Relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout en personal del Benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí

Trabajo de grado

Ana María Collazos Martínez

Nayibe Ramírez Reyes

Asesor

Martín Nader

Universidad Icesi

Facultad de Derecho y Ciencias Sociales

Departamento de estudios psicológicos

Santiago de Cali, Colombia

2018

Relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout en personal del Benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en integrantes del Benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí. Para ello, se hizo el diagnóstico del clima organizacional, reconociendo la percepción compartida que tienen los sujetos sobre prácticas, políticas y procesos organizacionales de la institución por medio del Work Environment Scale WES y se evaluó la presencia del síndrome de Burnout donde se buscaba evidenciar la forma en que las personas responden a los factores estresores que deben enfrentar en su lugar de trabajo, esto haciendo uso del Maslach Burnout Inventory MBI. Para el análisis de los datos recolectados se llevó a cabo una correlación r de Pearson para ver cómo interactuaban las variables anteriormente mencionadas, usando el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 25.0. Los resultados posibilitaron poner a prueba la hipótesis donde se planteaba una relación inversamente proporcional entre la percepción del clima organizacional y la presencia del síndrome de Burnout en el personal de la institución, encontrándose finalmente que la correlación entre dichas variables es débil y no significativa lo cual limitó en buena medida la interpretación de lo hallado en esta investigación.

Palabras clave: Clima organizacional, síndrome de Burnout, estrés, bomberos.

Índice de contenido

Contenido **Pág.**

1. Introducción……..…….….6

2. Marco teórico……..…...9

2.1.Clima organizacional…….……..…9

2.2.Síndrome de Burnout…….…...15

2.3.Clima organizacional y síndrome de Burnout…….…..…21

3. Método……..…....27

3.1.Diseño…….....27

3.2.Participantes……..…….……..28

3.3.Instrumentos y medidas……...…….30

3.4.Procedimiento……...…….....32

3.5.Análisis de datos……...……...…….....34

4. Discusión y conclusiones……..……...38

5. Limitaciones y recomendaciones……..……...41

6. Evaluación de la validez del método……..……..42

7. Referencias bibliográficas……..……..44

8. Anexos…….……....53

Índice de Tablas

Contenido **Pág.**

Tabla 1. Media, desviación estándar, curtosis y asimetría de las dimensiones de clima organizacional…….....36

Tabla 2. Media, desviación estándar curtosis y asimetría de las dimensiones del síndrome de Burnout……..…36

Tabla 3. Test de normalidad……...……..37

Tabla 4. Relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout (Análisis paramétrico r de Pearson)……...38

Índice de anexos

Contenido **Pág.**

Anexo 1. Estadísticas de fiabilidad Maslach Burnout Inventory……..……...……53

Anexo 2. Correlación entre clima organizacional y síndrome de Burnout (Prueba no paramétrica) ……53

Anexo 3. Consentimiento informado……...54

Anexo 4. Work Environment Scale……..58

Anexo 5. Maslach Burnout Inventory……..……62

1. Introducción

En el medio laboral es común escuchar que *las personas son el activo más importante de una organización* (Marshall, 2017) en la medida en que son estas quienes promueven de una manera u otra el desarrollo, la competitividad y éxito de esta. El trabajador debería ser tratado como un cliente interno que requiere que se le brinde la atención apropiada en cuanto a aquello que espera y lo que necesita, ‘‘el cliente interno a quien hay que atenderle sus necesidades y expectativas legítimas’’ (Valencia, 2005, p. 21). En ese sentido, se torna importante conocer cómo interactúan variables como el clima organizacional y el síndrome de Burnout en personal de una organización, puesto que, dichas variables permiten evidenciar tanto las necesidades como las opiniones y percepciones de los propios trabajadores; y está claro que al ser estos los directos involucrados en los conflictos que se presentan en sus respectivos puestos de trabajo, se convierten en los sujetos más idóneos para dar cuenta de la forma en cómo están funcionando las cosas al interior de la organización y cómo ello repercute o no sobre sus vidas (Flores, Vega y Chávez, 2015).

En los últimos tiempos, la psicología se ha ido constituyendo en una de las profesiones que más aportes realiza con estudios sobre salud en el trabajo y de manera específica de la salud mental ocupacional (Arias, 2011), es en este sentido, que ha ido adquiriendo importancia el estudio del estrés ocasionado por el trabajo y el síndrome de Burnout como factores que pueden tener una fuerte influencia en el crecimiento, producción y desempeño de las organizaciones.

Con la presente investigación se pretendía analizar la forma en que se relacionaban estas dos variables en integrantes del Benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí, puesto que esta es considerada como una de las profesiones en que las personas tienen mayor tendencia a desarrollar el síndrome, esto debido a que como comentan Moreno *et al*. (1999) el

síndrome de Burnout “se produce en ámbitos como el voluntariado, sin que existan condicionantes de tipo laboral, salarial, jerarquías, etc.” (Como se citó en Martínez, 2010, p. 44) es decir, las actividades que implican el ayudar incluso sin tener de por medio motivos de tipo económico o estrictamente laborales, pueden tender al desarrollo de este tipo de síndrome.

Por otro lado, algunos autores como Peñacoba, Díaz, Goiri y Vega (2000) afirman que las herramientas que poseen los sujetos para afrontar el estrés, se encuentran permeadas por las experiencias laborales y por el contexto donde el estresor ocurre, en ese sentido, se torna importante la posibilidad de relacionar las percepciones que puedan tener en este caso los bomberos, acerca de la organización a la que pertenecen, con el desarrollo o la existencia del síndrome de Burnout que como se verá más adelante, deviene por cuestiones relacionadas con el estrés.

Los bomberos son profesionales que viven situaciones complejas y de emergencia constante que exigen una considerable carga de responsabilidad y compromiso, y en las que se hacen presentes gran variedad de sensaciones y sentimientos; así, si no se posee la experiencia o herramientas necesarias para afrontar de manera asertiva dichas situaciones desagradables o peligrosas, el bombero podría llegar a supeditar miedos o distintas emociones que podrían llevarlo a experimentar una situación de estrés anticipada (Rotger, 1997). Pues está claro que, este tipo de trabajo orientado hacia acciones de rescate y salvamento complejas y en ocasiones incluso trágicas, generan una fuerte percepción de responsabilidad, compromiso y autoexigencia, sobre todo, si se tiene en cuenta que en la gran mayoría de los casos se halla implicado el bienestar de otros (López, 2004). De ahí que se deba admitir lo complejo que resulta ser, el exponerse y lidiar con el sufrimiento de los demás, siendo necesario contar con ciertos conocimientos particulares, es decir, estar lo suficientemente preparado y capacitado

para sobrellevar esos momentos de la forma que se considere más apropiada dependiendo del caso. Todo esto va ligado al hecho de que se ha demostrado que, el estrés al afectar tanto la salud como el desempeño en el área laboral, es considerado como uno de los riesgos ocupacionales más graves en la prestación del servicio de urgencias (Valero, 2006), y como ya se mencionó y se desarrollará más adelante, el síndrome de Burnout tiene de cierta forma su fundamento en este estado de tensión y fatiga que puede presentar una persona.

Adicional, se puede destacar el papel que juegan los elementos organizacionales en ésta profesión, tal es el caso del clima laboral que viene a intervenir de una u otra forma en el estado psíquico de los bomberos, pues según Rotger (1997) “los equipos de bomberos deben estar integrados por personas compatibles, en un ambiente en el que se percibe interés por mejorar las cosas, con unos mandos competentes e interesados en sus problemas y en facilitar los mecanismos organizacionales para mejorar el servicio” (p. 28). De ahí que, examinar la forma en que se estructura la institución u organización de la que estos sujetos hacen parte, puede dar lugar a explicaciones sobre algunos acontecimientos que atañen a la salud psicológica de los mismos. Según López (2004) factores característicos del clima laboral como la falta de recursos humanos y económicos, las dificultades en la comunicación, además de los desacuerdos respecto a la forma en que se asignan las tareas y el tiempo de trabajo, también inciden significativamente en el estado de salud tanto física como psicológica de estos profesionales.

2. Marco teórico

2.1. Clima organizacional.

Ahora bien, al hablar sobre el clima organizacional se encuentran diversas definiciones, que permiten señalar la falta de unificación en su conceptualización, pues algunos autores se refieren de manera indiscriminada al clima y a la cultura organizacional, es decir, no dejan claro el límite que diferencia un término y el otro, definiéndolos ambos como la identidad y naturaleza de la organización (García, 2009). Esta situación se presentó principalmente cuando el término de clima organizacional recién hacía su aparición en la literatura. Otros como Ouchi (1992) hablan del clima laboral como un componente adicional de la cultura de la organización, sugiriendo que tanto la tradición como el clima conforman lo que se conoce como cultura organizacional. Aun así, es un hecho que hoy en día, gran parte de los autores señalan la importancia de diferenciar los conceptos de cultura y clima organizacional aludiendo a que cada uno centra su atención y toma en cuenta elementos distintos de la organización, cumpliendo funciones claramente diferenciadas (Gray, 2007), sin querer decir con esto, que ambos no se hallen estrechamente relacionados, pero como en otros campos, ahora es posible afirmar que ‘‘dentro de la misma especialidad no siempre existe consenso o la misma claridad entre unos analistas y otros’’ (Cortés, Muñoz, Londoño y Sanín, 2010, p. 67).

En Furnham (2001) se encuentran definiciones que diferentes autores ofrecieron hace algunos años desde su propia comprensión sobre el clima laboral, entre estos, se encuentra Tagiuri (1968) quien lo define como una propiedad parcialmente duradera del entorno y ambiente interno de una organización, que además, se puede describir teniendo en cuenta los valores y ciertas características específicas que la conforman. También Schneider (1975) se refiere al clima laboral como las interpretaciones y/o percepciones que permiten a las personas otorgarle un sentido al mundo y, en consecuencia, comportarse de acuerdo con ello.

Aquí es importante mencionar, que el clima organizacional es un constructo que comúnmente se adjudica a la teoría expuesta por Lewin en 1951 sobre la motivación (Bonoma y Zaltman, 1981, como se citó en Chiang, Martín, y Núñez. 2010), en la cual, dicho autor basado en una perspectiva social de la conducta, se refiere a ésta como el resultado de una directa relación entre las personas y el ambiente en el que se desenvuelven, dando cabida a la noción crítica de la totalidad propuesta por la psicología de la Gestalt, donde se afirma que los elementos individuales de la percepción pasan a conformar totalidades que a su vez representan mucho más que la suma de sus características particulares (Ashkanasy, Wilderom y Peterson, 2000). De manera que, el sentido y las ideas que las personas tienen respecto a sus experiencias, las situaciones a las que se enfrentan y finalmente los comportamientos que surgen en ellas, constituyen algo que puede ser considerado como el clima de dicha situación.

