

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA
EDUCACION
CARRERA DE PSICOLOGÍA**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN LA DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA
DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL
CRIMEN “FELCC” DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ**

Tesis de grado presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: FLAVIA MONICA TORO LIMACHI

TUTOR: LIC. LUIS HUGO JIMENEZ CARRASCO

**LA PAZ – BOLIVIA
Febrero, 2022**

DEDICATORIA

A mi Abuelo Lecito...

Hoy que descansas en paz papito, te dedico este paso importante en mi vida, el que esperabas tanto...agradeciéndole a Dios por haberme dado el privilegio de ser tu nieta.

Llevo grabada tu risa en mi mente y es así como vivo cada uno de mis días. Tal vez no puedo verte o abrazarte como antes, pero sé que me escuchas, es por eso que también quiero agradecerte:

Por apoyarme y acompañarme en el transcurso de mi vida, por cada palabra y consejo que demostraba tu sabiduría, eso sin duda es el mejor legado que pudiste dejarme.

Fuiste mi compañero, mi cómplice y confidente, con el que pude compartir cada secreto y cada travesura. Y yo siempre fui tu niña, a la que mimabas y no querías que le falte nada, pude sentir cuanto me amabas papito.

Sé que te encuentras en el mejor lugar que existe, el cielo junto a nuestro Roquito, y desde allá continúas cuidándome a cada paso que doy, sé que estás ahí para advertirme cuando las cosas están mal, también sé que estás ayudándome a alcanzar mis sueños.

Y créeme te voy a extrañar toda mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mis padres Sarha y Abraham porque todo lo bueno que he alcanzado es gracias a ustedes. Mis logros, mis triunfos, gracias por darme y entregarme todo lo que pudieron y mucho más, los amo.

A mis hermanos: Neyda y David, “Como las ramas de un árbol crecemos en diferentes direcciones, pero nuestra raíz es la misma, por eso la vida de uno siempre será parte esencial de la vida del otro”. Uno de los mejores regalos que me ha hecho la vida y Dios son ustedes.

A mis abuelos: Ruth y Rodo, que son lo más tierno y sincero que tengo ahora, gracias por su amor y apoyo pleno. También a mis abuelos en el cielo: Antonia e Indalecio, a ellos gracias por una bella infancia y adolescencia a su lado, llena de tanto amor.

A mis tíos, mis incondicionales: Armando, Ernesto, José y Miguel, por brindarme siempre su apoyo y cariño, sé que siempre estarán para mí. A mi tío Félix, hasta el cielo, porque siempre fuiste un ejemplo a seguir para mí.

A mi chiquitito Fernando Damián, por ser quién hoy en día alegra mis días. “Tu tía te ama Nandito”.

A la Universidad Mayor de San Andrés por haberme acogido todo este tiempo, al Dr. Luis Adrián Cardozo Director de la Carrera de Psicología y a todos los docentes que fueron parte de mi formación en estos años, por ser pilares fundamentales en mi preparación académica y guiarme a la obtención de este gran ideal.

Quiero agradecer de manera especial y sincera a mi Tutor, el Lic. Luis Hugo Jiménez Carrasco por aceptar ser quién me oriente, guíe y apoye en la realización de mi tesis. Debo destacar su disponibilidad y paciencia en todo el tiempo que me tomo desarrollar

mi tema de investigación. Lo recordare siempre Lic. Jiménez, así como sus clases en mi primer año cursando la carrera. Lo aprecio bastante.

A la Lic. Álida Huamán y la Lic. Carla Morales por el apoyo, comprensión y predisposición para la conclusión de mi tesis.

Al Tcnl. Luis Fernando Guarachi, Jefe de la División de Corrupción Pública de la FELCC por el apoyo e impulso para la aplicación de mi investigación. Gracias por tu amistad Nanito, te aprecio mucho.

Al Lic. Abraham Choque, encargado del Departamento de Psicología de la FELCV, por alentarme a conseguir todo lo que me propongo, gracias por tanta sabiduría compartida.

A mis amigas “Las Abues”, por acompañarme en todo este transcurso, en especial a las que continúan apoyándome: Las adoro con todo mi corazón: Jhenny Vásquez (Niña), Emiliana Cachaca, Edith Ticona, Carol Luna (Mi Bambi), Yadina Quiroga, Priscila Ramos.

A Erik Pacohuanca un cariño especial, por el empujón necesario, gracias por siempre estar.

Finalmente, a todos los amigos(as) que fueron parte de mi vida estos años porque... “Si caminas solo, irás más rápido; pero si caminas acompañado, llegarás más lejos”.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	6
1. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.1. ÁREA PROBLEMÁTICA.....	7
1.1.1. Marco Histórico.....	7
1.1.2. Marco de Hechos	10
1.1.3. Marco de Investigación	11
1.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.2.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2.2. Formulación del problema de investigación.....	16
1.2.3. Preguntas complementarias.....	16
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. HIPÓTESIS.....	17
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	17
CAPÍTULO II.....	19
2. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	20
2.1.1. Características del clima organizacional.....	22

2.1.2. Elementos del Clima Organizacional.....	24
2.1.3. Factores del clima organizacional.....	24
2.1.4. Cultura Organizacional.....	26
2.1.5. Tipos de Clima Organizacional.....	29
2.1.6. Dimensiones del Clima Organizacional.....	31
2.1.7. Participación y Clima Organizacional.....	33
2.2. EL SÍNDROME DE BURNOUT.....	38
2.2.1. Definición de Burnout.....	40
2.2.2. Factores estresores.....	45
2.2.3. Dimensiones.....	46
2.2.4. Desarrollo de las fases del Burnout.....	48
2.2.5. Características del Burnout.....	53
2.2.5.1. Como estado Agotamiento emocional.....	53
2.2.6. Factores de Riesgo.....	56
2.2.7. Repercusiones del Burnout.....	60
2.2.7.1. Repercusiones Personales y Familiares.....	60
2.2.7.2. Repercusiones Laborales.....	61
2.3 MARCO DE REFERENCIA DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN- FELCC.....	63
2.3.1. Antecedentes.....	63
2.3.2. Misión.....	64
2.3.3. Visión.....	64

2.3.4. División de Corrupción Pública de la F.E.L.C.C. Departamental de La Paz.....	65
2.3.5. Psicología Policial en el ámbito laboral.....	68
CAPÍTULO III.....	71
3. METODOLOGÍA.....	72
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	72
3.2. VARIABLES.....	73
3.2.1. Identificación de Variables.....	73
3.2.2. Conceptualización de variables.....	73
3.2.3. Operalización de Variables.....	76
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	78
3.3.1. Población.....	78
3.3.2. Muestra.....	78
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	78
3.4.1. Escala de Clima Organizacional (EDCO).....	79
3.4.2. Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)	83
3.5. PROCEDIMIENTO.....	88
CAPITULO IV.....	89
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	90
4.1. ASPECTOS GENERALES.....	90
4.1.1. Datos de Género.....	90
4.1.2. Datos según la Edad.....	92

4.1.3. Datos según Estado Civil.....	94
4.1.4. Datos según Antigüedad Laboral.....	96
4.1.5. Datos según Cargo que Ocupan.....	98
4.2. CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA DE LA FELCC LA PAZ.....	100
4.2.1. Percepción General sobre el Clima Organizacional.....	100
4.2.2. Clima Organizacional según el Género.....	102
4.2.3. Clima Organizacional según Edad.....	104
4.2.4. Clima organizacional según Estado Civil.....	106
4.2.5. Clima Organizacional según Antigüedad Laboral.....	108
4.2.6. Clima Organizacional según Cargo que Ocupan.....	110
4.3. SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA DIVISIÓN CORRUPCIÓN PÚBLICA DE LA FELCC LA PAZ.....	112
4.3.1. Agotamiento Emocional.....	113
4.3.2. Despersonalización.....	115
4.3.3. Realización Personal.....	117
4.3.4. Presencia del Síndrome de Burnout a Nivel General.....	119
4.3.5. Nivel de Burnout según el Género.....	121
4.3.6. Nivel de Burnout según Edad.....	123
4.3.7. Nivel de Burnout según Estado Civil.....	125
4.3.8. Nivel de Burnout según Antigüedad Laboral.....	127
4.3.9. Nivel de Burnout según Cargo que Ocupan.....	129

4.4.	CORRELACIÓN ESTADÍSTICA ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT.....	131
	CAPITULO V.....	133
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	134
5.1.	CONCLUSIONES.....	134
5.2.	RECOMEDACIONES.....	139

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

ANEXOS

RESUMEN

La presente investigación relaciona dos aspectos que son de interés para la ciencia de la psicología y que son de gran relevancia para el ámbito laboral. Por una parte, tenemos el Clima Organizacional y por el otro al Síndrome de Burnout. El estudio tiene como finalidad el determinar el nivel de relación que ambas variables tienen entre sí.

En Bolivia, el estudio del Clima Organizacional aún es muy escaso de tal forma que consideré de mucha importancia dar a conocer aspectos que lo caracterizan, en este caso será a partir de la percepción de oficiales de la Policía de la División de Corrupción Pública de la Institución “Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen” del Departamento de La Paz que está constituido por diez varones y tres mujeres, quienes gracias a su desenvolvimiento son los indicados para proporcionar la información acerca de la realidad de cómo se desarrolla el Clima Organizacional en su institución.

Los policías constituyen un grupo profesional sujeto a diversos riesgos ocupacionales porque ponen en riesgo su vida y su integridad física en todo momento, pues están expuestos a la violencia y las agresiones de forma inherente de su trabajo, puntuando niveles en las dimensiones del Síndrome de Burnout en comparación con los trabajadores sanitarios, docentes y los empleados de servicios sociales.

Es así que el perfil del policía que sufre el Síndrome de Burnout poseerá síntomas que podrían derivarse de un Clima Organizacional nada satisfactorio, el cual podría formar parte de un sin fin de emociones negativas que acaban por desalentar al policía en desmedro de su desempeño laboral, su personalidad y su salud tanto física como mental.

El diseño de investigación es no experimental, y transversal y el tipo de investigación es correlacional, debido a los objetivos y alcances de la investigación.

No existe una muestra ya que la población está definida por la estadística centrada en números bajos, por lo que se tomó los 13 oficiales policiales que pertenecen a la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz. Los resultados obtenidos indican la estrecha relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout y se puede afirmar que existe una correlación directa entre ambas

Palabras Claves:

Clima Organizacional – Oficiales de la Policía, División de Corrupción Pública “FELCC” – Síndrome de Burnout.

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objetivo encontrar la relación entre el Clima organizacional y el Síndrome de Burnout dentro de la División “Corrupción Pública” de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen de del Departamento de La Paz.

Razón por la cual el estudio es de tipo correlacional, ya que se dará a conocer el Clima Organizacional de la Institución Policial y sus características específicas como: Relaciones Interpersonales, Estilos de Dirección, Sentido de Pertenencia, Retribución de Disponibilidad de Recursos, Estabilidad, Coherencia en la Dirección y Valores Colectivos. Y el Síndrome de Burnout también identificara las categorías de: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, dándonos a conocer información valiosa respecto a su capacidad de organización y condiciones que pueden afectar la salud y seguridad emocional en los 13 oficiales que conforman la División de Corrupción Pública.

Las pruebas que se aplicaron son: La escala del Clima Organizacional EDCO y Maslach Burn Out Inventory General Suvery MGI- GS; la investigación busca relacionar de forma cuantitativa el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout y en la División “Corrupción Pública” de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen 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.

El Estrés es considerado como la enfermedad del siglo XXI, según expertos que lo atribuyen al estilo de vida tan frenético de la actualidad y en el ámbito laboral se ha observado que a un mediano y largo plazo hay consecuencias que afectan la salud y

calidad de vida conduciéndoles a padecer el llamado quemamiento laboral más conocido como el Síndrome de Burnout que no debe identificarse con estrés psicológico, si no ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores)

Estudios demuestran que policías, bomberos, médicos se ven expuestos a altos niveles de estrés por la exigencia de su trabajo las cuales se puede presentar por distintas razones como: bajos salarios, expectativas laborales insuficientes, deficiencias en el área de trabajo, relaciones deficientes con los superiores, falta de compañerismo, 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.

En el actual contexto boliviano donde los hechos de violencia e irracionalidad van en aumento, la seguridad pública y la seguridad nacional como una necesidad garantizada de nuestro país es considerada materia fundamental y principalmente policial.

Cuando se hace mención a los oficiales de la policía en Bolivia comúnmente se asocia con aspectos críticos como la desconfianza o la corrupción, omitiendo la detección de necesidades psicológicas o también no explorar ni evaluar sus percepciones y necesidades como seres humanos, olvidando que se trata de una profesión de alta responsabilidad y de expectativa de rol en la comunidad, sobre todo por los altos niveles de estrés a los que estos funcionarios están expuestos debido a situaciones violentas, nocivas y exigentes a nivel físico y psicológico que bien pueden afectar su quehacer así como su vida personal y familiar.

La elaboración de esta investigación será favorable en el área de la psicología laboral, ya que se podrían realizar estudios posteriores respecto a la prevención del Síndrome de Burnout dentro de las organizaciones, de este modo poder emplear tratamientos a nivel individual, grupal y organizacional, tomando en cuenta el bienestar emocional de los oficiales de la policía y satisfacer las demandas de los mismos.

La investigación está estructurada de la siguiente forma:

Capítulo I. En el primer capítulo se presenta el problema de investigación, el cual contempla tanto el área problemática como el problema de investigación y se formula la pregunta de investigación. Así mismo, se expresa el propósito del estudio en el objetivo general y los específicos, se plantea la hipótesis y se exponen las razones y motivos por las que inducen a realizar la investigación.

Capítulo II. En el segundo capítulo se desarrolló el marco teórico, un conjunto de constructos, conceptos, definiciones y proposiciones relacionados entre sí, que presentan un punto de vista sistemático del fenómeno especificando relaciones entre las variables con el objeto de explicar y predecir el fenómeno. (Hernández, R. 1988: 39) Otro aspecto que se toma en cuenta es el marco institucional de la institución financiera la cual refleja la misión, visión y los valores que la componen.

Capítulo III. El tercer capítulo hace referencia al marco metodológico, donde se definen el conjunto de actividades y estrategias con los cuales se van a recolectar informaciones, así como procesar y analizar los datos. Por otra parte, se señala el diseño a emplearse en la investigación, las variables (sus definiciones conceptuales y operacionales), la muestra o sujetos, las técnicas e instrumentos y el procedimiento. (Tintaya, 1999: 56).

Capítulo IV. El capítulo cuatro se refiere a la presentación de resultados. Para un mejor entendimiento de los resultados obtenidos primero se muestran los datos socio-demográficos que caracterizan a la población de estudio. Seguidamente se presentan los resultados de cada una de las variables (Clima Organizacional y Síndrome de Burnout) de manera descriptiva. Y por último, se exhibe el análisis de la correlación de Pearson entre las dimensiones de cada variable.

Capítulo V. Por último, en el capítulo cinco se exponen las conclusiones y recomendaciones de la investigación, respondiendo a los objetivos del estudio y a la hipótesis ya planteada.

