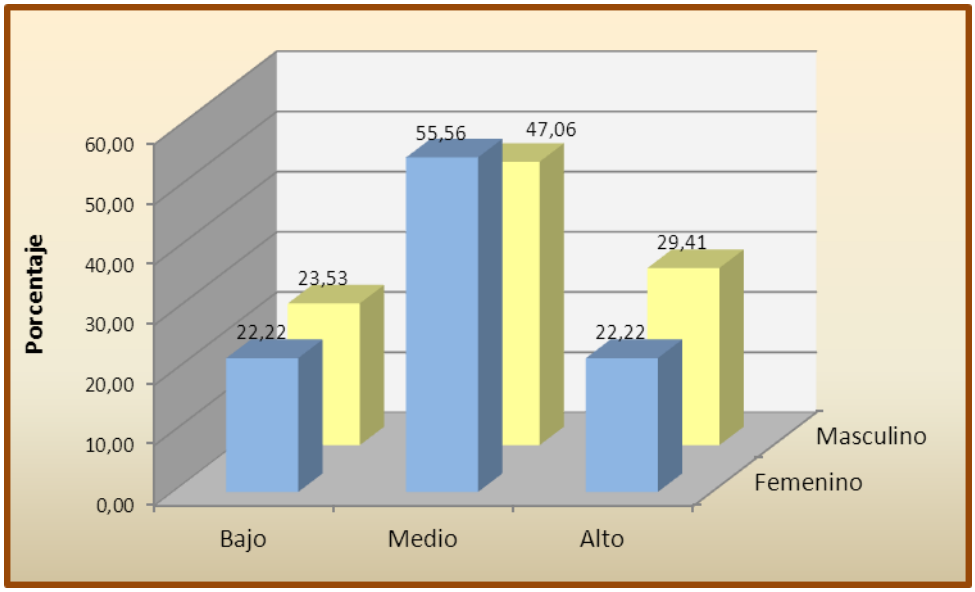
Fuente: elaboración propia, en base a Cuestionario de Clima Organizacional, Anexo N° 1.

De acuerdo a los datos mostrados, se observa que el 69% de servidores públicos de la División Homicidios de la FELCC consideran que en la institución existe un clima organizacional “medio”; el 19% considera que el clima es “bajo”, y sólo el 12% percibe que el clima es “alto”.

Esto significa que la generalidad de funcionarios de la División HOmicidios tiene la percepción de que, el ambiente de trabajo de la institución, no es propicia para desarrollar su trabajo en condiciones óptimas; ello implica que la institución carece de procesos organizacionales, políticas, sistema de recompensas, y otros, que puedan motivarlos hacia un mejor desempeño de su trabajo.

4.2.2 Clima organizacional según sexo

Gráfico Nº 5: Clima organizacional según sexo



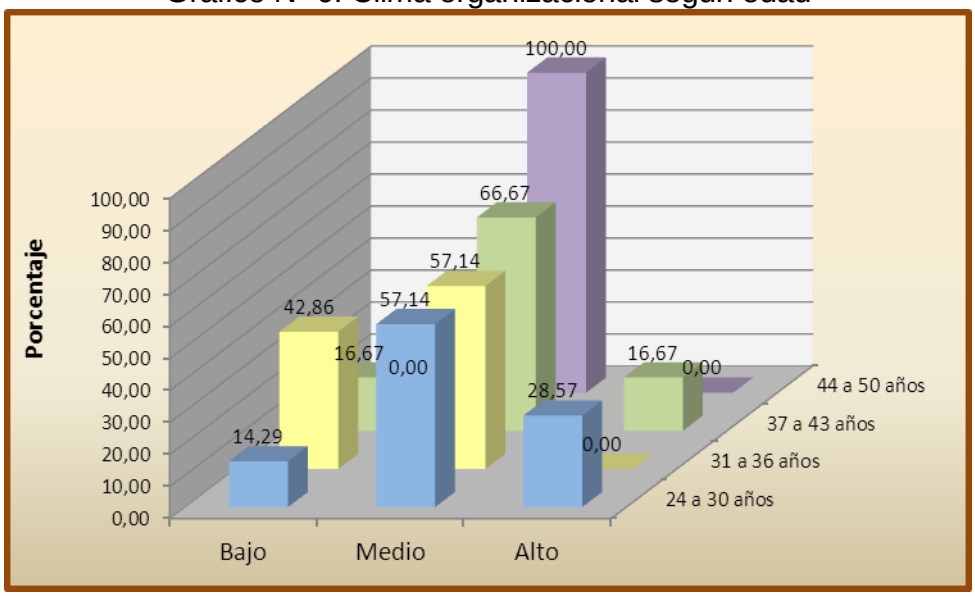
Fuente: elaboración propia, en base a Cuestionario de Clima Organizacional, Anexo N° 1.

Según los resultados mostrados, se aprecia que del total de mujeres, el 55,56% de ellas percibe que el clima organizacional es “medio”, mientras que el 22% lo percibe como “bajo”. De forma similar, el 47% de funcionarios del grupo de varones, lo percibe como “medio”, y el 23% como “bajo”.

Se puede establecer que existe una percepción más negativa de parte de las mujeres; es decir, el personal femenino de la División Homicidios percibe en mayor medida que los varones, que el clima organizacional es deficiente en la institución, aun cuando la diferencia es relativa entre la percepción entre hombres y mujeres.