No obstante, el concepto de clima organizacional como tal, se hace popular en teorías como la de Likert (1967) donde se plantea una relación de causalidad en la naturaleza de los climas estudiados, y además, es posible examinar el rol que cumplen los diferentes elementos que componen el clima observado, en esencia, este autor proponía que ‘‘la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta’’ (Como se citó en Brunet, 1987, p. 28), es decir, las personas se comportan de acuerdo a la apreciación que hagan de las situaciones en las que se encuentren. También, la teoría desarrollada por Litwin y Stringer (1968) popularizó un poco más el término, por medio de sus evaluaciones de la percepción de los trabajadores y tomando como referente las dimensiones de ‘‘estructura, responsabilidad individual, remuneración, desafío, relaciones sociales, cooperación, estándares, conflictos e identificación con la organización’’ (Hernández, Méndez, Contreras, 2014, p. 233), estos autores propusieron que estos nueve factores son determinantes al hablar de clima laboral, puesto que inciden en la forma en que se comportan los individuos

dentro de la organización. Desde entonces, se empezó a formar una idea general sobre algunos aspectos que se podrían estudiar con respecto a dicho fenómeno.

En 1968, Schneider y Bartlett (Como se citó en Brunet, 1987) formularon un cuestionario en función de 6 dimensiones para medir la forma en que se percibía el clima laboral desde el interior de las compañías, incluyendo factores como el apoyo por parte de los jefes, la estructura, el compromiso con las personas que recién ingresan a la empresa, las posibles dificultades con otras agencias, el poder de decisión que pueden tener los empleados y el nivel de satisfacción en general; éste instrumento de acuerdo con sus mismos creadores, sirvió para seleccionar individuos cuyas expectativas sobre el trabajo que debían llevar a cabo y sobre la compañía, fuesen compatibles con la percepción que tenían sobre la organización en que se encontraban (Brunet, 1987).

Cabe precisar, que como el anterior existe gran diversidad de instrumentos creados para medir dimensiones del clima organizacional y si bien, no todos los cuestionarios contemplan los mismos aspectos, según la revisión hecha por Brunet (1987) la mayor parte de estos comparten cuatro dimensiones particulares y estas son: el grado de libertad que poseen los sujetos dentro de la estructura organizacional; el grado de responsabilidades delegadas o encomendadas a los miembros de una organización por la función que cumplen allí; el tipo de retribución o premios que la empresa ofrece a sus empleados, y la atención, comprensión y ayuda que un trabajador recibe por parte de quienes se encuentran en cargos superiores, así, se espera que dichas dimensiones permitan de la manera más fiel posible identificar o trazar la imagen del clima de la organización.

Por otro lado, algunos como Fernández y Sánchez (1996) (como se citó en Edel y García, 2007) sugieren que el origen del interés por el estudio del clima laboral se halla en el inicio de la psicología cognitiva, desde la cual se tuvo que empezar a analizar la proporción en que la percepción de cada individuo podía influir sobre la realidad *per se*, por lo cual, lo que se busca es reconocer el cómo los individuos ven la organización en la que se desenvuelven y cómo cada uno de ellos toma la información que le ofrece su entorno y la transforma, analiza, sintetiza y manipula (Edel y García, 2007). De ahí, parte la preocupación por estudiar dicho fenómeno a la luz de que cada persona percibe la realidad o contexto en que se desenvuelve de manera particular, lo que inevitablemente influye en la forma en que cada uno se comporta dentro de la organización y todo lo que ello implica.

Asimismo, desde una postura fenomenológica Peiró y Prieto (1996) definen el clima como una ‘‘dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto que hay una visión compartida, extendida en el grupo o la organización’’ (p. 84), es decir, si bien cada sujeto tiene su propia perspectiva sobre la realidad que experimenta, de alguna manera se tiene cierto nivel de acuerdo o consenso en la forma en cómo se concibe el entorno que se comparte, dado que el clima laboral se considera un constructo grupal u organizacional y no estrictamente individual.

En ese sentido, es posible hablar del clima organizacional como un fenómeno multidimensional que abarca tanto las características peculiares del trabajador que sirven a su vez de filtro por medio del cual los elementos objetivos de la organización y las conductas de quienes la conforman, se analizan e interpretan a fin de constituir la percepción del clima, como aquellos elementos sobre los cuales un grupo de personas puede llegar a compartir una apreciación; por lo anterior, se puede afirmar que al estudiar este concepto, se pone un

particular interés no solo en la forma en que los sujetos ven la realidad sino también y sobre todo, en el análisis, comprensión y reflexión que hacen de ella (Brunet, 1987). En ésta misma dirección se puede hallar gran cantidad de definiciones que explicitan los diferentes aspectos que puede implicar el clima organizacional, por ejemplo, Sandoval (2004) lo describe como el ambiente de trabajo que perciben quienes conforman la organización, incluyendo la estructura de la misma, el tipo de dirección o liderazgo que se ejerce, el intercambio comunicativo, las razones que impulsan a realizar la labor y las retribuciones que ello conlleva, todo lo que en conjunto y de manera directa, interviene en el comportamiento y desempeño de los individuos, y consecuentemente en el funcionamiento y progreso de la organización.

Por otro lado, Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) se refieren al clima organizacional como aquellas propiedades agrupadas que se pueden percibir con respecto a una organización particular, dichas percepciones pueden ser motivadas por la manera en que la misma organización se relaciona con sus integrantes y su entorno; en cambio, desde la perspectiva de, Ehrhart y Macey (2011) el clima organizacional se entiende como el ‘‘conjunto de percepciones compartidas relacionadas con las políticas, prácticas y procesos así como las conductas que una organización recompensa, apoya y espera en un contexto laboral y el significado psicológico que ellas adquieren para sus miembros’’ (Como se citó en Pecino, Mañas, Díaz, López y Llopis, 2015, p. 659), tomándose en cuenta no solo las particularidades de cada individuo sino también aquello que es característico de la institución.

En esta misma línea, autores como Moos, Insel y Humphrey (1974) definen el clima organizacional como “el ambiente social, ubicando las relaciones interpersonales, las percepciones y el ambiente físico, como las características físicas de la arquitectura y el diseño, todas vinculadas formando al clima social organizacional.” (Como se citó en García, Ortega y

Reyes, 2014, p. 1371) Siendo así, el clima viene a formar parte en buena medida de las actitudes que subyacen tanto los valores como las normas de la compañía, y a los sentimientos que los empleados pudieran acoger respecto a los elementos más objetivos de su lugar de trabajo como lo serían los elementos y disposiciones físicas (Brunet, 2002).

En general, es posible admitir que actualmente el clima organizacional se comprende como la muestra o evidencia de la vida interna de la organización, siendo concebido como un fenómeno flexible que puede transformarse de acuerdo con las circunstancias que se presenten al interior de la organización y a las percepciones que los trabajadores desarrollen respecto de esta (Williams, 2013). Así, luego de haber realizado un pequeño recorrido sobre la conceptualización del clima laboral, se admite que en concordancia con lo que se propone la presente investigación se entenderá al clima organizacional tal y como lo definen Moos, Insel y Humphrey (1974 como se citó en García, Ortega y Reyes, 2014), ya que ésta perspectiva da una visión concreta, práctica y abarca diferentes aspectos que permiten tener mayor comprensión sobre lo que significa dicho concepto y la manera de evaluarlo, en pocas palabras, la forma en que estos autores se refieren al clima organizacional, implica algunos factores que muchas otras definiciones ignoran o sencillamente no tienen en cuenta como algo conjunto.

2.2.Síndrome de Burnout.

Por otro lado, el síndrome de Burnout es un concepto que fue descrito por primera vez en 1974 por Freudenberger en su investigación sobre el agotamiento del personal de voluntarios en una clínica médica, este autor se refirió al síndrome como una patología psiquiátrica formada por un grupo de síntomas de tipo médico-biológicos y psicosociales que devenían por un

requerimiento exagerado de energía. Freudenberger (1974) especificó que este síndrome era experimentado particularmente por algunos profesionales que laboraban en instituciones donde el objeto de trabajo eran las personas. En 1983 Fischer concibió al Burnout como un estado que resultaba posterior a un trauma narcisista y que a su vez acarreaba un descenso en el aprecio que cada uno de los sujetos tenía de sí mismo, y tiempo después, autores como Pines y Aronson (1988) realizaron una conceptualización un poco más compleja del síndrome como un estado donde se evidencia una combinación de fatiga a nivel emocional, físico y mental, junto a una baja autoestima y sentimientos de inutilidad e impotencia.

No obstante, se reconoce que quienes realmente iniciaron y promovieron el estudio del síndrome de Burnout, fueron Maslach y Jackson que en 1981 ofrecieron la que en el presente es la definición más popularmente aceptada, refiriéndose a éste como ‘‘una respuesta, principalmente emocional, situando los factores laborales y los organizacionales como condicionantes y antecedentes’’ (Como se citó en Guerrero, 2001, p. 2). De manera general, se puede decir que el concepto Burnout ahora es utilizado para referirse a un síndrome que aparece primordialmente en profesionales que están al cuidado o atienden personas y que se encuentran expuestas a un nivel de estrés considerable en su tarea (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Algunas de las principales características de este síndrome son un alto ‘‘agotamiento emocional’’, referido a una sensación de cansancio crónico caracterizado por la falta de recursos emocionales y de energía, la ‘‘despersonalización’’ que se conceptualiza en el desarrollo de sentimientos, actitudes negativas y/o cierto desinterés hacia la persona a la que se le ofrece el servicio profesional, y la percepción de una ‘‘falta de realización personal’’, referido a que se experimenta insatisfacción y descontento con respecto a la actividad laboral unido a una opinión negativa de su progreso dentro de la organización (Maslach, *et al*., 2001), de manera que, en resumidas cuentas, éste síndrome se puede considerar como la consecuencia

o resultado derivado de un estado de estrés laboral crónico (Sandoval, González, Sanhueza, Borjas y Odgers, 2007) algo que no es momentáneo, ni tampoco situacional. Cabe mencionar que las tres dimensiones anteriormente descritas son las que integran el reconocido cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual, es un instrumento que destaca por ser bastante utilizado para medir el síndrome.

De esta manera, cabe hacer una sutil aclaración, pues si bien el síndrome de Burnout deviene de estados graves de estrés generado mayormente por algunos factores laborales; estrés y Burnout son dos estados diferentes, pues el estrés es considerado como un ‘‘proceso psicofisiológico que se desencadena por una situación determinada que provoca un desequilibrio significativo entre la demanda que experimenta un sujeto y los recursos adaptativos de que dispone’’ (Hernández, Terán, Navarrete y León, 2007, p. 53) y además, se le adjudica un estado de brevedad temporal, algo que desborda al sujeto debido al impacto de una situación particular; por otro lado, el burnout se considera como una condición duradera de desgaste que incluye la formación de sensaciones y actitudes negativas hacia el trabajo (Bresó, Salanova, Shaufeli y Nogareda, 2007). Hoy en día, el síndrome de Burnout es concebido como uno de los problemas laborales de índole psicosocial más relevante (Solís, Zamudio, Matzumura y Gutiérrez, 2016), puesto que se ha evidenciado que tiene implicaciones que pueden ir mucho más allá de la afectación a la salud física y psicológica del individuo.