CAPITULO I

PROBLEMA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. PROBLEMA Y OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.1. ÁREA PROBLEMÁTICA

1.1.1. Marco Histórico:

Como se señaló anteriormente, esta investigación tiene como objetivo encontrar la relación entre el Clima organizacional y el Síndrome de Burnout dentro de la División “Corrupción Pública” de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz, la cual tiene por función general la de coordinar y ejecutar procedimientos operativos legales en vigencia, investigando delitos de corrupción pública.

La Policía Boliviana, nació antes de la República. A partir de la Revolución de 1952 la Policía tuvo un papel preponderante. Dejaron atrás la Constitución de 1826 en la que se organizaba una fuerza militar terrestre para la conservación de la paz local y la seguridad terrestre y fue en el Gobierno del Mariscal Santa Cruz transformó a la milicia local en la Guardia Nacional.

Luego de la campaña del Chaco salió la primera promoción de la escuela de Policía en 1937. En la década del 40 la Policía comenzó a tener una influencia importante y en 1946 tuvo un papel importante en derrocar a Villarroel y su colgamiento posterior. Luego vino el 52 y el “Ejército de la oligarquía” fue derrocado apoyado por la Policía (Espinoza, 2021).

Postulación de principios institucionales:

Son los principios institucionales que la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen

incorpora como parte de sus convicciones y firme compromiso, que sus miembros asumen para reflejarlos en su actitud, trabajo diario, prácticas operativas, técnicas y administrativas, para el mejor cumplimiento de la misión y búsqueda de alcanzar la visión que sus integrantes anhelan. Los nueve principios compartidos son:

INTEGRIDAD

Cualidad de adoptar decisiones y desarrollar actividades, en sujeción a los valores y principios que la institución manifiesta y cada uno de sus integrantes asume. Actuar sin doblez, con firmeza, de conformidad con la ley, las normas y las obligaciones que de éstas se derivan.

HONESTIDAD

Actitud basada en el compromiso personal, destinada en buscar y comunicar la verdad de manera oportuna, a quien corresponda. No dejarse llevar por halagos, prebendas, promesas o cualquier otro beneficio ilegítimo o ajeno al ejercicio profesional del cargo.

PROFESIONALISMO

Cumplir la misión encomendada con calidad profesional y competencia tanto legal como técnica. Ejercer las funciones en total apego a la ley, con respeto a los ciudadanos y a la institucionalidad. Actuar con imparcialidad profesional en la búsqueda de la verdad, en cada una de sus tareas y respecto a los problemas y requerimientos de la población.

LEALTAD

Ser consecuente con la ley, el Estado, la institución y los camaradas, demostrando pertenencia e identificación plena con sus metas y objetivos, respondiendo a la confianza depositada, en arreglo a las normas éticas y legales.

DISCIPLINA

Actitud que se expresa en la predisposición al cumplimiento de normas, reglamentos y la voluntad de acatar instrucciones superiores, conscientes de los sacrificios que esto imponga en el marco del cumplimiento de la misión y adhesión a referentes éticos y legales.

RESPONSABILIDAD

Cumplir con las obligaciones inherentes a las funciones encomendadas, ejecutándolas con eficiencia, prontitud y compromiso, en el marco ético y legal, mostrando predisposición a asumir las consecuencias de las decisiones y actos que asume cada individuo.

RESPETO

Consideración de los derechos de las demás personas, aceptando la diversidad de pensamiento y condición. Respeto interno hacia los compañeros y hacia los ciudadanos que demanden servicios relativos a la investigación, actuando siempre con humanismo y decoro, independientemente de la condición económica, social, étnica, religiosa o política de las personas.

TRANSPARENCIA

Apertura plena y absoluta a la vigilancia y control ciudadano por parte de la población, a la gestión investigativa y administración de recursos.

COORDINACIÓN

Conducta orientada a compatibilizar con los demás gestores de justicia, actividades y procedimientos, en el marco del respeto y cumplimiento de los roles institucionales.

✓ DIVISION INVESTIGACION DE DELITOS DE CORRUPCION PÚBLICA:

Función General: Coordinar y ejecutar procedimientos operativos legales en vigencia, investigando delitos de corrupción pública.

Además de las funciones a cargo 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.

1.1.2. Marco de Hechos:

A través del tiempo el ámbito laboral vino siendo estudiado 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.

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 de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen 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 “Corrupción Pública” de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz.

1.1.3. Marco de Investigación:

Según Edelwich y Brodsky (1980), el Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que

las personas se dedican a ayudar a los demás son para confirmar su sentido de poder.

También señalan que el tener muy alto entusiasmo inicial, baja remuneración económica independientemente del nivel jerárquico y educación, no tener apoyo ni refuerzo en la institución, el uso inadecuado de los recursos, y ser empleado joven son variables que aumentan la probabilidad de desarrollar el síndrome de Burnout.

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.

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.

En el Departamento 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.

Este 2020 el Comando Policial de El Alto inauguro el Primer Consultorio Psicológico exclusivamente para Policías. Algunos estudios empíricos han puesto de manifiesto que la emoción más experimentada por los agentes de policía es el estrés (Pacheco, 2004). De hecho, el trabajo del policía está fuertemente vinculado al estrés por dos razones fundamentales:

La policía desarrolla su profesión y su labor en un entorno conflictivo y arriesgado, sobre todo, cuando debe actuar o intervenir en situaciones de seguridad y atención ciudadana. En otras ocasiones, las intervenciones policiales aparentemente resultan ser inofensivas, pero pueden complicarse hasta convertirse en situaciones críticas y peligrosas. Por otro lado, las herramientas de trabajo del policía el arma, la defensa y/o bastón policial, generan o añaden un riesgo que puede considerarse como factor de estrés.

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.

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.

El estrés crónico por el cual algunos empleados atraviesan se define 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 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).

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).

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.

Por tanto, se puede decir, que el estrés presenta 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 institución, la responsabilidad y el respeto.

En base a lo anteriormente explicado, esta propuesta de investigación pretende comprender la relación entre el Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en la División de Corrupción Pública de la F.E.L.C.C; es decir, si el clima organizacional

negativo influye para la manifestación del Burnout o si la presencia influye negativamente al clima organizacional de la Institución.

1.2.2. Formulación del problema de investigación

El problema de investigación se formula de la siguiente manera:

Pregunta Fundamental

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

1.2.3. Preguntas complementarias

¿Cómo es el Clima Organizacional dentro la División de Corrupción Pública de la F.E.L.C.C. del Departamento de La Paz?

¿En qué nivel se presenta el Síndrome de Burnout en el personal de la División de Corrupción Pública de la F.E.L.C.C. del Departamento de La Paz?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

- Conocer la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen (F.E.L.C.C.) del Departamento de La Paz.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar el nivel del Clima Organizacional dentro la División Corrupción Pública de la de la Fuerza Especial de Lucha Contra el

Crimen del Departamento de La Paz.

- Conocer el nivel de Síndrome de Burnout que presenta el personal de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz.

1.4. HIPÓTESIS

“La relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz es significativa, debido a que existe una relación causal entre ambas variables”.

1.5. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene el propósito de conocer la relación correlacional que existe entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el personal de la División de Corrupción Pública de la F.E.L.C.C. del Departamento de La Paz, y así dar a considerar la importancia de un eficiente Clima Organizacional con el fin de evitar que se desarrolle el Síndrome de Burnout dentro de instituciones laborales.

Según la Organización Mundial de Salud - OMS3 (2004) hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan. Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

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, como la División Corrupción Pública 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 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.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2. 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.

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 descrito 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 “la 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.

Se entiende por clima organizacional todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. Según sea el clima organizacional de una institución o empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios.

El término clima organizacional puede ser sustituido por clima laboral o ambiente organizacional.

Para quienes fungen como líderes de una organización, institución o empresa, es importante tener conocimiento de cuál es el clima organizacional que se vive entre sus subordinados y con todos aquellos agentes externos, como clientes o proveedores, con los cuales mantienen relaciones y acuerdos.

Cuando las relaciones laborales dentro de una empresa son óptimas entre los

trabajadores, los gerentes y demás responsables, el clima organizacional será altamente satisfactorio para obtener un trabajo de alta calidad, reconocido entre los usuarios y la competencia.

Alcanzar y mantener un clima organizacional positivo y productivo es el pilar de cualquier empresa, institución u organización.

En ocasiones, por diversas dificultades gerenciales, de comunicación, o por diferencias personales entre algunos empleados, se pueden generar un clima organizacional negativo, lo cual afecta directamente la calidad y relaciones de trabajo.

De ahí la importancia de mantener la motivación, valorización y relaciones cordiales entre todas las personas, para que el desempeño de la empresa siga por buen curso y, en función de los objetivos y planes de trabajo propuestos.

Como se puede apreciar, el clima organizacional se caracteriza principalmente por la percepción compartida que poseen trabajadores y los directivos de una empresa o institución para trabajar en conjunto de la mejor manera posible y respetando los derechos y deberes de todos por igual.

El mejor clima organizacional se consigue cuando tanto la infraestructura, maquinaria y personal se encuentran en óptimas condiciones y no se interrumpe la línea de trabajo.

2.1.1. Características del clima organizacional

El clima organizacional se puede caracterizar por el contenido de dimensiones fundamentales para el buen análisis y reestructuración cuando tenga que ser necesario.

Estas características se pueden clasificar de la siguiente forma:

Espacio físico:

Es el espacio donde se encuentra la infraestructura donde se ejecuta el trabajo de la empresa.

Estructura:

Se trata del organigrama donde se lleva a cabo la organización de todos los trabajadores de la organización con respecto a sus obligaciones y horas laborales.

Comunicación:

Es muy importante mantener una buena comunicación e intercambiar informaciones adecuadas para que exista un favorable desarrollo de todas las actividades que se realizan dentro de la empresa, de no ser así, se pueden generar problemas que puedan afectar negativamente la labor de los empleados.

La comunicación proporciona buen diálogo, confianza, sugerencias productivas e intercambio de opiniones que ayudan a fomentar las relaciones cordiales y diplomáticas entre los agentes internos y externos de la organización.

Capacitación:

Esta es la mejor forma de estimular a los participantes de la empresa y de incentivar el desarrollo personal y empresarial.

Liderazgo:

Los que tienen la responsabilidad de dirigir un departamento, tienen que demostrar su responsabilidad, compromiso y sus habilidades para lograr estimular a su grupo de

trabajo para que se incentiven a realizar mucho mejor su labor.

Motivación:

La motivación y el bienestar son parte de la cultura de una empresa, esta tiene el deber de proyectarla en su equipo de trabajo por medio de diversas estrategias ofreciendo cómodos espacios de trabajo, proporcionar bonos especiales de productividad, estimular la competitividad y respetar los días de descanso, entre otros.

2.1.2. Elementos del Clima Organizacional

Se refiere a las diversas características del medio ambiente laboral, las cuales se perciben de forma directa o indirecta por parte de los empleados que se desenvuelven en dicho ambiente.

Este clima tiende a repercutir dentro del comportamiento de trabajo.

Es una variable que interviene como mediadora entre los diversos factores de este sistema y en el comportamiento personal. La capacidad de conformar un sistema interdependiente de alto nivel dinámico, a través de las estructuras y características organizacionales y las personas que la forman.

Puede intervenir como mediador entre los factores del sistema organizacional, al igual que en las tendencias motivacionales del comportamiento que causan satisfacción y productividad a la organización.

2.1.3. Factores del clima organizacional

Dentro de una empresa o institución se pueden encontrar diferentes factores como los siguientes:

Responsabilidad: Se refiere al compromiso, puntualidad, productividad y a la capacidad de la toma de decisiones.

Recompensa: Pertenece a lo que piensan los trabajadores con respecto a la adecuada recompensa recibida por el trabajo bien ejecutado.

Cooperación: Es lo que expresan los empleados ante la existencia de un buen ambiente laboral, donde se manifieste la ayuda tanto por la parte directiva, como por parte de los empleados.

Desafíos: Pertenece al desempeño que demuestran los participantes, en relación a todo reto que se presente a nivel laboral, por lo tanto, la empresa promueve medidas de riesgo con la finalidad de lograr los objetivos que se han propuesto.

Estándares: Se refiere al énfasis que impone la empresa con respecto a las normas de rendimiento.

Conflictos: Es el nivel de sentimiento de todos los que participan dentro de la organización, para aceptar cualquier discrepancia y no demostrar temor de los problemas que se deban enfrentar y solucionar al momento que se manifiesten.

Identidad: Se debe al sentido de pertenencia que se le tiene a la empresa, por lo que es un factor muy importante y de gran valor para el equipo de trabajo internamente, ya que se trata de los objetivos que se comparten a nivel personal conjuntamente con los de la empresa.

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).

2.1.4. Cultura Organizacional

La cultura organizacional es un conjunto de valores y normas que comparten todas aquellas personas que trabajan en una empresa u organización a fin de fomentar la integración del personal y procurar un buen clima organizacional.

Es lo que diferencia una organización de otra, incluso puede generar sentido de pertenencia entre sus integrantes al compartir un conjunto de sentimientos, objetivos laborales y profesionales dentro de la empresa donde se trabaja.

También se caracteriza por la forma de pensar y hacer las cosas en una organización o institución, 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.

2.1.5. 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 existen 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 empleados, 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.

2.1.6. 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 la 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.

2.1.7. 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 de la 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 puede 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 atinentes a su labor.

La participación resolutive 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 incremento 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

“Síndrome de Burnout” es un estado mental persistente de agotamiento que se relaciona con el trabajo y todo el entorno laboral. Sucede cuando tenemos la sensación de sobrecarga, desmotivación, incompetencia o un comportamiento disfuncional en el trabajo. Este trastorno energético, causado por la carga de trabajo, indica que la persona

corre riesgo de agotamiento emocional, competencia reducida, problemas de estrés y de tener sensaciones negativas respecto a su trabajo.

El síndrome de Burnout, es un término en inglés que traducido al castellano significa “estar o sentirse quemado, agotado, sobrecargado, exhausto” De acuerdo a la publicación emanada en el Periódico Visión Médica (2005), en medicina al día, fue definido, por primera vez, por el psicoanalista alemán residente en Norteamérica, HerberthJ. Freudenberguer en 1974, como “un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía”. Ello con la finalidad de dar una explicación al proceso de deterioro en los cuidados y atención profesional a los usuarios de las organizaciones de servicios.

Posteriormente, en 1976 la psicóloga estadounidense Christina Maslach inició su investigación sobre el tema, estudiando las respuestas emocionales de profesionales que se desempeñaban en actividades de ayuda a personas, señalando que éste síndrome solo podía darse en las profesiones de ayuda, tanto en el área de la salud como de la educación. Maslach dio a conocer el término Burnout en el Congreso Anual de la American Psychological Association en 1977.

Cuatro años más tarde se celebró en la ciudad de Filadelfia, EUA, la primera conferencia nacional sobre Burnout, con el objetivo de poner en común los trabajos de investigación que ya se hubieran realizado y unir criterios para avanzar en el estudio del problema en cuestión (Tonon, 2003, p.11).

Este síndrome, también conocido como síndrome de Quemazón, fue considerado la plaga del fin de siglo XX. De igual forma ha quedado establecido tal y como lo señalan Maslach y Jackson, (1981) como “una respuesta al Estrés Laboral Crónico, respuesta que ocurre con frecuencia en los profesionales de las organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios o clientes de tales organizaciones”

Sin embargo, Maslach y Chaufeli (citado por Gil y Peiró, 1997) señalan que “aunque el Síndrome de Quemarse aparece como una psicopatología de los ámbitos profesionales, el fenómeno ha sido descrito en otro tipo de profesionales e incluso fuera del ámbito laboral”.

