



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima laboral y síndrome de burnout en el área de emergencias
de la compañía de bomberos N°26 - Trujillo, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Lazo valles, Vanessa Rubith (orcid.org/0000-0002-8631-833X)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (orcid.org/0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organización

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Al forjador de mi camino, mi padre todopoderoso que me mantuvo de pie y con las armas necesarias para no rendirme ante ningún obstáculo.

A mis padres que mantuvieron su confianza en mi capacidad y determinación por hacer las cosas con excelencia, cada una de las metas logradas son el fruto que han sabido cosechar y sembrar en su labor de padres, siéntanse orgullosos de mis triunfos.

A mi amada hija Camila Fernanda que fue mi compañera desde el inicio de este viaje y que jamás se quejó de las infinitas horas en vela que pasamos juntas, gracias por comprender que el tiempo no es un limitante sino una motivación para lograr todo lo que te propongas. Este viaje no sería extraordinario sino hubieras estado en él, ahora vamos por más aventuras juntas.

Agradecimiento

A la Comandancia Departamental de La Libertad Salvadora N°26, por permitirme realizar el presente estudio de investigación, por la colaboración de los grandes hombres de rojo, que de manera desinteresada se tomaron el tiempo de asistir a las fechas señaladas para responder las encuestas, las cuales me han servido para hacer realidad la presentación de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	13
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXO.....	32
Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables	33
Anexo 02. Cuestionario para la variable clima laboral.....	34
Anexo 03. Cuestionario para SINDROME DE BURNOUT	37
Anexo 04. Juicio de Expertos para la variable clima laboral.....	39
Anexo 05. Juicio de Expertos para la variable síndrome de Burnout.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Prueba de normalidad – Kolmogorov.....</i>	25
Tabla 2	<i>Nivel de las dimensiones del Clima Laboral en el área de emergencia de la Compañía de Bomberos Salvadora N°26.....</i>	26
Tabla 3	<i>Relación entre el clima laboral en su dimensión autorrealización y el Síndrome de Burnout en el área de emergencias de la compañía de Bomberos Salvadora N°26.....</i>	29
Tabla 4	<i>Relación entre el clima laboral en su dimensión relación y el Síndrome de Burnout en el área de emergencias de la compañía de Bomberos Salvadora N°26.....</i>	29
Tabla 5	<i>Relación entre el clima laboral en su dimensión estabilidad / cambio y el Síndrome de Burnout en el área de emergencias de la compañía de Bomberos Salvadora N°26.....</i>	30
Tabla 6	<i>Relación del Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el área de emergencias de la compañía de Bomberos Salvadora N°26....</i>	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	Nivel del Clima Laboral en el área de emergencia de la Compañía de Bomberos Salvadora N°26.....	27
Figura 2.	Nivel del Síndrome de Burnout en el área de emergencia de la Compañía de Bomberos Salvadora N°26.....	28

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el área de emergencias de la compañía de bomberos voluntarios N°26 de Perú, de tal forma que pueda conocerse si la organización maneja los elementos básicos de conocimiento e identificación de ambas variables. Se hizo un estudio correlacional, no experimental de corte transversal, que permitió conocer situaciones y actitudes predominantes de las variables en estudio, para la variable Clima Laboral, se utilizó la Escala de (Moos), de tres dimensiones: autorrealización, relación y estabilidad/cambio y para medir la variable Síndrome de Burnout, se empleó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI), que consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, se aplicó al total de la población conformada por 79 bomberos pertenecientes al área de emergencias. Se concluye que no existe relación de dependencia entre dichas variables de estudio.

Palabras Clave: *Clima Laboral, Burnout, Síndrome.*

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between Work Environment and Burnout Syndrome in the emergency area of the volunteer fire company N ° 26 of Peru, in such a way that it can be known if the organization handles the basic elements of knowledge and identification of both variables. A correlational, non-experimental, cross-sectional study was carried out, which allowed us to know prevailing situations and attitudes of the variables under study, for the variable Work Climate, the Scale of (Moos) was used, of three dimensions: self-realization, relationship and stability / change and to measure the variable Burnout Syndrome, the Maslach Burnout Inventory (MBI) was used, which consists of three dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment, was applied to the total population formed by 79 firefighters belonging to the area of emergencies. It is concluded that there is no relationship of dependence between these study variables.

Keywords: *Working environment, Burnout, Syndrome*

I. INTRODUCCIÓN

Grados (2015) menciona que las empresas están cada vez más dispuestas a enfocarse en los atributos que se relacionan con una buena vida laboral, ya que esto, afecta directamente en su eficiencia y calidad que brindan al usuario en su servicio, así mismo, los continuos cambios en la fuerza de trabajo originan una insatisfacción crónica y, en consecuencia, el aumento de incidencia de enfermedades, incluido el burnout, que es un conflicto laboral que afrontan los entendidos en el área de la salud, educación y asistenciales, quienes claramente proporcionan un trabajo muy sacrificado con una proximidad permanente con el individuo. Por tal motivo, Maslach (2017) sugiere contemplarlo como un padecimiento laboral.

Las organizaciones tienen la responsabilidad de examinar e identificar el estrés en sus lugares de trabajo para poder tomar las acciones pertinentes; esto ayudará a incrementar la condición de vida laboral, promover el crecimiento de sus colaboradores, lograr acrecentar los resultados de la organización, de este modo los nuevos estilos en el campo de la gestión humana consideran características psicosociales ocultas en las instituciones, que brindan motivación a los colaboradores. , progresiva y bien gestionada. Es crucial tener en cuenta los factores antes mencionados, y más importante aún considerar que la proporción de personas que experimentan situaciones estresantes ha ido aumentando paulatinamente, lo que simboliza un desafío para la salud de los colaboradores, por ende, de las organizaciones. (Treglown *et al.* 2016)

Las instituciones de servicio público deben ofrecer calidad desarrollando estrategias que permitan brindar un óptimo servicio; que compromete la necesaria relación entre los procesos administrativos y psicológicos para optimizar las funciones organizacionales. Si puede crear un ambiente de trabajo positivo con un sentido de compromiso y pertenencia a la organización, los objetivos anteriores son factibles. Por tal motivo esta investigación se enfoca en la evaluación de sistemas y gestión administrativa, incluyendo mecanismos para medir la consistencia y grado de cumplimiento de su misión, valores del sistema y metas comunes. De igual manera, el desarrollo de aquellos que promuevan la continua mejora, conjuntamente con las

fortalezas de la institución evidenciadas durante el proceso de negociación.

Los colaboradores de la compañía de bomberos cuentan con una presión laboral durante su día a día debido a la falta de personal en el área de emergencias que va estrechamente ligado con las normas de la organización que exige la eficiencia, eficacia y calidad en la realización de sus labores, adicionalmente a esto se puede observar que después de una ardua jornada los colaboradores no cuentan con ambientes apropiados para su descanso creando un malestar interno dentro del colaborador.

Es imperioso que el departamento de emergencias de bomberos N°26, deba ser competitivo y establecer metas claras en sus procedimientos a corto, mediano y largo plazo, analizar el entorno en base a las consecuencias, cambios y conceptos que siguen, identificar y minimizar la posibilidad de reducir su competencia de desarrollo Tomando Teniendo en cuenta los factores negativos de poder e iniciativa, se considera agrupar los factores nocivos de la organización, y al mismo tiempo, considerar las peculiaridades del trabajo, reconociendo las tareas monótonas tediosas, superficiales que pueden conducir a su desarrollo, y también considere la carga y la frecuencia del trabajo, términos muy rigurosos, horarios intolerantes, horas extenuantes, la falta de inversión en la toma de decisiones, la falta de visión en el avance profesional, los sistemas injustos de evaluación del desempeño y la oposición funcional en el mismo puesto.

En ese sentido se puede observar el caso japonés con las extendidas jornadas de trabajo, los escasos días de vacaciones y la presión propia de la jerarquía de la estructura vertical concibió el surgimiento del famoso fenómeno de muerte por estrés laboral o por exceso de trabajo bautizado por ellos con el nombre de Karoshi conociéndose el primer caso de muerte laboral en el año 1969 de un trabajador de 29 años, al cual le dio un paro cardíaco como resultado de trabajar durante semanas sin descanso, según la organización internacional del trabajo (OIT) señala, que los japoneses en un 20% dedican alrededor de 12 horas diarias a su trabajo dejando con esto su vida personal y haciendo de Karoshi el causante de diez mil muertes al año, sin embargo esto solo viene hacer la tercera parte de muertes si se lo compara con otro fenómeno más preocupante que es el suicidio por estrés laboral que se ha denominado como Karoshisatsu, siendo este un serio problema para la

salud publica creciente (Tomás, 2019).