Cabe mencionar que en algunos estudios se ha evidenciado que variables como la personalidad y los valores son factores que podrían participar en la aparición del síndrome, en este sentido ha sido demostrado que algunos aspectos de la personalidad ejercen un efecto “protector”, entre ellos, se puede mencionar el equilibrio emocional, la extraversión, la amabilidad, y en menor medida la responsabilidad (Espinoza, Tous y Vigil, 2015). Por

consiguiente, autores como Moreno, Morett, Rodríguez y Morante (2006) propusieron que el factor ‘‘reto’’ de la personalidad resistente y el ‘‘compromiso’’, amortiguan el impacto de los estresores laborales en el surgimiento del Burnout, es decir, dichas características aparentemente tienen ciertos efectos moderadores sobre los factores que pueden promover el síndrome.

Ahora, parece apropiado tener en cuenta los principales modelos que se han adoptado para explicar el Burnout, en su mayoría, dichos modelos han acogido un importante conjunto de variables relacionadas con las dimensiones del síndrome, lo que ha posibilitado su estudio desde diferentes perspectivas (Hernández, Terán, Navarrete y León, 2007). De acuerdo con la clasificación hecha por Gil Monte y Peiró (1999) los modelos creados a partir de una postura psicosocial se pueden dividir en tres amplios grupos:

1. Modelos enmarcados en la *teoría sociocognitiva del Yo*: Toman en cuenta lo propuesto por Albert Bandura para explicar el origen del síndrome. Desde aquí se considera que ‘‘las cogniciones de los individuos influyen en lo que estos perciben y hacen, y a su vez, estas cogniciones se ven modificadas por los efectos de sus acciones y por la acumulación de las consecuencias observadas en los demás’’ (Gil Monte y Peiró, 1999, pp. 262-263), es decir, el procesamiento que cada sujeto hace de la información que le ofrece el medio tiene un efecto en cómo percibe y actúa frente a ello, y este es un fenómeno en doble vía, ya que esos pensamientos también pueden modificarse como resultado de esas acciones, adicionalmente, se supone que la seguridad y confianza que el sujeto tiene sobre sus propias capacidades define en buena medida el esfuerzo que éste dirige a la obtención de sus objetivos, determinando

además algunas respuestas a nivel emocional que comúnmente se ligan a la acción. En esta categoría se hallan diferentes modelos como el de competencia social de Harrison (1983), el modelo de Cherniss (1993), y el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993). Algunos de estos modelos consideran la eficacia percibida por el propio sujeto como una variable que ocupa un lugar relevante en la formación del síndrome, mientras que otros de este mismo grupo consideran que es la confianza en sí mismo y el efecto que ello tiene sobre el sentimiento de realización personal que adquiere cada sujeto en su lugar de trabajo, la variable que se tiene en cuenta al momento de considerar el desarrollo del síndrome (Gil Monte y Peiró, 1999).

2. Modelos desarrollados según las *Teorías del intercambio social*, en estos se plantea que la etiología del síndrome de Burnout se halla en las situaciones en que las personas perciben una falta de equidad o de ganancia a medida que participan en relaciones interpersonales, es decir, cuando no se logran satisfacer sus expectativas de equidad o remuneración. Así, cuando continuamente los sujetos perciben que están aportando en mayor proporción de lo que reciben a cambio de su esfuerzo y compromiso, se sugiere que son más propensos a desarrollar el síndrome; esto se torna comprensible cuando se tiene en cuenta que las personas que trabajan en prestando servicios de ayuda, constantemente establecen relaciones de intercambio, bien sea con los destinatarios de su labor, compañeros, supervisores, etc. Y de alguna manera por mínimo que sea, estos sujetos esperan obtener algo de dichas relaciones, alguna forma de retribución; en este grupo se hallan modelos como el de comparación social de Buunk y

Schaufeli (1993), y el de Hobfoll y Fredy (1993) basado en la teoría de la conservación de recursos (Como se citó en Gil Monte y Peiró, 1999).

3. Modelos fundamentados en la *Teoría organizacional*, todos estos incluyen el síndrome como resultado del estrés ocasionado por la actividad laboral, otorgando importancia tanto a los factores estresantes del contexto de la organización como a las herramientas que posee el individuo para afrontar la experiencia de quemarse por el trabajo; la ambigüedad de los roles, falta de salud, aspectos de la cultura, la estructura y el clima de la organización pueden ser tomados como precedentes del síndrome (Gil Monte y Peiró, 1997). Aquí se hallan enmarcados modelos como el de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) en el cual las disfunciones en los procesos del rol y el exceso o pobreza del mismo, juegan un papel importante en la formación del síndrome; aquí se pueden mencionar, el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) donde se da un lugar primordial a la salud de la organización y el modelo de Winnubst (1993) en el que se enfatiza la importancia tanto de la estructura como de la cultura y el clima de la compañía (Gil Monte y Peiró, 1997).

Ahora bien, al tener conocimiento de algunos de los modelos que se han utilizado para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo, se puede tener una perspectiva más amplia y mayor comprensión sobre el mismo, debido a que se tiene un marco de referencia a partir del cual se puede pensar el cómo se planea estudiar dicho fenómeno. En la presente investigación se hará uso de la definición dada por Maslach (1981) según la cual, se puede entender el síndrome de Burnout como un estado tridimensional de cansancio a nivel emocional, despersonalización y un descenso en la consideración de realización y logro personal en el

trabajo, que se presenta especialmente en oficios y profesiones que implican contacto directo y continuo con otras personas.

Si bien en los últimos años el estudio sobre el síndrome de Burnout se ha extendido a una amplia gama de profesiones (Moreno, Morett, Muñoz y Morante, 2006), parece apropiado precisar que la relación entre el clima organizacional y este síndrome ha sido estudiada principal y particularmente en contextos clínicos y educativos. Es además interesante señalar que este tipo de investigaciones no ha sido muy difundida ni notoria en poblaciones como los bomberos, aun siendo esta una profesión con alto riesgo de padecer el síndrome teniendo en cuenta las características propias de la institución y las demandas inherentes a dicha labor.

2.3.Clima organizacional y síndrome de Burnout.

Ahora bien, se pueden encontrar diversos estudios como el de Bronkhorst, Tummers, Steijn y Vijverberg (2015) quienes tenían por objetivo realizar una exploración metódica de la literatura para responder dos preguntas de investigación: ¿cómo se relaciona el clima organizacional con los resultados de salud mental entre los empleados que trabajan en organizaciones de atención médica? y ¿cuál es la dimensión del clima organizacional más fuertemente relacionada con los resultados de salud mental entre los empleados que trabajan en organizaciones de atención médica? Estos investigadores encontraron que las percepciones de un buen clima organizacional se asociaban significativamente con los resultados positivos de salud mental de los empleados, como niveles más bajos de Burnout, depresión y ansiedad.

En sus hallazgos también encontraron que las relaciones grupales entre compañeros de trabajo son muy importantes para explicar la salud mental de los individuos de este sector y que los aspectos de liderazgo y supervisión pueden afectar los resultados relacionado con la salud mental.

También, autores como Gago, Martínez y Alegre (2017) con el propósito de precisar la relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en un grupo de enfermeras, analizaron dicha relación comparando las puntuaciones medias de acuerdo al área de trabajo, la condición laboral y el tiempo desempeñando el cargo, encontrando finalmente que el clima estaba relacionado única y específicamente con la dimensión de realización personal del síndrome. Ambas variables presentan una relación positiva y significativa, pero baja, asimismo se encontró que la diferencia de medias de clima laboral y del síndrome según las áreas de trabajo, evidenció ser significativa en ambas variables, pero en Burnout solamente para la dimensión de despersonalización, la cual obtuvo puntuaciones un poco por encima del promedio. Por otro lado, no se encontraron diferencias significativas entre Burnout y clima laboral según el tiempo desempeñado en el cargo y la condición laboral.

A su vez, la investigación llevada a cabo por Solís, *et al* (2016) buscaba analizar la relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout en enfermeros que integraban la unidad de emergencia de un hospital, ello, por medio de un estudio de tipo cuantitativo y correlacional. Estos autores encontraron que no existía una relación significativa entre ambas variables, predominando un clima organizacional medianamente favorable, con ausencia de síndrome en los profesionales de enfermería. Este resultado llevó a pensar que un clima organizacional óptimo es el responsable de los bajos niveles de Burnout o, mejor dicho, de su inexistencia. El mantener expectativas altas y favorables frente a su función junto a la evidencia

de que existe un alto nivel de rendimiento y productividad en su lugar de trabajo, posibilita que el personal asistencial adquiera y mantenga una idea de eficacia y eficiencia laboral, que contiene la obtención de metas significativas tanto a nivel personal como profesional (Solís, *et al*, 2016).

Otros estudios como el de Landa, Rangel, Villavicencio, Weingerz, Reyes, González, Vidal y Jiménez (2017) el cual tenía por objetivo identificar la asociación entre el clima organizacional y el desarrollo de Burnout en personal de urgencias médicas, por medio de un estudio correlacional y transversal donde se invitaba a participar a todos los médicos y enfermeras del servicio de urgencias de un hospital público de Ciudad de México. En el estudio se encontró que el clima organizacional estaba asociado de manera negativa y débil, pero estadísticamente significativa, con el desarrollo de burnout en el personal de urgencias en un hospital público, es decir que, al poseer una percepción desfavorable sobre el clima laboral, era mayor la presencia del síndrome en el personal del servicio de urgencias.

Asimismo, en una red de servicios de salud en Cajamarca Perú, se llevó a cabo un estudio que tenía como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout, en una población de 219 trabajadores del área de salud. Los autores lo describieron como un estudio descriptivo correlacional causal; los instrumentos administrados fueron la escala de Clima organizacional (EDECO) del Ministerio de Salud y el Maslach Burnout Inventory (MBI); a través del análisis de los datos otorgados por los instrumentos se confirmó que en el área de salud hay problemas relacionados con el clima de los trabajadores teniendo como posibles factores causales la alta demanda de pacientes, infraestructura deficiente y equipos antiguos que facilitan que el personal enfrente momentos de estrés en el trabajo, de manera que se habla de una correlación débil y negativa, lo que indica que mientras

mejor es el clima organizacional, menores son los niveles del síndrome de Burnout (Miranda y Gálvez, 2016).

Por otro lado, autores como Espinosa, *et al*. (2015) estudiaron la relación de las percepciones del clima psicosocial, el carácter de los sujetos y el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o Burnout en una muestra de 386 docentes. Administraron cuestionarios para evaluar y analizar el modo de relacionarse de dichas variables, además, de hasta qué punto las variables clima y carácter permitían establecer un modelo predictivo del SQT por medio de un análisis de regresión múltiple. Finalmente, hallaron que el clima psicosocial, en particular la desorganización organizacional, facilita la aparición del SQT, y que determinados factores de la personalidad parecen protegen a los sujetos de ser más susceptibles frente a este síndrome, entre estos, la afabilidad y extroversión suelen ser las más destacadas.