Desde la perspectiva psicosocial, se puede referir al Síndrome de Burnout o de Quemarse por el trabajo “como un síndrome cuyos síntomas son sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo” (Castresana, 1983).

El síndrome Burnout o síndrome de "estar quemado", recoge una serie de respuestas a situaciones de estrés que suelen provocar la "tensión" al interactuar y tratar reiteradamente con otras personas.

2.2.1. Definición de Burnout

El síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida.

Su definición no se encuentra en el DSM-V, ni en el CIE 10, pero usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

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 específica 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 a 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 de 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. 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.

2.2.3. Dimensiones:

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) 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.

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, así 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, entre otros, frialdad, distancia, hostilidad e incluso desprecio.

c) Ineficacia Profesional: Aparecen tendencias 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 pérdida 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.

2.2.4 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.

1º 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.

2º 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.

3º 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.

4º 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, está 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

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 extra laborales (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.

La definición 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 (GilMonte, & 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 extra-laborales, 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 psicósomáticas 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 (González & 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 celos 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 (González & 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 (González & 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 (González & 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 (González & 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 (González & 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 (González & 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 (González & De La Gándara, 2004).

2.3 MARCO DE REFERENCIA DE LA FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN- F.E.L.C.C.

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 de Corrupción Pública de la F.E.L.C.C. Departamental de La Paz.

Actualmente conformada por trece oficiales de los cuales tres son mujeres y 10 varones. En sí: un Jefe de la División y 12 investigadores.

Función General

Coordinar y ejecutar procedimientos operativos legales en vigencia, investigando delitos de corrupción pública.

Funciones Específicas

1. Informar al Departamento todas las actividades realizadas en la División, presentando información objetiva, clara y oportuna.
2. Coordinar acciones con otras Divisiones y Secciones del Departamento con el propósito de lograr mayor eficiencia en los servicios a la sociedad.
3. Coordinar y especificar, relaciones con la investigación de delitos inherentes a la División.
4. Obtener y evaluar información de las investigaciones realizadas elaborando planes de acción que coadyuven y mejoren las investigaciones realizadas.
5. Formular órdenes, instrucciones y directivas que mejoren el trabajo interno de la División en forma permanente.

6. Supervisar y controlar el cumplimiento estricto del contenido de las normas legales y reglamentarias, que determinan los procedimientos de investigación.

7. Investigar, hechos delictivos relacionados con las funciones y competencias de la División que son las siguientes:

- Art. 142 - Peculado.
- Art. 143 - Peculado culposo.
- Art. 144 - Malversación.
- Art. 145 - Cohecho pasivo propio.
- Art. 146 - Uso indebido de influencias.
- Art. 147 - Beneficios en razón del cargo.
- Art. 149 - Omisión de declaración de bienes y rentas.
- Art. 150 - Negociaciones
- Art. 151 – Concusión
- Art. 152 - Exacciones.
- Art. 153 - Resolución contrarias a la Constitución a las leyes.
- Art. 154 - Incumplimiento de deberes.
- Art. 155 - Denegaron auxilio.
- Art. 156 - Abandono de cargo.
- Art. 157 - Nombramientos ilegales.
- Art. 161 - Impedir o estorbar ejercicio de funciones.
- Art. 162 - Desacato.

- Art. 164 - Ejercicio indebido de profesión.
- Art. 166 - Acusación denuncia falsa.
- Art. 167 - Simulación de delito.
- Art. 169 - Falso Testimonio.
- Art. 170 - Soborno
- Art. 173 - Prevaricato.
- Art. 173 Bis. - Cohecho pasivo del juez.
- Art. 174 - Consorcio de jueces y abogados.
- Art. 175 - Abogacía y mandato indebido.
- Art. 176 - Patrocinio infiel.
- Art. 177 - Negativa o retardaron de justicia.
- Art. 178 - Omisión de denuncia.
- Art. 179 - Desobediencia judicial.
- Art. 179 Bis. - Desobediencia a resoluciones en procesos de Habeas Corpus y Amparo Constitucional.
- Art. 182 - Evasión por culpa.
- Art. 183 - Quebrantamiento de sanción.
- Art. 184 - Incumplimiento y prolongación de sanción.
- Art. 185 - Recepción y entrega indebida.
- Art. 221 - Contratos lesivos al estado.
- Art. 222 - Incumplimiento de contratos.

- Art. 223 - Destrucción o deterioro de bienes del estado o la riqueza Nacional.
- Art. 224 - Conducta antieconómica.
- Art. 225 - Infidencia económica.
- Art. 230 - Franquicias liberaciones o privilegios ilegal.
- Art. 242 - Responsabilidad del oficial de registro civil.
- Art. 260 - Desobediencia a la autoridad.
- Art. 299 - Allanamiento a domicilio por Funcionario Público.
- Art. 341 - Defraudación con pretexto de remuneración a Funcionarios Públicos.

Además de las funciones a cargo 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.

2.3.5. Psicología Policial en el ámbito laboral

Desde la psicología policial, se han estudiado algunos factores de vulnerabilidad, variables que ayudan a predecir la aparición de síntomas psicológicos que deriven a un trastorno, tras la realización de tareas con elevada exigencia emocional (Puelles, 2009).

De hecho, “se considera exigencia emocional de trabajo, a la fortaleza emocional, o destreza para manejar distintas emociones, que requiere una tarea profesional en el que se incurre al tratar de afrontar las demandas emocionales de la

tarea, contextos y eventos propios (en los que la tarea se desarrolla)” (Puelles, 2009).

En 1986 en la ciudad de Madrid, la mesa redonda del primer grupo de trabajo del Ministerio del interior bajo el tema Policía y Salud mental, concluyen:

La profesión del policía está directamente relacionada con el estrés, debido al roce continuo que su profesión que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad. Por ello es una profesión estresante “per se”. Además (...) existen otros factores de estrés, de carácter estructural, que inciden negativamente en la motivación y disposición de los policías a la hora de realizar su labor (Sanchez, Sanz, Apellaniz, & Pascual, 2000).

En efecto, “el estrés extremo es emocional (...), provocando en el caso de las confrontaciones infinidad de errores en la toma de decisiones que llevaron a los agentes que lo padecieron a realizar una serie de acciones que, aunque quizá no eran las correctas, eran las normales para la situación que se vivía” (García, 2012, pag.9).

De tal manera que, “muchas de las decisiones estratégicas e incluso operativas a tomar ante conflictos de orden público dependen en gran manera del contexto, de la situación y de las consecuencias que puedan tener para el orden. Una vez procesada la información y tomada la decisión se interviene si es necesario con un gran despliegue de fuerza” (Puelles, 2009).

Por ley el agente tiene como función actuar bajo total control, no pudiendo emplear más fuerza que la imprescindible para reducir a su agresor; el policía tiene la obligación moral y jurídica de defender la vida o integridad física de terceras personas,

disponiendo solamente de décimas de segundo para tomar la decisión correcta, la que deba y pueda ser justificada ante los tribunales, derivada de la presencia de estrés agudo que disponen de una cantidad considerable de tiempo emitiendo en ocasiones sentencias

Por otro lado, es necesario nombrar que la cantidad de agentes policiales en Bolivia, a nivel nacional, en proporción a la exigencia de las funciones laborales que deben cumplir para la seguridad ciudadana, representan “el 0.34% respecto a la Población total del país, determinando que, la relación Policía – Sociedad es de un Policía para 296 habitantes y el radio de acción de cada Policía es de 29.6 Km” (Ministerio de Gobierno, 2016).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3. METODOLOGÍA

3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

a) Tipo de Investigación:

El tipo de estudio es correlacional, ya que mediante este se conoce la relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout dentro la División de Corrupción Pública de la FELCC del 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).

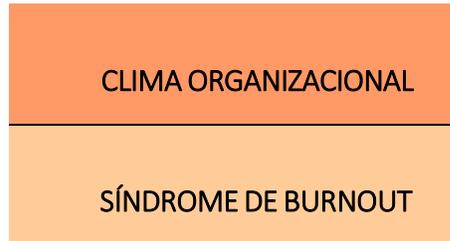
b) Diseño de Investigación:

Es un tipo de investigación no experimental, ya que no se construyó ninguna situación, sino que se observaron situaciones ya existentes en la División Corrupción Pública de la F.E.L.C.C. del Departamento de 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.

3.2. VARIABLES

3.2.1 Identificación de Variables



3.2.2 Conceptualización de variables

V.1. 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.

V.2. 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 pérdida 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.

3.2.3. Operalización de Variables

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	INSTRUMENTO
RELACIONES INTERPERSONALES	Se escucha las opiniones personales de todo el grupo de trabajo. Trabajo en equipo Incomodidad con el grupo de trabajo Ambiente confiable	No Saludable 5 a 11,5 Por Mejorar 11,7 a 18,4 Saludable 18,5 a 25	Instrumento (E.D.C.D.) Items 1, 2, 3, 4, 5
ESTILOS DE DIRECCIÓN	Ambiente laboral confiable Superiores prepotentes Superiores respetan las sugerencias, opiniones y decisiones Se toma decisiones democráticamente Ambiente laboral poco confiable entre todos.	No Saludable 5 a 11,5 Por Mejorar 11,7 a 18,4 Saludable 18,5 a 25	Instrumento (E.D.C.D.) Items 6, 7, 8, 9, 10
RETRIBUCIÓN	Gozo de beneficio como el Seguro de Salud Conformidad de mi salario Aspiraciones frustradas Negligencias en los servicios de salud de la Institución	No Saludable 5 a 11,5 Por Mejorar 11,7 a 18,4 Saludable 18,5 a 25	Instrumento (E.D.C.D.) Items 11, 12, 13, 14, 15
SENTIDO DE PERTENENCIA	Interés en el crecimiento de la Institución Óptimo ambiente laboral Omitir hablar del trabajo No me esfuerzo en mi trabajo Inconformidad de trabajo	No Saludable 5 a 11,5 Por Mejorar 11,7 a 18,4 Saludable 18,5 a 25	Instrumento (E.D.C.D.) Items 16, 17, 18, 19, 20
DISPONIBILIDAD DE RECURSO	Infraestructura adecuada Ambiente inestable para trabajar Falta de acceso a información en el instante requerido Infraestructura deficiente	No Saludable 5 a 11,5 Por Mejorar 11,7 a 18,4 Saludable 18,5 a 25	Instrumento (E.D.C.D.) Items 21, 22, 23, 24, 25
ESTABILIDAD	No se toma en cuenta del desempeño laboral No se tiene estabilidad laboral Contrataciones por periodos cortos	No Saludable 5 a 11,5	

	Tráfico de influencias Se toma en cuenta el desempeño y capacidad para designación de cargo a designar	Por Mejorar 11,7 a 18,4 Saludable 18,5 a 25	Instrumento (E.D.C.D.) Items 26, 27, 28, 29, 30
CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	Misión y Visión clara de la Institución Realización de las metas No se reconoce logros de la Empresa No se tiene claro el objetivo de la institución	No Saludable 5 a 11,5 Por Mejorar 11,7 a 18,4 Saludable 18,5 a 25	Instrumento (E.D.C.D.) Items 31, 32, 33, 34, 35
VALORES COLECTIVOS	Trabajo en equipo con otras dependencias Apoyo mutuo entre dependencias (direcciones) Negación de responsabilidad cuando las cosas salen mal Búsqueda de Resolución de problemas entre todas las direcciones	No Saludable 5 a 11,5 Por Mejorar 11,7 a 18,4 Saludable 18,5 a 25	Instrumento (E.D.C.D.) Items 36, 37, 38, 39, 40

VARIABLE 2: SÍNDROME DE BURNOUT

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	TEC. INST.
CANSANCIO EMOCIONAL	Emocionalmente Agotado Desgaste Físico, también fatiga Falta de entusiasmo Desinterés Profesional Baja Autoestima	BAJO 0-18 MEDIO 19-26 ALTO 27-54	CUESTIONARIO (MBI) ITEM 1-2-3-6-8-13-14-16-21
DESPERSONALIZACIÓN	Falta de Empatía Insensibilidad hacia los demás Desinterés en brindar apoyo a los que necesitan No me entrego del todo a mi trabajo, bajorendimiento	BAJO 0-5 MEDIO 6-19 ALTO 10-30	CUESTIONARIO (MBI) ITEM 5-10-11-15-22
REALIZACIÓN PERSONAL	Contribución eficaz a mi trabajo Auto-valorización Contribuir de acuerdo a todas las posibilidades Sentimiento de realización al concluir un trabajo Transmito confianza y seguridad	BAJO 0-33 MEDIO 34-39 ALTO 40-56	CUESTIONARIO (MBI) ITEM 4-7-9-12-17-18-19-20

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población estudiada está constituida por 13 Oficiales de la Policía Boliviana de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz, los cuales tres son Mujeres y diez son Varones y mayores de edad.

3.3.2. Muestra

El tipo de muestra es probabilístico. De acuerdo con Hernández et al. (2006) “Las muestras probabilísticas con aquellas donde todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos”.

Criterios de inclusión:

Oficiales, Clases (Sargentos y Suboficiales) de ambos sexos trabajan en el área de División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz.

Criterios de exclusión:

Directores del alto mando policial, pasantes de carreras universitarias, personal civil que no pertenece al área de División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

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

✓ Escala de Clima Organizacional (EDCO)
✓ Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS)

3.4.1. 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 Fé 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 colectivo. 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:

• SIEMPRE	5
• CASI SIEMPRE	4
• ALGUNAS VECES	3
• MUY POCAS VECES	2
• NUNCA	1

b) Forma de Evaluación:

Para la evaluación se tomó en cuenta una puntuación alta y baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación 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:

<i>NIVEL ALTO</i>	De 148 y 200 Puntos
<i>PROMEDIO</i>	De 94 a 147 Puntos
<i>NIVEL BAJO</i>	De 40 a 93 Puntos

Sub-escalas: En EDCO hay sub-escalas que valoran características específicas del clima organizacional como son:

- Relaciones interpersonales
- Estilo de dirección
- Sentido de pertenencia
- Retribución
- Disponibilidad de recursos
- Estabilidad
- Claridad y coherencia en la dirección
- Valores colectivos

En el caso de ítems positivos la calificación sería de la siguiente manera:

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

Los ítems positivos son: 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40.

En el caso de ítems negativos la calificación sería de la siguiente manera:

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

Los ítems negativos son: 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

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 División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del departamento de La Paz. Se necesitaron 30 minutos, aproximadamente, para que puedan responder todos los enunciados.

e) Confiabilidad y Validez:

**PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE ALFA DE CRONBACH
EN LA VARIABLE DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

La validez de este instrumento se realizó primeramente con la supervisión del Jefe del área de División de Corrupción Pública el cual tiene conocimiento sobre Clima

Organizacional, encargándose de verificar el uso de este instrumento gracias a una prueba piloto realizada primeramente a su personal de emergencia compuesta por 10 oficiales (investigadores), para corroborar la confiabilidad, validez y que sus dimensiones tenga relación con el Clima Organizacional de la institución, así mismo observar la comprensibilidad del inventario, la coherencia interna y la consistencia de la estructura del inventario, por último constatar la aplicación del instrumento de forma individual.