4.2.3 Clima organizacional según edad

Gráfico Nº 6: Clima organizacional según edad



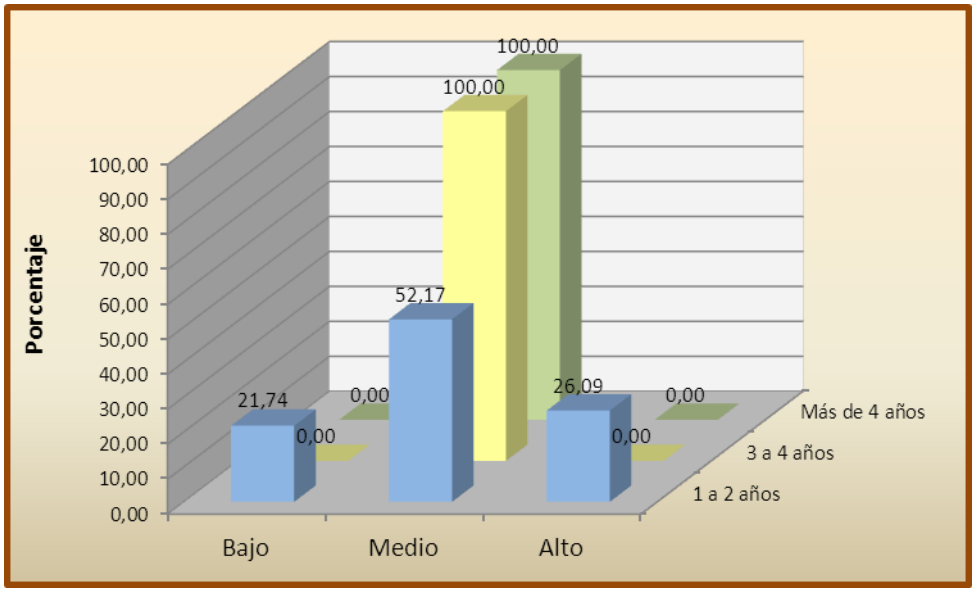
Fuente: elaboración propia, en base a Cuestionario de Clima Organizacional, Anexo N° 1.

Con respecto a la relación entre clima organizacional y edad, los datos presentados permiten observar que existen diferencias mínimas en la percepción del clima organizacional entre grupos edad. Los funcionarios con edades entre los 31 y 36 años son los que en mayor medida perciben que el clima organizacional es “bajo” o deficiente; mientras que los trabajadores mayores de 44 años, en su totalidad lo califican como “medio” o regular, no habiendo trabajadores de dicha edad que lo consideran deficiente u óptimo.

Entonces, se puede decir que la generalidad de trabajadores de la División Homicidios, sin distinción de edad, concibe que el ambiente laboral de los trabajadores no es óptimo para desarrollar su trabajo de forma eficiente, particularmente, esta percepción es más visible en los trabajadores de menor edad.

4.2.4 Clima organizacional según tiempo de servicio

Gráfico Nº 7: Clima organizacional según tiempo de servicio



Fuente: elaboración propia, en base a Cuestionario de Clima Organizacional, Anexo N° 1.

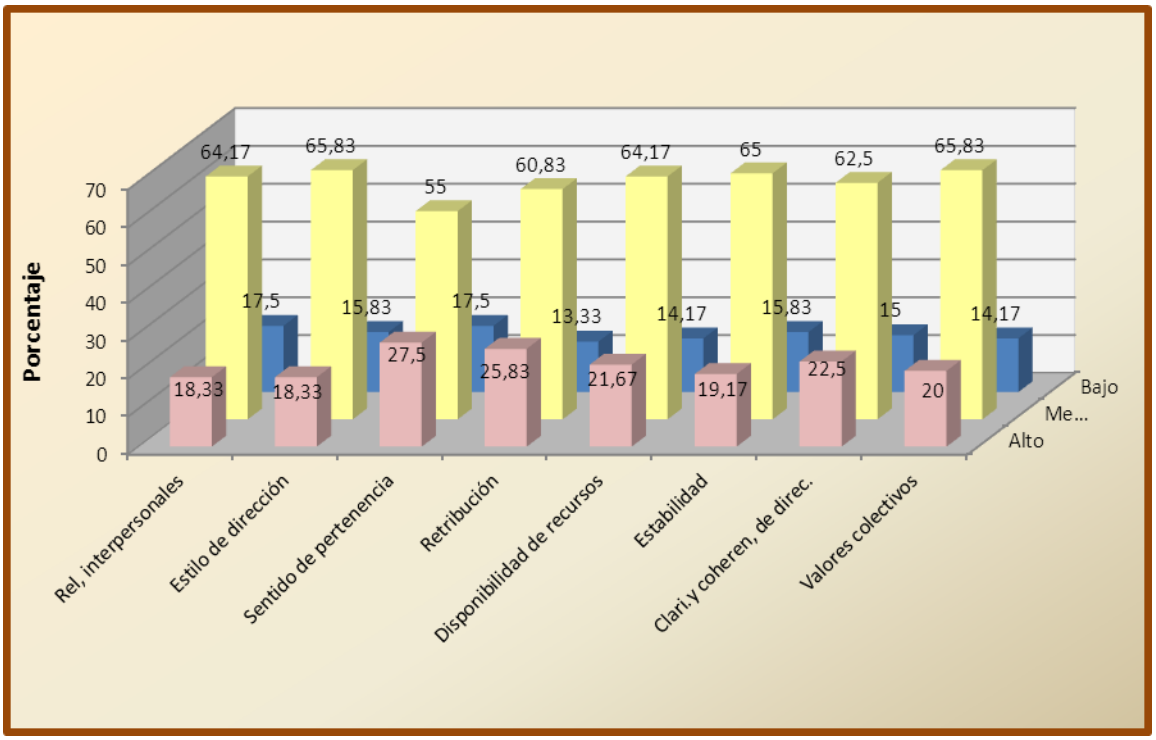
Según los datos mostrados, se evidencia que existen algunas diferencias en la percepción sobre el clima organizacional, según el tiempo de servicio de los trabajadores. Se advierte que los trabajadores con edades entre 1 a 2 años de servicio en la institución son los que en mayor proporción (26,09%) perciben que el clima organizacional es óptimo; y contrariamente, los trabajadores con más de 3 años de servicio, en su totalidad, son los que perciben que el clima es “medio”.