Ramírez y Lee (2011) en su estudio buscaron establecer cuáles eran las condiciones de trabajo y los factores psicosociales que dirigían la salud de los trabajadores hacia un riesgo, que daba lugar al surgimiento del síndrome de Burnout diferenciando entre hombres y mujeres. Con una muestra de 159 trabajadores de la educación, comerciantes, trabajadores de salud y de administración pública de la ciudad de Arica. Utilizaron un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional ex post facto, y analizaron los datos obtenidos a través del paquete estadístico SPSS versión 14.0. En ese sentido, encontraron que los hombres que se desempeñan en las labores antes mencionadas presentan mayores niveles de despersonalización con respecto a las mujeres que también laboran en dichas áreas. Para el resto de las variables estudiadas (clima y la satisfacción laboral), las mujeres fueron quienes lideraron los puntajes representativos, puesto que en ellas se evidenciaron más sentimientos de pertenencia e identificación con la organización, además de que solían manifestar una clara intención de

permanecer en ella. Finalmente, de acuerdo con dichos resultados los autores concluyeron que hombres y mujeres presentaban distintos motivos que, a su vez, promovieron diferentes variables del síndrome, lo cual permitió fomentar formas de abordaje y prevención de éste al interior de los puestos de trabajo.

Además, en el estado de Ohio, Grayson y Álvarez (2008) realizaron un estudio enfocado en el campo educativo, en el que se incluyeron 320 profesores de 17 escuelas públicas del área rural y en el que se tuvieron en cuenta tanto los componentes del clima escolar como las relaciones entre los diferentes agentes participantes (padres, comunidad, estudiantes, administración, etc.) y los valores conductuales, evaluando la influencia de ello en las tres dimensiones del síndrome de Burnout, igualmente se analizó el peso de otras variables como las demográficas (sexo, edad y años de experiencia) y la satisfacción de los docentes. Cabe mencionar que, para incluir las variables demográficas en su análisis, los autores recurrieron a la elaboración de su propio cuestionario; para la medición del síndrome usaron el Maslach Burnout Inventory-Educators Survey (MBI-ED) y al tener un énfasis en lo educativo, se hizo uso del Comprehensive Assessment of School Environment (CASE) en el diagnóstico del clima escolar. Los resultados permitieron determinar que efectivamente los diferentes aspectos tenidos en cuenta del clima escolar se hallaban relacionados con las tres dimensiones del síndrome; asimismo, se identificó que dicha relación estaba mediada por los niveles de satisfacción de los maestros con particular incidencia en las dimensiones de agotamiento y despersonalización. Éste parece ser un estudio muy completo puesto que, toma aspectos específicos del clima buscando hallar aquello que se relacionara en mayor medida con el desarrollo del síndrome, además de incluir otras variables que pudieran llegar a intervenir en esa relación.

Por otra parte, autores como Boada, de Diego y Agulló (2004) abordaron las variables de interés de esta investigación, junto a otros elementos como la motivación laboral y las manifestaciones psicosomáticas, a partir de un estudio predictivo. El estudio tenía como objetivo evaluar si a partir de los elementos del Modelo de las Características del Puesto (MCP) se podían pronosticar la presencia del síndrome y de reacciones psicosomáticas en el lugar de trabajo; y de igual manera, analizar si el clima organizacional pronosticaba niveles de Burnout y de síntomas psicosomáticos que surgían en el trabajo, se contó con 137 sujetos entre los cuales se encontraban trabajadores sociales, profesores no universitarios, policías locales y personal de gestión de la administración municipal. Los resultados indicaron que conjuntamente las dimensiones del MCP podrían ser preventivas e indicadoras de la aparición del Burnout, y que algunas variables del clima laboral implicaban consecuencias negativas para el trabajador ya que, hacían emerger considerables síntomas del síndrome y manifestaciones psicosomáticas.

Como se ha visto a lo largo del presente documento, el estudio de la relación entre variables como el clima organizacional y síndrome de Burnout se torna fundamental en el contexto laboral actual, particularmente en profesiones que implican demandas variadas y de elevada intensidad, donde se le da cierta importancia a las características y condiciones propias de la organización a la que está vinculado el sujeto; en pocas palabras, la relación de dos fenómenos como los implicados en el presente estudio, conlleva tener repercusiones tanto en el individuo a nivel cognitivo, emocional y social, como en la organización misma (Durán, Extremera, Montalvan y Rey, 2005).

Por lo dicho en esta sección, la pregunta que guía este proyecto es ¿cómo se relaciona la percepción del clima organizacional con la de presencia del síndrome de Burnout en

integrantes del Benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí? Y, por consiguiente, el propósito general de esta investigación es analizar la relación entre el clima organizacional y la presencia del síndrome de Burnout en sujetos que pertenecen al cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí, Valle del Cauca.

De forma más específica, se pretende:

1. Establecer las características estadísticas del clima organizacional del Benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí.

2. Determinar a partir de estadísticos descriptivos la presencia del síndrome de Burnout en integrantes del Benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí.

3. Identificar las características de la relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout en el personal del Benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí.

Como se ha evidenciado en el marco de referencia, diversas investigaciones encontraron una relación inversamente proporcional entre clima organizacional y síndrome de Burnout, entre ellas, estudios de autores como Bronkhorst, *et al.*, (2015); Solís, *et al*., (2016); Landa, *et al*., (2017); Espinosa, *et al.*, (2015) y, Grayson y Álvarez (2008), llevados a cabo en diferentes poblaciones de asistencia médica y educativa principalmente, así, comentan que cuando el clima laboral es favorable los niveles de presencia de Burnout son menores, por lo cual, se parte de la hipótesis de que cuanto más favorable sea la percepción compartida sobre el clima organizacional, la presencia del síndrome de Burnout en el personal de la institución será menor.

3. Método

3.1.Diseño.

La investigación cuenta con un alcance descriptivo correlacional, en primer lugar, se señala que es descriptivo puesto que como su nombre lo indica, con algunos de los objetivos específicos lo que se pretende es como lo menciona Hernández, Fernández y Batista (2014) medir o reunir información de las variables a estudiar, ya sea de forma independiente o conjunta, en otras palabras, se busca describir y determinar todas o algunas de las características o atributos de los fenómenos con los que se está trabajando, por lo cual, se debe tener la capacidad visualizar y definir con claridad qué es lo que se va a medir. En segundo lugar, cuenta con un alcance correlacional por lo que se busca medir el grado, la dirección y la fuerza de la relación entre las variables de interés, clima organizacional y síndrome de Burnout. Se trata de un estudio no experimental puesto que, las investigadoras no tendrán control intencionado sobre ninguna variable, es decir, no influirán sobre la presentación de ninguno de los fenómenos que se pretende estudiar; tampoco se conformarán deliberadamente grupos de estudio, sino que, se observarán dichos fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural con el propósito de analizarlos posteriormente.

Además, cabe puntualizar que se trata de una investigación transversal que implica una única medición en la muestra definida, realizando la recolección de datos en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004, como se citó en Hernández, Fernández y Baptista, 2014) lo que a su vez, posibilitará describir las variables y analizar su interrelación en ese preciso momento, todo esto se llevará a cabo sin aludir a una relación de causalidad puesto que interesa conocer simplemente la relación entre dichas variables (Hernández, *et al*., 2014).

3.2.**Participantes.**

Para llevar a cabo el estudio se contó con la participación de todo el personal operativo de la institución Benemérito cuerpo de bomberos de Jamundí, teniendo un total de 36 participantes con edades comprendidas entre los 25 y 48 años, y con un promedio de experiencia en su profesión de 15 años, de acuerdo con la información brindada por la institución. Se tiene como como referencia el estudio de Muñoz, Coll, Torrent y Linares (2006) el cual sugiere incluir en la medida de lo posible, a todo el personal en la investigación, con el propósito de obtener un diagnóstico exhaustivo y abarcador sobre el clima laboral de la organización y la presencia del síndrome de Burnout en sus integrantes. Adicionalmente, al igual que en el estudio de Foutel, Gnecco y Pujol (2013) se conformó la muestra sin discriminar características como el sexo, edad, cargo y/o área de desempeño, sin embargo, cabe señalar que, en este caso, sólo tres mujeres hicieron parte de la muestra. Como único criterio de exclusión se tuvo en cuenta la antigüedad en la institución, que es de mínimo un año de permanencia como lo hicieron Rodríguez y Saldaña (2012) en su estudio, puesto que se sugiere que, si el sujeto ha estado un tiempo menor a ese dentro de la institución, puede no tener aún una postura clara sobre la misma y su dinámica interna.

El Benemérito cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí es una institución que fue fundada en marzo de 1956, actualmente conformada por un total de 45 personas, 5 pertenecientes al área administrativa y 40 en la parte operativa, la institución está regida por la Ley 322 del 4 de octubre de 1996 y reglamentados por la Resolución 241 de febrero del año 2011. Se describe como una entidad que nació para servir a la comunidad desinteresadamente, comprometida con poner a disposición de las personas jamundeñas un servicio eficiente y de la mejor calidad, por lo cual se asegura de integrar a la institución personal idóneo y con alto

espíritu altruista, que tenga claro que la seguridad es un compromiso de todos, ofreciéndoles además, capacitación y entrenamiento continuo que les permiten aprehender los conocimientos y herramientas necesarias para desempeñar su labor con excelencia y orgullo.

Adicional, se reconoce que la institución presta una gran variedad de servicios dentro del municipio y dispone tres de sus unidades para que presten sus servicios en la Zona Franca del Pacífico; están preparados para encargarse de situaciones como, incendios estructurales y forestales, accidentes de tránsito, colapsos en estructura, derrumbes y deslizamientos, auxilios y/o rescates, labores de prevención diversa, inundaciones, entre otros.

3.3.**Instrumentos y medidas**

Para diagnosticar el clima organizacional de la institución, como en la investigación de Salgado, Iglesias y Remeseiro (1996) se utilizó el instrumento Work Environment Scale WES (Moos, 2008), el cual, fue previamente adaptado para población colombiana y fueron analizadas su fiabilidad y validez en un estudio realizado por Nader, Peña y Sánchez (2014), los niveles de fiabilidad para el instrumento en general fueron buenos con un $\alpha = 0.88$, y específicamente para la dimensión ‘‘crecimiento’’ se tiene un $\alpha = 0{,}71$; en la dimensión de ‘‘relaciones’’ $\alpha = 0{,}77$ y para la de ‘‘mantenimiento’’ $\alpha = 0{,}78$. Respecto a la validez, los indicadores de ajuste fueron aceptables y confirmaron una estructura similar a la versión original de 3 dimensiones.