Se utilizó El Alfa de Cronbach, este coeficiente consiste en la media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala, y puede calcularse de dos maneras: a partir de las varianzas (Alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado).

Cuadro 1: Procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	1	1
	Excluidos	0	00,0
	Total	1	1
		0	00,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Cuadro 2: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,760	40

En los cuadros 1 y 2, se observa que el cálculo de Alfa de Cronbach tiene un resultado de 760 lo cual es un valor aceptable lo cual es permitido para ser aplicable.

3.4.2. 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 “desgaste 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
Muy raras veces a lo largo del año
En algunas ocasiones a lo largo del año
En bastantes ocasiones a lo largo del año
Frecuentemente a lo largo del año
Casi cada día
Cada día

b) Forma de Evaluación:

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar
<i>Cansancio emocional</i>	1-2-3-6-8-13-14-16-20
<i>Despersonalización</i>	5-10-11-15-22
<i>Realización personal</i>	4-7-9-12-17-18-19-21

VALORACIÓN DE PUNTUACIONES

Altas puntuaciones en las dos primeras sub-escalas y bajas en la tercera definen el síndrome de Burnout. Hay que analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome.

Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor de oficiales de la policía.

VALORES DE REFERENCIA:

	<i>BAJO</i>	<i>MEDIO</i>	<i>ALTO</i>
<i>CANSANCIO EMOCIONAL</i>	0 – 18	19 – 26	27 – 54
<i>DESPERSONALIZACIÓN</i>	0 – 5	6 – 9	10 – 30
<i>REALIZACIÓN PERSONAL</i>	0 – 33	34 – 39	40 – 56

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 sumará el total de todos los ítems. 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:

• <i>BURNOUT ALTO</i>	51 – 96 Puntos
• <i>BURNOUT MEDIO</i>	26 – 50 Puntos
• <i>BURNOUT BAJO</i>	0 – 25 Puntos

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 éste instrumento se determinó los niveles de cada dimensión del Síndrome de Burnout en el personal de División de Corrupción Publica de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen.

d) Formas de la Aplicación:

El inventario se aplicó de forma individual en cada área de División de Corrupción Publica de la Fuerza Especial de Lucha Contra. Para lo cual se necesitaron 10 minutos aproximadamente, para que el personal del área conteste todos los enunciados.

e) Confiabilidad y Validez:

**PRUEBA DE CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE ALFA DE CRONBACH
EN LA VARIABLE DE SINDROME DE BURNOUT**

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

Como en la anterior prueba mencionada con la supervisión del Jefe del área de División de Corrupción Publica se verificó el uso de este instrumento gracias a una prueba piloto realizada primeramente a su personal de emergencia compuesta por 10 oficiales (investigadores), para corroborar la confiabilidad, validez y que sus dimensiones tenga relación con el Síndrome de Burnout, así mismo observar la

comprensibilidad del inventario, la coherencia interna y la consistencia de la estructura del inventario, por último constatar la aplicación del instrumento de forma individual.

Se utilizó El Alfa de Cronbach, este coeficiente consiste en la media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala, y puede calcularse de dos maneras: a partir de las varianzas (Alfa de Cronbach) o de las correlaciones de los ítems (Alfa de Cronbach estandarizado).

Cuadro 1: Procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	1 0	1 00,0
	Excluidos	0	,0
	Total	1 0	1 00,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Cuadro 2: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,816	22

En cuanto a la confiabilidad de este instrumento: Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), se comprobó a través del coeficiente Alpha de Cronbach, en el cuadro 1 y 2 se verificó el nivel aceptable de confiabilidad ya que presenta un resultado de 816 lo cual es un valor aceptable para ser aplicable.

3.1. PROCEDIMIENTO

Las etapas llevadas adelante durante el desarrollo de esta investigación fueron las siguientes:

- Elaboración del perfil de tesis.
- Contacto con Dirección de Carrera de Psicología a fin de solicitar la aprobación y autorización para el desarrollo de la investigación.
- Aplicación de la escala de Clima Organizacional en el personal seleccionado con una duración de 20 a 30 minutos.
- Aplicación del Inventario de Burnout al personal seleccionado con una duración de 20 a 30 minutos.
- Revisión de los resultados obtenidos.
- Procesamiento estadístico de los resultados.
- Elaboración, revisión y corrección de conclusiones.
- Redacción del documento final.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En los siguientes puntos se muestra y analiza 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 13 oficiales de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamental La Paz.

1.1. ASPECTOS GENERALES:

1.1.1. Datos de Género:

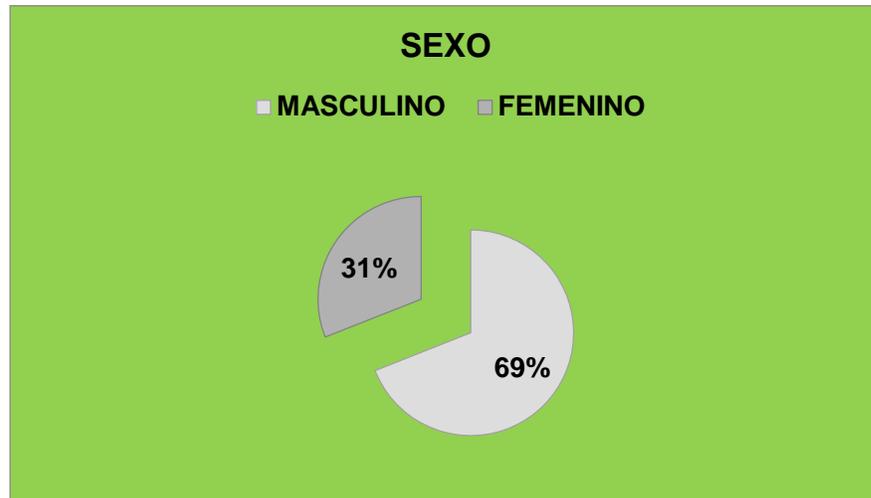
Estadísticos Datos de Género

Válidos	13
Perdidos	0
Media	1,69
Mediana	2,00
Moda	2
Desv. típ.	,480
Suma	22

Datos de Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	4	30,8	30,8	30,8
Válido Masculino	9	69,2	69,2	100,0
Total	13	100,0	100,0	

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C



La población está conformada por 13 oficiales de los cuales 3 son mujeres y 10 son varones.

Los datos enseñados en la gráfica muestran que en la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamental La Paz corresponde a mayor presencia del sexo masculino con un 69% de los oficiales y el 31% son del sexo femenino.

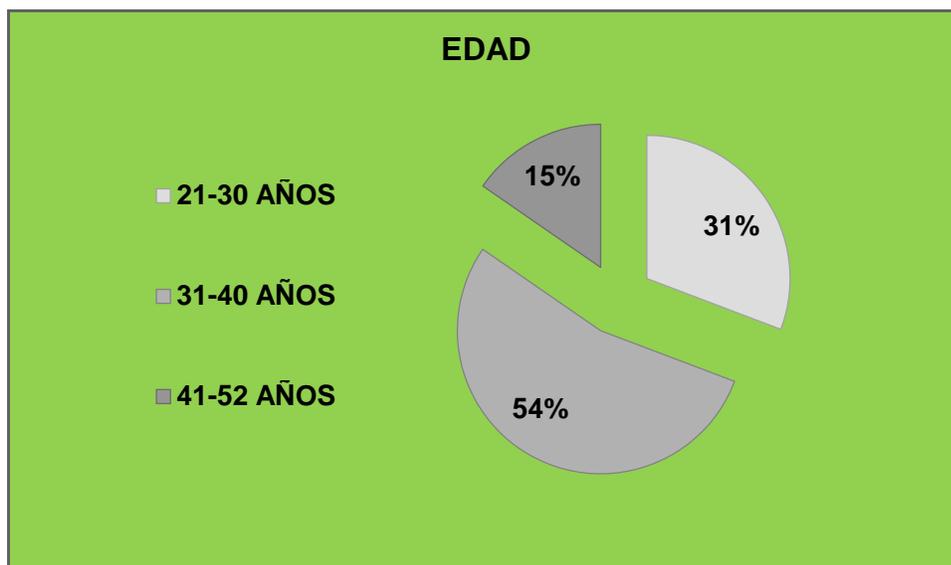
4.1.2. Datos según la Edad:

**Estadísticos
Datos según la Edad**

Válidos	13
Perdidos	0
Media	1,85
Mediana	2,00
Moda	2
Desv. típ.	,689
Suma	24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	4	30,8	30,8	30,8
1-30				
Válidos 1-40	7	53,8	53,8	84,6
1-52	2	15,4	15,4	100,0
Total	13	100,0	100,0	

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



La División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamental La Paz consta de 13 oficiales que abarcan edades entre los 21 a 52 años, los cuales fueron agrupados en tres rangos como se observa en la gráfica, demostrando que de 21 a 30 años equivale el 31% del personal, seguido de 31 a 40 años equivale al 54% de los oficiales siendo el rango más predominante y de 41 a 52 años con un 15% del personal.

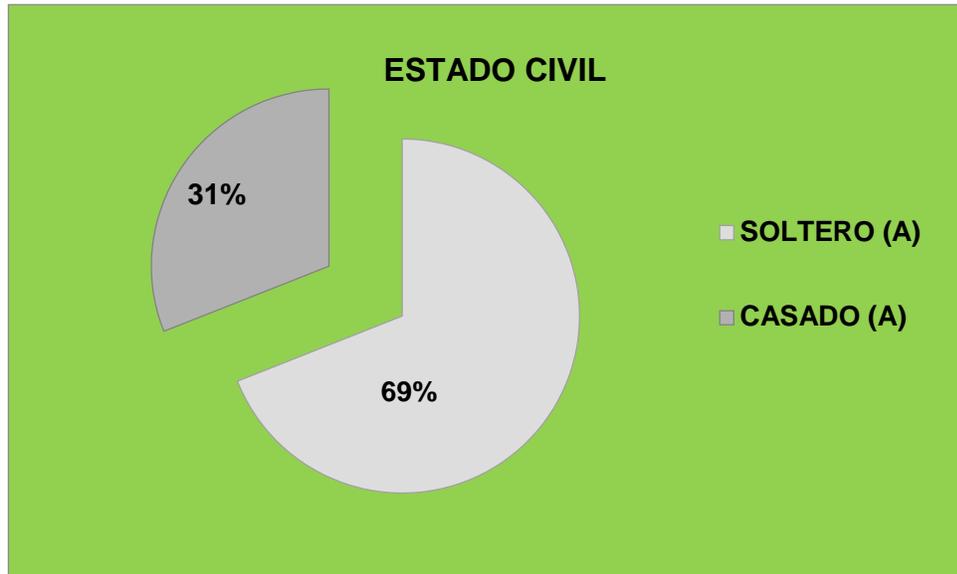
4.1.3. Datos según Estado Civil:

Estadístico Datos según Estado Civil

Válidos	13
Perdidos	0
Media	1,31
Mediana	1,00
Moda	1
Desv. típ.	,480
Suma	17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero (a)	9	69,2	69,2	69,2
Válidos Casado (a)	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



La siguiente grafica hace referencia al estado civil del personal de La División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamental La Paz lo cual muestra que un 69% equivale al estado civil de Soltero(a) siendo el más destacado y de un 31% haciendo referencia al de Casado(a).

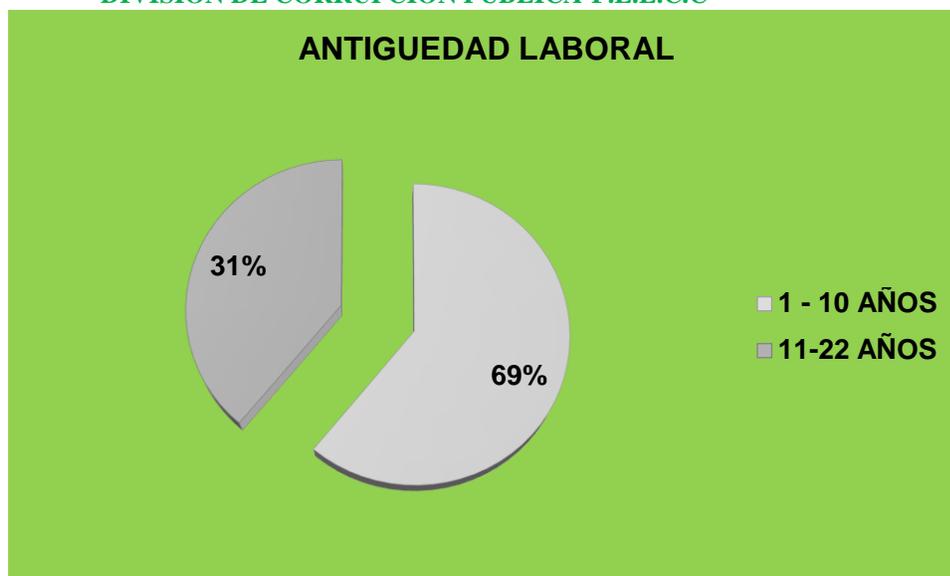
4.1.4. Datos según Antigüedad Laboral:

Estadístico
Datos según Antigüedad
Laboral

Válidos	13
Perdidos	0
Media	1,31
Mediana	1,00
Moda	1
Desv. típ.	,480
Suma	17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos -10	9	69,2	69,2	69,2
Válidos 1-22	4	30,8	30,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C



En relación a la antigüedad del personal de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamental La Paz se observa que el 69% trabaja en la institución policial entre 1 y 10 años, y que el 31% tiene una antigüedad de 11 a 22 años.

Demostrando mayor relevancia el rango de personal que trabaja de 1 a 10 años siendo suficiente para que se puedan aplicar los instrumentos para medir el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout.

4.1.5. Datos según Cargo que Ocupan:

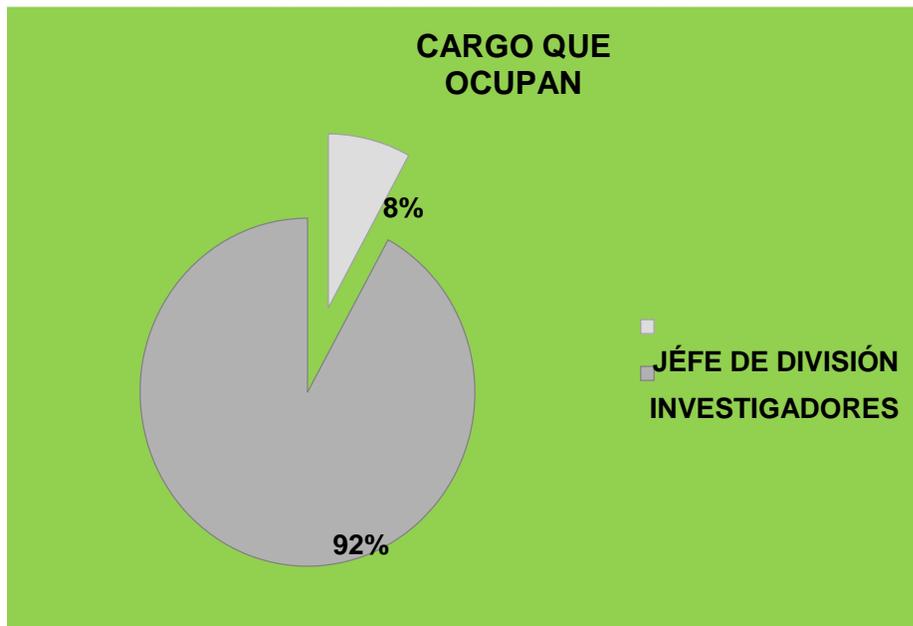
Estadísticos

Datos según Cargo que Ocupan

Válidos	13
Perdidos	0
Media	1,92
Mediana	2,00
Moda	2
Desv. típ.	,277
Suma	25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Jefe de División	1	7,7	7,7	7,7
Válidos Investigador	12	92,3	92,3	100,0
Total	13	100,0	100,0	

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



La División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamental La Paz consta solo de dos cargos, la de Jefe de la división siendo un porcentaje del 8% y la de Investigadores con un 92% siendo el más resaltante. En otras palabras, esta división está a la cabeza de un solo Jefe Policial y los demás siendo los Investigadores.

