



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN, CIENCIA  
Y TECNOLOGÍA**

**Decreto ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004**

**Acreditada mediante resolución N 15 del 31 de octubre de 2012**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESPECIALIDAD EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS  
DE LA SALUD**

**Clima Laboral Y Su Influencia En El Desarrollo Del  
Síndrome De Burnout En Los Profesionales De Los  
Sistemas De Atención De La Salud**

**Trabajo presentado como requisito para optar al grado de  
Especialidad En Gerencia De Los Servicios De La Salud**

**Milagro Santos Villarreta**

**Panamá, Julio, 2022**

# DEDICATORIA

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y me da las fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados que mantengo.

A mis padres Clara y Francisco, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy, sin mi principal motivación para culminar este proyecto. Ha sido un gran orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A mi hermana Yuliana, por ser mi amiga, mi mejor ejemplo a seguir, por nunca dejarme desmaya ante los problemas de la vida.

# RESUMEN

Tras muchas investigaciones se ha logrado concluir que el síndrome de burnout se desarrolla por la influencia de factores negativos dentro de las organizaciones, factores tales como una sobrecarga laboral o una mala relación con los demás colaboradores o jefes; se habla que es aquí donde el clima laboral cobra fuerza y entra a colación. Se reconoce asertivamente que un clima laboral u organizacional puede afectar de una manera directa al rendimiento, la motivación y aún más importante a la salud de todos los colaboradores debido a que provoca sintomatologías como aislamiento social, ansiedad, depresión, insomnio, entre otros.

Para muchos investigadores el síndrome de burnout viene siendo un padecimiento que de manera general nace como un tipo de respuesta a la exposición prolongada de situaciones de estrés que se presentan en el trabajo, y que por ser de manera crónica el organismo no es capaz de producir una respuesta natural, se dice que no puede adaptarse al mismo y tiende a desarrollar cierta cantidad de síntomas que provocan en un punto una situación incapacitante para la persona que lo padece.

Es tanta la influencia que puede ejercer el clima laboral u organizacional en el desarrollo del Síndrome de Burnout en los colaboradores que en la actualidad gran parte de las organizaciones están implementando estrategias que puedan corregir las diversas actitudes negativas que se desarrollan dentro de la misma, se está conciliando para que estas organizaciones puedan implementar medidas preventivas que disminuyan las futuras consecuencias a largo plazo que nacen de la exposición crónica al estrés laboral.

# ABSTRACT

After much research it has been concluded that burnout syndrome develops due to the influence of negative factors within organizations, factors such as work overload or a bad relationship with other employees or bosses; it is said that this is where the work environment gains strength and comes to mind. It is assertively recognized that a work or organizational environment can directly affect the performance, motivation and even more importantly the health of all employees because it causes symptoms such as social isolation, anxiety, depression, insomnia, among others.

For many researchers, burnout syndrome has been a condition that is generally born as a type of response to prolonged exposure to stressful situations that occur at work, and that because it is chronic the body is not able to produce a natural response, it is said that it cannot adapt to it and tends to develop a certain amount of symptoms that cause a situation at one point disabling for the person who suffers from it.

There is so much influence that the work or organizational climate can exert in the development of Burnout Syndrome in employees that currently a large part of organizations is implementing strategies that can correct the various negative attitudes that develop within it, is being reconciled so that these organizations can implement preventive measures that diminish the future long-term consequences arising from chronic exposure to work stress.

# CONTENIDO

DEDICATORIA .....	i
RESUMEN.....	ii
ABSTRACT .....	iii
INTRODUCCIÓN .....	v
PARTE I: CONTEXTUALIZACIÓN DEL TEMA .....	7
1.1 Descripción del tema .....	7
1.2 Antecedentes Del Tema.....	9
PARTE II: IMPORTANCIA O JUSTIFICACIÓN .....	23
PARTE III: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	30
3.1 Bases teóricas /o conceptuales.....	30
3.1.1. Clima laboral.....	30
3.1.1.1. Definición de Clima Laboral u organizacional .....	31
3.1.1.2. Origen o Antecedentes del Clima Laboral u organizacional .....	34
3.1.1.3 Características y generalidades del Clima Laboral u organizacional...	36
3.2.1 Síndrome De Burnout .....	43
3.2.1.1. Definición de Síndrome De Burnout.....	44
3.1.1.2. Origen o Antecedentes del Síndrome de Burnout.....	52
3.1.1.3 Características y generalidades del Síndrome De Burnout .....	60
3.2. Bases legales.....	71
CONCLUSIONES .....	78
BIBLIOGRAFÍA .....	81

# INTRODUCCIÓN

Aunque ha estado ganando popularidad durante los últimos años debido a la aplicación de múltiples estrategias que promueven el manejo y prevención de consecuencias que nacen de su mal desarrollo, el clima laboral u organizacional viene siendo un tema de estudio desde la década de los treinta, para muchos autores el auge de este tema se dio debido a todas las consecuencias que claramente surgían del estado de ánimo negativo que los trabajadores de las empresas presentaban y que afectaban a la productividad.

El clima laboral u organizacional como también se le conoce, para muchos se compone del ambiente mismo en donde se desarrollan las funciones o tareas, pero a su vez también se le atribuyen las relaciones que los empleados mantienen con el entorno donde se desarrollan. Para muchos profesionales la calidad del clima laboral influye de una manera muy directa en la satisfacción de los trabajadores y notablemente en la productividad de la organización.

El aumento del número de incidencias consecuentes a las nuevas percepciones de manera desfavorable que esta tenido el clima organizacional como agente causante en relación con el aumento del estrés laboral dentro de las organizaciones ha estado provocando un aumento en las estrategias preventivas que están ejecutando las empresas para evitar el desarrollo del síndrome de burnout.

El estrés es una condición a la cual el ser humano se puede enfrentar diariamente debido a muchas variables intrínsecas, por naturaleza el cuerpo humano está preparado para

aprender a controlar internamente esta situación, también está preparado para buscar apoyo externo de ser necesario, ya sea proveniente del mismo sitio donde labora o de un independiente trabajo. Es decir, en general que existe un "estrés normal" dentro de todas las actividades que realizamos, este nos mueve por hacer todo lo que nos guste; pero lastimosamente cuando nuestro cuerpo no es capaz de responder nos enfrentamos a un "estrés dañino" que si no se logra controlar provocara daños a gran escala a nosotros mismos, lo que se verá reflejado negativamente en cómo nos desarrollamos en el mundo laboral.

De aquí es que, en los últimos años, dentro del ámbito laboral se ha dado un aumento en la importancia de investigar sobre la salud mental de los colaboradores, ya que se ha logrado establecer la relación que existe entre los problemas de salud mental y como es generada en el trabajo. La inestabilidad emocional y mental que presentan los trabajadores debido a una gestión laboral deficiente afecta de manera considerable a todos los colaboradores por igual no permitiéndole cumplir con todas sus labores.

El aumento del síndrome de burnout en las empresas ha venido presentado un incremento sustancial en los últimos años, tanto así que ha logrado llamar la atención de varias organizaciones a nivel internacional, donde le han puesto mucho énfasis en abordar cercanamente el estrés laboral, entidades como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), se han estado refiriendo con frecuencia al estrés laboral y sus consecuencias en la salud y el rendimiento laboral de los colaboradores.

# PARTE I: CONTEXTUALIZACIÓN DEL TEMA

## 1.1 Descripción del tema

Aunque parezca increíble se estipula que existe un gran porcentaje de trabajadores que suelen renunciar a sus sitios de trabajo debido a un mal clima laboral generado llámese por los jefes, superiores o por el personal encargado de la gestión de la entidad o empresa en sí, esto fue revelado por Aptitus, durante una encuesta presentada al Perú en el año 2018, rescatemos que Aptitus viene siendo el portal de empleos más grande y consultado de dicho país.

En una entrevista realizada por (Mena, 2019) para el portal Gestion.pe, sobre las Buenas Prácticas Laborales y las principales razones a nivel interno, que crean un mal clima laboral, se resalta la opinión de Alejandra Fonseca que viene siendo la gerente de Aptitus, en esta encuesta explica Fonseca que se preguntó ¿cuál sería el motivo por el que como colaborador dejaría el trabajo?, sorprendentemente un 86% de los encuestados respondió que se iría del trabajo por un clima laboral negativo.

Y si, suena algo hasta un poco descabellado, pero si se le llegase a preguntar a cualquier especialista que esté relacionado directamente o no al manejo de los recursos humanos

de cualquier tipo de empresa o institución, cuál es la base para que esta llegase a tener éxito, sin duda alguna mencionaría el clima laboral.

Sin bien se suele mencionar con frecuencia que el clima laboral no es más que el medio físico donde se desarrollan las tareas o el trabajo en si de las instituciones, es decir las oficinas de las empresas, para otro esto no es así, ya que también se debe incluir todas las relaciones y actitudes de todos los colaboradores, en finalidad este clima laboral es una unión de todos los elementos. Por otra parte, es imperante conocer que, si se llegara a presentar un clima laboral no satisfactorio para el personal que en él se desempeña, podría acarrear la aparición del ya conocido estrés laboral.