De los resultados presentados, se puede deducir que a medida que los trabajadores tienen un mayor tiempo de permanencia en la institución, perciben que el clima organizacional no es el óptimo para desarrollar su trabajo; mientras que los servidores más nuevos no lo perciben de la misma forma.

4.2.5 Clima organizacional según dimensiones

Analizando el clima organizacional por dimensiones, se tienen los siguientes resultados:

Gráfico Nº 8: Clima organizacional por dimensiones



Fuente: elaboración propia, en base a Cuestionario de Clima Organizacional, Anexo N° 1.

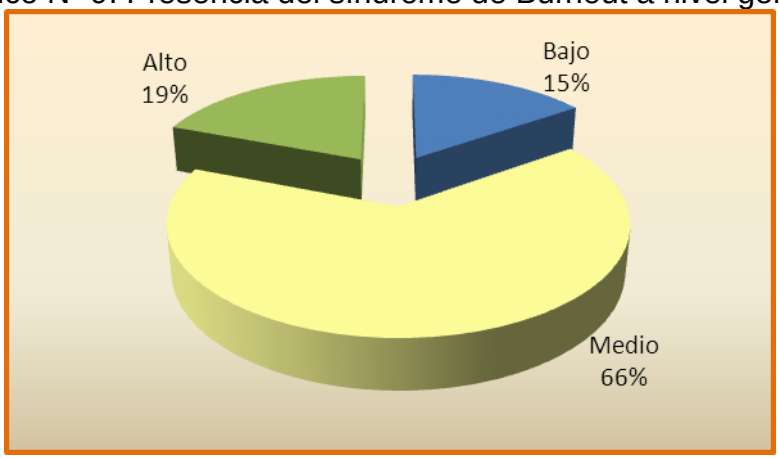
Los datos mostrados, permiten observar que no existen diferencias importantes entre las dimensiones del clima organizacional, es decir, que las 8 dimensiones son percibidas por los funcionarios de la División Homicidios de la FELCC de la misma forma; sin embargo, las dimensiones “Relaciones interpersonales” y “Estilo de dirección”, serían las que presentarían mayores deficiencias; es decir, que la interacción entre compañeros de trabajo no sería buena; tampoco existiría el apoyo ni estímulo suficientes de los superiores hacia los subordinados.

4.3 SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE LA DIVISIÓN HOMICIDIOS DE LA FELCC LA PAZ

En los siguientes acápites se exponen los resultados obtenidos mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), a una muestra de 26 servidores de la División Homicidios de la FELCC Departamental La Paz, con la finalidad de identificar al nivel de Burnout que presentan.

4.3.1 Presencia del síndrome de Burnout a nivel general

Gráfico Nº 9: Presencia del síndrome de Burnout a nivel general



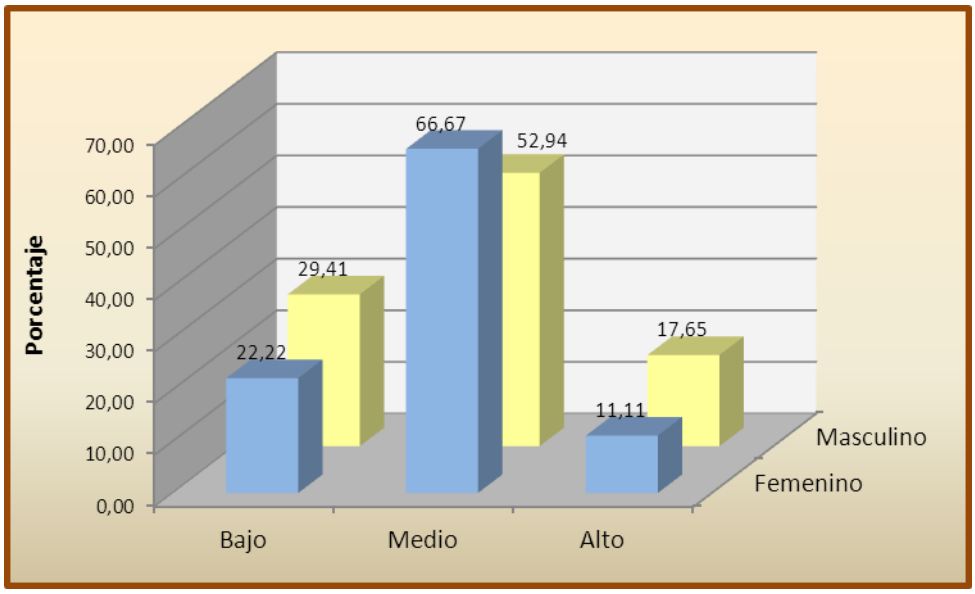
Fuente: elaboración propia, en base al inventario MBI-GS, Anexo N° 2.

De acuerdo a los datos mostrados, se observa que el 66% de funcionarios de la División Homicidios de la FELCC presentaría un nivel “medio” del síndrome de Burnout; el 19% presentaría un nivel “alto”, y el 15% un nivel “bajo”.