Por lo tanto, se podría apreciar que las consecuencias del síndrome, se manifiestan en la ausencia de salud personal y laboral, por ejemplo, en el caso de un docente su estado anímico, las relaciones que constituye con su cónyuge y familia, su competencia laboral y sobre todo su conducta social con sus estudiantes cuando coexiste despersonalización, dicho docente escasea de colaboración, gracia y de exaltaciones saludables que consecuentemente tendrán repercusión en su productividad, la estimulación para la lección y la disciplina escolar.

Para ello se formuló el siguiente problema: ¿Existe relación entre el Clima laboral y el burnout en el área de emergencias de la Compañía de Bomberos N°26, Trujillo 2019?, considerando para la justificación del estudio los criterios de Hernández et al, (2010). Siendo este trabajo importante y conveniente para la entidad, ya que a través de los resultados obtenidos se podrá comprender la visión de los colaboradores sobre su ambiente de trabajo, nivel de comunicación y realización personal, esto demuestra su participación y reconocimiento de la organización. Ser capaz de implementar y mejorar aspectos por debajo de la media, e identificar factores estresantes como la indiferencia y la rotación laboral.

Las implicaciones sociales de esta investigación en pos de objetivos sociales pueden contribuir a la realidad de los sujetos de nuestro país y al estado psíquico y emocional de los empleados, considerando el impacto positivo o negativo de la vida laboral en la sociedad. Vida personal y vida familiar y viceversa. Su alcance puede extenderse más allá de las instituciones y servir como muestra para futuras investigaciones locales. En las implicaciones prácticas se tiene que la compañía de bomberos N°26, con la aplicación de la presente investigación tiene como objetivo abordar o sentar las bases para el tratamiento y resolución del clima laboral y el síndrome de burnout y con ello mejorar el ambiente laboral y con ello mejorar su desempeño.

Con respecto a su valor teórico partimos desde la base de su aplicación práctica, debido que realizar el estudio puede ayudar a entender mejor las variables de estudio dentro de la organización, así como conocer otras manifestaciones nocivas en la personalidad de los colaboradores de una institución para poder contribuir con el estudio en otros sectores que tiene alta incidencia de este tipo de situaciones. Y

finalmente para su utilidad metodológica, se podrá mediante esta investigación adaptar los dos cuestionarios empleados para cada variable, y así elaborar una herramienta para recoger y examinar la data obtenida de nuestra población estudiada, siendo estandarizada y validada para su uso continuo en la institución a nivel general en todas las sedes.

Teniendo como objetivo general de estudio: Determinar la relación existente del Clima Laboral y Burnout en el área de emergencias de la Compañía de Bomberos N°26, Trujillo 2019, así mismo se consideraron cinco objetivos específicos : Primer definir el nivel del Clima Laboral en el área de emergencia de la Compañía Salvadora N°26; Segundo definir el nivel del Síndrome de Burnout en el área de emergencia de la Compañía Salvadora N°26; Tercero definir la conexión entre autorrealización y el síndrome de Burnout en el área de emergencia de la Compañía Salvadora N°26; Cuarto definir la conexión existente de relación con el Síndrome de Burnout en el área de emergencia de la Compañía Salvadora N°26 y por último definir la conexión entre la estabilidad/cambio y el Síndrome de Burnout en el área de emergencia de la Compañía Salvadora N°26. Teniendo como hipótesis en esta investigación la inexistencia de la relación Clima Laboral y Burnout en el área de emergencias de en el área de emergencia de la Compañía Salvadora N°26, Trujillo 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan resúmenes de trabajos realizados teniendo como base las variables del presente estudio, y sirven como punto de partida para un mejor entendimiento del presente estudio, con lo cual se pueda tener un alcance mayor de la importancia de la realización del mismo.

Para esto se presentan algunos trabajos previos; como el de Mendoza (2017) en su estudio tuvo como propósito hallar el vínculo del "Síndrome y Clima. Se utilizó el diseño descriptivo - correlacional de corte transversal para medir variable de Síndrome. A lo cual los resultados finales concluyen con la inexistencia correlacional entre el síndrome y Clima Laboral en general, sin embargo, se manifestó una correlación significativa entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral según los grados de los efectivos.

Gago (2017). Determino en su estudio la dependencia entre la variable percepción de clima laboral y el burnout en enfermeras, fue de tipo descriptivo correlacional, se obtuvo como resultado que ambas variables tienen una relación directa, así mismo se halló que la disimilitud de medias entre las variables con respecto a la zona laboral, revelo ser representativa, solo para el síndrome en su dimensión de despersonalización, con puntuaciones promedio elevadas para enfermeras de cuidados intensivos.

Mejía (2016), su objeto de estudio tuvo como finalidad establecer la correlación entre burnout y el clima laboral, fue descriptivo correlacional y sus resultados evidencian la presencia de un vínculo negativo entre ambas variables ($r=-0.72$, $p=0.00$), al igual que en sus tres dimensiones. En el plano descriptivo, se mostraron altos grados del síndrome en un 60.2% y un clima laboral contraproducente en un 40.8% de ellos.

Pacheco (2016), en su estudio presentado a la Universidad Peruana Cayetano Heredia tuvo como objetivo, comprender la codependencia entre el síndrome de burnout y el clima organizacional. "La población y muestra están compuestas" por 118 egresados y técnicos de enfermería de una clínica de Lima. En este trabajo de investigación se aplica el Inventario de Maslach y la Escala de Palma sobre el Clima

organizacional, siendo este de nivel básico y descriptivo. Los alcances evidencian que existe una poderosa correlación del agotamiento emocional y el clima laboral obteniendo un (0,894), así mismo se obtuvo para la despersonalización y el entorno laboral (0,917), y de igual manera se muestra esta correlación alta entre realización personal y el entorno laboral Relevancia (0.872).

A continuación, se presentan algunas teorías relacionadas al tema como la de Chiavenato (2007) Está relacionado con el clima interno que prevalece entre los miembros de la organización, el cual está profundamente interconectado con el entusiasmo de los colaboradores, y, en particular, representa las cualidades motivacionales del ambiente laboral, es decir, los atributos que desencadenan diferentes tipos de incentivos dentro de la organización.

Es obligatorio marcar los diversos componentes laborales usuales y estables que tienen influencia en las descripciones de las apreciaciones de los integrantes de un organismo. Según Oliveros (1999) citado en Vargas (2017) señalan que “algunos motivos de la desazón docente es el deterioro de su propia realización, la cual se transforma en una disyuntiva entre las necesidades personales y los roles de su profesión”.

Moos & Insel (1974) lo definen como el ambiente laboral que es percibido por el colaborador, obteniendo una información laboral relevante para su entorno de trabajo, que le permita realizarse de manera individual y colectiva, participando así en las tareas asignadas, para lo cual proponen la “Escala WES” con tres dimensiones:

Moos & Insel (1994) citado en Pari & Alata (2016) indicaron que la dimensión de relaciones Evalúa "la medida de interés y dedicación de los empleados por su trabajo, y el nivel en que la dirección favorece a su talento humano fomentando el apoyo mutuo". Sus componentes son: "a) Participación: el compromiso del empleado con el trabajo, b) Cohesión: Amistad y relación de apoyo entre trabajadores c) Apoyo: de la dirección y estímulo a los empleados”.

En la dimensión de estabilidad Moos & Insel (1974) calculan las expectativas de los empleados para sus tareas diarias y cómo explicarles los objetivos y reglas de trabajo, el estado de tensión de la dirección sobre el recurso humano controlándolos

constantemente, la importancia de los cambios y nuevas propuestas, y el entorno físico que crea un ambiente de trabajo agradable.

Se compone de subescalas: a) Claridad: la claridad de las políticas y regulaciones, b) Control: las regulaciones y formas de presión que la gerencia puede usar, c) Innovación: la importancia de la orientación d) Confort: Esforzarse por crear una y feliz ambiente material.