Y es así como dentro de esta monografía se tratará de conceptualizar diversos términos como clima laboral, estrés laboral o científicamente conocido como Síndrome de Burnout y que tanta influencia mantiene el clima laboral en la aparición de este síndrome en los profesionales de los Sistemas de atención de la salud o el personal sanitario como también se les conoce.

Recordemos que al asumir cualquier tipo de trabajo o función dentro de una institución acogemos un grupo de tareas que con los días se van en creciendo, las cuales logran involucrar el campo físico, emocional y social del colaborador. Si dentro de alguno de estos campos o esferas se llegase a presentar, aunque sea un pequeño grado de desmotivación o frustración que nazca como una consecuencia directa del no cumplimiento de las expectativas tanto personales como profesionales del personal, nos traería un desequilibrio en la estabilidad del personal, esto produciendo en ellos la famosa palabra “quemado” y por ende llevando al personal a sufrir un desgaste profesional o Síndrome de Burnout.

## 1.2 Antecedentes Del Tema

El mundo competitivo en que se vive en la actualidad ha llevado al surgimiento de un ambiente altamente exigente dentro de las empresas u organizaciones, trayendo como consecuencia el aumento de la demanda laboral de todo los trabajadores o colaboradores, se suele exigir con muchas más frecuencias dentro de las instituciones que todos los trabajadores estén cien por ciento comprometidos con los objetivos y metas que presenta la entidad. Pero a su vez se suele ejercer presión dentro de las mismas empresas para que estos estén comprometidos con el bienestar de sus trabajadores, recordemos que en muchos casos las características organizacionales pueden influir negativamente en el rendimiento laboral y en la propia eficacia empresarial o institucional.

Es así como (Arano Chávez, Escudero Macluf, & Delfín Beltrán , 2016) mencionan que “sin duda hoy día las empresas u organizaciones más allá de ofertar un producto o servicio que ya ha sido posicionado, su mayor atención es orientar y concebir un buen clima organizacional que permee al interior como al exterior de la empresa”. Las organizaciones en la actualidad buscan tener un balance más integral en ellas, ya no solo se busca el lado de solo producir, se busca que todos los pilares que la conforman se adecuen entre si para que trabajen de una mejor manera.

De hecho, en la misma línea de opinión (Sotelo Asef & Figueroa González, 2017) suelen mencionar que:

En la actualidad las organizaciones se encuentran en una etapa de competencias, debido a lo cual tienen que estar en óptimas condiciones

desde su interior para brindar un buen servicio, de ahí que los conceptos de clima organizacional y calidad en el servicio sean fundamentales para fortalecer su razón de ser y por consecuencia poder tomar decisiones que las lleven a desarrollarse dentro del contexto de la competitividad y sus directivos coadyuven a la mejora de las instituciones.

Como hemos podido ver en referencia a diversos autores sin duda alguna el clima laboral se ha ido posicionando de a poco como uno de los principales factores que va a influir en la productividad y en la satisfacción de los colaboradores. Y cuando hablamos de la satisfacción de los colaboradores no solo nos referimos a los pagos dados por las horas de trabajo también hablamos de los aspectos emocionales de los colaboradores, recordemos que el clima laboral influye de una manera muy directa con el desempeño de los empleados.

En relación con el tema (Luengo Martínez, Hidalgo Arriagada, Jara Neumann, & Rivera Gutiérrez, 2019) mencionaban que “desde inicios del siglo XX surge el interés por conocer la manera en que el trabajo, afecta a la sociedad en general y en particular la salud de las personas en el ámbito laboral”. Estos autores son fervientes creyentes que a los colaboradores hay que ofrecerle oportunidades reales de logros personales, crear un ambiente prospero para que se relacionen con sus otros compañeros, creen en impulsar condiciones que sean apropiadas para el bienestar de los trabajadores y un ambiente sano y seguro de trabajo.

Es imperante que el clima laboral que se desarrolla en nuestros sitios de trabajos o entorno laboral sea de lo mejor posible o que sea el más adecuado, ya que se ha podido demostrar en múltiples ocasiones que este mantiene una influencia directa de manera

negativa principalmente en nuestras vidas, en las de nuestros compañeros y también en la manera en cómo ven a la empresa las demás personas.

Es así como contar con un clima laboral negativo va a causar la presentación de ciertos malestares o síntomas que de alguna manera serán llevados a nuestros hogares, lo que acarreará un sinnúmero de consecuencias que provocará un mal desarrollo de nuestras labores del día a día, lo que a su vez nos causará ciertos problemas personales y no solo a nosotros sino a todos los que se encuentran en nuestro entorno.

Pero que sucedería si traspalamos la situación donde convivimos con un clima laboral negativo y todas sus consecuencias a las entidades de salud llámense hospitales o centros de salud, pues muchas investigaciones en el campo sanitario han arrojado que se suele presentar un alto porcentaje de insatisfacción laboral por parte de los colaboradores, se manifestó la presencia del desgaste profesional o mejor conocido como Síndrome de Burnout, a su vez se marcó la existencia de serias consecuencias de tonos agravantes en la vida del profesional y en su relación con la estructura organizativa de la organización.

Es por ello por lo que los autores (Segredo Pérez & Reyes Miranda, 2004) en relación con el clima laboral en el sector salud indican firmemente que:

El conocimiento del Clima Organizacional en las diferentes instituciones de salud proporciona retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las

actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Los autores en mención (Segredo Pérez & Reyes Miranda, 2004) también señalan sobre la importancia que mantiene la información que se recoge, que es la misma que se utiliza para la comprobación de que el Clima Organizacional si influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, estos indican que todo esto es a través de percepciones estabilizadas en donde se filtra la realidad y principalmente situaciones que de alguna manera llegan a condicionar los niveles de motivación laboral y claramente el rendimiento de los profesionales de salud y otros que laboran claramente en los sistema nacional de salud.

La falta de satisfacción laboral del personal de salud en la actualidad es considerada como uno de los desafíos más importantes a lo que se enfrentan las organizaciones de salud, esto de por sí ya acarrea que los costos laborales sean muy altos, esto se dice ya que si se maneja un entorno de trabajo que solo llega a producir experiencias laboral positiva en el personal de salud, se va presentar una tendencia de solamente obtener y producir resultados positivos en su labor, pero si mantenemos por todo lo contrario un ambiente laboral negativo los resultados por consiguiente serán en contra o desfavorables para el desempeño del personal.

Con relación a lo anterior mencionado sobre el un clima laboral negativo en una entidad de salud (García Iglesias, y otros, 2021) mencionan que:

Cuando estas condiciones laborales y las demandas de un entorno laboral complejo perduran en el tiempo, son susceptibles de provocar un desequilibrio entre las demandas laborales y los recursos personales del trabajador pudiendo provocar en los mismos el desarrollo de sintomatología como el agotamiento, la fatiga, la insatisfacción laboral, el estrés crónico, etc., fomentando una merma en la calidad de la atención prestada al paciente, un aumento de los errores y un enrarecimiento del clima laboral.

Para el personal de salud la satisfacción laboral va ciegamente ligada a las condiciones del trabajo, a las relaciones interpersonales, y al trabajo en sí dentro de la organización. Esto incluye también todos los tipos de reconocimientos, las remuneraciones, el crecimiento personal, las responsabilidades y para lo que muchos es lo más importante la seguridad en el empleo o la estabilidad para decirlo de otra manera. Por todo lo contrario si llegamos a tener todo lo opuesto a lo expresado con anterioridad se va a ir presentando múltiples factores que van a causar insatisfacción laboral en el personal.

En relación con lo anterior mencionado (Miranda Miranda & Gálvez Díaz, 2016) mencionan sobre esta amalgama de factores que:

El clima organizacional laboral de los trabajadores está conformado por tres dimensiones como: potencial humano, diseño y cultura organizacionales, que influyen en los seres humanos condicionados por: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal teniendo un impacto positivo o negativo en el desempeño laboral y en la calidad de los servicios de salud.

Al reflexionar sobre el hecho de que el clima laboral está estrechamente relacionado con una buena motivación, pero que también por todo lo contrario se relaciona con una desmotivación de todo el personal que forma parte de los equipos de trabajo, se hace claro que, si queremos lograr todos los objetivos, debemos tratar de producir y mantener un aumento en la satisfacción de los trabajadores. Esto siempre será un paso positivo o a favor de la organización y también de la calidad humana del personal que labora.

Peros si por otro lado no le ponemos el mayor cuidado en este tema, nos encontraremos con factor interno y externo que va a influir en el sentir del profesional de salud ya sea para bien o para mal. Como se mencionó con anterioridad la presencia de factores negativas que rodeen al personal de salud como una sobrecarga laboral o una interacción inadecuada con el personal administrativo o sus propios colegas por varias razones va a provocar un aumento significativo en el estrés laboral de este personal, estrés que si se deja actuar durante mucho tiempo se tornará crónico lo que desembocará a largo o mediano plazo en el desarrollo del Síndrome de Burnout en el personal de la entidad de salud.