Esto significa que la generalidad de funcionarios de la División Homicidios de la FELCC está expuesto, relativamente, al síndrome de Burnout, lo cual se puede traducir en la ineficacia profesional, cinismo y cansancio emocional, generando bajo rendimiento en su trabajo y deficiente atención en el servicio público que brindan.

4.3.2 Nivel de Burnout, según sexo

Gráfico Nº 10: Nivel de Burnout, según sexo



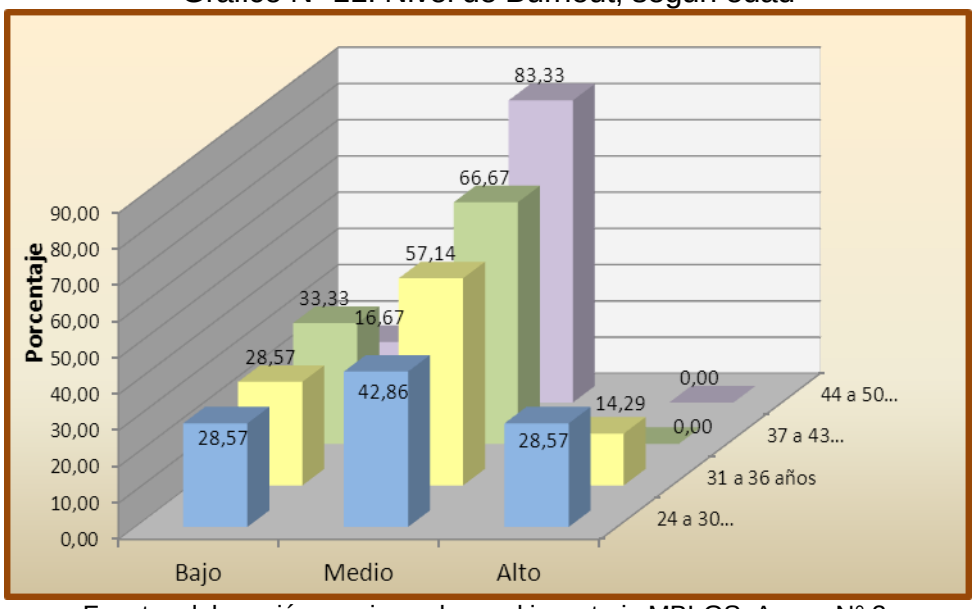
Fuente: elaboración propia, en base al inventario MBI-GS, Anexo N° 2.

Según los resultados mostrados, se aprecia que del total de mujeres, el 66,67% de ellas presentaría un nivel “medio” de síndrome de Burnout, mientras que el 22,22% presentaría un nivel “bajo”. De forma similar, el 52,94% de funcionarios varones, presentarían un nivel de Burnout “medio”, y el 29,41% tendría un nivel “bajo” de Burnout.

Se puede establecer que existe una exposición mayor al Burnout por parte del personal masculino de la División Homicidios de la FELCC en comparación con las mujeres; a pesar de que las diferencias son relativas. Sin embargo, se puede decir que sólo el 11,11% de mujeres y el 17,65% de varones muestran un nivel de Burnout “alto”.

4.3.3 Nivel de Burnout, según edad

Gráfico Nº 11: Nivel de Burnout, según edad



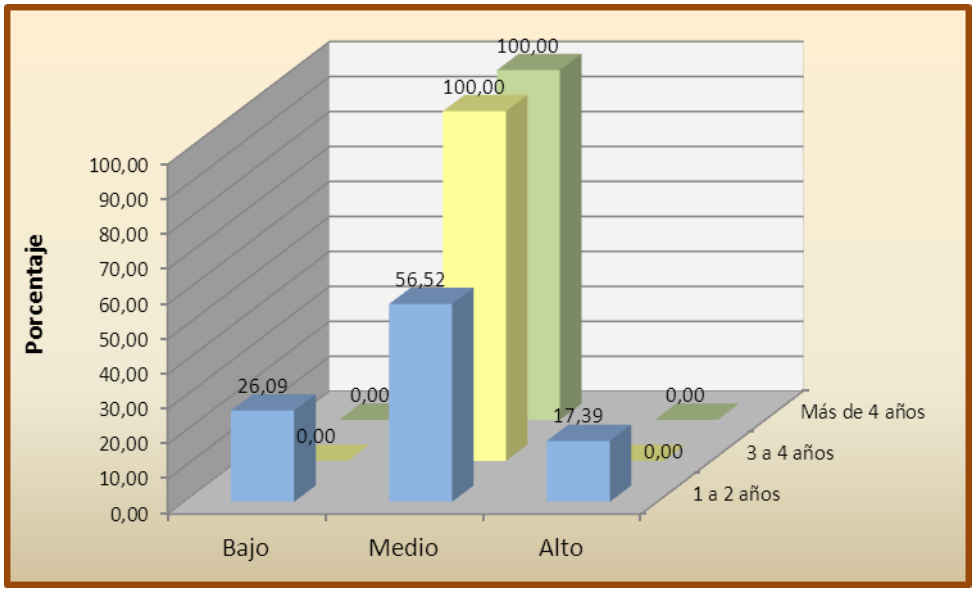
Fuente: elaboración propia, en base al inventario MBI-GS, Anexo N° 2.

Con respecto a la presencia de Burnout según edad de los funcionarios de la División Homicidios de la FELCC, los resultados muestran algunas diferencias. De esta manera, el 83,33% de los funcionarios de 44 a 50 años de edad, presentan un nivel “medio” del síndrome de Burnout; el 66,67% de funcionarios con edades entre 37 y 43 años tienen el mismo nivel de Burnout; el 57,14% de funcionarios con edades entre 31 y 36 años también presentan un nivel medio de Burnout; y finalmente el 42,86% de funcionarios con edades entre 24 y 30 años presentan el mismo nivel de Burnout.