Y para autorrealización Moos & Insel (1974) elaboran las subescalas: a) Autonomía: Donde la organización incita a sus colaboradores a asumir sus decisiones. b) Organización: Apremia la eficiencia y a la proyección del trabajo y c) Presión: Exigencia que evidencian los directivos para el acatamiento y culminación del trabajo.

Para el Síndrome de Burnout, se tiene las siguientes definiciones; como la de Freuderberger (1974), quien la determina como la mezcla entre agotamiento emocional crónico, cansancio físico, desatención por la ocupación laboral y la falta de humanidad con respecto al trato de los usuarios.

Según Oramas (2013) esta expresión se empleó por vez primera por el famoso y reconocido Psiquiatra Freudenberg, quien lo detallo de manera clara y concisa como una evocación de hundimiento y una sensación de inexistencia resultante de la sobrecarga de energía.

Al respecto, Gil (1999) encontró que la sensación de agotamiento emocional está íntimamente relacionada con el deterioro de la salud, provocando que se manifiesten en los siguientes síntomas: ansiedad y debilidad, problemas de tipo cardiovascular y de sueño.

Según Faber, el desgaste de la comunicación interpersonal, como cita Grau (1988), el burnout tiene una amplia cifra en lo que se refiere a problemas de índole familiar y matrimonial, lo cual logra trascender los muros del ambiente de trabajo para ramificarse en la vida cotidiana, afectando de manera directa el entorno que nos rodea. Vandenberghe (1999) al principio, el agotamiento se puede identificar por cambios emocionales, seguidos de emociones negativas, como insatisfacción laboral, depresión, invariabilidad y ausencia de energía.

Chacón (2004) señalan que, en las organizaciones, el burnout se podría propagar a través de la modelización en el proceso de socialización laboral o mediante el mecanismo de observación y aprendizaje”.

Muñoz (1990) lo define como un agradable sentimiento de tipo saludable que reconoce el sujeto cuando se le permite dedicarse a un trabajo que le interesa en un entorno dentro de su empresa u organización que le atraiga, en el cual percibirá una serie de compensaciones psicológicas-sociales- económicas según sus expectativas.

Según Vandenberghe (1999), las ausencias aumentarán con la frecuencia de las enfermedades, sobre todo si ocurren con frecuencia, aparecerán en circunstancias estresantes al comienzo del burnout.

Para Gil (1999) retirarse: a los 15 a 20 años de labores. La predilección al desamparo se relaciona de forma positiva con las sensibilidades de AE y D, y RP en el trabajo se incorpora negativamente.

Cherniss (1980) hace hincapié en la magnitud del trabajo como premisa al burnout, alude que las labores con demandas excesivas en el acontecer del tiempo producen variaciones negativas en el ser humano, enfatiza tres tiempos: Inestabilidad entre peticiones y posiciones individuales; Réplica emocional a abreviado plazo con congoja, tiesura, desaliento; y Permutas de cualidades y conductas, resistencia defensiva.

Gil y Peiró (1999), aconsejan que el síndrome del quemado está apoyado en dos enfoques: Clínica, donde el individuo alcanza este estado producto del estrés y psicosocial que lo explica como una evolución, que se producen por la interconexión de las particularidades propias del individuo y el medio de laburo.

Para esta investigación, se utiliza la concepción de burnout desde el aspecto psicosocial que llega a ser la confesión efusiva frente a elementos laborales que operan como testimonios y determinantes, está vinculado con el rol profesional cuyo propósito de apoyo está relacionado a personas que brindan un servicio, como la docencia.

De los expertos de la salud, los profesionales sanitarios son los más aquejado por el burnout, (Cañadas, 2015). La práctica laboral congrega factores que generan

estrés crónico ocupacional; producto de la distribución administrativa de los sanatorios y en grado particular por las particularidades de la función, disponiéndose a generar el burnout (Solis *et al.*, 2016; Gómez *et al.*, 2017).

Para Buunk, & Schaufeli (1993) señalan que las aclaraciones de burnout de tipo psicosocial están ajustadas a la mecánica de la reciprocidad paciente – profesional y de la inestabilidad en esta, siendo reconocidas como origen del estrés en el personal sanitario: la imprecisión, la apreciación de igualdad y la carencia de regulación. Posteriormente Leiter & Maslach (1988); surgieron teorías, que plantean considerar a las variables laborales como las principales en el factor desencadenante del burnout.

Díaz & Gómez (2016); las variables laborales agrupadas a este síndrome con respecto a enfermeras sanitarias de Latinoamérica se reconocen a la recarga de trabajo, el trabajo por relevos, cantidad de horas laboradas, zona de trabajo, la experiencia, las circunstancias físicas en que se acaece el trabajo, el clima, la satisfacción, el rango y la cantidad de pacientes que curan. Por lo mencionado, Davis & Newstrom (2002); y Landa *et al.* (2017) justifica la valuación de la experticia de los integrantes de la organización y sus estipulaciones laborales por intermedio de su perspicacia para reconocer elementos de riesgo en el progreso del síndrome.

Almendro (2001) citado en Farfán (2009), el burnout se determina por “La insidia, la tendencia a negar, se tiende a la negación y existe una fase irreversible”. Además, es preciso señalar que durante el ejercicio de la profesión hay bajas. Por lo cual es necesario ejecutar posturas preventivas, debido a que con periodicidad el diagnóstico prematuro tiende a complicarse y la línea que diferencia un simple deterioro del síndrome es muy delgada.

Las secuelas del burnout se derivan de la frecuencia de la enfermedad de Rudow (1991), "Las enfermedades que forman parte activa y de suma importancia en el estrés docente son la neurosis y los problemas psicosomáticos, la fatiga, los trastornos de sueño, depresión y el exceso del alcohol o drogas sin control" (p.85).

Pero es Maslach & Jackson (1981), quienes lo definieron como una manifestación tridimensional caracterizado por un desgaste emocional, despersonalización, y escasa realización personal, que se producen en sujetos que laboran directamente

con pacientes o usuarios. Así mismo, en su investigación develan que este síndrome consta de tres aspectos: agotamiento emocional (escalofríos por la incapacidad de entregarse), despersonalización (para quienes se benefician de su comportamiento) Actitudes de las personas están alienados de su propio trabajo) y su sentido de realización personal se reduce (sentirse inadecuado e incompetente en el trabajo) ". Conceptualizarlo y el síndrome psicológico de fatiga física y mental causado por la exposición prolongada a estresores interpersonales cotidianos en el entorno laboral, y elaborar el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) de acuerdo con las tres dimensiones propuestas para operar y evaluar esta estructura.

Maslach & Jackson (1981), definen a la despersonalización como respuesta exageradamente nociva, indiferente y displicente hacia los demás, representada por el sarcasmo hacia ellos. Debido a la falta de sensibilidad de sus emociones, las personas se vislumbran de manera deshumanizadora, culpándolas de sus problemas. Ante la ausencia de creación personal, señalaron que esto se relaciona con su propio sentido de competencia en el desempeño de sus funciones. propio trabajo, se relaciona con la pérdida progresiva de la sensación de éxito. Por tanto, los profesionales tienden a autoevaluarse de forma negativa, afectando su desempeño laboral y su relación con la persona agredida.

Maslach & Jackson (1981), definen al agotamiento emocional como un estado de sobrecarga mental, que no solo comprenden las horas extras de trabajo, sino también de asumir conflictos, responsabilidades o estímulos emocionales o cognitivos negativos.