A nivel organizacional permitir el desarrollo del Síndrome de Burnout dentro de cualquiera entidad y más dentro de una entidad de salud será sumamente desfavorable para la percepción que se tendrá de dicha entidad a nivel administrativo en comparación a otras entidades, debido a las múltiples consecuencias que esto va a carrear en el desarrollo gerencial a nivel macro de esta, así como las diversas consecuencias o afectaciones físicas, emocionales y psicológicas en el ámbito de la salud del colaborador.

Es por ello por lo que (Bernal Albarrán & Chávez Tiscareño , 2018 ) indican que “un clima organizacional desfavorable, así como la presencia del síndrome de burnout desencadenan diferentes trastornos en la salud, de ahí la importancia de conocer su situación en el lugar de trabajo”. En pocas un paso llega a otro, en palabras más o palabras menos esto será un tipo de cadena que si no se controla adecuadamente se desarrollara en una seria de situaciones en cascada que nos acarrearán muchas consecuencias severas.

Con base en lo anteriormente expuesto, se puede llegar a la conclusión que el solo hecho de la presencia del Síndrome de Burnout dentro de las empresa o instituciones, lleva a considerar que dentro de la misma se desarrollan o desarrollarán una series de daños de tipo laborales con relevancia o carácter psicosocial, esto básicamente debido a que esta patología esta derivada directamente de como dice su definición, de interacciones directas del afectado con una serie de condiciones psicosociales nocivas para el trabajo, lo que dice mucho de la organización y sobre todo para mal.

De hecho, tomando la idea de los autores Del Valle y Vuano en su literatura del 2007, los autores (Bernal Albarrán & Chávez Tiscareño , 2018 ) resaltan que “dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el síndrome de burnout se ocupa un lugar importante, ya que es una de las principales consecuencias que surgen debido a un deterioro en las condiciones de trabajo”.

Se ha podido encontrado múltiples recopilaciones bibliográficas donde se demuestra que el síndrome de Burnout se desarrolla cuando el trabajo supera las ocho horas diarias principalmente, de hecho, otros también opinan que este aparece cuando no se ha cambiado de ambiente laboral en un largo periodo de tiempo y por último cuando no existe una remuneración económica adecuada.

Dentro de este orden de ideas podemos mencionar a (Gómez Urquiza, y otros, 2017) los cuales afirman que:

El origen de Burnout en los trabajadores en general y en específico en los del sector salud, reside en el entorno laboral y en las condiciones de trabajo y depende de variables sociodemográficas, individuales o entorno personal y también por la exposición a múltiples factores de riesgo que afectan negativamente su bienestar, constituyendo un riesgo para la salud de éstos, provocando ausentismo, desmotivación, bajo desempeño laboral y en consecuencia, el deterioro en la calidad de la atención otorgada.

Recordemos que el síndrome de burnout viene siendo una consecuencia de la combinación de ciertos estresores o situaciones que van a causar estrés, causas que podemos encontrar en el entorno social, laboral y personal, también en el síndrome pueden intervenir factores demográficos y organizacionales, es decir un sin número de factores controlables o no por parte del afectado, así como de la entidad en donde se presta el servicio, que al final del día solo serán impulsores de mas problemas para el afectado y todos aquellos que lo rodean.

Algo semejante nos indica los autores (Gómez Urquiza, y otros, 2017) los cuales resaltan que “El Burnout afecta a los profesionales que lo padecen, pero también influye sobre la calidad de los cuidados, los resultados de salud, los pacientes y la propia institución sanitaria”. Generalizando el Síndrome de Burnout afecta a todas las esferas de la vida el paciente, sin distinción de sexo, raza o religión, es una patología si bien moderna, en su gran mayoría se extiende a muchas partes de nuestra vida.

En este sentido, y hablando de una manera figurativa se dice que cuanto mejor sea el ambiente laboral dentro de la entidad en este caso de salud, será mucho mejor la calidad de atención que se le pueda brindar al paciente, tanto en la toma de decisión clínica como en el trato personal y tratamiento de estos. Eso llega a tomar una lógica muy fuerte ya que donde alguien es feliz o está a gusto, va a transmitir esta misma actitud, por ende, su trato será el mejor posible para los demás.

El punto anterior es apoyado por lo expuesto por (Gómez de Regil & Estrella-Castillo, 2015) las cuales señalan y afirman que:

El burnout contamina la relación entre el profesionalista y el paciente y el espíritu humanista de servicio a los otros, disminuyendo la empatía, el altruismo, e incluso la calidad profesional, a la par que se ven dañadas la calidad y la seguridad de la atención al paciente y la satisfacción de éste con el servicio.

Recordemos que, si bien el síndrome de burnout primeramente se consideró un cuadro caracterizado por agotamiento emocional, posteriormente se fue incluyendo la baja energía del trabajador y por último la falta de motivación en el trabajo, todo esto en conjunto se manifestaba como este síndrome, siendo las funciones diarias del personal afectadas y más las del personal de salud. Con el solo hecho de causar una falta de motivación en el trabajo producirá que las jornadas laborales sean consideradas hasta una tortura para el personal lo que concluirá en la presencia de frustración. Todas estas sensaciones serán directamente trasladadas hacia el cliente que en caso de ser una institución de salud serán los pacientes y los familiares de este.

Este síndrome acarrea una serie muy extensa de consecuencias en la salud y bienestar principalmente de cualquier profesional que esté relacionado a la asistencia médica, los profesionales de la salud están en un mayor riesgo debido a los altos niveles de estrés que suelen manejar diariamente dentro de sus lugares de trabajo. Por tal razón, se vuelve fundamental por parte de la administración o los encargados del área de recursos humanos que se pueda reconocer el origen del síndrome de Burnout dentro de la institución esto con el fin de así poder identificar los síntomas apenas estos se presenten y poder manejarlos adecuadamente.

Relacionado a esto hoy día se defiende la teoría de que el origen del síndrome de Burnout se debe meramente a él constante impacto del estrés su citado en los lugares de trabajo de una manera crónica como principal causa pero (Arias Gallegos, Muñoz del Carpio Toia, Delgado Montesinos, Ortiz Puma, & Quispe Villanueva, 2017) opinan que “las primeras explicaciones teóricas apuntaban a una causa del síndrome en las relaciones interpersonales entre los trabajadores y las personas que atendían”.

Los autores (Arias Gallegos, Muñoz del Carpio Toia, Delgado Montesinos, Ortiz Puma, & Quispe Villanueva, 2017) explican que esto se pensaba debido a que estas relaciones suelen ser de una forma asimétrica, esto ya que el paciente depende fundamentalmente del trabajador ya que éste es quien asume la responsabilidad de la atención del primero, sin embargo, las explicaciones más recientes dada por los autores enfatizan que las condiciones organizacionales del trabajo mismo, llámense sobrecarga laboral, el clima organizacional en sí mismo, la estructura de la empresa y la forma u organización del trabajo, son las verdaderas causantes del origen de este síndrome.

Mirándolo desde ese punto de vista, atribuir el origen del síndrome de burnout o síndrome del trabajador quemado a ciertas causas o situaciones internas de la misma organización hasta cierto punto plantea el hecho que las organizaciones son y deben

ser capaces de reconocer y fundamentalmente prevenir la existencia de estas causas. Pero prevenir estas causas a su vez, saca a flote el hecho que debe ser necesario realizar estudio que evalúen la incidencia del síndrome de Burnout y de la presencia de estas causas dentro de la organización, esto se vuelve un pilar fundamental para lograr mejorar el tipo de desempeño de los colaboradores de esta.

Con respecto a lo expresado anteriormente los autores (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015) hacen referencia indicando que:

Estudiar el clima organizacional en salud pública constituye actualmente una de las herramienta estratégicas que contribuyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de su análisis se logran identificar elementos clave que permiten elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores, y con ello la calidad de los servicios médicos que se otorgan a la población, esto debido a la influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo.

Por ello, el primer paso para lograr cambiar o dar un giro en las posibles consecuencias que se puedan presenten dentro de las organizaciones por acción del síndrome de burnout en los trabajadores, radica en la acción prevenir toda las posibles causas del síndrome, esto tiene que venir de la mano de la organización directamente con estrategias que actúen sobre el ambiente laboral, es decir iniciar con la observación y el análisis del recurso humano y la organización, así se podrá de cierta manera identificar y reducir el estrés y la sobrecarga laboral que se este presentando dentro de la misma.

Cómo puede inferirse la opinión de (Segura Massó, 2012) el análisis y observación dentro de las entidades de salud es importante ya que:

De acuerdo con la valoración que se hace del clima organizacional en una determinada institución de salud, es necesario, para el personal encargado de administrarla, modernizar las estrategias de dirección en términos generales, haciéndolas más flexibles y promoviendo el uso de mecanismos que motiven e identifiquen a los trabajadores con la tarea que realizan, en función de cumplir satisfactoriamente con las metas trazadas.