4.2. CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA DE LA FELCC DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ

Los resultados que se presentan a continuación, corresponden a las respuestas proporcionadas por 13 oficiales de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz, al cuestionario de Clima Organizacional (E.D.C.O.).

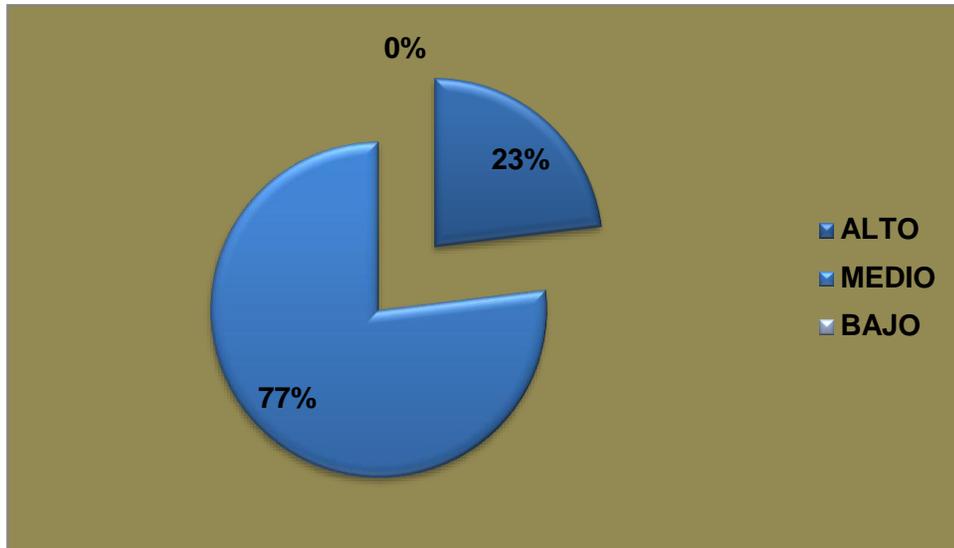
4.2.1. Percepción General sobre el Clima Organizacional:

**Estadísticos
Escala de Clima Organizacional**

Válidos	13
Perdidos	0
Media	2,23
Mediana	2,00
Moda	2
Desv. típ.	,439
Suma	29

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Promedio	10	76,9	76,9	76,9
Válidos Alto	3	23,1	23,1	100,0
Total	13	100,0	100,0	

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



Cuestionario de Clima Organizacional: Anexo N°1

Según los resultados generales al cuestionario de Clima Organizacional (E.D.C.O.) tomados al personal de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz existe un Clima Organizacional “Medio” con un 77%, así también el 23% considera que el Clima Organizacional el “Alto”.

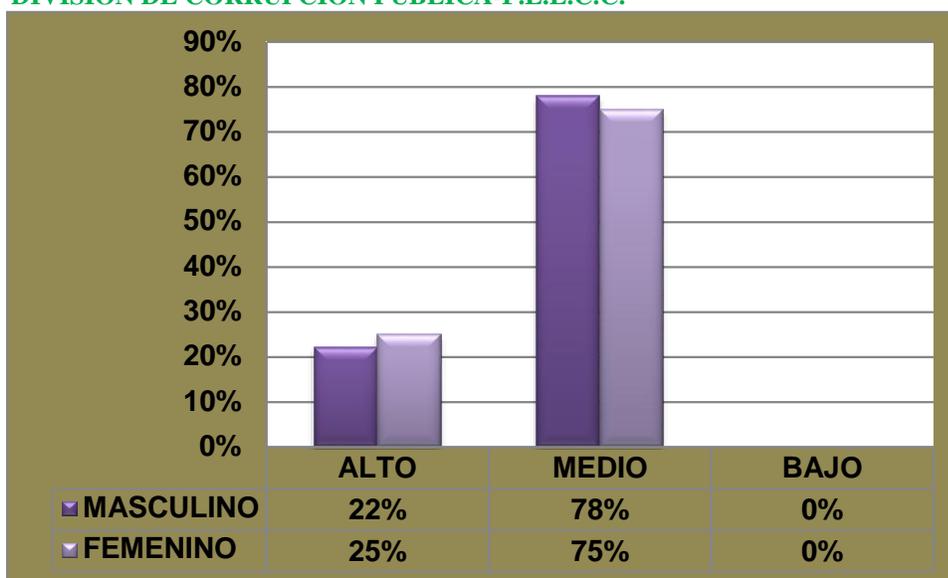
Asimismo, se puede observar que en la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz no se detectó un nivel “Bajo” de Clima Organizacional.

4.2.2. Clima Organizacional según el Género

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	porcentaje	N	Porcentaje		%
Datos de Género	1	100,	0	0,0		100
Escala deClima Organizacional	3	0%		%	3	,0%

		Escala de Clima Organizacional		Total	
		Promedio	Alto		
Datos de Género	Femenino	Recuento	3	1	4
		% dentro de Datos de Género	75,0%	25,0%	100,0%
	% dentro de Escala de Clima Organizacional	30,0%	33,3%	30,8%	
	% del total	23,1%	7,7%	30,8%	
Masculino	Masculino	Recuento	7	2	9
		% dentro de Datos de Género	77,8%	22,2%	100,0%
	% dentro de Escala de Clima Organizacional	70,0%	66,7%	69,2%	
	% del total	53,8%	15,4%	69,2%	
Total	Total	Recuento	10	3	13
		% dentro de Datos de Género	76,9%	23,1%	100,0%
	% dentro de Escala de Clima Organizacional	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	76,9%	23,1%	100,0%	

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



Según los resultados obtenidos se aprecia que el total de Varones percibe que el Clima Organizacional en “Medio” con un 78%; y un 22% lo percibe con “Alto”.

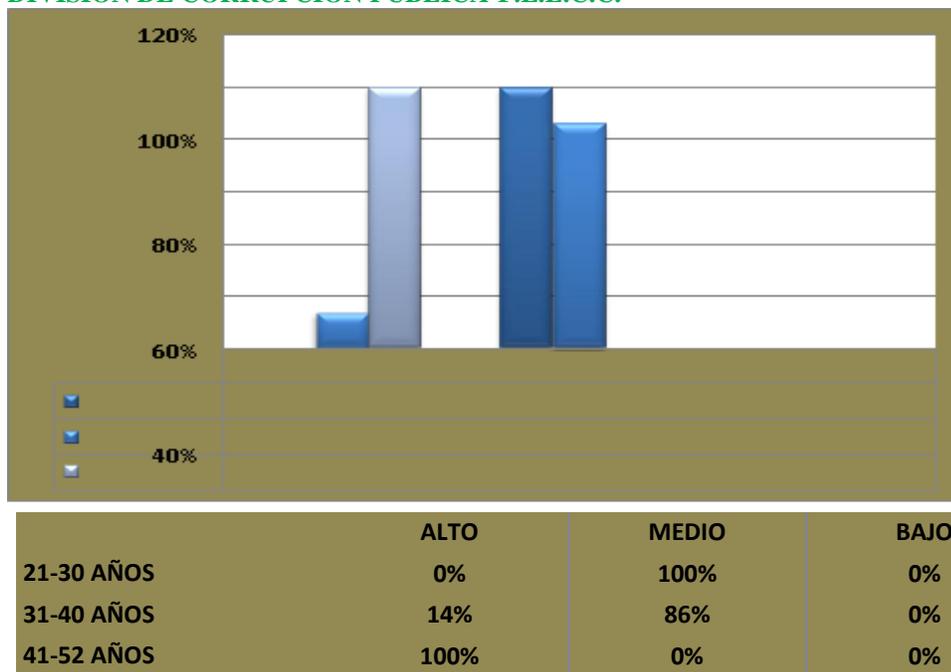
Respecto a los resultados obtenidos según el total de Mujeres percibe un 25% de nivel “Alto” en Clima Organizacional; un 75% nivel “Medio” de Clima Organizacional en la Institución.

4.2.3. Clima Organizacional según Edad:

	Casos				
	Válidos		Perdidos		Total
	N	Porcentaje		Porcentaje	Porcentaje
Datos según la Edad * Escala de Clima Organizacional	13	100,0%		0,0%	100,0%

		Escala de Clima Organizacional		total
		Promedio	Alto	
			Recuento	4
	% dentro de Datos según la Edad	100,0%	0,0%	100,0%
1-30	% dentro de Escala de Clima Organizacional	40,0%	0,0%	30,8%
	% del total	30,8%	0,0%	30,8%
	Recuento	6	1	7
	% dentro de Datos según la Edad	85,7%	14,3%	100,0%
Datos según la Edad	% dentro de Escala de Clima Organizacional	60,0%	33,3%	53,8%
1-40	% del total	46,2%	7,7%	53,8%
	Recuento	0	2	2
	% dentro de Datos según la Edad	0,0%	100,0%	100,0%
	% dentro de Escala de Clima Organizacional	0,0%	66,7%	15,4%
1-52	% del total	0,0%	15,4%	15,4%
	Recuento	10	3	13
	% dentro de Datos según la Edad	76,9%	23,1%	100,0%
Total	% dentro de Escala de Clima Organizacional	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	76,9%	23,1%	100,0%

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



Podemos observar que la relación del Clima Organizacional según la edad del personal de la institución policial, primeramente, en el grupo de 21 a 30 años es de “Medio” con un 100%; el grupo de 31 a 40 años lo percibe como “Medio” con un 86% y “Alto” con un 14%; y finalmente el grupo de 41 a 52 años percibe el Clima Organizacional como “Alto” con un 100%.

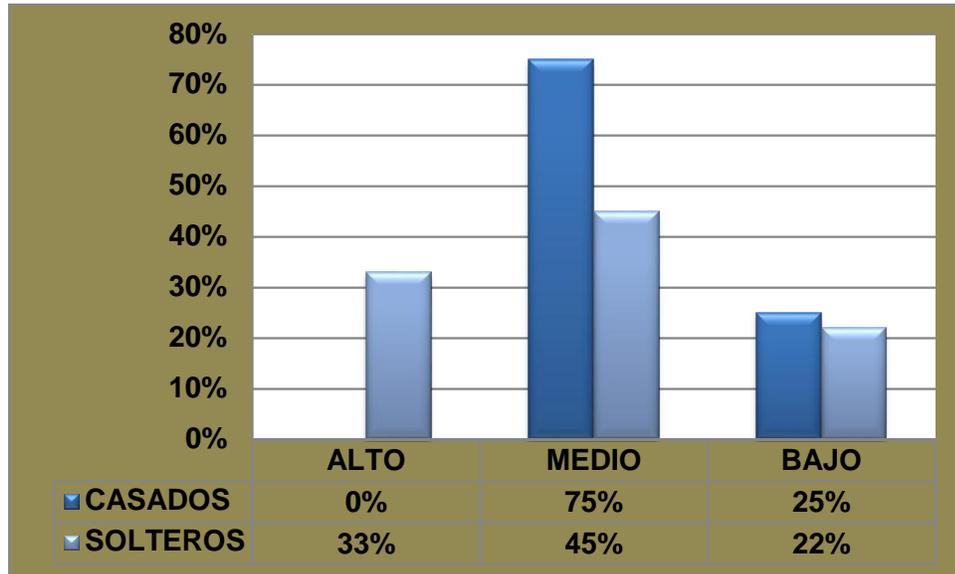
4.2.4. Clima organizacional según Estado Civil:

Estadísticos

	Escala de Clima Organizacional	Datos de Género
Válidos	13	13
Perdidos	0	0
Media	2,23	1,69
Mediana	2,00	2,00
Moda	2	2
Desv. típ.	,439	,480
Suma	29	22

		Datos según Estado Civil		Total
		Soltero (a)	Casado (a)	
Escala de Clima Organizacional	Promedio	7	3	10
	Alto	2	1	3
	Total	9	4	13

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



Los resultados obtenidos referente al Clima Organizacional según el Estado Civil demuestra que el 75% del personal policial que está Casado presenta un nivel “Medio” de Clima Organizacional y el 25% presenta un nivel “Bajo”.

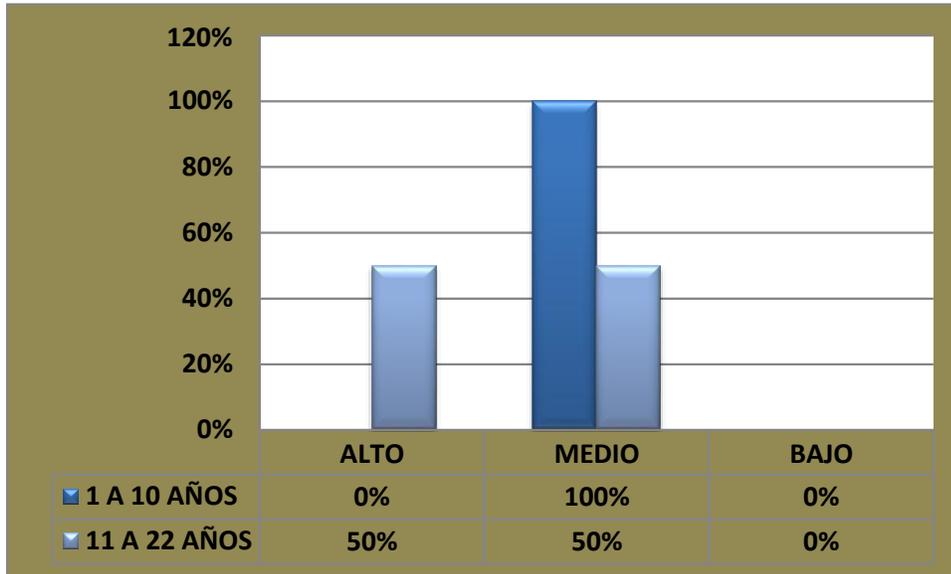
El personal policial de estado civil Soltero presenta un nivel de Clima Organizacional “Medio” con un 45%, seguido de un nivel “Alto” con 33% y también un nivel “Bajo” con un 22%.