Este instrumento está compuesto por diez subescalas que se agrupan en tres dimensiones: primero, la de ‘‘Relaciones interpersonales’’, encargada de evaluar el grado en que los empleados se interesan y se comprometen con su trabajo, el apoyo que reciben de la dirección y el ánimo que se les brinda para apoyarse los unos con otros, esta se compone por las subescalas de implicación, cohesión y apoyo. La dimensión de ‘‘Crecimiento personal’’,

evalúa el nivel de autonomía y capacidad de los empleados, su grado de planificación y efectividad al desarrollar tareas y, por último, el nivel de presión al que se les somete. Está integrada por las subescalas autonomía, organización y presión que fomenta y ejerce la organización. Finalmente, la dimensión de ‘‘Mantenimiento o cambio del sistema’’, evalúa el grado de conocimiento y claridad previa que los empleados tienen sobre lo que se espera de sus tareas y planes de trabajo, asimismo, el grado en el que la compañía usa procedimientos y normas para mantener a los trabajadores bajo control, el interés que se pone en la adaptación al cambio, y además, evalúa el grado en que el entorno físico incide en la creación de un ambiente laboral agradable y cómodo, esta última se halla compuesta por las subescalas de claridad, control, innovación y confort físico (Seisdedos, 2003).

A cada sujeto se le presentó el cuestionario que consta de 90 ítems que debían calificar como verdadero o falso, de acuerdo con su apreciación respecto al contenido de cada ítem. Para obtener la puntuación directa de cada subescala, se hace uso de la clave de corrección contando las marcas que aparezcan en cada columna; estos puntajes pueden ser transformados a puntuaciones derivadas para elaborar el perfil de cada individuo, dicho perfil permite describir entornos sociales en el lugar de trabajo y contrastar las visiones de subalternos y jefes sobre sus grupos de trabajo, comparando el ambiente de trabajo real, ideal y esperado por cada uno de ellos. Sin embargo, en esta investigación solo se administró el instrumento en su forma R para identificar específicamente el ambiente de trabajo real (Moos, 2008).

Por otra parte, para evaluar el síndrome de Burnout se hizo uso del Inventario de Burnout de Maslach MBI-HSS, en su versión de Servicios Humanos (Maslach, C., y Jackson, S., 1996) el cual ha sido validado para población colombiana en un estudio realizado en la ciudad de Cali con una muestra de trabajadores asistenciales (Córdoba, Tamayo, González,

Martínez, Rosales y Barbato, 2011), los resultados establecen una consistencia interna total de α=0.767, en cuanto a las subescalas, ‘‘Agotamiento Emocional’’ cuenta con una consistencia interna α= 0,62; ‘‘Despersonalización’’ α= 0,72 y ‘‘Realización Personal’’ α= 0,76. En cuanto a la validez, comparando la estructura factorial de la versión original a la adaptada se evidencia que coinciden en buena medida. En este instrumento se le presentan a cada sujeto 22 enunciados sobre sentimientos y actitudes con respecto trabajo y las formas de interacción que establece en el mismo; se maneja un formato de respuesta tipo Likert con una escala de frecuencia con opciones que van de (0) que equivale a ‘‘nunca’’ a (6) que equivale a ‘‘todos los días’’.

Dichos enunciados se hallan enmarcados en tres subescalas, siendo estas: Agotamiento emocional (AE) que posee 9 ítems donde se describen sentimientos de estar preocupado y agotado emocionalmente a causa del trabajo (nivel bajo entre 0 a 18 puntos, nivel medio entre 19 a 26 y alto entre 27 a 54 puntos), Despersonalización (D) con 5 ítems, donde se describe una respuesta distanciada y falta de sentimientos hacia los sujetos a quienes se dirige el servicio o atención (nivel bajo entre 0 a 5 puntos, medio entre 6 a 9 y alto entre 10 a 30 puntos), y Realización personal (RP) con 8 ítems donde se tienen en cuenta sentimientos de logro y satisfacción personal de éxito en el trabajo (nivel bajo entre 0 a 31 puntos, medio entre 32 a 38 y alto entre 39 a 48 puntos). Si bien, no existen puntuaciones de corte a nivel clínico, obtener un puntaje alto en las dos primeras subescalas y bajo en la tercera determina la presencia del síndrome (Portilla, Fernández, Martínez, y García, 2002), indicando altos ‘‘sentimientos de quemarse’’; las puntuaciones generales son: nivel bajo entre 0 a 33 puntos, medio entre 34 a 66 y alto entre 67 a 99 puntos; al trabajar con este instrumentos se pueden tomar los puntajes brutos o hacer uso de la discretización de variables convirtiendo dichos puntajes en sus equivalentes cualitativos.

3.4.Procedimiento

En primer lugar, de la misma forma que en el estudio de Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo (2011), se realizó un acercamiento vía telefónica con la institución programando una reunión con las directivas de la organización a fin de que éstas evaluaran la idoneidad y pertinencia del estudio y accedieran a participar voluntariamente del mismo. Luego se envió una carta de presentación formal del proyecto y se acordó el cronograma de aplicación de los instrumentos, programando a su vez otra reunión con todos los integrantes de la institución para hacer una presentación donde se expuso el propósito principal del estudio y toda la información que posiblemente se consideraba relevante para ellos en su posición de participantes directos del estudio, dando un espacio para resolver las dudas y expresar los comentarios que se tenían al respecto.

Seguidamente, a cada uno de ellos se le dio a conocer el consentimiento informado en el que se hallaban las especificaciones, implicaciones, alcances y limitaciones de la investigación con el objetivo de que quienes estuvieran de acuerdo firmaran accediendo a participar voluntariamente del estudio; desde este momento, se hizo énfasis en el carácter académico que posee la investigación y el manejo cuidadoso y confidencial que se le daría a la información recolectada. En primera instancia, se llevó a cabo una prueba piloto del instrumento Maslach Burnout Inventory, con el fin de medir la confiabilidad de la adaptación conceptual hecha por las investigadoras, quienes buscaron modificar en la menor medida posible los ítems para que fuesen mejor comprendidos por los bomberos considerando el vocablo manejado por estos en su contexto, obteniendo aquí un $\alpha = 0{,}70$, valor considerado como aceptable para los propósitos particulares de este estudio (ver Anexo 1). En un segundo momento, en las fechas y horarios consensuados en un principio, se administraron los

instrumentos a cada uno de los bomberos de la institución. Todos recibieron las instrucciones y una breve explicación para resolver los cuestionarios, adicional, se hizo hincapié en la importancia de prestar atención en la lectura y la sinceridad en las respuestas; en algunos casos, durante la aplicación surgían preguntas u opiniones que eran comentadas a las investigadoras y resueltas en caso de ser necesario para lograr una total comprensión de los instrumentos.

Luego de llevar a cabo la recopilación de datos se procedió a hacer el correspondiente análisis estadístico, se hizo el análisis de los resultados y finalmente, a partir de lo anterior, se presentó a la institución la retroalimentación correspondiente junto a algunas sugerencias diseñadas por las investigadoras y su asesor con el propósito de ofrecer algunas estrategias que permitan conservar y mejorar el clima laboral. Esto es importante puesto que, en principio, con la presentación del proyecto se le había informado a la institución, que dicha retroalimentación le podía servir de insumo en el momento en que desearan implementar algún programa de intervención guiado a trabajar los aspectos que pudiera revelar el estudio.

3.5.Análisis de datos y resultados

Luego de administrar los instrumentos, se recolectaron los datos tanto del Work Environment Scale como del Maslach Burnout Inventory y se procedió a introducirlos en el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 25.0 (Statistical Package for the Social Science) para su sistematización, haciendo uso de los puntajes brutos obtenidos en cada una de las dimensiones que conforman ambos instrumentos. Cabe señalar que en un primer momento se buscaba obtener los estadísticos descriptivos que permitieran finalmente responder a lo que se planteó en los dos primeros objetivos específicos; reconociendo que en este caso, las variables de interés (clima organizacional y síndrome de Burnout) eran consideradas como cuantitativas, puesto que como se acaba de mencionar, se trabajó con las dimensiones ya calculadas, más

específicamente con sus puntajes directos, sin tener en cuenta para el análisis estadístico su conversión a variable cualitativa, es decir, no se llevó a cabo una discretización de variables.

Por consiguiente, en un primer momento se hizo el cálculo de los estadísticos descriptivos para todas las dimensiones del clima organizacional como se visualiza en la Tabla 1. Encontrándose que tanto la dimensión ‘‘Involucramiento’’ como la de ‘‘Claridad’’ cuentan con un promedio de 5.75 y una desviación estándar de 1.20 y 1.40 respectivamente; por su parte, ‘‘Cohesión’’ obtuvo un promedio de 5.55 y una desviación de 1.23; en cuanto a las dimensiones ‘‘Apoyo’’ y ‘‘Presión’’, se tiene que ambas obtuvieron un promedio de 4.22 y desviaciones estándar de 1.74 y 1.37 respectivamente, a diferencia de ‘‘Autonomía’’ que tuvo un promedio de 5.44 con una desviación de 1.94; por otra parte, el promedio de la dimensión ‘‘Organización’’ es de 5.66 con una desviación de 1.28 mientras que ‘‘Control’’ tuvo un promedio de 5.83 con una desviación de 1.15 y por último, las dimensiones ‘‘Innovación’’ y ‘‘Confort físico’’ obtuvieron promedios de 5.52 y 5.58 con desviaciones estándar de 1.34 y 1.68 respectivamente.

De la misma manera, se calcularon los estadísticos descriptivos de las tres dimensiones del síndrome de Burnout como se observa en la Tabla 2. Así, los resultados descriptivos muestran que el promedio de la dimensión ‘‘Agotamiento emocional’’ es de 1.24 con una desviación estándar de 1.05, mientras que ‘‘Despersonalización’’ obtuvo un promedio de 0.64 con una desviación de 0.9; y en cuanto a la última dimensión, ‘‘Realización personal’’ se encontró que obtuvo un promedio de 5.23 con una desviación de 0.84; lo cual indica que los puntajes en las dos primeras dimensiones (Agotamiento emocional y Despersonalización) fueron considerablemente inferiores con respecto a los puntajes obtenidos en la última dimensión (Realización personal).

Tabla 1
Media, desviación estándar, curtosis y asimetría de las dimensiones de clima organizacional

	Total (N)	Media	Desviación estándar	Curtosis	Asimetría
Implicación	36	5.75	1.20	.168	.409
Cohesión	36	5.55	1.23	-.506	-.233
Apoyo	36	4.22	1.74	.174	-.053
Autonomía	36	5.44	1.94	.386	-.476
Organización	36	5.66	1.28	-.533	-.180
Presión	36	4.22	1.37	.484	.621
Claridad	36	5.75	1.40	.717	-.383
Control	36	5.83	1.15	-.493	-.006
Innovación	36	5.52	1.34	-.043	-.401
Confort Físico	36	5.88	1.68	1.14	-.837

Tabla 2
Media, desviación estándar curtosis y asimetría de las dimensiones del síndrome de Burnout

	Total (N)	Media	Desviación estándar	Curtosis	Asimetría
Agotamiento emocional	36	1.24	1.05	1.40	1.072
Despersonalización	36	.64	.9	9.79	2.688
Realización Personal	36	5.23	.84	-.219	-.864

Después, se verificó si las variables de estudio cumplían con ciertas características que permitieran decidir si se debía hacer el análisis mediante una prueba paramétrica o una no paramétrica (Distribución normal.) y para ello se realizaron algunas pruebas estadísticas, encontrándose a través del test de normalidad ‘‘Shapiro-Wilk’’ que a excepción de las dimensiones de ‘‘Apoyo, Autonomía y Claridad’’, las demás dimensiones no estaban dentro de los parámetros esperados, (véase Tabla 3). Cabe señalar, que a pesar de que de acuerdo a dicho test no se cumplió con el supuesto de normalidad, los valores de curtosis y asimetría de la mayoría de las dimensiones se encuentran dentro de los parámetros considerados como aceptables +2 - 2 para demostrar una distribución normal (George y Mallery, 2010), lo cual permitió proceder con un análisis paramétrico de los datos. Por lo antedicho, es preciso aclararle al lector que es importante hacer una lectura e interpretación cautelosa de los datos presentados en este estudio.