En este sentido, en la actualidad ya existen un sinnúmero de estrategias organizativas que se pueden aplicar a los trabajadores para darle cierto número de herramientas que sean necesarias para que estos puedan realizar todas las tareas que necesiten hacer de una forma adecuada. Intervenir ya sea de manera macro o más personalizada ante la existencia de un síndrome de burnout a consecuencia de un clima organizacional deficiente es imperante dentro de las instituciones.

El solo hecho de actuar dice mucho de las organizaciones, es por ellos que (Lazo Valles, Calvanapón-Alva,, & Cárdenas-Rodríguez, 2019) indican que “actualmente los niveles de estrés que evidencian los colaboradores es un indicador del grado de salud que posee cada organización, cultura, de sus relaciones, clima, procesos, entre otros”. Es decir que la presencia del estrés muestra claramente como es la organización, la sola presencia puede llegar a demostrar los fallos que presenta la organización y si es funcional la manera en cómo los gerentes están enfrentando la situación.

Yendo aún más profundo en su opinión sobre el tema (Lazo Valles, Calvanapón-Alva,, & Cárdenas-Rodríguez, 2019) indican que:

Las organizaciones tienen la obligación de reconocer la existencia del estrés en sus ambientes laborales y poder aplicar las medidas pertinentes y control adecuado del mismo; esto facilitará la mejora de la calidad de vida en el trabajo, propiciando el desarrollo de sus colaboradores, mejorar la salud mental y física e incrementar los resultados de las organizaciones.

Si debemos tener algo muy claro, para bien la situación ha cambiado grandemente en la actualidad, si bien en años atrás lo más normal hubiese sido que el mismo colaborador tuviese que reconocer y tratar el agotamiento por sí mismo, ahora se está dando mayor importancia o se está pidiendo que estas den un mayor reconocimiento de tipo organizacional y general para que se pueda reducir sus efectos, todos negativos, ya que gracias a las múltiples investigaciones se es mucho más conscientes de la importancia de la salud mental de los colaboradores.

Es por ello por lo que el investigador (Segura Massó, 2012) afirma y defiende arraigadamente sobre el tema que:

El estudio del Clima Organizacional en un servicio u organización por parte de los directivos de salud permite que también identificar, de acuerdo con su dinámica, las percepciones individuales y generales que los integrantes de una organización tienen sobre ella: las exigencias de

calidad y excelencia en distintos ámbitos, los valores individuales de los miembros de la organización y la incidencia que estos puedan tener en los valores que defiende la institución y viceversa.

Es decir que no solo se trata de dar bonos y permisos para mantener “feliz” al colaborador, se trata de aplicar estrategias para lograr dirigirse a la forma correcta de realizar el trabajo para que se cumplan con los objetivos; aunque se trate de un movimiento algo nuevos en los sitios de trabajo, esto permitirá tener un nuevo factor de motivación indirectamente en los colaboradores para trabajar de una manera correcta y sin consecuencias a largo plazo sobre su salud.

## **PARTE II: IMPORTANCIA O JUSTIFICACIÓN**

El termino clima laboral viene siendo un concepto que seguramente muchos profesionales relacionados a la gerencia hemos escuchado mencionar en varias ocasiones, esto debido al gran interés que se viene presentando sobre dicho tema dentro del mundo laboral. Y es que en los últimos años la importancia del clima laboral dentro de las empresas ha sido exponencial ya que se viene dando más interés al papel que ejercen los individuos o colaboradores que integran la organización.

Para las organizaciones se ha vuelto de vital importancia conocer de sus colaboradores la manera en cómo se sienten dentro de la institución, esta nace a raíz de lo frecuente que viene siendo la adopción de la filosofía de un agradable clima laboral traerá un aumento de la satisfacción de los trabajadores y, por lo tanto, de su productividad.

Para las organizaciones tener un buen clima laboral viene siendo la clave para que la empresa pueda aumentar su productividad y tenga trabajadores eficientes, leales y felices. Para nadie es un secreto que los colaboradores necesitan sentirse involucrado dentro de un ambiente confortable para poder trabajar de una manera óptima.

Dicho con las palabras del autor (Pedraza Melo, 2018) en la cual indica en relación con el importante papel que representan los colaboradores, este expresa que:

Los empleados, finalmente, representan ese capital intangible en forma de conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades que pertenecen a los individuos, quienes, con su potencial, hacen posible que las organizaciones logren sus resultados empresariales, de allí la relevancia de ver a los trabajadores como un capital valioso.

Se dice que los empleados más saludables suelen presentar un mejor grado de funcionalidad, los que sufren menos estrés muchas veces cuentan con más herramientas para poder lidiar con los diversos conflictos que se puedan presentarse dentro de la organización, e incluso se menciona que estos empleados están mejor capacitados para llevar ciertas funciones y suelen sentir mucho más apego por la empresa.

La importancia de mantener un buen clima laboral u organizacional como también se le conoce dentro de la institución se ve relacionada directamente con poder lograr un adecuado desempeño de los empleados, pues, aunque no se crea esto tiene un gran impacto en la motivación y en las actitudes que puedan presentar los empleados a nivel individual.

Pero recordemos que cuando hablamos de clima laboral no solo nos referimos a la combinación de las emociones, las personalidades y las actitudes de los colaboradores que trabajan en una misma organización, también se incluye el medio en sí donde se desempeña el trabajo diario. Esto también suele incluir el entorno físico, llamase los dispositivos, las máquinas, el inmueble en sí que se usa para desarrollar las tareas, es decir todo lo que ayuda al colaborador a ejecutar de la mejor manera su trabajo.

Desde el punto de vista de (Cubillos Rivera, Velásquez Muriel, & Reyes Nova, 2014) con referencia a los anterior presentado estos mencionan que:

Actualmente las organizaciones deben preocuparse por mantener un clima organizacional que no afecte a las actividades laborales a través del bienestar personal de los colaboradores, por ello es importante contar con una infraestructura agradable y una remuneración acorde a las funciones y responsabilidades asignadas.

Ya conocemos que un clima laboral optimo es sinónimo de éxito dentro de las organizaciones, pero que ocurriría si por todo lo contrario se llegase a presenta un mal o ineficiente clima laboral, pues muchos indican que se incidiría la producción de un ambiente de trabajo negativo, lo que llevaría a provocar situaciones de conflicto y falta de coordinación entre los colaboradores de todos los rangos.

Los efectos negativos que pueden surgir de la existencia de un clima laboral malo se extienden desde el no cumplimiento de los objetivos laborales, falta de metas en los colaboradores e incluso se da una disminución del rendimiento y la productividad de los mismo. Se vuelve para los colaboradores una situación de carga día con día, de lucha contra obstáculos que implicaran un desgaste tanto físico, mental y también emocional de los empleados.

Como nos plantea (DOMÍNGUEZ AGUIRRE, RAMÍREZ CAMPOS, & GARCÍA MÉNDEZ, 2013) en este caso los autores mencionan que:

Cuando el clima organizacional es rígido y desequilibrado, es decir, cuando la organización no guarda coherencia entre su sistema de creencias y sus operaciones desencadena, en los grupos que la integran, actitudes de conformidad, de autoprotección o conductas negativas como el ausentismo, apatía, intrigas, robos, conspiraciones y por ende bajo compromiso hacia la institución.

Nunca se debe dudar que un mal clima laboral puede llegar a desmotivar en gran medida a todos los sectores que componen una empresa y por ende puede crear una variedad de problemas dentro de la misma que pueden incluir desde una sobre gestión hasta la falta de comunicación con todos y cada uno de los empleados. Afecta a todos por igual, causa reacciones o estragos en todas las esferas o niveles desde los jefes hasta el personal de menor rango dentro de la misma, es como un tipo de parásito que infecta y desmejora la calidad de vida de todos los colaboradores por igual.

Si somos sinceros y nos ponemos a pensar a profundidad a nadie le gustaría trabajar en un lugar donde el entorno no sea agradable, donde sus capacidades no sean valoradas, o peor aún, donde no se esté a gusto al punto de sentirse desmotivado. A nadie le gusta trabajar bajo presión y menos si es negativa, esto de alguna manera cohibe el grado de desarrollo del colaborador, de alguna manera lo encarcela en el hecho de no crecer en su vida profesional.

Recordemos que en la actualidad ya no se habla de trabajadores dentro de la organización, ahora se habla de talentos, y también se mencionan que ya no hablamos de trabajadores, sino de colaboradores. Por esa razón es imperante conocer a cada uno de los colaboradores no solamente en lo laboral, ya que esto no va a permitir conocer

el potencial que este presenta y nos permitirá asignarles tareas específicas y colocarlos en los puestos adecuados.

De acuerdo con (Ruíz Díaz Morales, 2021) con relación a lo anterior mencionado, la autora expresa que:

Esto implica que las organizaciones no existirían sin sus colaboradores, y viceversa, de ahí se desprende la necesidad de establecer relaciones basadas en el crecimiento empresarial e individual de cada uno de sus miembros, es decir, si la empresa crece y se desarrolla, los colaboradores deben sentir que también crecen se desarrollan con ella.