Maslach & Jackson (1981), definen a la baja realización personal como la tendencia de los profesionales a autoevaluarse negativamente, lo que afecta su capacidad para realizar su trabajo y los tipos de relaciones que establecen con aquellos a quienes sirven. Así mismo señalan que al comprenden al Burnout como un sendero en el que se anexan las dimensiones: AE, D y RP. Señala que, una baja en los recursos emocionales; los colaboradores padecen presienten que sobrepasan su nivel afectivo. Esta necesidad escasez de recursos emocionales se debe al trato diario con personas que se considera como motivo de trabajo (pacientes, alumnos, etc.)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

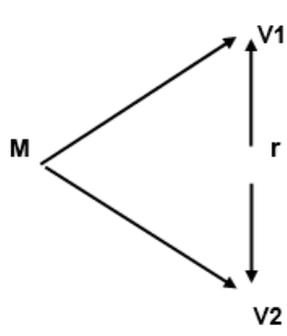
Es aplicada debido a que su intención es aportar conocimiento científico nuevo y actualizado a toda la sociedad y dar solución a los objetivos planteados en la investigación. En cuanto al método, es cuantitativo con medidas numéricas, relativas y descriptivas. Descubra este comportamiento en el grupo de estudio. (Hernández *et al.*, 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

Fue no experimental de corte transversal, fue un estudio correlacional que nos permitió observar la correlación que existe del clima laboral y el síndrome de burnout en el área de emergencias de la Compañía de Bomberos Salvadora N°26, Trujillo 2018.

En donde:

M	=	Muestra
V1	=	Variable Clima Laboral
V2	=	Variable Síndrome de Burnout
r	=	Correlación de las variables



3.2 Variables y operacionalización

Clima Laboral (V1)

Definición conceptual: Guillén & Ronald (2000) lo definen como un conjunto de características, generalmente características persistentes del ambiente de laburo, que son advertidas y experimentadas por los integrantes de la institución y que influyen de manera directa en su comportamiento dentro del trabajo.

Definición operacional: Moos & Insel (1974) definen como el ambiente laboral que es percibido por el colaborador, obteniendo una información laboral relevante para su entorno de trabajo, que le permita realizarse de manera individual y colectiva, participando así en las tareas asignadas y para ello cuenta con las dimensiones de autorrealización, relación y estabilidad/cambio. Esta variable se medirá a través de un cuestionario formado por 31 ítems y será medido con la escala de Likert.

Indicadores: autonomía, organización, presión, implicación, cohesión, apoyo, claridad, control, innovación y confort.

Escala de medición: Ordinal

Síndrome de Burnout (V2)

Definición conceptual: Maslach & Jackson (1981), lo definen como la respuesta que emite un colaborador ante la percepción de la diferencia existente entre sus propios ideales y la realidad en su vida laboral.

Definición operacional: Maslach y Jackson (1981), lo definen como un síndrome tridimensional que se encuentra representado por cansancio emocional, despersonalización, y escasa realización personal, que se producen en sujetos que laboran directamente con pacientes o usuarios, teniendo al agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal como sus dimensiones de estudio. La medirá a través de un cuestionario formado por 21 ítems y será medido con la escala de Likert.

Indicadores: Ausentismo laboral, frecuencias de enfermedades, deterioro de relaciones, cambios de estados de ánimos y disminución de la satisfacción laboral.

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Estuvo compuesta por 79 bomberos del área de emergencias de la Compañía de Bomberos Salvadora N°26.

- **Criterios de inclusión:** Se tomó a todos los efectivos bomberiles del área de emergencia, entre hombres y mujeres independientemente del rango y que voluntariamente deseaban participar.
- **Criterio de exclusión:** No se incluyeron a los aspirantes, alumnos bomberos y/o bomberos asimilados y los efectivos que no desearan participar voluntariamente del estudio.

3.3.2 Muestra

Considerando la muestra de 79 efectivos bomberiles del área de emergencia de la compañía de bomberos Salvadora N° 26 de la ciudad de Trujillo, el muestreo se realizó por conveniencia debido a la limitada población. Además, se consideran los criterios de inclusión y exclusión respectivos para este estudio, además de que solo participaron los efectivos que voluntariamente decidieran realizar la encuesta, quedando excluidos aquellos que no cumplan con estos criterios. (Hernández *et al.*, 2014).

3.3.3 Muestreo

Debido a que la población es pequeña y fácil de manejar, los investigadores utilizarán un muestreo probabilístico. (Hernández *et al.*, 2014)

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La encuesta se utiliza como técnica y es un material importante para recopilar información relevante y necesaria (Sampieri, 2000).

Instrumento

Se utiliza una escala de Likert como escala de medición donde: 1 es igual a nunca, 2 es igual a casi nunca, 3 es igual a veces, 4 es igual a casi siempre y 5 es igual a siempre. El cuestionario de clima laboral consta de 31 ítems que se encuentran divididos en 3 dimensiones y cada una de ellas está compuesta por un grupo de preguntas: 18 preguntas para la dimensión de agotamiento emocional, 8 preguntas para estabilidad/cambio y 5 preguntas para baja relación; así mismo para la variable de síndrome de burnout tiene 21 ítems y 3 dimensiones compuesta por: 8 preguntas de autorrealización, 5 preguntas sobre despersonalización y 8 preguntas sobre baja realización personal.

3.5 Procedimientos

Para la comparación de resultados se empleó en primera instancia, programas estadísticos como: SPSS y Excel para ordenar, tabular y presentar la data obtenida en cuadros, gráficos y sus respectivas interpretaciones. Al ser un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo - correlacional, se considera la aplicación de una correlación "r" Rho de Spearman, que permitió analizar las correlaciones de las variables que forman parte de la investigación y contrastar si existe asociación entre dos o más caracteres o variables de una misma muestra. El levantamiento de la información se desarrolló sobre la base de un muestreo estadístico de 79 colaboradores. El cuestionario de percepción del servicio y nivel de satisfacción se aplicó durante el año 2019, siendo una encuesta dirigida por el encuestador.

Esta investigación se utilizó dos variables. La primera: Clima Laboral, que abarca 3 dimensiones con 31 ítems y para el Síndrome de Burnout, también estuvo compuesto por 3 dimensiones con 21 divisiones y para la administración de los datos recabados se recurrirá al uso de Excel, los mismos que serán aprovechados para agilizar y crear tablas o figuras para un mejor análisis. Del mismo modo se empleará el programa estadístico SPSS V24, en el cual se elaborarán las tablas para explicar la correlación entre las variables de estudio, y finalmente se extraerá las conclusiones para medir el nivel de relación de cada una de las dimensiones con sus respectivas variables.

Para la utilización de la prueba estadística para la contratación de la hipótesis se usó pruebas paramétricas Kolgomororv – Smirnov, determinando que el estudio corresponde a un análisis no paramétrico. Por ello, se comprobó estadísticamente la relación entre ambas variables, seleccionándose a partir de ello a Kolgomororv – Smirnov por tener datos superiores a los 50 siendo de 79 colaboradores.

3.6 Método de análisis de datos

El método se implementa utilizando estadísticas descriptivas para facilitar las muestras de encuestas más representativas, teniendo en cuenta su distribución en relación con el objetivo identificado mediante tablas y gráficos de procesamiento en Excel o SPSS.

3.7 Aspectos éticos

En este trabajo de investigación se mantiene la ética profesional sobre la base de respetar los aportes del autor, sustentados en los principios fundamentales de la ética personal y la ética social. La información obtenida de las encuestas se mantendrá confidencial y solo con fines académicos.

IV. RESULTADOS

La Compañía de Bomberos Salvadora N°26 de la ciudad de Trujillo, se formó en el año 1923 subsistiendo gracias al apoyo del pueblo trujillano, en el año 1930 Sánchez Cerro da un golpe de estado cerrando todas las instituciones del estado entre ellas la compañía de bomberos de Trujillo, ya en el año 1933 el 23 de agosto se reconoce formalmente a la compañía de bomberos de Trujillo como organización (decreto legislativo-1260) del estado peruano denominándola Salvadora 26, por orden de creación a nivel nacional. Este año cumplirán 86 años de creación donde los héroes hombres de rojo celebrarán su entrega y compromiso que los caracteriza en bien de la ciudadanía, y siguiendo los pasos de su valeroso héroe nacional Antonio Alarco Espinosa que creó la primera compañía de Bomberos La Unión Chalaca N°1 y el cual murió el combate del dos de mayo, formados bajo ese mismo amor, honor y compromiso de humanidad de forma voluntaria que brindan día a día, llevando en su estandarte su lema sagrado Dios, Patria, Humanidad.