Asimismo, se observa que el grupo conformado por personal que tiene entre 24 a 43 años de edad, presenta en alguna medida, un nivel “alto” de Burnout, aunque el porcentaje de esta presencia es menor al 28,57%, destacándose el personal con edades entre los 24 a 30 años.

4.3.4 Nivel de Burnout, tiempo de servicio

Gráfico Nº 12: Nivel de Burnout, tiempo de servicio



Fuente: elaboración propia, en base al inventario MBI-GS, Anexo N° 2.

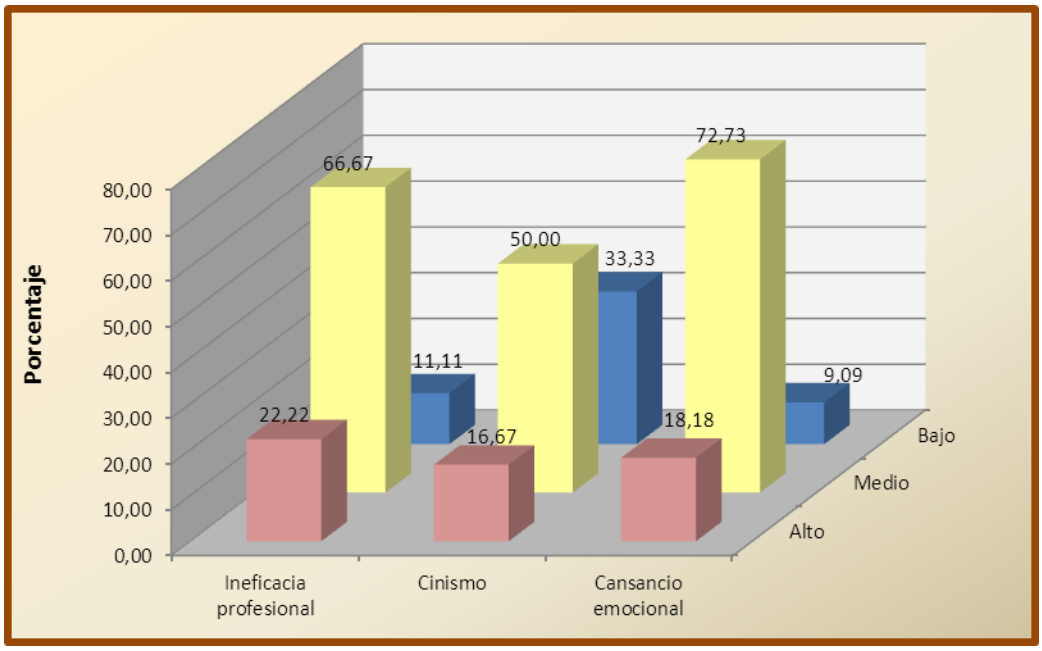
De acuerdo a los datos mostrados, se observa que no existen diferencias en la presencia de síndrome de Burnout según años de servicio. Así, se tiene que el 100% de funcionarios que tienen más de 3 años de servicio tienen un nivel medio de Burnout; mientras que sólo el 56,52% de funcionarios con 1 a 2 años de servicio presentan un nivel medio.

Asimismo, se observa que el 17,39% de funcionarios con 1 a 2 años de servicio muestran un nivel de Burnout “alto”; lo que implicaría que los funcionarios con menos antigüedad tendrían mayor exposición al síndrome de Burnout. Sin embargo, se debe considerar que la mayoría de funcionarios (23) tienen un tiempo de servicio entre 1 a 2 años en la institución.

4.3.5 Nivel de Burnout, según dimensiones

Analizando el nivel de síndrome de Burnout por dimensiones, se tienen los siguientes resultados:

Gráfico Nº 13: Nivel de Burnout, según dimensiones



Fuente: elaboración propia, en base al inventario MBI-GS, Anexo N° 2.

Los datos mostrados, permiten observar algunas diferencias en la presencia de Burnout en función de sus dimensiones. De las tres dimensiones de este síndrome, se observa que las dimensiones “Cansancio Emocional” e “Ineficacia profesional”, serían los factores que reflejarían una mayor predisposición del personal hacia el síndrome de Burnout.

Esto implica que el personal de la División Homicidios de la FELCC Departamental La Paz, mostrarían una pérdida de energía, entusiasmo y

frustración en su trabajo; asimismo, tendrían una autopercepción negativa de su trabajo, mostrando un pérdida de sentimiento de gratificación personal.
Estos factores pueden afectar el rendimiento o desempeño dentro de su institución, lo cual también se puede reflejar en el deficiente servicio que pueden prestar a la ciudadanía.

4.4 CORRELACIÓN ESTADÍSTICA ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT

Una vez analizados los niveles de clima organizacional y nivel de Burnout en los funcionarios de la División Homicidios de la FELCC Departamental La Paz, es posible estimar la correlación entre ambas variables, de manera que se pueda verificar la hipótesis formulada en la investigación, es decir, para determinar el grado de asociación entre ellas.

Con la finalidad de verificar el grado de relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout, se efectúa un Análisis de Correlación considerando las puntuaciones obtenidas por el personal de la División Homicidios en cada uno de los instrumentos. Para el efecto se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman (ρ), debido a que las variables son de escala ordinal. “Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos” (Martínez, 2009: 5).

Para estimar la correlación estadística se tomaron en cuenta los resultados obtenidos en los cuestionarios de clima organizacional y síndrome de Burnout, que se detallan en el Anexo N° 3 del presente estudio.