Indudablemente el clima laboral está íntimamente relacionado en el cómo los colaboradores se pueden desarrollar dentro de la organización, es decir que tanto pueden llegar a crecer dentro de ella. Incuestionablemente si hay un clima laboral adecuado veremos colaboradores proactivos, interesados en su crecimiento y en el crecimiento de la empresa.

Pero por otro lado pudimos ver que si se llegase a presentar un clima laboral deficiente se producirán consecuencias graves para el colaborador que a lo largo del tiempo repercutirán directamente en la organización. Se puede decir que un mal ambiente laboral puede llegar a afectar directa e indirectamente la salud física y psicológica de los colaboradores.

Pensemos ahora, que pasaría si este clima laboral deficiente se presenta dentro de una organización que está relacionada directamente a la atención de pacientes, es decir una

organización de salud. Es generalmente conocido que los profesionales de la salud en la gran mayoría de las veces suelen dejar de lado sus emociones y pueden llegar a olvidar que son seres vulnerables.

Se puede decir que el estrés que viene relacionado con la alta demanda laboral del personal sanitario conlleva un mayor riesgo de presentar agotamiento, depresión, trastornos de ansiedad, de hecho, se menciona que la adaptación luego de un episodio de estrés postraumático suele ser mucho más lenta.

Según la idea de (Muñoz-Seco, Coll-Benejam, Torrent-Quetglas, & Linares-Pou, 2006) indican que:

La insatisfacción y el síndrome de Burnout son dos fenómenos cada vez más frecuentes entre los profesionales sanitarios de todo el mundo y un motivo de preocupación para los investigadores de los servicios sanitarios, sus administradores, los propios profesionales y los medios de comunicación.

A menudo se puede deducir hasta cierto punto que el clima laboral no es más que un tipo de reflejo de los miembros de la organización y el Síndrome de Burnout suele surgir directamente como un tipo de consecuencia del estrés laboral de tipo permanente que se presenta en la organización.

En vista del escenario actual, se afirma que el síndrome de Burnout es un tipo de patología que cada vez viene siendo más frecuente dentro de los profesionales que

prestan sus servicios en el campo de la salud, es muy marcada la existente tendencia de que cuando los profesionales sanitarios se ven afectados en su salud, también se verá afectado la calidad de sus servicios prestados, y por ende se verá afectado las relaciones interpersonales laborales que estos presenten.

Por esta razón (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015) mencionan que “un individuo con síndrome de Burnout posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas”.

Todas estas consecuencias se ven expuestas si se dan dentro de una organización de salud, recordemos que se evalúan y tratan personas y se debe hacer el mejor esfuerzo para tratar los males que los aquejan. El síndrome de burnout en los profesionales de la salud no solo implica un coste económico y social para la organización, recordemos que los colaboradores son la cara principal de estas entidades ante el paciente y su influencia en el ambiente de trabajo, en el rendimiento y la calidad de la atención a la salud es importante.

Las consecuencias a nivel general que provoca el síndrome burnout en el ámbito laboral son variables y sin un fin, muchas veces se ve reflejado de la manera más sutil ya que no presenta síntomas patológicos evidentes, por lo que en ocasiones se le suele confundir como un tipo de incumplimiento en las relaciones laborales. Es por ello necesario que las organizaciones se preparen y tomen medidas preventivas y diagnósticas certeras que le permitan a la organización identificar los posibles riesgos y afectaciones que pueden y van a presentar el personal.

# **PARTE III: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

## **3.1 Bases teóricas /o conceptuales**

Como pudimos observar los componentes más importantes de esta literatura se basa en analizar el manejo de los conceptos de clima laboral y síndrome de burnout principalmente como objeto de estudio, también se logra exponer a su vez el cómo estos dos factores interactúan directamente en los profesionales de la salud.

### **3.1.1. Clima laboral**

Para muchos especialistas el clima laboral en si tiene que incluir desde la forma de la relacionarse que mantienen los colaboradores o empleados hasta la satisfacción de estos dentro de la organización, este es un pilar muy fundamental en cómo se deben manejar las organizaciones, siempre tomando en cuenta a los colaboradores ya que estos son un pilar fundamental en el desarrollo del trabajo de esta.

### **3.1.1.1. Definición de Clima Laboral u organizacional**

De manera muy general los autores (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019) suelen definir el termino compuesto clima laboral como:

La forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad.

En este sentido se comprende, que son múltiples factores que se vuelven sumamente esencial a la hora de tener un buen clima laboral en nuestro trabajo, hablamos desde la relación con el jefe, las condiciones del equipo, pero también se incluyen los valores personales de cada colaborador y por supuesto aquellos valores que guían de alguna manera o no a la empresa.

Pero si nos vamos a una definición más amplia o completa, podemos resaltar la opinión de (Chagray Ameri, Ramos Y Yovera, Neri Ayala, Maguiña Maza, & Hidalgo Vasquez, 2020) donde mencionan que una de las definiciones más utilizadas para describir el termino clima laboral es la expuesta por Chiavenato en el año 2000, en su obra Introducción a la Teoría General de la Administración, el cual indica que:

El ambiente existente entre los miembros de una organización se denomina “clima organizacional” o “clima laboral”, el cual está

relacionado con el grado de motivación de las personas. Es decir, se basa en los estados emocionales de los trabajadores. A su vez, estos estados son el resultado de la forma en como ellos perciben diferentes aspectos dentro de su empresa, por ejemplo, la comunicación con sus compañeros, el liderazgo de los jefes, sus relaciones interpersonales, la motivación que reciben, etc.

A su vez para (Chiavenato, 2000) en relación con el tema conceptual del clima organizacional indica que este:

Refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes. Por tanto, puede describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en los miembros.

Aquí podemos observar que estos autores suelen apoyar la idea que el clima laboral es un todo, es un conjunto de características que de alguna manera se complementa entre ellas. La apreciación es clara, hay diversos factores que influyen en esta está, es decir que existen cuestiones internas y externas, es decir que influye en la manera en cómo se incentiva, se evalúa y se felicita a los colaboradores que cumplen o no con las metas en su área de trabajo.

Por su parte (Olivera Garay, Leyva Cubillas, & Napán Yactayo, 2021) indican que “es el clima organizacional, donde se presenta dificultades no solo en la estructura

organizacional, sino también en los factores emocionales de los trabajadores como adaptarse al cambio, a la condición del trabajo y la comunicación empresarial”.

Dicho de otro modo, es necesario lograr un buen estado de ánimo, mantener una buena motivación y hacer sentir al personal que es importantes, ya que son claves fundamentales para mantener un adecuado clima laboral u organizacional, ya no solo basta que los colaboradores tengan un buen salario o una paga para que permanezcan en el puesto de trabajo.

Basándonos en la anterior expresado, el autor (Seisdedos, 1986) hace referencia el medio ambiente laboral y su influencia en el clima laboral, indicando lo siguiente:

En cuanto al medio ambiente laboral, es posible definir distintas dimensiones de la percepción de este por parte del trabajador. Esta percepción individual y el estudio de sus componentes tiene cierta semejanza con la percepción y el análisis de las características personales de los individuos. El medio ambiente actúa de manera parecida a la de los miembros superiores de la organización: controla, reglamenta e impulsa el acatamiento de una serie de directrices; y se estructura como un "sistema de filtración o estructuración" perceptivo que llega al individuo. A todo esto, que el individuo percibe se le denomina CLIMA.

Es por ello por lo que el clima laboral parte de la premisa de comprobar en todo el personal la manera en cómo percibe a la organización en sí, recordando que existen

distintos contextos u opiniones, ya cada uno se desenvuelve de manera diferente o mantiene un comportamiento individual dentro de la organización.

Como puede inferirse en lo expresado por (Varela, Puhl, & Izcurdia, 2013) el cual indica que “El clima laboral es intangible de modo corpóreo, pero sin lugar a duda, tiene una existencia real que afecta positiva o negativamente a todos los trabajadores de una determinada institución”.

En resumidas cuentas, es sumamente vital que se implante dentro de la organización la filosofía de valorar y escuchar toda y cada una de las ideas que puedan brindar los colaboradores, así como apoyar la toma de decisiones de estos, siempre y cuando esta sea beneficiosa para la organización.

### **3.1.1.2. Origen o Antecedentes del Clima Laboral u organizacional**

Se sabe que las empresa u organizaciones viven buscando constantemente cual es la mejor manera de lograr un aumento en sus procesos productivos, muchos de ahí mencionan por qué de que el clima organizacional o laboral viene teniendo un papel de suma importancia dentro es estas.

Es así como de acuerdo con (Uribe Prado, 2015) en relación con el origen del clima laboral menciona en su obra que:

La investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XX. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se han generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición.

Así que se puede decir que no es algo nuevo o no es un término nuevo que manejan las empresas, sino que denota hace varios años por parte de las organizaciones, pero quizás con los nuevos movimientos y el aumento de las investigaciones dentro de estas es que se viene tomando más énfasis en ello.