Tabla 1

Prueba de normalidad - Kolmogorov

	Desviación	Media	Kolmogorov - Smirnov ^a		
			Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	11,08	117,44	,187	79	,000
Síndrome de Burnout	7,09	61,56	,144	79	,000

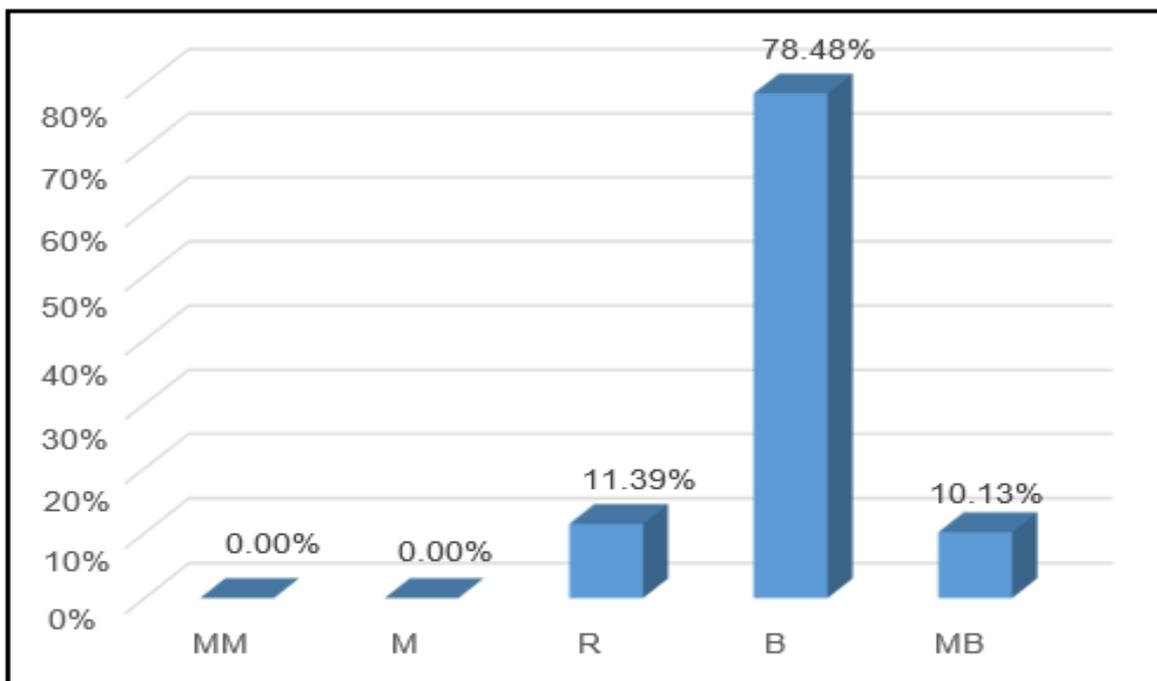
Tabla 2.

Nivel de las dimensiones del Clima Laboral en el área de emergencias de la compañía de bomberos Salvadora N°26.

Nivel	Autorrealización		Relación		Estabilidad / Cambio	
	<i>fi</i>	<i>hi%</i>	<i>fi</i>	<i>hi%</i>	<i>fi</i>	<i>hi%</i>
Muy mala	0	0%	0	0%	0	0%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	37	47%	14	18%	21	27%
Bueno	42	53%	32	41%	42	53%
Muy bueno	0	0%	33	42%	16	20%
Total	79	47%	79	100%	79	100%

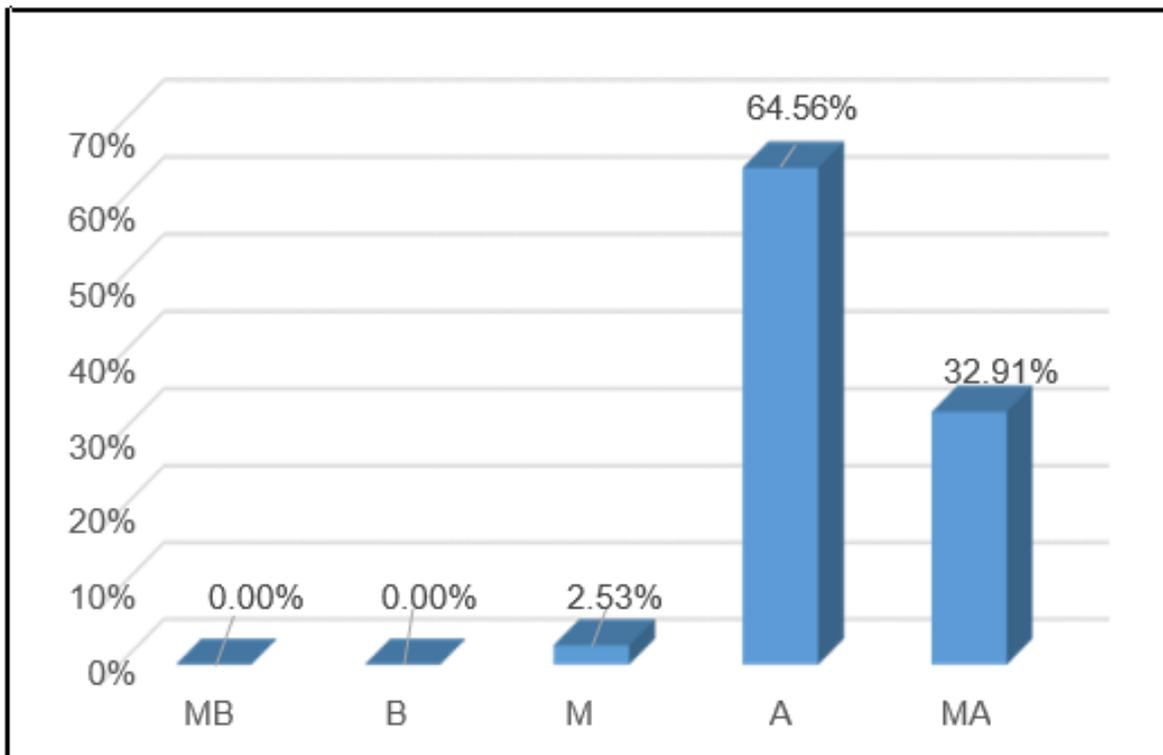
En la tabla 2, se pudo apreciar que las dimensiones de la variable Clima laboral presentaron niveles que fueron de regular a muy bueno; permitiendo apreciar que en la compañía de bomberos existió un buen clima laboral. En este contexto, la dimensión que presentó mejores valores fue la relación con valores para los niveles bueno y muy bueno de 41% y 42% respectivamente.

Figura 1. Nivel del Clima Laboral en el área de emergencia de la Compañía de Bomberos Salvadora N°26.



En la figura 1, se pudo apreciar que las 79 personas encuestadas respondieron presentaron un buen clima laboral, permitiendo su autorrealización, con una buena relación y estabilidad/cambio. Esto evidenció que el 88.61% del personal calificó al clima laboral como bueno (78.48%) y muy bueno (11.13%); y solo el 11.39%, indicó que el clima laboral es regular. Así mismo se debe señalar que entre el personal nadie calificó al clima laboral como malo o muy malo.

Figura 2. Nivel del Síndrome de Burnout en el área de emergencia de la Compañía de Bomberos Salvadora N°26.



Por otro lado, en la figura 2, se identificó que el Síndrome de Burnout que presentaron los bomberos obtuvo niveles de regular a muy alto. En este contexto, se identificó que el 97.47% del personal presentaron el síndrome, apreciándose que el 64.56% de los bomberos tuvieron nivel alto y solo el 32.91% tuvieron un nivel muy alto. También se halló que el 2.53% bomberos presentaron un nivel medio. Se debe, señalar que entre el personal evaluado no se identificó bomberos sin el síndrome.

Tabla 3.

Relación de la autorrealización con el Síndrome de Burnout en el área de emergencias de la compañía de Bomberos Salvadora N°26.

		Correlaciones		
		Autorrealización	Síndrome Burnout	
Rho de Spearman	Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000	,107
		Sig. (bilateral)	.	,350
		N	79	79
	Síndrome Burnout	Coeficiente de correlación	,107	1,000
		Sig. (bilateral)	,350	.
		N	79	79

En la tabla 3, los resultados obtenidos indican que no hay correlación por lo cual ambas variables son independientes entre sí. Es decir, mientras que la autorrealización se incrementa, los valores para el síndrome pueden aumentar o disminuir indiferentemente.

Tabla 4.