4.2.5. Clima Organizacional según Antigüedad Laboral:

	Casos				
	Válidos		Perdidos	Total	
		Porcentaje		Porcentaje	
Datos según Antigüedad Laboral		100,		0,0	100,0
* Escala deClima Organizacional	3	0%		% 3	%

		Escala de Clima Organizacional		Total
		Promedio	Alto	
Datos según Antigüedad Laboral	Recuento	8	0	8
	% dentro de Datos según Antigüedad Laboral	100,0%	0,0%	100,0%
	-10 % dentro de Escala de Clima Organizacional	80,0%	0,0%	61,5%
	% del total	61,5%	0,0%	61,5%
		2	2	4
	Recuento			
	% dentro de Datos según Antigüedad Laboral	50,0%	50,0%	100,0%
	1-22 % dentro de Escala de Clima Organizacional	20,0%	66,7%	30,8%
	% del total	15,4%	15,4%	30,8%
	76,9%	23,1%	100,0%	1
total				

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



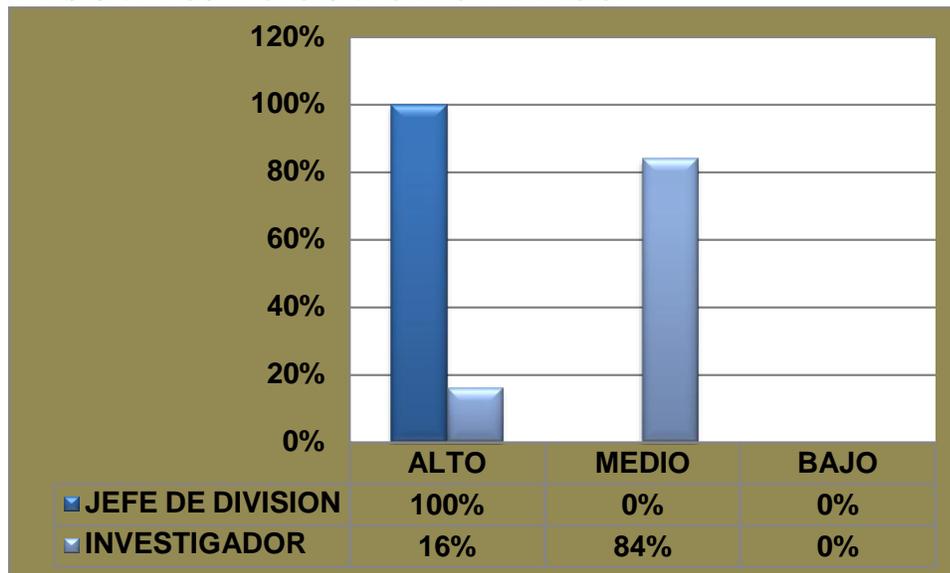
En la siguiente grafica podemos observar que el Clima Organizacional según los años de antigüedad trabajando en la institución policial que han sido divididos en dos grupos, demuestra que los que desempeñan funciones de 1 a 10 años presentan un Clima Organizacional “Medio” o regular con un 100%; el otro que abarca de 11 a 22 años que presenta un Clima Organizacional “Alto” con un 50% y “Medio” con un 50% también.

4.2.6. Clima Organizacional según Cargo que Ocupan:

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje
Datos según Cargo que Ocupan Escala de Clima Organizacional	3	100,0%	0,0%	0,0%	3	100,0%

		Escala de Clima Organizacional		Total	
		Promedio	Alto		
Datos según Cargo que Ocupan	Jefe	Recuento	0	1	1
		% dentro de Datos según Cargo que Ocupan	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de Escala de Clima Organizacional	0,0%	33,3%	7,7%
	% del total	0,0%	7,7%	7,7%	
	Investigador	Recuento	10	2	12
		% dentro de Datos según Cargo que Ocupan	83,3%	16,7%	100,0%
% dentro de Escala de Clima Organizacional		100,0%	66,7%	92,3%	
% del total	76,9%	15,4%	92,3%		
Total	Recuento	10	3	13	
	% dentro de Datos según Cargo que Ocupan	76,9%	23,1%	100,0%	
	% dentro de Escala de Clima Organizacional	100,0%	100,0%	100,0%	
% del total	76,9%	23,1%	100,0%		

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



Según el Clima Organizacional referente al cargo que ocupa el personal policial podemos observar que constan solo dos oficios donde existe solo un Jefe de la División el cual presenta un Clima Organizacional “Alto” con un 100%. Y el personal restante que está conformado por Investigadores presenta un Clima Organizacional de nivel “Medio” con un 84% y “Alto” con un 16%.

4.3. SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE LA DIVISIÓN CORRUPCIÓN PÚBLICA DE LA FELCC DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ

En los siguientes contenidos se exponen los resultados obtenidos mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), a una muestra de 13 oficiales de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamental La Paz, con la finalidad de identificar al nivel de Burnout que presentan.

Para revelar si existe o no el síndrome de Burnout se evaluaron tres áreas: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal. Mientras que en las sub-escalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización las puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la sub-escala de realización personal, bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada sub-escala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen. Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Por lo que, puntuaciones altas en las dos primeras sub-escalas y baja puntuación en la tercera definen la presencia del síndrome

4.3.1. Agotamiento Emocional: La sub-escala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales y describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

**Estadísticos
NIVEL DE AGOTAMIENTO
EMOCIONAL**

Válidos	13
Perdidos	0
Media	2,23
Mediana	3,00
Moda	3
Desv. típ.	,927
Suma	29

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO(0-18)	4	30,8	30,8
	MEDIO(19-26)	2	15,4	46,2
	ALTO(27-54)	7	53,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0

La tabla de la sub-escala del Agotamiento Emocional demuestra que de 13 oficiales, 7 muestran índices Altos de Agotamiento Emocional, 2 oficiales muestran índices Medios de Agotamiento Emocional y 4 oficiales tienen niveles Bajos de Agotamiento Emocional.



El gráfico refleja que el 55% de la población posee un agotamiento emocional Alto; el 15% de la población refleja un agotamiento emocional Medio y el 31% de la población muestra que está en un nivel Bajo. Se puede observar que el porcentaje más alto de la población presenta niveles altos de agotamiento emocional lo que significa que son personas que han perdido recursos emocionales. Se sienten saturados por su trabajo diario por lo que presentan un cansancio muy significativo.

4.3.2. Despersonalización: La sub-escala de Despersonalización (D) describe una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención. Cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es la despersonalización y el nivel de Burnout experimentado por el sujeto.

Estadísticos
NIVEL DE DESPERSONALIZACIÓN

Válidos	13
Perdidos	0
Media	2,46
Mediana	3,00
Moda	3
Desv. típ.	,776
Suma	32

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos BAJO(0-5)	2	15,4	15,4	15,4
MEDIO(6-9)	3	23,1	23,1	38,5
ALTO(10-30)	8	61,5	61,5	100,0
Total	13	100,0	100,0	

La tabla de la sub-escala de Despersonalización muestra que 8 oficiales muestran índices Altos de despersonalización, 3 oficiales muestran índices Medios de Despersonalización y 2 personas tienen niveles Bajos en esta sub-escala.



El gráfico de Despersonalización refleja que el 62% de los oficiales posee una despersonalización Alta; el 23% de la población refleja una despersonalización Media y el 15% de la población muestra que está en un nivel Bajo. En base a las características de esta sub escala del síndrome de Burnout, los resultados reflejan que el mayor porcentaje de la población ha perdido la sensibilidad hacia la población con los que tratan de manera constante. Las respuestas frías que emiten provocan la falta de sentimientos.

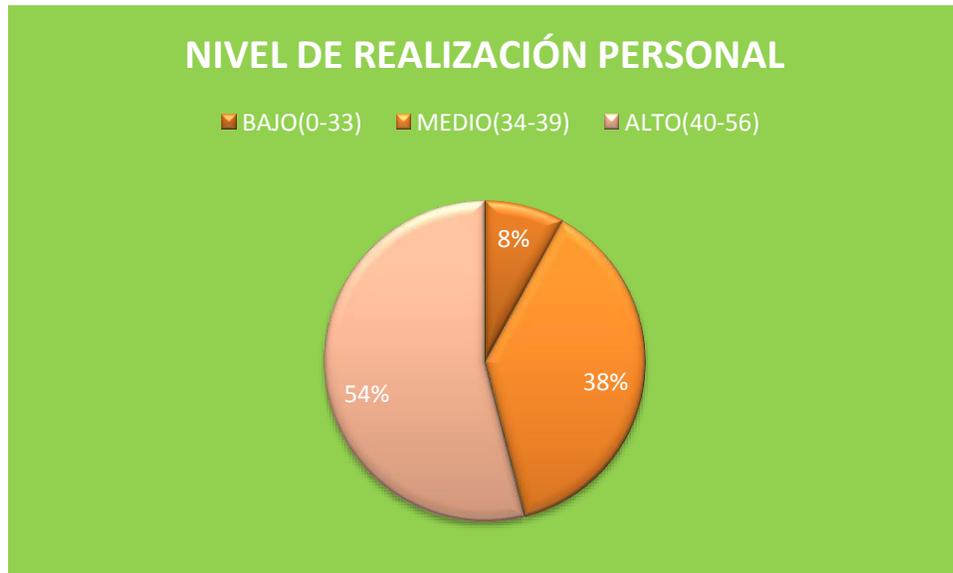
4.3.3. Realización Personal: La sub-escala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) describe sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional. Cuanto mayor es la puntuación en esta sub-escala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de Burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto.

**NIVEL DE REALIZACION
PERSONAL**

Válidos	13
Perdidos	0
Media	2,46
Mediana	3,00
Moda	3
Desv. típ.	,660
Suma	32

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
BAJO(0-33)	1	7,7	7,7	7,7
MEDIO(34-39)	5	38,5	38,5	46,2
ALTO(40-56)	7	53,8	53,8	100,0
Total	13	100,0	100,0	

La tabla de la Realización Personal refleja que 1 oficial demuestra índices Bajos de Realización Personal, 5 oficiales muestran índices Medios de Realización Personal y 5 oficiales tienen niveles Altos en esta sub-escala.



El gráfico de esta sub escala refleja que el 8% de la población posee un nivel Bajo de Realización Personal; el 38% de la población refleja una Realización Personal Media y el 54% de la población muestra que está en un Nivel alto. La puntuación de esta sub escala es inversamente proporcional al grado de Burnout. Por lo que se evidencia que la mayor parte de la población evalúa su trabajo de forma positiva y experimentan una satisfacción profesional.

4.3.4. Presencia del Síndrome de Burnout a Nivel General: Como mencionamos anteriormente, a nivel teórico no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome. Sin embargo, para alcanzar los objetivos de la investigación, se evaluará los niveles del síndrome de Burnout bajo un promedio derivado de los resultados encontrados en las tres sub escalas del síndrome.

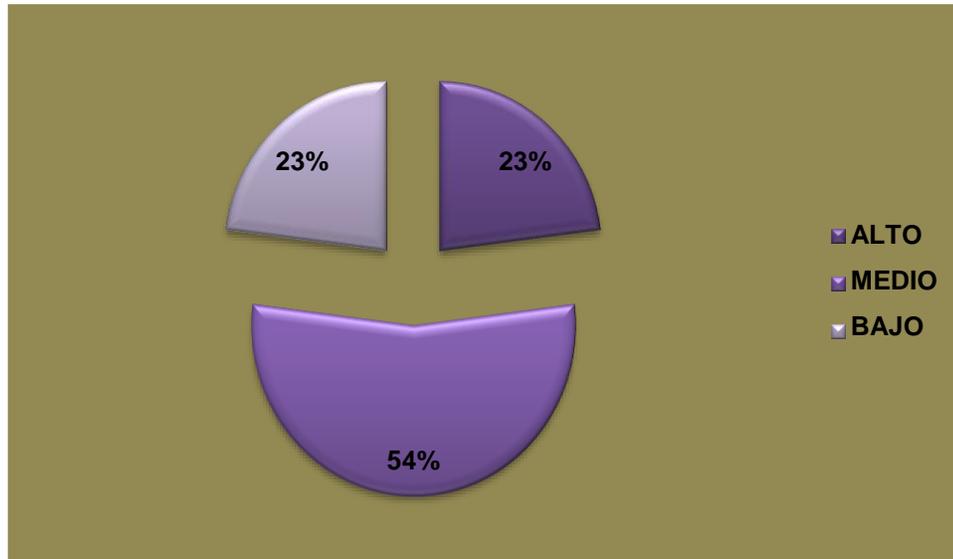
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	3	23,1	23,1
	Medio	7	53,8	76,9
	Alto	3	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0

Estadísticos

General Síndrome de Burnout

Válidos	13
Perdidos	0
Media	2,00
Mediana	2,00
Moda	2
Desv. típ.	,707
Varianza	,500
Suma	26

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



Cuestionario de Inventario M.B.I - GS: Anexo N°2

Los resultados generales de la aplicación del Maslach Burnout Inventory al personal policial encargado de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz indican que el 54% presenta un nivel “Medio” del Síndrome de Burnout; el 23% presenta un nivel “Alto” y el 23% restante presenta un nivel “Bajo”.

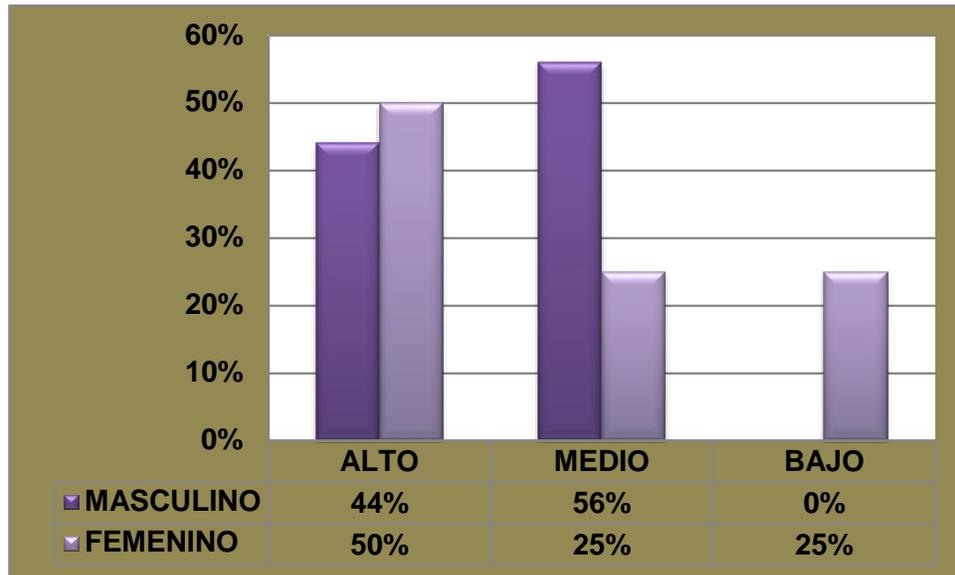
4.3.5. Nivel de Burnout según el Género:

Resumen del procesamiento de los casos

	Resumen del procesamiento de los casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje
Datos de Género * Síndrome Burnout General	13	100,0%		0,0%	3	100,0%

		Síndrome Burnout General			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Datos de Género	Femenino	Recuento	1	1	2	4
		% dentro de Datos de Género	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
		% dentro de Síndrome Burnout General	100,0%	16,7%	3,3%	30,8%
		% del total	7,7%	7,7%	5,4%	30,8%
		Recuento	0	5	4	9
		% dentro de Datos de Género	0,0%	55,6%	4,4%	100,0%
Masculino		% dentro de Síndrome Burnout General	0,0%	83,3%	6,7%	69,2%
		% del total	0,0%	38,5%	0,8%	69,2%
		Recuento	1	6	6	3
		% dentro de Datos de Género	7,7%	46,2%	6,2%	100,0%
		% dentro de Síndrome Burnout General	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	7,7%	46,2%	46,2%	100,0%
Total						

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C



En la siguiente grafica se puede observar que el nivel del Síndrome de Burnout según los Varones es “Medio” con un 56% y “Alto” con un 44%. No presentando niveles bajos.