Tabla 3
Test de normalidad

	Shapiro-Wilk	
	Estadística	Sig.
Involucramiento	.918	.011
Cohesión	.933	.031
Apoyo	.967	.347
Autonomía	.960	.222
Organización	.934	.032
Presión	.932	.028
Claridad	.944	.068
Control	.904	.005
Innovación	.921	.013
Confort físico	.929	.024
Agotamiento emocional	.894	.002

Despersonalización	.687	.000
Realización personal	.838	.000

Finalmente, sabiendo que el objetivo principal de la investigación era analizar la relación entre las variables clima organizacional y síndrome de Burnout se llevó a cabo una serie de correlaciones r de Pearson, en las cuales se incluyeron tanto las dimensiones del clima laboral como las del Burnout. Los resultados muestran que, todas las correlaciones obtenidas fueron débiles y además no significativas ($p< 0,05$) lo cual limita la interpretación de estos hallazgos (véase Tabla 4). Por otra parte, al reconocer que se cuenta con algunas dimensiones que no tienen una distribución normal, y con el propósito de verificar los resultados hallados, se llevó a cabo la prueba no paramétrica rho de Spearman en la cual se encontró al igual que en los análisis previos, que no existe ninguna relación significativa entre las variables de estudio (ver Anexo 2).

Tabla 4
Relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout (Análisis paramétrico r de Pearson)

	Total (N)	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Implicación	36	-0,01	0,24	-0,11
Cohesión	36	0,06	-0,07	0,05
Apoyo	36	-0,22	-0,07	-0,24
Autonomía	36	-0,19	-0,03	0,23
Organización	36	0,01	0,06	0,12
Presión	36	-0,09	0,09	-0,24
Claridad	36	-0,29	-0,05	0,20
Control	36	-0,02	-0,06	0,11
Innovación	36	-0,29	-0,17	0,14
Confort Físico	36	-0,07	0,04	0,28

4. Discusión y conclusiones

Como se ha comentado en diferentes ocasiones, el objetivo principal del presente trabajo consistió en analizar la relación entre el clima laboral de la institución de bomberos y la presencia de síndrome de Burnout en sus integrantes. Encontrándose por medio de análisis estadísticos que las correlaciones entre estas variables son débiles y además no significativas, estos resultados concuerdan con lo descrito en el estudio realizado por Solís, et al. (2016) quienes también relacionaron ambas variables, en una muestra de enfermeros profesionales del servicio de emergencia de un Hospital Categoría III-2, hallando que la relación entre las dimensiones de dichas variables fue baja y negativa.

Ahora bien, los resultados referidos al síndrome de Burnout anteriormente descritos podrían asociarse con lo que presentan en su estudio Moreno, *et al*. (2006), quienes refieren que no todas las personas tienen una forma establecida de reaccionar a estresores psicosociales, y además aluden que la personalidad resistente puede actuar como característica moduladora y de resistencia frente al desgaste profesional que se puede provocar a partir de situaciones de estrés, de la misma manera, el componente ‘‘reto’’ y el ‘‘compromiso’’ en los individuos amortigua la presencia del síndrome de Burnout y por ende, su sintomatología, es decir, en la medida en que las personas perciben su labor como un reto positivo y se sienten comprometidos con lo que hacen, los factores estresantes tienden a tener un menor impacto. Por lo anterior, y reconociendo que los profesionales que trabajan como bomberos poseen una implicación personal en las actividades que realizan en su labor, es posible sugerir que la no presencia de Burnout encontrada en el presente estudio, se puede deber en cierta medida al compromiso y a

determinadas características particulares de los individuos como su personalidad y niveles altos de autoestima (Alcover, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004).

En ese orden de ideas, parece importante señalar el promedio obtenido en la dimensión de ‘‘Realización personal’’ siendo este de 5,23, ya que, si se considera que en el formato de respuesta del instrumento que evalúa esta dimensión el valor máximo es de 6 y el mínimo es 0, dicho promedio indica que individuos posiblemente experimentan sentimientos de competencia, realización personal y autoeficacia (Hernández, *et al*. 2007), lo cual conlleva a que se otorgue al factor vocacional un valor destacado, es decir, se está aludiendo a que las personas se sienten realizadas en su lugar de trabajo, están allí por vocación y en ese sentido se considera que este elemento individual y subjetivo puede estar funcionando como factor protector frente a las demandas emocionales de la labor profesional (Moreno, *et al*. 2006).

Por otra parte, es posible decir que la promoción y establecimiento de un clima organizacional saludable podría depender de las acciones e intervenciones que se realizan desde la dirección, ya sea propiciando relaciones cercanas, vínculos interpersonales sanos, estrategias que fortalezcan el desarrollo humano, un buen trato y apoyo entre compañeros y asimismo por parte de la dirección, esto último representado en este caso por el comandante de la institución en la que se llevó a cabo la investigación, en ese sentido, un buen clima organizacional podría estar ligado al tipo de liderazgo que se ejerce en las organizaciones, puesto que como menciona Alves (2000) el liderazgo eficaz busca la creación y desarrollo de un clima laboral interno que promueva el rendimiento y la satisfacción esperada por cada miembro de la organización.

De acuerdo con esto, y reconociendo que si bien la literatura señala que los sujetos que trabajan en ciertas áreas de labor voluntaria, de fuerzas armadas y seguridad o que implican el

cuidado, servicio y contacto directo con los usuarios, están más expuestos a desarrollar sintomatología asociada con Burnout (Martínez, 2010), en muchas ocasiones el desarrollo de un ambiente de trabajo saludable y las relaciones positivas, tienen un efecto protector frente a las presiones y dificultades a las que se ven expuestos los bomberos debido a las características propias de su labor como las condiciones físicas, sobrecarga de trabajo, presión temporal y la responsabilidad (Peñacoba, Díaz, Goiri y Vega, 2000), esto podría dar cuenta del hecho de que en este estudio no se encontró ninguna relación de linealidad, es decir, no existe ninguna correlación significativa, entre el clima laboral y el síndrome de Burnout. Por lo anterior, es posible sugerir que el clima organizacional generado en la institución podría estar actuando como factor mitigador y/o defensivo frente a las presiones y exigencias del trabajo.

5. Limitaciones y recomendaciones

Es posible considerar como una limitación el haber trabajado sólo con 36 personas, número que podría parecer mínimo, sin embargo, esta investigación es interesante puesto que en ella se incluyó a todo el personal operativo de una institución de bomberos; con lo cual, no se niega que sería importante realizar este estudio en otro tipo de contextos y con una población más grande. Adicional a esto, cabe señalar que la relación que se pretendía encontrar se limitaba únicamente a la de dos variables clima organizacional y síndrome de Burnout, pero posiblemente otros aspectos individuales como por ejemplo la personalidad de cada individuo y el liderazgo ejercido en la institución son factores que podrían tenerse en cuenta, puesto que se reconoce que estos son capaces de influir directa o indirectamente en la relación que se da entre estas dos variables (Alves, 2000), lo que además, permitiría ahondar en el análisis de las mismas, teniendo datos de interés adicionales que enriquezcan los hallazgos. En ese mismo sentido, se considera pertinente e interesante el abordar en un futuro estas mismas variables pero con la posibilidad de hacer una triangulación de los datos, que permitan tener un panorama

más amplio del clima de la institución y del estado de los bomberos mediante otras técnicas como entrevistas, grupos focales e incluso trabajo de campo a profundidad que complementen información recolectada mediante cuestionarios como los usados; en términos generales se plantea el realizar un estudio con una metodología mixta (Hernández, *et al*., 2014).

De igual manera, sería interesante realizar este mismo estudio en una época del año no tan tranquila, pues este se llevó a cabo entre los meses de septiembre y noviembre del año 2018, pero como es sabido, entre diciembre y abril inicia la época de verano y adicional a esto, este fin de año e inicio del 2019 se presenta el conocido fenómeno del niño, combinación que probablemente será causante de incendios forestales de gran magnitud lo que por ende generaría situaciones de presión mucho más alta, ya que son situaciones donde estos profesionales deben involucrar mayor cantidad de tiempo y se exponen inevitablemente a riesgos mayores. Si bien se han planteado diferentes situaciones en las que sería interesante realizar este estudio y se ha sugerido que probablemente los resultados varíen, se destaca que al poseer elementos como un clima laboral saludable, intervenciones directivas efectivas y factores que favorecen la realización y desarrollo personal de los individuos dentro de la institución, existe posibilidades de que los resultados no difieran en mayor medida en este otro tipo de contextos.

6. Evaluación de la validez del método

Para desarrollar la investigación se escogió un método tipo cuantitativo con alcance correlacional puesto que parece ser el más apropiado para establecer relaciones precisas entre variables, en este caso clima organizacional y síndrome Burnout. El presente estudio, parte de un cuerpo teórico previo que ha posibilitado estructurar unos objetivos e hipótesis que sirven de guía a las investigadoras (Ugalde y Balbastre, 2013), además, se reconoce que éste método permite un acercamiento neutral a la población objeto de estudio minimizando los posibles

sesgos y posibilita cuantificar la realidad social favoreciendo el establecimiento de relaciones entre variables. Adicional, se destaca la facilidad para abarcar una población más grande en menor tiempo y se sugiere que los datos poseen una precisión considerable dado que ‘‘han sido recogidos a través de procedimientos sistemáticos y pueden ser fácilmente contrastados por otro investigador’’ (Ugalde y Balbastre, 2013, p. 181).

Sin embargo, se debe admitir que el haber tomado la decisión de llevar a cabo esta investigación con un enfoque puramente cuantitativo implica dejar de lado u obviar cierta información que se obtendría con mayor facilidad haciendo uso de otro tipo de método. Dicho aspecto se puede ver de alguna manera compensado con el riguroso análisis que se ha realizado a los datos obtenidos para delimitar el tipo de relación existente entre las variables, siendo éste el principal objetivo del estudio.