Hallar la correlación de relación y el Síndrome de Burnout en el área de emergencias de la compañía de Bomberos Salvadora N° 26.

		Correlaciones		
		Relación	Síndrome Burnout	
Rho de Spearman	Relación	Coeficiente de correlación	1,000	,107
		Sig. (bilateral)	.	,350
		N	79	79
	Síndrome Burnout	Coeficiente de correlación	,107	1,000
		Sig. (bilateral)	,350	.
		N	79	79

En la tabla 4, se muestra que la relación del clima laboral en la compañía de bomberos no afecta o influye en el síndrome de Burnout; es decir mientras que la relación incrementa, el síndrome puede o no aumentar indiferente de este.

Tabla 5.

Relación entre estabilidad/cambio y el Síndrome de Burnout en el área de emergencias de la compañía de Bomberos Salvadora N°26.

		Correlaciones	
		Estabilidad / Cambio	Síndrome Burnout
Rho de Spearman	Estabilidad / Cambio	Coeficiente de correlación	1,000 ,021
		Sig. (bilateral)	. ,857
		N	79 79
Rho de Spearman	Síndrome Burnout	Coeficiente de correlación	,021 1,000
		Sig. (bilateral)	,857 .
		N	79 79

En la tabla 5, Igual para las dimensiones anteriores del clima laboral, la estabilidad/cambio no presentó una relación significativa con al síndrome; encontrándose que mientras que el nivel de la estabilidad/cambio aumenta, el síndrome puede disminuir o aumentar indiferentemente.

Tabla 6.

Relación del Clima Laboral y el síndrome de Burnout en el área de emergencias de la compañía de Bomberos Salvadora N°26.

		Correlaciones	
		Clima Laboral	Síndrome Burnout
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000 ,009
		Sig. (bilateral)	. ,936
		N	79 79
Rho de Spearman	Síndrome Burnout	Coeficiente de correlación	,009 1,000
		Sig. (bilateral)	,936 .
		N	79 79

Finalmente, en la tabla 6, se pudo apreciar que no existe relación entre las

variables. Esto es afirmado por la Rho de Spearman, que permite identificar que el valor de p del sig. (bilateral) fue mayor al p (0.05), por lo cual ambas variables son independientes entre sí.

Contrastación de hipótesis

Como finalidad para este trabajo de investigación, se propuso la hipótesis de que no había una correlación entre el ambiente de trabajo y el burnout en el área de emergencia de la Compañía de Bomberos N°26, Trujillo 2019.

Para esta prueba se utilizó Ro Spearman, que llevó a la inminente decisión en base a los datos estadísticos que se recopilaron a través de las respuestas que dieron los participantes del estudio en los cuestionarios, de que la relación era inexistente entre el ambiente de trabajo y sus dimensiones correspondientes (autorrealización, relación y estabilidad/cambio) con burnout en las instalaciones de la Compañía No. 26, siendo fundamente el buen manejo del tratamiento de los datos obtenidos en las encuestas para recabar dicha información.

V. DISCUSIÓN

El propósito de este estudio fue enfocarnos en el departamento de emergencias del Cuerpo de Bomberos No. 26 de Trujillo, que es un área muy sensible ya que ante cualquier tipo de emergencia es importante mantener esta área con un agradable entorno laboral que permita un mejor control de respuesta rápida, con una disminución de errores, manteniendo una comunicación efectiva que permita una interrelación entre los miembros; así mismo, es de vital importancia que exista un nivel mínimo de estrés entre los colaboradores que brindan el servicio por un tiempo delimitado, tratando de no ponerles una sobre carga de trabajo durante ese tiempo de servicio en específico. ambiente

Es muy importante que los miembros de la brigada de bomberos analicen estas variables dentro de sus instalaciones y las centren en esta área para que cualquier indicio del síndrome de agotamiento profesional, pudiéndose reconocer a tiempo impidiendo que el mencionado síndrome se desarrolle e infecte a demás integrantes de la brigada, del mismo modo es indispensable que mantengan y averigüen si impera un excelente ambiente laboral que brinde un escenario de apoyo a su recurso humano voluntario donde puedan desempeñar sus funciones de la mejor manera posible, teniendo en cuenta las diferentes tensiones que enfrentan en el día a día con las diferentes emergencias en las que participan ej.: auxilio médico y atención pre hospitalaria; sofocar incendios, rescate de personas expuestas a peligro y todo tipo de incidente en donde esté en riesgo la vida humana.

Conforme a los resultados obtenidos la presente investigación muestra una coincidencia con Mendoza (2017) que indica una inexistente relación entre las variables de Clima Laboral y el síndrome de Burnout de manera global, aplicando estas variables a toda la compañía de bomberos del Lima-Norte, con una población de 800 bomberos, no obstante, si evidencio una relación significativa entre ambas variables, pero según los grados existentes, esto quiere decir que existe una tensión mayor de acuerdo a la responsabilidad que ejerce cada uno de los rangos existentes dentro de la institución, a diferencia de Mendoza (2017), la presente investigación no se enfocó en los grados existentes dentro de la compañía, debido a que dicho propósito fue centrarse exclusivamente en el área de emergencias que

es la más sensible dentro de la institución por la responsabilidad, concentración y compromiso que esta abarca, en esta área no afectan los grados que puedan tener los colaboradores, debido a que en este servicio es de acuerdo a la disponibilidad de tiempo que cada efectivo pueda brindar para las horas de guardia determinadas por cada uno de sus miembros.

Con las demás teorías expuestas por sus respectivos autores como son: Gago et al (2017), que dicho estudio lo hizo en enfermeras, Mejía (2016), tele operadores y Pacheco (2016), que realizó su estudio en enfermeras y técnicas, no se coincide con los resultados que muestra en sus estudios una relación relativamente significativa entre sus dos variables, esto es debido a los tipos de organizaciones donde se ha realizado el estudio, teniendo en cuenta la realidad problemática de cada uno de estos sectores y considerando que todos ellos son colaboradores remunerados que muestran insatisfacción salarial, y bajo reconociendo en su desempeño laboral, a diferencia de la presente investigación que es una institución de servicio voluntario, donde no hay prestaciones económicas y su única prestación es el servicio desinteresado, altruista y de amor al prójimo, que a su vez no busca un reconocimiento ni la popularidad social al que pudieran verse envueltos, sino más bien colinda de la mano con el fervor de querer hacer el bien aunque esto implique poner en riesgo su propia vida.

VI. CONCLUSIONES

1. Se puede concluir en la inexistente relación entre ambas variables de estudio en el área de emergencia de la compañía de bomberos Salvadora N°26 de la ciudad de Trujillo confirmando la hipótesis.
2. Existe un buen Clima Laboral con un 88.61% como bueno y muy bueno; y solo con 11.39% regular para el área de emergencia de la Compañía de Bomberos Salvadora N°26.
3. En los referido a las dimensiones del clima laboral, se pareció que la dimensión autorrealización, mostró niveles de 37% y 53% como regular y bueno respectivamente. La dimensión estabilidad/cambio evidenció niveles de 53% y 20% como bueno y muy bueno respectivamente; y solode 27% para regular. Finalmente, la dimensión relación fue la que presento mejores niveles, identificándose niveles de 41% y 42% como bueno y muy bueno respectivamente. Esto permite afirmar que le clima laboral en la estación de bomberos fue buena.
4. En lo referido, a los niveles del Síndrome de Burnout, se encontró que el 97.47% de los bomberos presentó valores de alto y muy alto; y solo con 2.53% presentó un valor de regular para el área de emergencia de la Compañía de Bomberos Salvadora N°26.
5. Entre el Clima Laboral y síndrome Burnout en bomberos del área de emergencia de la compañía de bomberos Salvadora N°26 de la ciudad de Trujillo, se evidencia que no existe correlación estadísticamente significativa entre el Clima laboral y Burnout ($p = .936$). Con respecto a lasdimensiones de clima laboral (Autorrealización, relación y estabilidad/cambio) y síndrome de burnout, dicha relación no es estadísticamente significativa ($p = .350$, $p = .112$, y $p = .857$), siendo los tamaños del efecto pequeños para todos los casos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Mantener esta investigación actualizada para identificar mejor los factores laborales que pueden provocar el agotamiento de los empleados dentro de su entorno laboral y se pueda abrir nuevas oportunidades de investigación para expandirse a todas las demás áreas de la organización.
2. Conservar espacios cómodos donde los bomberos puedan relajarse, descansar y compartir con otros integrantes de la brigada para que puedan tomar una pausa activa de trabajo y tener la oportunidad de socializar. La falta de estos lugares puede ser perjudicial para la institución que no se puede avizorar en un corto plazo, ya que puede reducir severamente la productividad y aumentar el agotamiento.
3. Profundizar el presente estudio en todas las compañías de bomberos a nivel nacional, pero acondicionándolo a la realidad propia de cada compañía, con la finalidad de seguir monitoreando estas variables y garantizar un seguimiento adecuado para todo el cuerpo de bomberos, minimizando así eventuales problemas en las diversas compañías.
4. Mejorar y mantener el ambiente de trabajo es importante para implementar una modalidad de recompensa y reconocimiento que pueda reconocer objetivamente el trabajo altruista de los hombres de rojo.
5. Organizar dinámicas que fomenten la unidad, trabajo en equipo e interrelación de la familia con los demás miembros del entorno laboral en ambientes propicios de esparcimiento, reforzará los vínculos de hermandad entre los hombres y la interiorización de los valores institucionales, es una manera ideal de combatir el estrés en un ambiente más relajado. La integración es elemental para renovar el clima laboral y el compromiso organizacional.