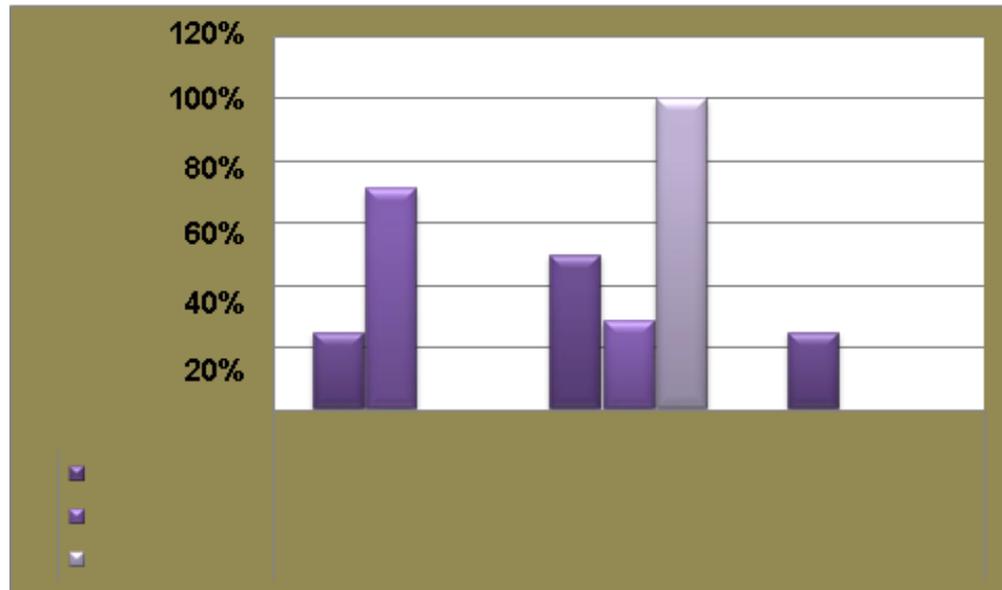
Según las Mujeres se observa que presentan un nivel “Alto” de Síndrome de Burnout con un 50%, seguido de un nivel “Medio” con un 25% y el restante con un nivel “Bajo”de 25% también.

4.3.6. Nivel de Burnout según Edad:

	Válidos		Perdidos		Total
	N	Porcentaje		Porcentaje	Porcentaje
Datos según la Edad	13	10		0,0%	100,0%
Síndrome Burnout General		0,0%		3	%

			Síndrome Burnout General			Total		
			Bajo	Medio	Alto			
Datos según la Edad	1-30	Edad	Recuento	1	2	1	4	
			% dentro de Datos según la	25,0%	50,0%	25,0%	100,0%	
			% dentro de Síndrome Burnout General	100,0%	33,3%	16,7%	30,8%	
			% del total	7,7%	15,4%	7,7%	30,8%	
			Recuento	0	2	5	7	
			% dentro de Datos según la	0,0%	28,6%	71,4%	100,0%	
	1-40	Edad	% dentro de Síndrome Burnout General	0,0%	33,3%	83,3%	53,8%	
			% del total	0,0%	15,4%	38,5%	53,8%	
			Recuento	0	2	0	2	
			% dentro de Datos según la	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
		1-52	Edad	% dentro de Síndrome Burnout General	0,0%	33,3%	0,0%	15,4%
				% del total	0,0%	15,4%	0,0%	15,4%
	Recuento		1	6	6	13		
	% dentro de Datos según la		7,7%	46,2%	46,2%	100,0%		
Total	Edad		% dentro de Síndrome Burnout General	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Burnout General				
% del total	7,7%	46,2%	46,2%	100,0%



	ALTO	MEDIO	BAJO
21-30 AÑOS	25%	50%	25%
31-40 AÑOS	71%	29%	0%
41-52 AÑOS	0%	100%	0%

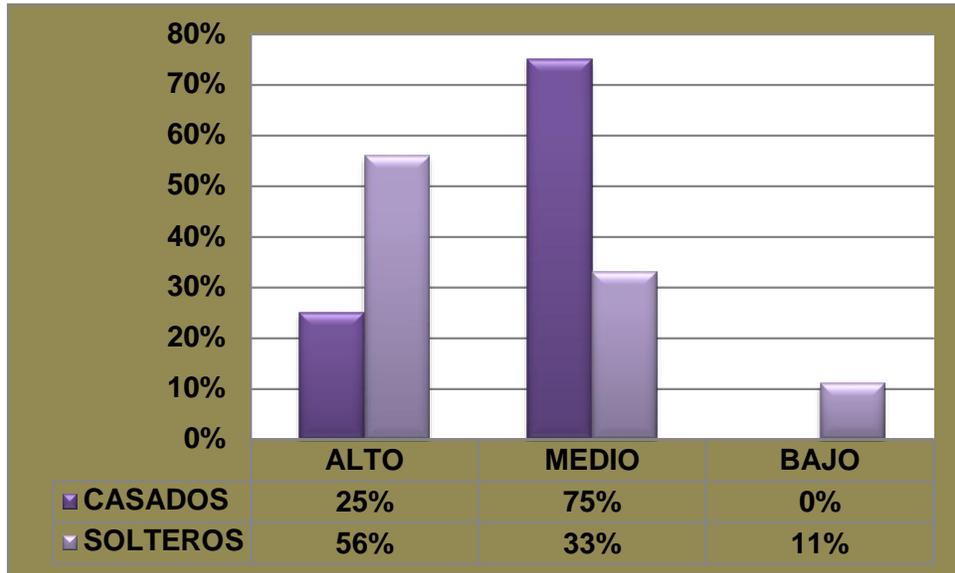
Resultados referentes a la relación del Síndrome de Burnout según la Edad se observa que en los rangos de 21 a 30 años un 50% presentan un nivel “Medio”; un 25% presenta nivel “Alto” y un 25% presenta un nivel bajo del Síndrome de Burnout. En el rango de 31 a 40 años se observa que el 71% presenta un nivel Alto de Síndrome de Burnout, el 29% presenta un nivel “Medio” y ninguno presentaría un nivel “Bajo”. Por último, el rango de 41 a 52 años presentaría un nivel “Medio” del Síndrome de Burnout con un 100%.

4.3.7. Nivel de Burnout según Estado Civil:

	Casos				
	Válidos		Perdidos	Total	
	N	Porcentaje	Porcentaje		%
Datos según Estado Civil *Síndrome Burnout General	13	100,0%	0,0%	3	100,0%

		Síndrome Burnout General			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Datos según Estado Civil	Soltero(a)	Recuento	1	3	5	9
		% dentro de Datos según Estado Civil	11,1%	33,3%	55,6%	100,0%
		% dentro de Síndrome Burnout General	100,0%	50,0%	83,3%	69,2%
	Casado(a)	% del total	7,7%	23,1%	38,5%	69,2%
		Recuento	0	3	1	4
		% dentro de Datos según Estado Civil	0,0%	75,0%	25,0%	100,0%
Total	Total	% dentro de Síndrome Burnout General	0,0%	50,0%	16,7%	30,8%
		% del total	0,0%	23,1%	7,7%	30,8%
		Recuento	1	6	6	3
	Total	% dentro de Datos según Estado Civil	7,7%	46,2%	46,2%	100,0%
		% dentro de Síndrome Burnout General	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	7,7%	46,2%	46,2%	100,0%

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



Podemos observar en la siguiente grafica que el nivel de Síndrome de Burnout según el estado civil del personal demuestra que los oficiales Casados (as) presentan un nivel “Medio” del Síndrome con un 75% y un nivel “Alto” con un 25%.

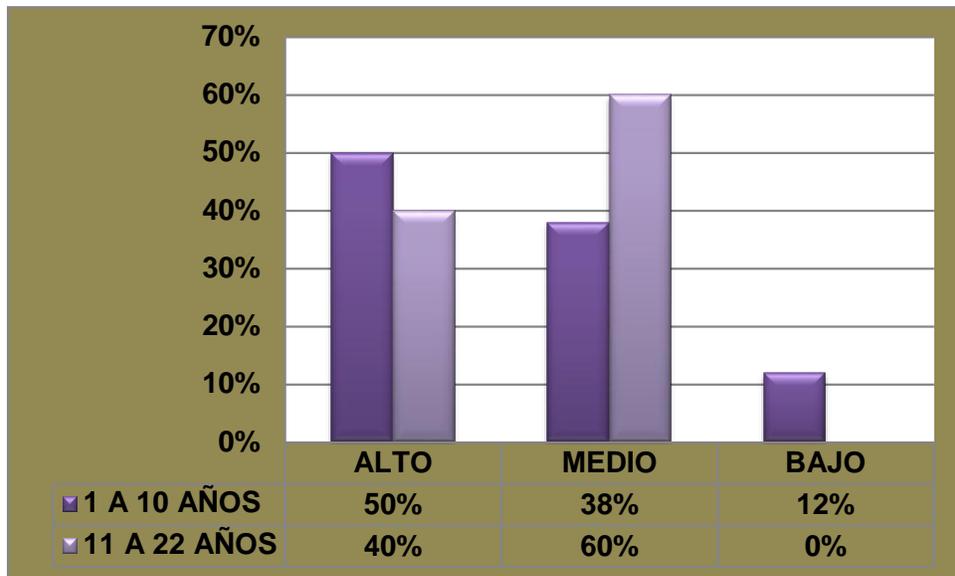
Seguidamente los oficiales de estado civil Solteros (as) presentan un 56% de nivel “Alto” de Síndrome de Burnout; un 33% presenta un nivel “Medio” y un 11% presenta un nivel “Bajo” del Síndrome.

4.3.8. Nivel de Burnout según Antigüedad Laboral:

	Válidos		Perdidos		Total
		Porcentaje		Porcentaje	Porcentaje
Datos según Antigüedad Laboral Síndrome Burnout General	3	100,0%		0,0%	3 100,0%

		Síndrome Burnout General			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Datos según Antigüedad Laboral	-10	Recuento	1	3	4	8
		% dentro de Datos según Antigüedad Laboral	12,5%	37,5%	50,0%	100,0%
		% dentro de Síndrome Burnout General	100,0%	50,0%	66,7%	61,5%
		% del total	7,7%	23,1%	30,8%	61,5%
	1-22	Recuento	0	2	2	4
		% dentro de Datos según Antigüedad Laboral	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
		% dentro de Síndrome Burnout General	0,0%	33,3%	33,3%	30,8%
		% del total	0,0%	15,4%	15,4%	30,8%
	3-30	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de Datos según Antigüedad Laboral	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Síndrome Burnout General	0,0%	16,7%	0,0%	7,7%
		% del total	0,0%	7,7%	0,0%	7,7%
Total	Recuento	1	6	6	13	
	% dentro de Datos según Antigüedad Laboral	7,7%	46,2%	46,2%	100,0%	
	% dentro de Síndrome Burnout General	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	7,7%	46,2%	46,2%	100,0%	

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



Podemos identificar en la siguiente gráfica que el nivel del Síndrome de Burnout según los años de antigüedad de trabajo de los oficiales es “Alto” con un nivel de 50%; seguido con un nivel “Medio” con 38% y 12% de nivel “Bajo” entre 1 a 10 de antigüedad.

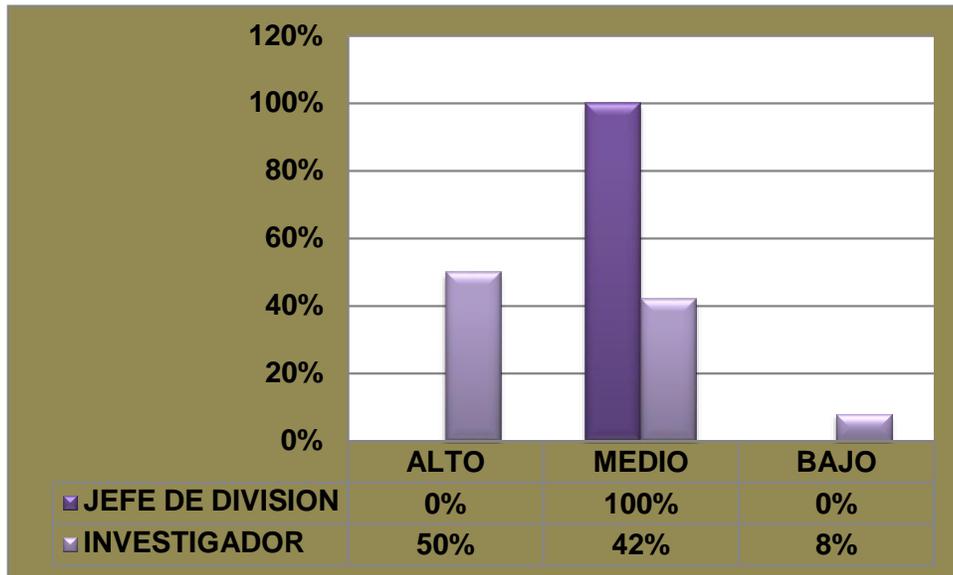
Entre los años 11 a 22 años de antigüedad se percibe un nivel “Medio” de Síndrome de Burnout con un porcentaje de 60% y un nivel “Alto” con un 40% según los resultados ala prueba.

4.3.9. Nivel de Burnout según Cargo que Ocupan:

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
		Porcentaje		Porcentaje		Porcentaje
Datos según Cargo que Ocupan Síndrome Burnout General	3	100,0%		0,0%	3	100,0%

			Síndrome Burnout General			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Datos según Cargo que Ocupan	Jefe de División	Recuento	0	1	0	1
		% dentro de Datos según Cargo que Ocupan	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
		% dentro	0,0%	16,7%	0,0%	7,7%
	Investigador	% del total	0,0%	7,7%	0,0%	7,7%
		Recuento	1	5	6	12
		% dentro de Datos según Cargo que Ocupan	8,3%	41,7%	50,0%	100,0%
Total	% dentro	100,0%	83,3%	100,0%	92,3%	
	% del total	7,7%	38,5%	46,2%	92,3%	
	Recuento	1	6	6	13	
	% dentro de Datos según Cargo que Ocupan	7,7%	46,2%	46,2%	100,0%	
	% dentro	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	7,7%	46,2%	46,2%	100,0%	

DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA-F.E.L.C.C.



El nivel de Síndrome de Burnout según el cargo que ocupan los oficiales en la División de Corrupción Pública es de nivel “Medio” o regular del Jefe de la División con un porcentaje de 100% a los resultados de la prueba. Los Investigadores presentan un nivel “Alto” con un porcentaje de 50%, seguido del nivel “Medio” con un 42% y un nivel “Bajo” con un 8% de Síndrome de Burnout.