De hecho, los autores (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015) resaltan la opinión de Gan el año 2007, el cual menciona que:

El trabajo realizado por Elton Mayo entre los años de 1927 a 1939, en las fábricas Hawthorne pertenecientes a la compañía Western Electric, posiblemente sea considerado el primer aporte en la historia del clima organizacional, puesto que los experimentos llevados a cabo en dichas fábricas ponen de manifiesto la importancia de las relaciones humanas y otras variables de percepción, tales como las condiciones de trabajo, los sentimientos de los empleados, el sentido de pertenencia y los intereses colectivos, como factores determinantes de la productividad y de la satisfacción de los empleados, aspectos que, entre otros, forman parte del clima organizacional.

Actualmente es uno de los temas más sensitivos y de importancia dentro de las organizaciones llevándolas a realizar diversos estudios que de alguna manera buscan medir el impacto del clima organizacional positivo o negativo dentro de la organización, con el único objetivo de identificar si esto tiene un impacto en la productividad de la organización.

Es así como (Olaz, 2013) menciona grosso modo que:

Aunque no hay constancia precisa de que se hablara explícitamente de clima laboral o clima organizativo valgan estas denominaciones como otras tantas afines las primeras alusiones al término de clima organizacional, desde una perspectiva psicológica, se encuentran recogidos poco tiempo después en los trabajos de Lewin et al. (1939). Algo más tarde Fleishman (1953) retoma la interpretación psicologista y habla del concepto de clima, ligándolo al del liderazgo desde una perspectiva académica.

### **3.1.1.3 Características y generalidades del Clima Laboral u organizacional**

Las organizaciones día con día se esfuerzan en trabajar en pro de obtener un clima laboral idóneo o lo mejor posibles para ellos, todo esto con el fin de lograr la construcción de una empresa exitosa. No cabe duda de que se ha vuelto un tema de uso cotidiano dentro de los corporativos con un objeto de atención constante una vez alcanzado.

Desde esta perspectiva el autor (Méndez Álvarez, 2005) nos resalta en su obra de una manera muy clara que:

El clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas. En los últimos tiempos se ha constituido en objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños, que hacen esfuerzos por identificarlo; toman como referencia para su medición: las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares, que realizan consultores internos del área de gestión humana y/o desarrollo organizacional de cada empresa, y/o externos.

Como menciona el autor, el clima organizacional o laboral es utilizado por las organizaciones como una manera de lograr el objetivo de construir una compañía más satisfactoria y feliz, lo que traerá como resultado final más competitividad en el mercado por parte de esta, donde en la mayoría de las ocasiones esto viene siendo el objetivo final de las mismas.

Con relación al clima organizacional los autores (Iglesias Armenteros & Sánchez García, 2015) mencionan que “el clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él”. Pero a su vez también hacen mención que:

Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima

organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

Se dice que dentro de las organizaciones la mejor manera y quizás la más fácil de medir el clima laboral viene siendo a través de las encuestas, pero estas deben ser de una manera frecuente. Estas encuestas permiten a las organizaciones mantener un tipo de retroalimentación por parte de los trabajadores de cómo ven internamente a la organización y a su vez les permite implementar acciones que los llevan a construir o mejorar su clima laboral.

Es por ello por lo que (Iglesias Armenteros & Sánchez García, 2015) resaltan fervientemente que:

Aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser. La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos.

Algo que, si hay que mantener siempre presente es que, aunque las encuestas están para conocer la visión del colaborador hacia la organización, es sumamente necesario e importante conocer a los trabajadores como un ser individual. Recordemos que todo alrededor de él, influye directamente en su manera de desarrollarse en el trabajo y es

muy importante que la empresa busque una manera de crear un equilibrio entre la vida personal y laboral del mismo.

Por otro lado, desde el punto de vista científico de (HOSPINAL ESCAJADILLO, 2013) este opina que “El clima organizacional se origina producto de efectos subjetivos percibidos del sistema formal, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales. Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas de la organización”.

Es por este motivo, que desde lo interno de las organizaciones se debe de alguna manera u otra tratar de velar por mantener unas relaciones sanas y colaborativas entre el personal, ahora hay que tener muy claro y ser objetivos también del hecho que lamentablemente no siempre se podrá controlar la manera en cómo se relaciona el personal, es decir que no se podrá controlar ciertas rencillas o disputas que se vayan generando en la convivencia diaria.

Es así como en relación con el tema los autores (DOMÍNGUEZ AGUIRRE, RAMÍREZ CAMPOS, & GARCÍA MÉNDEZ, 2013) menciona que el clima organizacional se ve influenciado por varios factores como:

- La estructura: respecto a la forma que se agrupan o se dividen las actividades de las organizaciones teniendo en cuenta los diferentes niveles jerárquicos
- La responsabilidad: estando ligada a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada.

- Recompensa: el recibir algo a cambio del esfuerzo y la dedicación de la tarea asignada.
- Desafío: la organización promueva la ejecución de desafíos ayudando a mantener un clima competitivo.
- Relaciones: fundamentándose en el respeto interpersonal, el buen trato y la cooperación entre los individuos.
- Cooperación: haciendo referencia a el apoyo oportuno, el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo.
- Estándares: siendo el parámetro o patrón que indica un alcance o cumplimiento.
- Conflicto: generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo.
- Identidad: conocido como sentido de pertenencia.

Como podemos ver, en la construcción de un clima laboral dentro de las organizaciones intervienen diversos y variados elementos que en ocasiones pueden llegar a chocar entre sí por su propia naturaleza. A la hora de crear un clima laboral positivo no hay que negar que existen varios factores en los cuales se debe pensar, en términos generales hay dos categorías que se debe tener muy en cuenta, la primera de ellas está relacionada a las características propias del individuo y la otra es la que surge directamente de la situación laboral.

Es así como (BORDAS MARTÍNEZ, 2016) resaltando la opinión de Márquez (2004), en su obra *Clima Social, Autoeficacia Percibida en Estudiantes Inmigrantes: Una Propuesta Intercultural*, señala que “el clima está basado en macro percepciones y la satisfacción en micro percepciones, siendo el clima una cualidad de la organización mientras que la satisfacción está más relacionada con el individuo”. Este autor también menciona que “numerosos estudios han demostrado una relación significativa entre el

clima laboral y la satisfacción de los empleados como la satisfacción de los clientes y el éxito a largo plazo de las organizaciones”.

Hay que tener muy claro dado a varias opiniones de especialistas, que no existe una ruta definida o meramente marcada para crear un buen clima laboral dentro de las organizaciones, si se conocen un sinnúmero de métodos y maneras que se pueden aplicar para lograr los objetivos. Pero, de hecho, si existiese, quizá esa ruta no sería ni la única, ni la más válida para llegar a crear un buen clima laboral dentro de la organización.

Es por ello por lo que (García Solarte, 2009) menciona que “el clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente”.

El clima laboral u organización es un tema muy estudiado, en este caso los autores (Kubo, Gutierrez Castro, Domingues Nune, & Thiago, 2015) nos mencionan que:

Desde el punto de vista gerencial, es una herramienta de gestión que sirve como herramienta de diagnóstico organizacional. Sin embargo, se considera que el clima parece medirse eficientemente cuando contienen en sí mismos constructos de orden evaluativo, afectivo y subjetivo (como el compromiso y la satisfacción en el trabajo, entre otros) y descriptivos, racionales y objetivos (como descripción de políticas y prácticas de remuneración y procedimientos, etc.).

Resaltando el punto de vista de los autores anteriormente citados, se puede llegar a expresar entonces que la unión de los diversos constructores nos puede llevar a crear un clima laboral adecuado, desde brindar mayores beneficios al personal hasta desarrollar iniciativas que aumente el liderazgo y la vinculación de todo el personal durante la jornada laboral y fuera de horario también.

Como podemos constatar en las investigaciones de (Chiavenato, 2000) el mismo concluye de manera clara que:

El clima organizacional es alto y favorable en situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral; es bajo y desfavorable en situaciones que provocan la frustración de estas necesidades. En el fondo, el clima organizacional influye en el estado de motivación de las personas y es influenciado por éste: es como si se presentase una retroalimentación recíproca entre el estado de motivación de las personas y el clima organizacional.

En opinión del autor el clima laboral influye ya sea negativa o positivamente en cómo se maneja el personal dentro de la organización, este es conjunto de lo que es el medio ambiente humano y físico donde se trabaja. En su gran mayoría la calidad de este va a depender directamente de las actitudes de las personas que integran la organización, si estas son negativas es obligación de la directiva marcar un rumbo donde se puedan corregir estas situaciones por actitudes que haga felices a todos.

Es decir, es una amalgama de todos, ya que cada integrante de la organización tiene que involucrarse directamente en crear actitudes que garanticen un buen clima laboral dentro de la misma. Recordemos que al tener un buen clima laboral dentro de la organización se ve influenciado de manera positiva el personal y por lo tanto la productividad de estos. Es necesario saber qué hacer con el comportamiento de las personas, en la manera en cómo trabajar y se relacionan entre sí, todo esto nos llevara a forjara un terreno adecuado para tener un buen clima laboral.