Efectuando los cálculos en SPSS.22, se obtuvo el siguiente resultado:

Cuadro N° 1: Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Correlaciones

			Clima	Burnout
Rho de Spearman	Clima	Coeficiente de correlación	1,000	-,880**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Burnout	Coeficiente de correlación	-,880**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia en SPSS.22

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que existe un grado de correlación negativa o inversa de -0,88 entre las variables Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en funcionarios de la División de Homicidios de la FELCC Departamental La Paz, que se aproxima a una “Correlación negativa fuerte” (Martínez, 2009: 9). Este coeficiente implica que existe un alto grado de asociación entre las dos variables, lo que significa que cuando la institución proporciona un deficiente clima organizacional, los funcionarios tendrán mayor riesgo de exposición al síndrome de Burnout; e inversamente, cuando el clima organizacional sea bueno, el personal tendrá menor probabilidad de presentar el síndrome de Burnout.

Por tanto, se puede inferir que el clima organizacional es una variable que afecta en el nivel de Burnout que pueda presentar el personal de la División Homicidios de la FELCC, por lo que las autoridades responsables de la administración del personal de esta institución deben preocuparse por mejorar el ambiente laboral de los funcionarios, de manera que se evite el agotamiento, cinismo e ineficacia profesional, que puede generar un deterioro en el desempeño de los funcionarios y en la atención a la ciudadanía.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Los resultados de la investigación permiten concluir que el clima organizacional de la División Homicidios de la FELCC Departamental La Paz es percibido por la generalidad de sus funcionarios como poco propicio para desarrollar su trabajo en condiciones óptimas; de lo que se infiere que la institución no proporciona a su personal, un ambiente laboral que los pueda motivar en su trabajo; también se puede deducir que las políticas internas de recursos humanos, son deficientes para generar un mejor desempeño y productividad de sus trabajadores.

- Las diferencias según sexo de los servidores públicos de la División Homicidios indican que el grupo de mujeres tiene una percepción más negativa sobre el clima organizacional, en comparación con los varones; asimismo, los trabajadores más jóvenes (menores de 37 años) son quienes tienen una percepción más negativa sobre el clima. Por otra parte, según el tiempo de servicio en la institución, los trabajadores con más antigüedad, son quienes perciben, relativamente, que el clima organizacional es deficiente en la institución.

- En lo que respecta a la presencia del síndrome de Burnout, se ha establecido que la generalidad de funcionarios de la División Homicidios de la FELCC presentan un nivel “medio” de síndrome de Burnout, lo que significa que muestran una tendencia a disminuir su desempeño profesional, por el cansancio emocional que experimentan, lo cual se

podría traducir en el deficiente servicio pública o mala predisposición en su contacto con los ciudadanos.

- Por otra parte, los resultados indican que el personal del sexo masculino presenta mayor riesgo de presentar Burnout, con respecto a sus pares del sexo femenino, aun cuando la diferencia es mínima; asimismo, se ha establecido que los funcionarios comprendidos entre los 24 a 43 años de edad, son los que presentan mayor nivel de Burnout. Según la antigüedad, el personal con 1 a 2 años de servicio muestran un nivel de Burnout "alto"; lo que implicaría que los funcionarios con menos antigüedad tendrían mayor exposición al síndrome.

- Considerando las dimensiones del clima organizacional, se puede establecer que las mayores deficiencias se encuentran en las "Relaciones interpersonales" y "Estilo de dirección", mientras que en las otras dimensiones como el sentido de pertinencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, y valores colectivos, la percepción es buena.

- Estos resultados muestran que, en comparación con otras dimensiones, las relaciones interpersonales presentan una percepción desfavorable dentro del personal de la División Homicidios de la FELCC, lo que implica que el ambiente de trabajo no sería el más óptimo, ni las relaciones entre compañeros de trabajo y con los superiores serían adecuados, lo que crea un clima laboral que no propiciaría la motivación ni un eficiente desempeño de los trabajadores.

- Por otra parte, el estilo de dirección, es uno de los factores que es percibido como poco adecuado por los funcionarios, de lo cual se puede deducir que los funcionarios de niveles jerárquicos o superiores, no estarían prestando la debida colaboración, ni estarían implementado

políticas de incentivos y de reconocimiento para el personal subalterno; asimismo, se deduce que no se fomentaría la participación de los funcionarios para proponer iniciativas, sugerencias o conocer sus necesidades respecto al puesto de trabajo.

- Con respecto al síndrome de Burnout, los funcionarios de la División Homicidios de la FELCC muestran mayor vulnerabilidad en cuanto a las dimensiones “Cansancio Emocional” e “Ineficacia profesional”; mientras que en la dimensión “Cinismo”, no se percibe la misma predisposición o riesgo.

- Lo anterior muestra que el personal de la División Homicidios de la FELCC Departamental La Paz, tiene una tendencia a perder energía y entusiasmo en su actividad laboral, asimismo, siente frustración; lo cual puede afectar su rendimiento laboral afectando la eficacia de la institución policial. También implica que el personal tendría una autopercepción negativa de su trabajo. Todos estos factores pueden traducirse en deficiente servicio a los ciudadanos.

- La correlación estadística efectuada para determinar el nivel de asociación entre las variables clima organizacional y síndrome de Burnout, permiten establecer una correlación negativa alta entre ambas variables; lo que significa que estas variables están estrechamente relacionadas, por lo que un buen clima organizacional en la División Homicidios puede reducir el riesgo de Burnout en sus funcionarios, y contrariamente, un clima inadecuado puede generar mayor predisposición del personal hacia el síndrome de Burnout. Estos resultados permiten confirmar la hipótesis formulada en el sentido de que “La relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en la División de Homicidios de la F.E.L.C.C. Departamental La Paz es

altamente significativa, debido a que existe una relación causal entre ambas variables".