4.4. CORRELACIÓN ESTADÍSTICA ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LA DIVISIÓN DE CORRUPCIÓN PÚBLICA DE LA FELCC DEL DEPARTAMENTO DE LA PAZ

Para la correlación entre las variables de estudio de esta investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman debido a que las variables son de escala ordinal de manera que se pudo verificar la hipótesis formulada de la investigación, es decir, demostrar el grado de asociación entre Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en los oficiales de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz.

“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).

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

Correlación entre Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout.

			Escala de Clima Organizacional	Síndrome Burnout General
Rho de Spearman	Escala de Clima Organizacional	Coeficiente	1,000	-,081
		Sig. (bilateral)	.	,791
		N	13	13
	Síndrome Burnout General	Coeficiente	-,081	1,000
		Sig. (bilateral)	,791	.
		N	13	13

El índice de correlación de Spearman encontrado entre los resultados de niveles de Clima Organizacional y el síndrome de Burnout es de -0.81 negativa considerable, significativa al nivel 0,01 (bilateral), tomando en cuenta el signo de la correlación, se puede afirmar que los Oficiales que presentan bajos niveles de Clima Organizacional influyen de forma significativa y negativamente en presentar Burnout dentro de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz.

Este coeficiente implica que existe un alto grado de relación que demuestra que cuando la institución presenta como en este caso un Nivel Medio o Moderado de Clima Organizacional los oficiales tendrían riesgo de que se manifieste el Síndrome de Burnout, así como de que si se presentara un nivel Alto de Clima Organizacional el personal tendría menos probabilidad de presentar un Síndrome de Burnout.

A lo que se puede inferir que el Clima Organizacional es una Variable que afecta el Nivel de Síndrome de Burnout que pueda presentar la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES:

El objetivo de la investigación consistía en conocer la relación que tenían las dos variables de estudio (Variable 1: Clima Organizacional – Variable 2: Síndrome de Burnout) entre sí.

La relación se establece en una población vulnerable y sensible al síndrome de Burnout y un buen Clima Organizacional por el tipo de características que cuenta la población. Con este fin se ha estructurado la investigación para que dicha cuestión pueda resolverse. En este sentido, se han aplicado dos instrumentos idóneos para tratar este objetivo, que son la Escala de Clima Organizacional (EDCO) y el Inventario de Burnout de Maslach, los cuales han posibilitado responder a los objetivos.

Así mismo, para la correlación de las dos variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman. En este sentido las conclusiones del estudio son:

El resultado de la correlación entre el Clima Organizacional y el síndrome de Burnout es negativo considerable. Es así que respondemos al objetivo general de la investigación: “Conocer la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en los 13 oficiales de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen “FELCC” del Departamento de La Paz.

Los resultados del análisis de los datos y de la correlación de Spearman reflejan que los niveles de correlación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout son de -0.81 negativo considerable, significativa al nivel $0,01$ (bilateral), tomando en cuenta el signo negativo de la correlación, se puede afirmar que sí existe una relación significativa entre las dos variables, y segundo, el nivel de correlación es negativa considerable por lo que se puede afirmar que los niveles medios del Clima Organizacional se correlacionan de manera moderada con el Síndrome de Burnout en los 13 oficiales que conforman la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen (FELCC) del Departamento de La Paz.

Se puede conocer en la investigación que el personal de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen (FELCC) del Departamento de La Paz presenta un Clima Organizacional de Nivel Medio y un Síndrome de Burnout también con Nivel Medio. Lo cual demuestra que si la institución manifestara un Clima Organizacional deficiente los oficiales tendrían mayor riesgo de presentar un alto Síndrome de Burnout y si el Clima Organizacional es alto presentarían una baja probabilidad de Síndrome de Burnout.

A continuación, se expondrán las conclusiones que responden a nuestros objetivos específicos:

Los resultados a la Escala de Clima Organizacional (EDCO) aplicada a los oficiales de la División Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz se identifica que existe un Nivel Medio de Clima Organizacional figurando un nivel estable.

Se observar que el personal de Varones percibe un Clima Organizacional “Alto” y “Medio” en la institución policial, y no manifestándose un Clima Organizacional “Bajo”. En el aspecto del personal de Mujeres se puede percibir un “Alto” nivel de Clima Organizacional pero también se manifiesta los niveles “Medio” y “Bajo”.

La División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz no presenta un nivel “Bajo” de Clima Organizacional según su Edad, siendo relevantes los niveles “Alto” y “Medio” considerando que se percibe un ambiente laboral entre óptimo y regular. Uno de los rangos que presenta un nivel “Alto” es el grupo de personas de 41 a 52 años.

De acuerdo a los resultados se conoce que el personal con estado civil “Casado” de la División de Corrupción Pública presentan solo niveles “Medio” y “Bajo” respecto a su Clima Organizacional, no presentando ninguno un nivel “Alto”. Y según el estado civil “Solteros” donde sobresalta el nivel “Medio” seguidos de los niveles “Alto” y “Bajo”.

En el rango de años de antigüedad en la institución policial se puede resaltar

que ninguno de los rangos presenta un nivel “Bajo” de Clima Organizacional.

También que el personal con más años en la institución que es la de 11 a 22 años presenta un nivel “Alto” de Clima Organizacional.

Se puede resaltar que quien presenta un nivel “Alto” de Clima Organizacional según el cargo que ocupa en la institución policial es el Jefe de la División de Corrupción Pública, siendo un indicador muy importante y un buen referente para el óptimo trabajo que se realiza en la institución. Denotando que en el grupo de los investigadores que lo acompañan no presentaron un nivel “Bajo” de Clima Organizacional según sus funciones.

La División Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz presenta también un Nivel “Medio” de Síndrome de Burnout lo que hace evidente que existe correlación entre estas dos variables. Esto significa que de manera regular el personal presentaría, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal

Para conocer si existe o no el síndrome de Burnout se evaluó tres áreas: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal: Se puede observar que el porcentaje más alto de la población presenta niveles altos de agotamiento emocional lo que significa que son personas que han perdido recursos emocionales. Se sienten saturados por su trabajo diario por lo que presentan un cansancio muy significativo. El gráfico de Despersonalización refleja que en base a las características de esta sub escala del síndrome de

Burnout, los resultados reflejan que el mayor porcentaje de la población ha perdido la sensibilidad hacia la población con los que tratan de manera constante. Las respuestas frías que emiten provocan la falta de sentimientos.

La puntuación de esta sub escala de Realización Personal es inversamente proporcional al grado de Burnout por lo que se evidencia que la mayor parte de la población evalúa su trabajo de forma positiva y experimentan una satisfacción profesional.

También los resultados indican que según el género de los oficiales de la división como el Masculino tienen un nivel de Síndrome de Burnout entre Medio y Alto, no presentando niveles bajos. Y según el género Femenino, la mitad de ellas presenta un Síndrome de Burnout “Alto” y entre el nivel “Medio” y “Bajo” porcentajes parecidos.

El resultado referente a la relación del Síndrome de Burnout según la Edad se observa que en los rangos de 21 a 30 años los niveles son del “Medio”; de los 31 a 40 años son de un nivel “Alto” y el rango de 41 a 52 años presenta un nivel “Medio” del Síndrome de Burnout.

Podemos observar que el nivel de Síndrome de Burnout según el estado civil del personal demuestra que los oficiales Casados (as) presentan un nivel “Medio” con un porcentaje mayor y “Alto” como mínimo. Y los oficiales con estado civil Solteros(as) presentan un nivel “Alto” del síndrome con más de la mitad según el porcentaje, pero también presentan niveles “Medio” y “Alto”.

El nivel de Síndrome de Burnout según el cargo que ocupan los oficiales en la División de Corrupción Pública es de nivel “Medio” o regular del Jefe a cargo de la División, los Investigadores presentan un nivel “Alto” con un porcentaje mayor, seguido del nivel “Medio” y un nivel “Bajo” con un mínimo de porcentaje.

Identificamos que el Síndrome de Burnout según los años de antigüedad de trabajo de los oficiales es de nivel “Alto”, seguido con un nivel “Medio” y “Bajo” entre 1 a 10 de antigüedad. Y entre los años 11 a 22 años de antigüedad se percibe un nivel “Medio” de Síndrome de Burnout con un porcentaje mayor y un nivel “Alto” según los resultados a la prueba.

5.2. RECOMENDACIONES:

A partir de los resultados obtenidos y el desarrollo de la investigación se recomienda:

La División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz no presentó niveles bajos de Clima Organizacional, tampoco niveles altos de Síndrome de Burnout aun así se puede recomendar de manera preventiva que el Jefe a cargo de la División y de la FELCC en general puedan implementar para el personal con buen desempeño estímulos que evite la desmotivación, ya sean como eventos de reconocimiento por años de antigüedad, puntualidad, mejor desempeño, becas para que sigan capacitándose según su área de trabajo, especialización, posgrados, y otros.

Es recomendable que el Jefe de la División de Corrupción Pública de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen del Departamento de La Paz, utilice 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 fundamental mejorar uno de los beneficios laborales en la Institución Policial como el Seguro Médico que es el que genera mucha desconformidad y desmotivación en los oficiales. Se podría decir que ellos mismos refieren que prefieren acudir a médicos particulares y que en estos tiempos de pandemia nos les ha servido de nada contar con el seguro ya que este nunca ha podido ser brindado como les corresponde por ley.

La comunicación interna también es muy importante y no está demás sugerir un método para implementar sugerencias o también expresar desconformidades e inquietudes dentro la institución, al conocer esta información se podrá dar paso a un diálogo entre Jefes y subordinados para intercambiar ideas y dar respuesta a las peticiones, desacuerdos presentados.

De manera resaltante se podría sugerir que la institución policial pueda contar con atención psicológica en todas sus instituciones y poder afrontar el estrés en situaciones de violencia en si establecer un área de apoyo

psicológico exclusivamente para los oficiales, donde el profesional en psicología realice estudios, realice planes de ayuda y busque soluciones a problemas como el estrés.

BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA:

ALLES, Martha Alicia (2005). Desempeño por competencias Evaluación de 360°. (1era Ed.). Buenos Aires: Granica.

BITTAR, María (2008). Burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios (Informe). Argentina: Universidad de Mendoza, Carrera de Psicología.

BROWN WB, MOBERG DJ. (1990). Teoría de la organización y la administración: Enfoque integral. México: Limusa.

BUZZETTI, Marcela (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores a.g. de Chile. Tesis inédita de Licenciatura en Psicología, Universidad de Chile, Chile.

CÁCERES, Gloria (2006). Prevalencia del síndrome de burnout en personal sanitario militar. Tesis inédita de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid, España.

CARRILLO, Raúl y otros (2012). "Síndrome de burnout en la práctica médica". Medicina interna de México, 28, 279-584. México.

CHERNISS, C. (1980): Professional 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.

GUTIÉRREZ, Guillermo y otros (2006). "Síndrome de burnout". Medigraphic Artemisa, 11, 305-309. México.

HERRERA, Linda (2012). Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. Tesis inédita de Licenciatura en Psicología, Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu.

LEKA, Stavroula y otros (2004). “La organización del trabajo y el estrés”. Serie protección de la salud de los trabajadores OMS, 3, 1-27. Suiza.

LÓPEZ, Carlos. “Síndrome de burnout”. Anestesiología, 2004, 27, 131-133. México.179

MARTÍNEZ, Alex (2007). Síndrome de burnout como factor que influye en el desempeño laboral de auxiliares en enfermería policlínico el alto caja nacional de salud regional la paz 2006. Tesis inédita de Maestría en salud pública, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.

MARTÍNEZ, Alex (2007). Síndrome de burnout como factor que influye en el desempeño laboral de auxiliares en enfermería policlínico el alto caja nacional de salud regional la paz 2006. Tesis inédita de Maestría en salud pública, Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.

MARTÍNEZ, Anabella (2010). “El síndrome de burnout.: evolución conceptual y estado actual de la cuestión”. Vivat Academia, 112, 1-40. España.

OLIVARES, Víctor y GIL-MONTE, Pedro. “Análisis de las principales Fortalezas y debilidades del Maslach burnout inventory (Mbi)”. Ciencia y Trabajo, 2009, 33, 160-167. España.

POTTER, B. (1993) “Four Stages of Burnout” (En Red) www.docpotter.com

PIÑA, Claudia (2005). Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de una Clínica Psiquiátrica. Tesis inédita de Maestría en administración de la atención en enfermería, Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.

SÁNCHEZ, Daviu (2012). “Burnout y prevención de riesgos laborales, seguridad y salud”. Educación y Cultura, 23, 133-153. España. 180

SAVIO, Silvana (2008). “El síndrome del burn out: un proceso de estrés laboral crónico”. Hologramática, 8, 121-138. Argentina.

ZARATE, A (2008). “BurnOut y satisfacción laboral en médicos y enfermeras de la caja de salud de la banca privada regional La Paz”. Tesis inédita de licenciatura en Psicología, Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.

ANEXOS
Cuestionario de Clima Organizacional: Anexo

“E.D.C.O.” ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL DIRIGIDO A

Instrucciones: Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta encerrando en un círculo el número que a su criterio sea el conveniente.

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 de trabajo me hace sentir incomodo :** ➡

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

5. **El grupo de trabajo valora mis aportes :** ➡

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

6. **Mi jefe crea una atmósfera 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 impartidas por 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 empresa: ➡

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

12. Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades: ➡

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

13. Estoy de acuerdo con mi asignación salarial: ➡

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

14. Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa: ➡

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

15. Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes: ➡

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

16. Realmente me interesa el futuro de la Empresa : ➡

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

17. Recomiendo a mis amigos la empresa 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 Empresa : ➡

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 mas feliz en otra Empresa : ➡

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 físico de mi sitio de trabajo es adecuado :** ➤

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

23. **El entorno físico 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 empresa despidió al personal sin tener en cuenta su desempeño :** ➤

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

27. **La empresa brinda estabilidad laboral :** ➤

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

28. **La empresa 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 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 Empresa : ➡

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

32. Conozco bien como la empresa esta logrando sus metas : ➡

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

33. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas : ➡

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 empresa : ➡

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

35. Las metas de la empresa son poco entendibles : ➡

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 : ➡

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

40. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras : ➡

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



Cuestionario de Inventario M.B.I - GS: AnexoN°2

Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)



DATOS GENERALES

SEXO:.....

EDAD:.....

ANTIGÜEDAD LABORAL:.....ESTADO CIVIL.....

CARGO QUE OCUPA:.....

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos sobre él. (No existen respuestas mejores o peores.)

Lea cuidadosamente cada enunciado y responda en el espacio vacío correspondiente en

0 Nunca

1 Alguna vez al año o menos

2 Una vez al mes o menos

3 Algunas veces al mes

4 Una vez por semana

5 Algunas veces por semana

6 Todos los días

.....1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado/a.

.....2. Al final de la jornada me siento agotado/a.

.....3. Me encuentro cansado/a cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.

.....4. Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios.

.....5. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.

.....6. Trabajar con usuarios todos los días es una tensión para mí.

.....7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios.

.....8. Me siento “quemado/a” por el trabajo.

-9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.
-10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.
-11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
-12. Me encuentro con mucha vitalidad.
-13. Me siento frustrado por mi trabajo.
-14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.
-15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.
-16. Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés.
-17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a los usuarios.
-18. Me encuentro animado/a después de trabajar junto a los usuarios.
-19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.
-20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.
-21. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.
-22. Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.