REFERENCIAS

- Cabello, N., & Santiago, G. (2016). Elementos históricos y conceptuales del Síndrome de Burnout. *Archivos en Medicina Familiar* (18), 51-53.
- Cañadas, G., Vargas, C., & De la Fuente, E. (2015). Risk factor and prevalence of burnout síndrome in the nursering profession. *International Journal of Nursing Studies*, 52, 240- 249.
- Chacón, M., & Grau, J. (2004). Burnout y variables personales moduladoras en enfermeros que trabajan en hospitales oncológicos. *Psicología y salud*, 14, 67-78.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills: Editorial Sage.
- Cherniss, C. (1990). *Staff burnout: Job stress in the human soul*. Beverly Hills: Editorial Sage.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. 8va edición. México, D.F.: McGraw - Hill.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2002). *El comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial McGraw- Hill.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de Burnout en Lationamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33, 113-131.
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1, 71-84.
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Freuderberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Frutos, M. (2014). Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada. Tesis doctoral. León, España: Universidad de León.
- Gago, K., Martínez, I., & Alegre, A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *PSIENCIA. Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9, 1-15.
- Gil, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 2, 261-268.
- Gil, P., & Peiró, J. (2001). Estudio del síndrome de quemarse por el trabajo en profesores universitarios. *Anales de Psicología*, 6, 140-142.
- Gómez, J. (2017). Factores de riesgo y niveles de burnout en enfermeras de atención primaria: una revisión sistemática. *Atención Primaria*, 49(2), 77- 85.
- Grados, S. (2015). La Qualitat de vida profesional com a avantatge competitiu. *Revista de Qualitat*, 11, 4-9.
- Grazziano, E. (2010). Impacto del estrés ocupacional y burnout en enfermeros. *Revista Enfermería Global*, 18, 1-20.
- Hernández, R., Fernández, H., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación. México: Edit. McGraw Hill.*
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2017). *Metodología de la Investigación. México: Edit. McGraw Hill.*
- Landa, E. (2017). Clima organizacional y factores relacionados con el burnout en urgencias médicas: un estudio correlacional. *Psicología y Salud*, 27, 245-254.
- Leiter, M., & Spence, H. (2011). Las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo como demandas y recursos laborales; Un modelo de burnout y engagement. *Ciencia y Trabajo*, 13, 143-51.
- Leiter, M., & Spence, H. (2015). Relación entre la percepción del clima laboral y el

- síndrome de burnout en profesores universitarios a tiempo completo. Tesis. España: Universidad De Murcia.
- Mejía, D. (2016). Burnout y clima laboral en teleoperadores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de Lima. Lima: Universidad César Vallejo.
- Mendoza, H. (2017). Síndrome de Burnout y Clima Laboral en efectivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - Lima Norte. Tesis. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Moos, R., & Insel, P. (1974). The work environmental scale. California: Editorial Consulting Psychologists Press.
- Moos, R., & Insel, P. (1984). The work environmental scale modificado. California: Editorial Consulting Psychologists Press.
- Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Frutos, M. (2014). Relación entre los modelos de gestión de recursos humanos y los niveles de estrés laboral y burnout en los profesionales de enfermería de atención especializada. Tesis doctoral. León, España: Universidad de León.
- Moos, R., & Insel, P. (1974). The work environmental scale evaluation in the hospital. Lancelot: Editorial Harvard.
- Oramas, A. (2013). Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. Tesis doctoral. La Habana, Cuba: Escuela Nacional de Salud Pública de La Habana.
- Pacheco, S. (2016). Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de lima metropolitana. Tesis. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Pari, J., & Alata, L. (2016). Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca - 2015. Tesis. Villa Chullunquiari: Universidad Peruana Unión.
- Schaufeli, W., & Van Dierendonck, D. (1993). The construct validity of two burnout measures. *Journal of organizational behavior*, 14, 631-647.
- Schaufeli, W., Maslach, C., & Marek, T. (2017). Professional Burnout. *Recent*

Developments in Theory and Research. New York: Routledge.

Tomás, L. (2019). Karoshi y karojisatsu o cómo los japoneses se mueren por trabajar. Obtenido de japonismo: <https://japonismo.com/blog/karoshi-mueren-por-trabajar>.

Tomás, L. (2019). Karojisatsu un mal sistema. Obtenido de japonismo: <https://japonismo.com/blog/karojisatsu135875/df>

Treglown, L., Palaiou, K., Zarola, A., & Furnham, A. (2016). The Dark Side of Resilience and Burnout: A Moderation-Mediation Model. *PLoS ONE*, 11(6), 1-16.

Urricelqui, A., & Sanz, A. (2000). Satisfacción laboral y factores asociados en el personal de enfermería. *ROL de Enfermería*, 23, 353-354.

Vandenberghe, R., & Huberman, A. (1999). *Understanding and preventing teacher burnout*. Nueva York: Cambridge University Press.

Vargas, M. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del PER plan COPESCO de la ciudad del Cusco, periodo 2014*. Tesis. Lima: Universidad Nacional de Educación.

ANEXO

Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA LABORAL	Guillén & Ronald (2000) lo definen como un conjunto de características, generalmente características persistentes del ambiente de trabajo, que son percibidas y experimentadas por los miembros de la organización y que influyen en su comportamiento en el trabajo.	Moos & Insel (1974) lo definen como el ambiente laboral que es percibido por el colaborador, obteniendo una información laboral relevante para su entorno de trabajo, que le permita realizarse de manera individual y colectiva, participando así en las tareas asignadas y para ello cuenta con las dimensiones de autorrealización, relación y estabilidad/cambio. Esta variable se medirá a través de un cuestionario formado por 31 ítems y será medido con la escala de Likert.	Autorrealización	Autonomía Organización Presión	Escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).
			Relación	Implicación Cohesión Apoyo	
			Estabilidad /Cambio	Claridad Control Innovación Confort	
SÍNDROME DE BURNOUT	Maslach & Jackson (1981), lo definen "como la respuesta que emite un colaborador ante la percepción de la diferencia existente entre sus propios ideales y la realidad en su vida laboral.	Maslach & Jackson (1981), lo define como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que ocurre entre individuos que trabajan con personas.	Agotamiento emocional	Ausentismo laboral Frecuencias de enfermedades	Escala Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).
			Despersonalización	Deterioro de relaciones Cambios de estados de ánimos	
			Baja realización laboral	Disminución de la satisfacción laboral	

Anexo 02. Cuestionario para la variable clima laboral

Adaptado de varias teorías por la autora

Sexo: F (..) M (..) Edad:..... Cargo que desempeña.....

Empresa:.....

Ciudad.....

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada afirmación que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial. La escala de estimación tiene 3 puntos que se detallan a continuación

criterios	Puntaje
Muy alta (M.A.)	5
Alta(A)	4
Ni alta, Ni baja(NA,NB)	3
Baja (B)	2
Muy baja(MB)	1

N°	Ítems	5	4	3	2	1
1.	¿Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados?					
2.	¿Siempre se están experimentando ideas nuevas ydiferentes?					
3.	¿Se valora positivamente el hacer las cosas de mododiferente?					