5.2 RECOMENDACIONES

- Es recomendable que los Jefes o mandos superiores de la División Homicidios de la FELCC Departamental La Paz, utilicen un sistema de liderazgo consultivo y mayor flexibilidad para la toma de decisiones. Con este tipo de liderazgo, podrán brindar apoyo a sus subordinados y se mostrarán más abiertos ante cualquier situación. Cuando se practica un modelo de liderazgo consultivo el clima organizacional es más dinámico, provocando que los trabajadores estén satisfechos.

- Es necesario que los Jefes y mandos superiores de la División Homicidios deban implementar estímulos creativos para el personal con buen desempeño, de modo que se evite la desmotivación. Estos estímulos pueden consistir en: eventos de reconocimiento por años de antigüedad, puntualidad, mejor desempeño, becas para participación en seminarios, especialización, posgrados, y otros.

- Es fundamental mejorar la comunicación interna, es decir, dentro de la institución. Un mecanismo para ello sería la implementación de un buzón de sugerencias para el personal de la División Homicidios de la FELCC, mediante el cual puedan expresar sus disconformidades, inquietudes y sugerencias. Al conocer esta información se podrá dar paso a un diálogo entre Jefes y subordinados para intercambiar ideas y dar respuesta a las peticiones presentadas.

- Finalmente, se recomienda que en futuras investigaciones, se pueda considerar una muestra más amplia de funcionarios policiales, ampliándola a otras Divisiones o Unidades, de manera que se puedan detectar síntomas de Burnout en el personal, lo que servirá a los altos mandos de la institución policial como insumos para implementar medidas preventivas, a fin de evitar la disminución en el rendimiento laboral, y la mala atención al ciudadano.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, G., y Fernández, L. (1991): El Síndrome de 'Burnout' o el desgaste profesional (I): revisión de estudios, en Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, Nº 21.
- Ayuso Marente José Antonio (2003). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. Revista Iberoamericana de Educación. Universidad de Cádiz, España.
- Barroso, Paolo (2004) Dimensiones del clima organizacional. Caracas Venezuela: Instituto Nacional de Canalizaciones, Departamento de RR.HH.
- Broufenbrenner, V. (1979): The Ecology of Human" Development. Harvard University Press.
- Brown WB, Moberg DJ. (1990). Teoría de la organización y la administración: Enfoque integral. México: Limusa.
- Cherniss, C. (1980): Proffesional Burnout in Human Service Organizations. New York, Praeger.
- Chiang, Vega M. M, Salazar, Botello C .M, Núñez, Partido A. (2007) Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital. Tipo 1. Revista Theoria.
- Freudenberger, H. J. (1974) Staff bun-out. The Jounal of Social Issues. Vol 30, Nº 1.
- Gil-Monte, Pedro. Peiro, Jose. (2006). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Madrid: Piramide.
- Gonzáles Ramón y De La Gándara Jesús. (2004). El médico con burnout. Conceptos básicos y habilidades prácticas para el médico de familia.

Sociedad Española de Medicina Rural y Generalista (SEMERGEN). International Marketing & Communications, S.A. Madrid.

- Hernández, Terán, Navarrete & León (2007), El síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos expectativos y de medición. En: http://dgsa.uaeh.edu.mx/revista/icea/IMG/pdf/4_-_No.5.pdf
- Izquierdo Blanca, Sánchez Jacinto y Zuluaga María (2005). Instrumento para determinar el clima organizacional del Departamento de Obstetricia y Ginecología de la Facultad de Medicina, sede Bogotá de la Universidad Nacional. Trabajo de grado. Universidad de la Sabana, Facultad de Educación, Especialización en Gerencia Educativa Chia – Cundinamarca.
- Kolb, D., Rubin, I. y Mcintyre, J. (2001) Psicología de las Organizaciones. México: Prentice Hall.
- Kraft, U. (2006), Burned out, Scientific American Mind, Citado en: Felipe Bernal – Neftaly Ramírez (2011) Impacto del Burnout en el bienestar y clima de las organizaciones.
- Lee, R. T., y Ashford, B. E. (1993): A Longitudinal Study Among Supervisor and Managers: Comparitions Between the Leiter and Maslach, en Organizational and Human Decision Processes, Nº 54.
- Maslach, CH. y Jackson, S. (1981). The Maslach Burnout Inventory: research edition. Palo Alto, Ca: Consulting Psychologists Press.
- Maturana, Humberto (1999). El árbol del Conocimiento. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Mead, M. (1992) Motivation and Job. Andrews Inc., New York.
- Meneses De Lucena Virginia, et al. (2001). El Síndrome de Burnout en cuidadores formales de ancianos, Interpsiquis.

- Olabarría, B. (1995): El síndrome de Burnout (Quemado) o del cuidador descuidado, en: Ansiedad y estrés, Vol. 1, Nº 2-3.
- Palma, S. (2004). Escala clima laboral CL-SPC. Lima Perú: Cartolan.
- Peiró, J. & Rodriguez, I. (2008), Estrés Laboral, Liderazgo y Salud Organizacional, Papeles del Psicólogo.
- Pelaes, León Oswaldo Clemente (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Lima-Perú. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Facultad de Ciencias Administrativas.
- Peñas (1997). *Trastornos por estrés*. En: SB (eds): Manual del Residente en Psiquiatría. Madrid. Tomo I.
- Pereda, L., Celedonio F., Vasquez M., Zamora M. (2009), Síndrome de Burnout en médicos y personal paramédico, Salud Mental.
- Robbins, S. (2004) Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Ruiz Olabuénaga, L. I. (1999). Sociología de las organizaciones. Bilbao: Deusto.
- Schaufeli, W. Greenglass, E. Citado en: Bernal Felipe y Ramírez Neftaly (2011) Impacto del Burnout en el bienestar y clima de las organizaciones. Trabajo de Grado. Universidad del Rosario
- Selye (1956), The stress of life. Nueva York: McGraw-Hill.
- Torres Álvarez Esther y otros (2002) *Autopercepción de estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal*. Psicothema, Vol. 14, Nº 2.
- Useche Parada Myriam Janneth. (2008). Factores de personalidad relacionados con el síndrome de burnout a partir de los tipos de personalidad A, B y C. Tesis de Grado presentada como requisito parcial para optar al título de Especialista en Salud Ocupacional. Pontificia Universidad Javeriana,