Por otro lado, se buscó brindar la información necesaria en el consentimiento informado haciendo explícitas las condiciones, alcances y limitaciones de la investigación, y se reiteró esta información antes de la aplicación del instrumento, para evitar información errónea como por ejemplo que los participantes del estudio creyeran que iban a recibir algún beneficio adicional (horas libres, ascenso, dinero, etc.) por parte de la institución o las investigadoras; pues todo esto hubiese podido tener algún efecto sobre la información obtenida. También se tuvieron en cuenta factores como el cansancio, el hambre o la interrupción de las tareas laborales, que podrían influir en las respuestas por una disposición negativa de los sujetos y para prevenirlo se buscó que la aplicación de los instrumentos se hiciera en una fecha y horario consensuado y conocido con anterioridad por todos los implicados.

7. Referencias bibliográficas

Alcover, C., Martínez, D., Rodríguez, F., y Domínguez, R. (2004). Gestión del bienestar laboral. En *Introducción a la psicología del trabajo*. (pp. 453-490). Madrid, España: Mc Graw Hill.

Alves, J. (2000) Liderazgo y clima organizacional. *Revista de Psicología del Deporte*, 9 (1-2), 123-133

Arias, W. L. (2011). Aportes de la psicología a la seguridad industrial y la salud ocupacional. *Revista de Psicología de Arequipa*, 1 (2), 134-143.

Ashkanasy, N., Wilderom, C., y Peterson, M. (2000). Culture and climate. En *Handbook of organizational culture & climate* (pp. 19-128). California, USA: Sage Publications, Inc.

Guerrero, E. (2001). Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del "quemado". *Revista Iberoamericana De Educación*, *25*(1), 1-22.

Boada, J., de Diego, R., y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicosomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema, 16* (1), 125-131.

Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W.B. y Nogareda, C. (2007). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Nota Técnica de Prevención, 732, 21ª Serie. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo.

Bronkhorst, B., Tummers, L., Steijn, B., y Vijverberg, D. (2015). Organizational climate and employee mental health outcomes: A systematic review of studies in health care organizations. *Health care management review*, *40*(3), 254-271.

Brunet, L. (1987) El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.

Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. 5a. reimpresión, México: Trillas.

Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios editoriales, S.L.

Córdoba, L., Tamayo, J. A., Gonzáles, M. A., Martínez, Ma. I., Rosales, A., y Barbato, S. E. (2011). Adaptation and validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey in Cali, Colombia. *Colombia Médica*, 42 (3), 286 – 293.

Cortés, R., Muñoz, A., Londoño, M. y Sanín, A. (2010). Diferencias entre el Clima Organizacional y otras Realidades de la Organización. En Toro, F. (Ed.). *Clima Organizacional: Una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana.* (pp.65-86). Medellín, Colombia: Artes Gráficas JAVA.

Durán, M., Extremera, M., Montalvan, F. y Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1), 145-158.

Edel, N., y Gracia, S. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Recuperado de www.eumed.net/libros/2007c/340/

Espinoza, I., Tous, J., y Vigil, A. (2015). Efecto del Clima Psicosocial del Grupo y de la Personalidad en el Síndrome de Quemado en el Trabajo de los docentes. *Anales de psicología*, *31*(2), 651-657

Fischer, H. J. (1983). A psychoanalytic view of burnout. En Gil- Monte, P. y Peiró, J.M. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo. Madrid: Síntesis Psicología.

Flores, M., Vega, A. y Chávez, E. (2015). El clima organizacional como factor de competitividad en las franquicias de comida rápida en Tijuana, B. C., México. *Revista Internacional Administración y Finanzas*, 8(5), 25-44.

Foutel, M., Gnecco, M., y Pujol, L. (2013). Información cualitativa y sistemas de Información: necesidad de relevamiento sistemático del clima organizacional por su influencia en la satisfacción y desempeño del docente. Caso: relevamiento cualitativo en el claustro docente de la facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Trabajo presentado en XIII Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en A América del Sur, Buenos Aires, Argentina.

Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones.* México: Universidad Iberoamericana.

Gago, K., Martínez, I. y Alegre, A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *Números, 9.*

García, A., Ortega, P. y Reyes, I. (2014). Adaptación y validación psicométrica de la Escala de Clima Social Organizacional (WES) de Moos en México. *Acta de investigación psicológica*, *4*(1), 1370-1384.

García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. *Cuadernos de administración*, (42).

George, D., y Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*, 17.0 update (10a Ed.) Boston: Pearson

Guerrero, E. (2001). Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del "quemado". *Revista Iberoamericana De Educación*, *25*(1), 1-22.

Gil Monte, P y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología,* 15(2), 261-268.

Gray, R. (2007). *A climate of success*. Berlin: Routledge.

Grayson, J y Álvarez, H. (2008). School climate factors relating to teacher burnout: A mediator model. *Teaching and Teacher education*, 24(5), 1349-1363.

Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, SA.

Hernández, T., Terán, O, Navarrete, D., y León, A. (2007). El síndrome de burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición. 3 (5), 50-68. Recuperado de http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf

Hernández, R., Méndez, S. y Contreras, R. (2014) Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y Administración*, 59(1), 229-257.

Landa, E., Rangel, N., Villavicencio, L., Weingerz, S., Reyes, M., González, V., Vidal, E. y Jiménez, I. (2017). Clima organizacional y factores relacionados con el burnout en urgencias médicas: un estudio correlacional. *Psicología y Salud*, 27(2), 245-254.

Ley N°322. Diario oficial de la República de Colombia. Bogotá, Colombia, 8 de octubre de 1996. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0322_1996.html

López, M. (2004). Enfermedades de los Bomberos. Una revisión de la literatura a demanda de la Federación de Servicios y Administraciones Públicas de CC.OO. Ed. Istas.

Manosalvas, C., Manosalvas, O. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 26, 5-15.

Marshall, P. (Enero del 2017). Discurso en la ceremonia del Magíster en Dirección Estratégica de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional. Santiago, Chile. Pontificia Universidad de Chile. Recuperado de: http://escueladeadministracion.uc.cl/pablo-marshall-las-personas-son-el-activo-mas-importante-en-una-organizacion/

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.

Maslach, C. (1981). Measurement of experience burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W.B. y Leiter, M.P. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.

Maslach, C., y Jackson, S. (1996). Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey (MBI-HSS). En Maslach, C., Jackson, S., y Leiter, M. (eds.). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Mountain View: Consulting Psychologists Press.

Miranda, J. y Galvez, N. (2016). Clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca Perú. *Revista Científica Tzhoecoen,* 8 (2).

Moos, R. H. (2008) *A Social Climate Scale, Work Environment Scale Manual, Development, Applications, Research*. (4ª Edición). Palo Alto, California: Mind Garden, Inc.

Moreno, B., Morett, N., Rodríguez, A., y Morante, M. (2006). La personalidad resistente como variable moduladora del síndrome de burnout en una muestra de bomberos. *Psicothema*, 18(3), 413-418.

Muñoz, E., Coll, J., Torrent, M. y Linares, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención primaria*, 37(4), 209-214.

Nader, M., Peña, S., y Sánchez, E. (2014). Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia. *Estudios* Gerenciales, *30*(130), 31-39.

Ouchi, W. (1992). Teoría Z. Bogotá, Editorial Norma.

Pecino, V., Mañas, M., Díaz, P., López, J., y Llopis, J. (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Anales de Psicología*, 31(2), 658-666.

Peiró, J. y Prieto, F. (1996). Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto. España: Ediciones Amarú.

Peñacoba, C., Díaz, L., Goiri, E., y Vega, R. (2000). Estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés: Un análisis comparativo entre bomberos con y sin experiencia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16*(3).

Portilla, M., Fernández, M., Martínez, P. y García, M. (2002). Banco de instrumentos básicos para la práctica de la psiquiatría clínica. Ars Médica.

Ramírez, M., y Lee, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *POLIS. Revista* latinoamericana, (30).

Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2(2), 219-234.

Rodríguez, R. y Saldaña, L. (2012). Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en Bomberos Voluntarios Trujillo 2011.

Rotger, D. (1997). Mejorando la toma de decisiones en situaciones de emergencia. El entrenamiento de los bomberos. *Mapfre Seguridad*, *67*, 25-31.

Salgado, J., Iglesias, M., y Remeseiro, C. (1996). Clima organizacional y Satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), 329-335.

Sandoval-Caraveo M.C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*; 27, 78-82.

Sandoval, M., González, P., Sanhueza, L., Borjas, R., y Odgers, C. (2007). Síndrome de burnout en el personal profesional del hospital de Yumbel. Ponencia presentada en el *XII Congreso Nacional del* Colegio *Médico de Chile*. Santiago de Chile, Chile.

Seisdedos, N. (2003). *El clima laboral y su medida*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Solís, Z., Zamudio, L., Matzumura, J., y Gutiérrez, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015. *Horizonte médico, 16*(4), 32-38.

Ugalde, N., y Balbastre, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación. *Ciencias Económicas*, 31(2), 179-187.

Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado,* 1(2), 20-33.

Valero, S. (2006). Protección de la Salud Mental en Equipos de Respuesta. En, OPS/OMS (Ed.), Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres. *Serie manuales y guías sobre desastres Número 7*. Washington, D.C: OPS, 137-151.

Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico del clima laboral en una dependencia pública* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de León, Monterrey, Nuevo León, México.

8. Anexos

Anexo 1. Estadísticas de fiabilidad Maslach Burnout Inventory (prueba piloto)

Estadísticas de fiabilidad Maslach Burnout Inventory

Alfa de Cronbach	N de elementos
,699	22

Anexo 2. Correlación entre clima organizacional y síndrome de Burnout (Prueba no paramétrica)

Relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout (Análisis no paramétrico rho de Spearman)

	Total (N)	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Implicación	36	-0,09	0,17	-0,19
Cohesión	36	0,03	-0,13	0.00
Apoyo	36	-0,26	-0,07	-0,20
Autonomía	36	-0,22	0,02	0,13
Organización	36	-0,08	-0,09	0,11
Presión	36	-0,18	0,13	-0,21
Claridad	36	-,338	-0,07	0,11
Control	36	-0,05	-0,14	0,17
Innovación	36	-0,20	-0,06	0,18
Confort Físico	36	-0,23	0,02	0,23

Anexo 3. Consentimiento informado

Consentimiento informado

Santiago de Cali, octubre de 2018

Nombres y apellidos completos de los estudiantes que llevan a cabo el estudio:

Nombres y apellidos	Número de cédula	Teléfono	Semestre que cursa
1.Ana María Collazos	1107105413	3118242625	Octavo
2.Nayibe Ramírez Reyes	1094968360	3127066839	Octavo

Actualmente estamos matriculadas en el programa de psicología en la Universidad ICESI y en el marco de la asignatura Proyecto de Grado II debemos realizar una investigación que tiene como objetivo principal analizar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en integrantes del Cuerpo de bomberos voluntarios de Jamundí.