4.	¿Los colaboradores poseen bastante libertad para actuar como crean mejor?					
5.	¿Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia?					
6.	¿Las cosas están a veces bastante desorganizadas?					
7.	¿Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas establecidas?					
8.	¿Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas?					
9.	¿El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo?					
10.	¿Existe una continua presión para que no se deje de trabajar?					
11.	¿La gente no tiene oportunidad para relajarse?					
12.	¿Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día?					
13.	¿Los colaboradores ponen gran esfuerzo en lo que hacen?					
14.	¿Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico?					
15.	¿Está orgulloso de pertenecer a esta institución?					
16.	¿En general, los colaboradores expresan con franqueza lo que piensa?					
17.	¿Los compañeros bomberos se encargan de ayudar a los nuevos integrantes?					
18.	¿Los compañeros se ocupan personalmente por los demás?					
19.	¿Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas?					
20.	¿Se espera que los colaboradores hagan su trabajo siguiendo unas reglas establecidas?					
21.	¿Las normas y reglas de la institución son claras y entendibles?					

22	¿Están bien definidos la descripción de puestos y sus funciones?					
23	¿Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados?					
24	¿Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas?					
25	¿La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí?					
26	¿Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los colaboradores?					
27	¿La institución adquiere nuevas tecnologías para ser competitiva y brindar un mejor servicio?					
28	¿La iluminación es óptima?					
29	¿Los colaboradores cuentan con áreas apropiadas para su capacitación?					
30	¿Los colaboradores cuentan con todo el equipo necesario y en óptimas condiciones para el desarrollo de sus funciones?					
31	¿La institución cuenta con espacios agradables de áreas de descanso?					

Anexo 03. Cuestionario para SINDROME DE BURNOUT

Adaptado de varias teorías por la autor

Sexo: F (..) M (..) Edad:..... Cargo que desempeña.....

Empresa:.....

Ciudad.....

Instrucciones: A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada afirmación que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial. La escala de estimación tiene 3 puntos que se detallan a continuación

Criterios	Puntaje
Muy alta (M.A.)	5
Alta(A)	4
Ni alta, Ni baja(NA,NB)	3
Baja (B)	2
Muy baja(MB)	1

N°	Ítems	5	4	3	2	1
1.	¿Siente que está demasiado tiempo en la institución?					
2.	¿Se siente emocionalmente cansado?					
3.	¿Siente como si estuviera al límite de sus posibilidades?					
4.	¿Se siente frustrado dentro de la institución?					
5.	¿Siente un desgaste físico y psicológico al brindar su servicio?					

6.	¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de servicio se siento fatigado(a)?					
7.	¿Siente que estar en contacto directo con las personas locansa?					
8	¿Sufre constantes dolores de cabeza al permanecer porvarias horas en servicio?					
9	¿Siente que realmente no le importa lo que ocurra con suscompañeros o la institución?					
10	¿Le preocupa que esta labor que brinda lo endurezca?					
11	¿Siente que le es más difícil poder relacionarse con suscompañeros?					
12	¿Siente que está tratando a algunas de las personas que ayuda como si fueran objetos impersonales?					
13	¿Siente que se está volviendo más duro con las personas?					
14	¿Siente que es eficaz en la labor que brinda diariamente?					
15	¿Siente que a través de su trabajo está influyendo positivamente en la vida de los otros?					
16	¿Se siente con mucha energía en su turno de servicio?					
17	¿Siente que puede crear con facilidad un clima agradablecon las personas que ayuda?					
18	¿Se siente motivado después de haber culminado su tiempo de servicio?					
19	¿Cree que consigue muchas cosas valiosas mediante sudesepeño dentro de la institución?					
20	¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales sontratados de forma adecuada?					
21	¿Siente que la institución valora y reconoce su labor?					

		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presión	¿El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo?		X						X				X
	¿Existe una continua presión para que no se deje de trabajar?		X						X				X
	¿La gente no tiene oportunidad para relajarse?		X						X				X
	¿Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día?		X						X				X
Relación	implicación		X						X				X
	Cohesión		X						X				X
	¿Los colaboradores ponen gran esfuerzo en lo que hacen?		X						X				X
	¿Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico?		X						X				X
	¿Está orgulloso de pertenecer a esta institución?		X						X				X
	¿En general, los colaboradores expresan con franqueza lo que piensa?		X						X				X

		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Apoyo	¿Los compañeros bomberos se encargan de ayudar a los nuevos integrantes?				X				X				X
	¿Los compañeros se ocupan personalmente por los demás?				X				X				X
Estabilidad / Cambio	¿Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas?				X				X				X
	¿Se espera que los colaboradores hagan su trabajo siguiendo unas reglas establecidas?				X				X				X
	¿Las normas y reglas de la institución son claras y entendibles?				X				X				X
	¿Están bien definidos la descripción de puestos y sus funciones?				X				X				X
	¿Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados?				X				X				X

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
¿La iluminación es óptima?				X					X												X
¿Los colaboradores cuentan con áreas apropiadas para su capacitación?				X					X												X
¿Los colaboradores cuentan con todo el equipo necesario y en óptimas condiciones para el desarrollo de sus funciones?				X					X												X
¿La institución cuenta con espacios agradables de áreas de descanso?				X					X												X
Confort																					

Procede su aplicación No procede su aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD:

Trujillo 04/06/19	12137231		98892254
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

Anexo 05. Juicio de Expertos para la variable síndrome de Burnout

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: V2 Síndrome de Burnout

Apellidos y nombres del experto <i>Popoko Chang Leon Negul</i>	Cargo e institución donde labora <i>S.A</i>	Nombre del instrumento Cuestionario	Autor(a) del instrumento <i>Christino Mosboch</i>
TÍTULO DEL ESTUDIO: RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA DE EMERGENCIAS DE LA COMPAÑÍA DE BOMBEROS SALVADORA N°26, Trujillo 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA															
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4												
S I N D R O M E	Agotamiento emocional	Ausentismo laboral	¿Siente que está demasiado tiempo en la institución?			X					X																				X
			¿Se siente emocionalmente cansado?			X					X				X												X				
			¿Siente como si estuviera al límite de sus posibilidades?			X									X												X				
			¿Se siente frustrado dentro de la institución?								X				X												X				
D E		Frecuencia de enfermedades	¿Siente un desgaste físico y psicológico al brindar su servicio?				X								X												X				
			¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de servicio se siente fatigado(a)?				X								X												X				
			¿Siente que estar en contacto directo con las personas lo cansa?				X				X				X												X				

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: V2 Síndrome de Burnout

Apellidos y nombres del experto	Carga e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Alcántara Mesías, Enrique	UCV	Cuestionario	Christina Maslach
TÍTULO DEL ESTUDIO: RELACION ENTRE EL CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL ÁREA DE ENDEBERGAS DE LA COMPASIA DE BOMBIEROS SALVADORA N°26 , Trujillo 2018			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloquio con ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W. de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items (Preguntas del cuestionario)	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
S I N D R O M E D E	Agotamiento emocional	Ausentismo laboral	¿Siente que está demasiado tiempo en la institución?				X												
			¿Se siente emocionalmente cansado?				X								X				
		¿Siente como si estuviera al límite de sus posibilidades?				X								X					
		¿Se siente frustrado dentro de la institución?				X								X					
Frecuencia de enfermedades	Frecuencia de enfermedades	¿Siente un desgaste físico y psicológico al brindar su servicio?				X								X					
		¿Cuándo se levanta por la mañana se enfrenta a una jornada de servicio se siente fatigado(a)?				X								X					
		¿Siente que estar en contacto directo con las personas lo cansa?				X								X					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Dra. **Flor Alicia Calvanapón Alva**, docente del Área de Investigación de la Escuela Académico profesional de Del Programa Formación para adultos – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el área de emergencias de la Compañía de Bomberos N°26 – Trujillo, 2019, de la estudiante **Vanessa Rubith Lazo Valles**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 18% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 01 de julio del 2019

Flor Alicia Calvanapón Alva

DNI: 17995554