Facultad de Enfermería, Facultad de Medicina, Postgrado Salud Ocupacional, Bogotá, D.C.

- Violanti, J.M. y Aron, F. (1994). *Ranking of police stressors*. Pychological Reports, Vol. 75.

ANEXOS

ANEXO Nº 1

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL, DIRIGIDO A FUNCIONARIOS DE LA DIVISIÓN HOMICIDIOS DE LA FELCC, DEPARTAMENTAL LA PAZ

Edad: _____años

Género: Femenino ☐ Masculino ☐

Tiempo de servicio en la institución: _____años

Exprese su grado de acuerdo/desacuerdo con las afirmaciones que le proponemos, marcando con una "X", la opción de respuesta que mejor se adapte a las condiciones de su centro de trabajo.

1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. Los miembros del grupo son distantes conmigo

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4. Mi grupo me hace sentir incomodo

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5. El grupo valora mis aportes

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6. Mi jefe crea atmosfera de confianza en el grupo de trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. El jefe es mal educado

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. Las ordenes que da el jefe son arbitrarias

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10. El jefe desconfía del grupo de trabajo

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

11. Entiendo bien los beneficios que tengo en la institución

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

12. Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

13. Estoy de acuerdo con mi salario

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por la política de la institución

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

15. Los servicios de salud que recibo en la institución son deficientes

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

16. Realmente me interesa el futuro de la institución

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

17. Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente sitio de trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

18. Me avergüenzo de decir que soy parte de la institución

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

19. Sin remuneración no trabajo horas extras

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

20. Sería más feliz en otra institución

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

21. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

22. El ambiente de mis sitios de trabajo es adecuado

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

23. El entorno de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

24. Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

25. La iluminación del área de trabajo es deficiente

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

26. La institución despide al personal sin tener en cuenta el desempeño

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

27. La institución brinda estabilidad laboral

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

28. La institución contrata personal temporal

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

29. La permanencia en el cargo depende de las preferencias personales

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

30. De mi buen desempeño depende la ´permanencia en el cargo

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

31. Entiendo de manera clara las metas de la institución

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

32. Conozco bien como la institución está logrando sus metas

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

33. Algunas tareas tienen poca relación con la meta

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

34. Los directivos no dan a conocer los logros de la institución

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

35. Las metas de la institución son poco entendible

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

36. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

37. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

38. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

39. Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en vez de responsabilizar a otras

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

ANEXO Nº 2

MASLACH BURNOUT INVENTORY - GS

Sexo del trabajador: M F

Cargo o función que desempeña: _____

Tiempo de servicio en la institución: _____

Califique de acuerdo con las siguientes alternativas. Marque con una X en el casillero de la alternativa con la que esté de acuerdo.

	Señala la respuesta que creas oportuna sobre la frecuencia con que sientes los siguientes enunciados:	Nunca	Raras veces - Una al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los dias
Nº	SÍNTOMAS	0	1	2	3	4	5	6
1.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2.	Me siento acabado al final de la jornada							
3.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que encontrarme otro día de trabajo							
4.	Trabajar todo el día es realmente estresante para mi							
5.	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo							
6.	Me siento "quemado" por mi trabajo							
7.	Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización							
8.	Desde que empecé el empleo he ido perdiendo interés en mi trabajo							
9.	He ido perdiendo entusiasmo en mi trabajo							
10.	En mi opinión, soy bueno haciendo mi trabajo							
11.	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo							
12.	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo							
13.	Solo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten							
14.	Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo vale para algo							
15.	Dudo sobre el valor de mi trabajo							
16.	En mi trabajo estoy seguro que soy eficaz haciendo las cosas							

ANEXO Nº 3
RESULTADOS GENERALES

N°	Edad	Sexo	Antigüedad	Puntaje EDCO	Puntaje MBI-GS
1	d	b	a	120	45
2	a	a	a	126	37
3	a	a	a	174	35
4	b	a	b	125	45
5	b	b	a	125	43
6	b	b	a	130	37
7	c	b	a	181	43
8	c	a	a	123	45
9	a	a	a	131	38
10	c	a	a	149	38
11	a	b	a	82	55
12	d	b	b	123	46
13	c	a	a	90	55
14	c	b	a	123	45
15	d	b	a	66	54
16	b	b	a	113	47
17	b	b	a	122	45
18	d	b	a	111	45
19	a	a	a	52	52
20	b	b	a	91	48
21	c	b	a	117	46
22	d	b	a	119	46
23	a	b	c	124	46
24	b	b	a	118	47
25	d	b	a	125	40
26	a	a	a	115	45

Sexo: a= femenino
b= masculino

Edad: a= 24-30 años
b= 31-36 años
c= 37-43 años
d= 44-50 años

Antigüedad: a= 1-2 años
b= 3-4 años
c= Más de 4 años