### **3.2.1 Síndrome De Burnout**

Muchas veces es muy común sentirse cansado, desmotivado, irritable o incluso podemos llegar a sentir dolores musculares. La mayoría de las veces lo asociamos al cansancio generado por toda la carga diaria que podemos acumular. Pero cuando estos síntomas se tornan patológicos, al nivel de convertirse en una causa de enfermedad para nosotros, cuando esta situación se transforma en un síndrome conocido como Burnout.

Se dice que un aproximado de 6 de cada 100 trabajadores puede llegar a presentar Síndrome de Burnout, es decir, que estos están quemados del trabajo. Pero la gran prevalencia de los afectados se ve exponencial en ciertas profesiones y hoy día se llega a considerar un problema de salud importante debido a las grandes consecuencias que se generan de la aparición de este problema de salud.

### **3.2.1.1. Definición de Síndrome De Burnout**

El término en sí proviene de concepto en inglés de burnout síndrome, lo que se traduce al español como el síndrome de estar quemado por el trabajo, aunque suele ser más común utilizar el término Síndrome De Burnout O Síndrome Del Quemado.

Según expresa (Gutiérrez Aceves, Celis López, Moreno Jiménez, Farias Serratos, & Suárez Campos, 2006) la definición más aceptada hoy día es la propuesta por Maslach y Jackson en 1981; quienes consideran que “el síndrome es una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal”.

Las autoras (Díaz Bambula & Gómez, 2016), resaltan la definición de Burnout inicialmente dada por Maslach y Jackson en 1981 la cual decía que es:

Un síndrome psicológico de agotamiento emocional (un agotamiento de los propios recursos emocionales y la presencia de sentimientos de estar muy agotado emocional y psicológicamente); despersonalización (la respuesta negativa, insensible y excesivamente fría, objetivizada frente al otro que usualmente es el beneficiario) y reducción en la realización personal (que se refiere al declive en los sentimientos de la competencia y de los buenos resultados en el propio trabajo), es decir, una evaluación negativa de los logros personales en el trabajo y con las personas, lo que genera que las personas se sientan descontentas consigo mismas e insatisfechas con sus logros en el trabajo.

Pudimos ver como estos los autores apoyan la expresión de ser una “forma inadecuada de afrontar el ya conocido estrés”, tenemos que recordar que el estrés viene siendo un tipo de respuesta que mantiene nuestro organismo de manera natural, para responder a todos los posibles estímulos que se den a nuestro alrededor y que nos causen cierto grado de desequilibrio emocional, físico o psicológico.

Es por esto por lo que (Arayago, González, Limongi, & Guevara, 2016) en relación con lo anterior descrito, resaltan en general sobre el concepto que:

También el síndrome de Burnout es descrito como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico o, en su definición comúnmente más conocida, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.

Pero, ahora bien, recordemos que el cuerpo humano está diseñado para responder o adaptarse a estos estímulos, a su vez no permitir un daño en las tres esferas ya mencionadas (emocional, físico o psicológico), pero cuando esta adaptación no se produce, y la presencia permanente de este agente que produce dicho estado de estrés sigue actuando, llegara un punto o una fase de agotamiento donde se puede provocar daños irreversibles.

Por otra parte, en su análisis general sobre del tema, para los autores (Palmer, Gómez Vera, Cabrera Pivaral, Prince Vélez, & Searcy, 2005) con relación a la definición de este síndrome en sí, lo ven como “una respuesta al estrés crónico y sostenido del ambiente laboral, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”.

Una conceptualización del término con rasgos muy similares o parecidos es la expuesta por la autora (Martínez Pérez, 2010) donde hace referencia al termino estudiado afirmando que:

Hay acuerdo general en que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo (a largo plazo y acumulativo), con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, y que tiene peculiaridades muy específicas en áreas determinadas del trabajo, profesional, voluntario o doméstico, cuando éste se realiza directamente con colectivos de usuarios, bien sean enfermos de gran dependencia, o alumnos conflictivos.

Es así como se puede llegar afirma que el rasgo más resaltado por estos autores y de común acuerdo es que este nace debido a una exposición al estrés crónico de manera sostenida es decir de larga data. Entonces podemos decir que viene siendo la presencia de factores negativos de manera acumulativa a través del tiempo alrededor del personal o la persona lo que puede llevar a desarrollar dicho síndrome.

Se puede resaltar de igual manera que esta exposición a largo plazo influye en gran medida a la aparición de severas complicaciones del cuadro o del Síndrome de Burnout, es por ello por lo que muchos especialistas buscan la manera de lograr o tratar de corregir el hecho de que el personal no quiera o pueda hablarlo con nadie, esto debido a la estigma que se mantiene en la actualidad dentro del ámbito laboral e incluso personal del “para que decir que uno se siente mal” o también como es costumbre el decir o expresar cuando no se está a gusto en algún lugar.

Empleando las palabras de (Forbes Álvarez, 2011) dentro de su revisión literario en relación con el Síndrome de Burnout, dicho autor opina que:

En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome”.

En pocas palabras la combinación de factores tanto psicológicos como emocionales, aunado a las diversas cargas laborales llegan a propiciar la aparición de este trastorno, es por ello por lo que se resalta que las causas no tienen por qué ser estrictamente profesionales.

De hecho, la autora (TORRADES, 2007) tiene una manera muy particular de pensar sobre el Síndrome de Burnout esta indica que “es una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral”, es decir que es un proceso que evoluciona por muchas razones. Incluso esta menciona que “el estrés, el burnout y la ansiedad son cada vez son más frecuentes entre las personas que nos rodean”.

Esta defiende el hecho de que cuerpo y la mente protestan, que en algún momento se revelan y pasan factura, por ende, para ella en el Burnout:

Los cambios ocurridos en el entorno socio-económico y en el mercado laboral han contribuido significativamente al desarrollo y a la extensión del burnout en el trabajo. Es un proceso progresivo con un cuadro polifacético y evolutivo. Puede empezar con cambios psicológicos que van incrementando su intensidad, desde el descontento y la irritabilidad hasta los estallidos emocionales, y afectan a los sistemas físicos y psíquicos fundamentales para la supervivencia del individuo.

Incuestionablemente para varios autores se puede decir que el burnout se trata de un tipo de respuesta que produce el cuerpo ante una exposición de largo tiempo a situaciones de mucho estrés, fundamentalmente en el lugar de trabajo. Y cuando hablamos de causas obviamente estas causas provienen directamente del lugar donde labora el afectado, una de las principales causas viene siendo un mal clima laboral, seguidos por todos los problemas que se puedan presentar en la empresa ya sea la sobrecarga laboral, o una mala relación con los compañeros o jefes, así como la falta de comunicación, entre otros.

Ahora esto no es algo nuevo ya que el autor (Atance Martínez, 1997) afirma del término Síndrome de Burnout tácitamente que:

Hace referencia a un tipo de estrés laboral e institucional generado en profesionales que mantienen una relación constante y directa con otras

personas, máxime cuando esta es catalogada de ayuda (médicos, enfermeros, profesores), y su origen se basa en cómo estos individuos interpretan y mantienen sus propios estadios profesionales ante situaciones de crisis.

Dicho con otras palabras, para el autor la característica más resaltante que mantiene el Síndrome de Burnout es que se desarrolla en profesiones que tiene que ver con la relación con usuarios de manera directa. De por sí en estos trabajos ya existe una fuente de estrés directa, se le suma que en muchas ocasiones los clientes suelen descargar las frustraciones acumuladas que presentan contra los trabajadores y no con la empresa, lo que en muchas ocasiones aumenta la tensión dentro de los profesionales que se ven en la obligación de no expresarse o no contradecir al cliente.

Aunado a esto, hay situaciones donde el colaborador puede estar pasando por situaciones internas dentro de la empresa como lo son el acoso y el abuso verbal o físico, u otras diversas causas internas que le estén provocando una fuente de estrés como un mal ejercicio de la jerarquía laboral o situaciones de un mal clima laboral que de por sí ya le pueden generar mucha ansiedad, enfrentarse a otras causas externas como la anterior mencionada puede llevar a derivar en la presencia síntomas relaciones al Síndrome De Burnout.

Las autoras (Gómez de Regil & Estrella-Castillo, 2015) por su parte hacen relación a las personas que pueden llegar a padecer del Síndrome de Burnout mencionando que:

Inicialmente se identificó en profesionales cotidianamente al servicio de personas que requerían cuidados, como el personal médico y de enfermería. Hoy día, el término se ha extendido para incluir a otras profesiones y/u oficios, cuando también en el ejercicio de éstas se presentan condiciones de alto estrés, agotamiento físico y emocional, por ejemplo, terapeutas, psicólogos, trabajadores sociales, maestros, e incluso estudiantes y amas de casa.