El desarrollo de esta actividad implica obtener información por medio de la administración de dos pruebas, el *Work Environment Scale* WES (Moos, 1994), instrumento utilizado para diagnosticar el clima organizacional y *el Maslach Burnout Inventory* MBI (Maslach, 1996), utilizado para medir el nivel de presencia del síndrome de burnout, los cuales implicarán, aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Las alternativas que se consideran para la obtención de la información son entrevistas, focus group, entre otras, pero representan otras implicaciones, por lo cual hemos optado por la técnica antes descripta.

Frente a la Resolución 8430/1993 del Ministerio de Salud y Protección Social, que regula lo concerniente a la ética en los procesos de investigación en Colombia, le informamos que:

- Este es un proceso que no le reporta ningún riesgo directo o indirecto a usted.
- Se espera que las preguntas no generen ningún tipo de molestia. Sin embargo, tiene el derecho a manifestar sus inquietudes contactando con el director de tesis a cargo y jefe de departamento de estudios psicológicos (Martín Nader, EXT 8864, mnader@icesi.edu.co) o con el director del programa de psicología (José Eduardo Sánchez, EXT 8218, jesanchez@icesi.edu.co).
- Las respuestas brindadas por usted se mantendrán anónimas durante el procesamiento, análisis y presentación de resultados.

UNIVERSIDAD ICESI

- Puede retirarse en cualquier momento del estudio, sin que ello implique perjuicio alguno.

Profesor a cargo	Jefe del Departamento de Estudios Psicológicos	Director de la Carrera de Psicología	Testigo 1
Nombres y apellidos	Martín Nader	José Eduardo Sánchez Reyes	Nombres y apellidos
Datos de contacto	5552334 EXT 8864	5552334 EXT 8218	Datos de contacto
Firma			Firma

Marque con una cruz si ha comprendido los alcances del consentimiento informado y, si está de acuerdo con los términos y desea continuar con los procedimientos de obtención de información, por favor coloque una cruz en el cuadro que se encuentra al lado de la opción DE ACUERDO. Si no está de acuerdo con los términos, por favor coloque una cruz en el cuadro que se encuentra al lado de la opción EN DESACUERDO. En cualquier caso, le agradecemos su tiempo y colaboración.

He comprendido los alcances del consentimiento informado		En relación con los términos del consentimiento informado, manifiesto que:		Firma
SI X	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI X	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI X	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI X	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	

UNIVERSIDAD ICESI

SI X	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI X	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI X	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI X	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI X	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	LUIS ALFONSO PALOCUCHAS
SI X	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	MAIRA A. NIEVA
SI X	NO	ESTOY DE ACUERDO X	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	

SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	Armando Benites C. C. 16.822.620
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	Alexander Castillo
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	Joaquin Salinas M
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	FDO Moiano
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	Viviana Cayapo
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	Manuel Valencia P.
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	Jhon Jairo Mora
SI	NO	ESTOY DE ACUERDO	NO ESTOY DE ACUERDO	

Anexo 4. Work Environment Scale

WEQ

Instrucciones: Aquí abajo hay 90 afirmaciones que describen características generales de los ámbitos de trabajo muchas de las cuales pueden reflejar aspectos del lugar en que desempeña sus tareas. Por favor, coloque en cada cuadro en blanco V (verdadero) si la afirmación describe en mayor o menor medida las características de su ámbito de trabajo o F (falso) si la afirmación no describe características de su trabajo.

	V o F		**V o F**
1. Mi trabajo es desafiante		2. En mi trabajo, los empleados hacen muchos esfuerzos por ayudar a que los nuevos empleados se sientan cómodos.	
3. Los superiores suelen hablar de mala manera a sus empleados		4. Pocos empleados tienen responsabilidades importantes	
5. Los empleados se concentran mucho para llevar a cabo las tareas que tienen asignadas		6. Hay presión constante para seguir trabajando.	
7. Hay ocasiones en las que las tareas se hacen de manera desorganizada		8. Se enfatiza mucho en seguir las normas, políticas y reglamentos internos	
9. En mi trabajo, hacer las cosas de manera diferente o creativa es muy valorado		10. Hay ocasiones en que mi sección es muy calurosa.	
11. En mi trabajo no hay mucho espíritu de grupo.		12. En mi área, el ambiente de trabajo es muy impersonal (poco cercano y distante).	
13. Los superiores usualmente felicitan a quienes hacen su trabajo bien.		14. Los empleados tienen libertad para hacer las tareas como crean conveniente.	
15. Se pierde mucho tiempo por la ineficacia.		16. Existe siempre una sensación de que todo lo que se hace es urgente	
17. Las actividades están bien planificadas		18. Los empleados pueden vestirse como quieran.	
19. Las ideas nuevas o diferentes son siempre puestas a prueba		20. En mi área de trabajo, la iluminación es muy buena.	
21. Muchos empleados son		22. Los empleados muestran	

extremadamente puntuales		interés genuino por otros compañeros o compañeras.	
23. Los superiores tienden a desalentar las críticas de los empleados		24. Se alienta a los empleados a que tomen sus propias decisiones.	
25. En raras ocasiones se dejan tareas para el día siguiente		26. Los empleados no pueden relajarse	
27. Las normas y los reglamentos son poco claros		28. Se espera que los empleados hagan sus tareas siguiendo los procedimientos establecidos	
29. Mi trabajo sería uno de los primeros lugares en los que intentaría llevar a cabo nuevas ideas		30. Mi oficina está siempre llena de gente	
31. Los empleados sienten orgullo por la organización (la institución).		32. Los empleados rara vez se encuentran para hacer cosas luego del trabajo	
33. Los supervisores frecuentemente dan amplio reconocimiento a las ideas aportadas por los empleados		34. Los empleados pueden usar su propia iniciativa para hacer las cosas	
35. Mi institución es muy eficiente y se orienta a que todos lleven a cabo sus tareas.		36. En la institución nadie trabaja duro	
37. Las responsabilidades de los superiores están claramente definidas.		38. Los supervisores vigilan mucho lo que hacen sus empleados	
39. La variedad y el cambio no son importantes		40. Mi dependencia está decorada de forma moderna y llamativa	
41. Las empleados se esfuerzan mucho cuando realizan sus tareas		42. Los empleados son sinceros respecto de cómo se sienten	
43. Los superiores critican frecuentemente a los empleados por cosas muy pequeñas		44. Los superiores alientan a los empleados a confiar en sí mismos cuando hay problemas	
45. El llevar a cabo y terminar muchas tareas es importante		46. No hay presión por el tiempo	
47. Los superiores explican a los empleados todos los detalles de cada una de las		48. En mi trabajo las reglas y normas se cumplen	

tareas que tienen que hacer			
49. Se han utilizado los mismos procedimientos por muchos años		50. Podrían hacerse cambios a la decoración del lugar	
51. Muy pocos empleados se ofrecen como voluntarios		52. Los empleados suelen almorzar juntos	
53. Los empleados tienen libertad para pedir aumentos de sueldo		54. Los empleados no suelen mostrarse como únicos y diferentes al resto (todos se muestran similares entre sí)	
55. Se hace mucho énfasis en trabajar y luego relajarse		56. Es difícil cumplir con las metas por la gran carga de trabajo que hay	
57. Los empleados suelen confundirse acerca de las tareas que deben realizar		58. Los superiores controlan muy de cerca a los empleados	
59. Es raro que se prueben nuevos métodos para resolver problemas		60. La decoración hace que la oficina sea un lugar muy agradable para trabajar	
61. El ambiente es muy agradable		62. Los empleados que se diferencian mucho del resto no tienen buenas relaciones con los demás	
63. Los superiores tienen muchas expectativas de sus empleados		64. La institución alienta a los empleados que estudien y aprendan cosas se apliquen o no a sus trabajos.	
65. Los empleados trabajan muy duro		66. Los empleados pueden tomarse las cosas con calma y aun así terminar con sus labores	
67. En mi institución todos los empleados conocen los beneficios que pueden obtener		68. Los superiores suelen no ceder ante la presión de los empleados (se mantienen firmes en su posición y en sus decisiones)	
69. Las cosas tienden a quedarse tal como están (todo siempre es igual)		70. En mi oficina suele haber corrientes de aire fuertes	
71. Es difícil lograr que los empleados hagan labores extras.		72. Los empleados hablan entre sí de sus problemas personales	
73. Los empleados discuten sus		74. Los empleados hacen sus	

problemas personales con sus superiores		tareas de manera eficiente y relativamente independiente de sus superiores	
75. Los empleados son bastante ineficientes		76. Siempre hay fechas límite que deben cumplirse	
77. Las reglas y normas cambian constantemente		78. Se espera que los empleados acepten y cumplan con las normas establecidas	
79. En la institución se respira una atmósfera relajada		80. Los muebles están bien ubicados y en buen estado	
81. Las tareas suelen ser muy interesantes		82. Es común que se generen problemas porque los empleados hablan mal unos de otros	
83. Los superiores defienden a sus empleados		84. Los superiores se reúnen bastante con sus empleados para discutir sus metas laborales futuras	
85. Hay una tendencia de los empleados a llegar tarde al trabajo (es común que lleguen tarde)		86. Los empleados trabajan tiempo extra para completar las tareas que tienen asignadas	
87. Los superiores alientan a sus empleados a que sean ordenados y limpios		88. Si un empleado llega tarde, puede recuperar el tiempo saliendo más tarde del trabajo	
89. Las cosas parecen estar siempre cambiando		90. Las oficinas están bien ventiladas	

Anexo 5. Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey

MBI-HSS

A continuación, encontrará una serie de enunciados que corresponden a situaciones que pueden presentarse en su trabajo, usted deberá marcar con sinceridad la respuesta que crea más oportuna, de acuerdo a la siguiente escala de frecuencia:

0	1	2	3	4	5	6
NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS

Enunciados			Respuesta
AE	1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
AE	2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado	
AE	3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
RP	4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas a quienes presto mis servicios	
D	5	Siento que estoy tratando a las personas a quienes presto mis servicios como si fueran objetos	
AE	6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
RP	7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas a quienes presto mis servicios	
AE	8	Siento que mi trabajo me está desgastando	

RP	9	Siento que por medio de mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas	
D	10	Siento que me he hecho más insensible con la gente desde que realizo este trabajo	
D	11	Me preocupa que este trabajo me esté haciendo insensible emocionalmente	
RP	12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
AE	13	Me siento frustrado en mi trabajo	
AE	14	Siento que mi trabajo es muy demandante (me exige demasiado)	
D	15	Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a las personas a quienes presto mis servicios	
AE	16	Trabajar en contacto directo con las personas a quienes presto mis servicios me produce bastante estrés	
RP	17	Tengo la capacidad de crear un ambiente agradable para las personas a quienes presto mis servicios	
RP	18	Me encuentro animado después de trabajar con las personas a quienes presto mis servicios	
RP	19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	
AE	20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades (siento que he dado tanto de mí, que ya no puedo dar más)	
RP	21	En mi trabajo, trato los problemas emocionales de forma adecuada	
D	22	Siento que las personas a quienes presto mis servicios me culpan de algunos de sus problemas	