Para estos autores decir que este síndrome es exclusivo de los trabajadores de empresas, fabricas o ingenios ya no es una opción, para estos hasta las amas de casa pueden llegar a desarrollar este estrés crónico. Y de hecho porque decir que no, recordemos que después que se presente una carga de trabajo excesiva se puede llegar a presentar esta afección comprometiendo todos los aspectos de la comunicación.

Por otro lado, en consecuente al tema tenemos las afirmaciones hechas por (Martínez Pérez, 2010) las cuales sugieren ampliamente que:

El síndrome se manifiesta igualmente como un estado de agotamiento emocional, mental y física, que incluye sentimientos de impotencia e inutilidad, sensaciones de sentirse atrapado, falta de entusiasmo y baja autoestima. Dicho estado estaría causado por una implicación durante un tiempo prolongado en situaciones que son emocionalmente demandantes.

Es imperante saber que si bien, aunque al principio de la aparición del síndrome de Burnout, las manifestaciones o los malestares sólo se extenderán a nivel laboral o en su desempeño laboral, poco a poco estos irán aumentando hasta que finalmente llegarán a trastocar la vida social y familiar del trabajador afectado.

Ahora hay que tener muy claro algo, no es lo mismo síndrome de burnout y estrés laboral, si bien son términos relacionados y parecidos no son lo mismo. Se tiene que aclarar que la diferencia radica en que el síndrome de burnout es consecuencia directa del estrés laboral. Es decir, que cuando el estrés aumenta y se cronifica, se puede convertir en burnout.

Es por esta razón que (QUICENO & VINACCIA ALPI, 2007) señalan que “el estrés está relacionado con un sinnúmero de situaciones que pertenecen a la vida cotidiana y el burnout es sólo una de las formas que tiene de progresar el estrés laboral”.

Para estos autores la gran diferencia entre el estrés y el Síndrome de Burnout radica meramente en que al estrés podemos adaptarnos, se dice que sentir un cierto grado de estrés en nuestra vida cotidiana de alguna manera nos permite responder a las diversas situaciones demandantes de nuestro entorno. Pero siendo todo lo contrario el Síndrome del trabajador quemado o Burnout no llega a producir tales efectos que más que prepararnos para lo nos pueda suceder, nos incapacita para dar una respuesta.

Es así como se llega a considerar que el síndrome de burnout es mucho más grave que el estrés. Esto se reafirman aún más cuanto vemos los síntomas, por su parte el estrés

se suele manifestar a través de problemas emocional, contrariamente, en el síndrome de burnout se observa una falta de implicaciones emocional.

Como especialistas debemos tener muy claro que una persona que padece o sufre del Síndrome de Burnout no podrá tomar una decisión al cien por ciento, es decir que no es capaz de gestionar de manera clara todo aquello que depende de ella misma, incluso esta se verá reacia a aceptar un consejo. Recordemos que el síndrome del trabajador quemado suele influir y de hecho cambiar el comportamiento del colaborador afectado, llegando a producir en estas ciertas actitudes de desapego e indiferencia.

### **3.1.1.2. Origen o Antecedentes del Síndrome de Burnout**

Como ya conocimos anteriormente el Síndrome de burnout, es un problema que afecta la salud y la calidad de vida laboral de los colaboradores o de todo aquel que ejerce algún trabajo o función, se dice que es un tipo de estrés de orden crónico, que da como resultado que la persona afectada sea considerada insuficiente para realizar su función adecuadamente.

Se dice que el Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral han sido abordados a lo largo del tiempo, desde el punto de vista de los autores (Carlin & Garcés de los Fayos Ruiz, 2010) el estudio de este síndrome data a inicios de 1974, cuando el médico psiquiatra llamado Herbert Freudenberger, trabajaba como un tipo de asistente voluntario en la Free clínica de Nueva York para toxicómanos, la autora señala que

este observó que al cabo de entre uno y tres años, la mayoría de los voluntarios o colaboradores sufrían una progresiva pérdida de energía, desmotivación y falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión.

Así, por ejemplo, es que (Martínez Pérez, 2010) indica que el término síndrome de Burnout data de cuándo “Freudenberger (1974), empleó el concepto de Burnout para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajaban en su "Free Clinic" de Nueva York”. Esta relata que estos se esforzaban en sus funciones diarias, al punto de sacrificar su propia salud todo con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo.

Para la autora, Freudenberger observó que después de uno a tres años de labor, la gran mayoría de los voluntarios presentaron conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos.

Apoyando esta opinión tenemos la expresada por (Soto-Rosales & González-Losada, 2018) donde resalta que los primeros indicios del Síndrome de Burnout fueron en los años 70, mediante la opinión de Freudenberger, esto debido a que:

A este autor se le considera como el iniciador del concepto burnout, que ya por esa fecha lo relaciona con una disminución significativa de la energía para ejercer una actividad laboral, como consecuencia de sentirse sobrepasado por problemas que tienen su causa en el ámbito

laboral. Parece evidente que este tipo de situaciones, fueran analizadas por profesionales de la psiquiatría y de la psicología mucho antes.

Un poco a lo contrario es la opinión dada por (Borda Pérez, y otros, 2007) los cuales mencionan que el termino síndrome de Burnout “fue descrito por primera vez en 1961 en la publicación “A burnout case” por el especialista Graham Greene”. Por su parte (QUICENO & VINACCIA ALPI, 2007) en relación con el tema, señalan que este estudio que llevaba por nombre “A burnout case”, buscaba narra la historia de un arquitecto atormentado espiritualmente que decide abandonar su profesión y retirarse en la selva africana.

Por su parte, tenemos que, en relación con su origen, la autora (Martínez Pérez, 2010) apoya otra versión, esta menciona sobre el síndrome de Burnout que:

El término Burnout se empezó a utilizar a partir de 1977, tras la exposición de Maslach ante una convención de la Asociación Americana de Psicólogos, en la que conceptualizó el síndrome como el desgaste profesional de las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal sanitario y profesores.

Se puede decir que posterior a 1977, gracias a lo expuesto por la Psicóloga Social Cristina Maslach, el síndrome de Burnout inicio a ser visto de una manera un poco diferente, se puede decir que inicio un auge importante en su estudio lo que arrojó un sinfín de investigación que dan fruto hoy día.

También en relación con esta investigadora la autora (Zapata Donoso, 2012) menciona sobre el trabajo realizado por Cristina Maslach que:

Ella centró su trabajo en estudiar las respuestas emocionales de los profesionales de servicio, que acostumbraban a entregar diferentes tipos de ayuda en situaciones de crisis en el área de la medicina, enfermería, trabajo social, entre otros. Como resultado de estos estudios se concluyó que estos profesionales no estaban preparados para afrontar las exigentes demandas de su trabajo, lo que lo llevaba a diversos desajustes conductuales y emocionales que desembocaban en una incapacidad para ejercer su profesión.

Dentro de los que apoyan la exposición de Maslach se encuentran (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015) los cuales opinan que fue 1982 cuando la psicóloga Cristina Maslach, que pertenecía a la Universidad de Berkeley, California, junto al psicólogo Michael P. Leiter, de la Universidad de Acadia Scotia crearon el Maslach Burnout Inventory (MBI) que desde el año 1986 viene siendo el instrumento más importante para el diagnóstico de esta patología.

Una opinión más general sobre el origen y desarrollo del síndrome es la expresada por los autores (de los Ríos Castillo, Ocampo Mancilla, Landeros López, Ávila Rojas, & Tristán Alejo, 2007) los cuales indican que:

La imagen evocativa del término se hizo muy popular en la Unión Americana, donde en periódicos, revistas, radio y televisión, se escuchaba con frecuencia noticias sobre el Burnout. Para 1991, era

factible localizar cerca de mil artículos y aproximadamente cien libros concernientes al estudio y frecuencia del síndrome.

Es así como se puede entender que, si bien su origen fue en los años setenta, siguió su evolución los años posteriores, volviéndose un tema muy concurrido por los investigadores de las diversas épocas y ramas. Se pueden mencionar entonces que fueron un sinnúmero de autores que de alguna manera u otra aportaron al crecimiento o evolución del término, dando su punto de vista sobre el mismo, quizás algunos llegaron a aportar más que otros, pero sus aportes brindaron todas las diferentes maneras en la que podemos ver al síndrome en la actualidad.

Por su parte las autoras (Díaz Bambula & Gómez, 2016) en su literatura realizaron un resumen mucho más minucioso o preciso del origen del concepto en estudio el cual se compone de la siguiente manera:

Entre los desarrollos conceptuales sobre el síndrome de burnout se encuentran, en primer lugar, el Modelo Multidimensional de Maslach (1982, 1993, 2009), el cual es un referente obligatorio cuando se estudia este fenómeno. Pueden mencionarse también el Modelo Existencial de Pines (1993), el Burnout desde el sentido existencial, de Längle (2003); los planteamientos de Cox, Kuk y Leiter (1993); el Modelo del burnout socialmente inducido de Bakker, Demerouti y Schaufeli (2006); los planteamientos de Dworkin (1987) y Gil-Monte (2005a, 2007) sobre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo.

Un dato muy curioso fue el dado por los autores (Moreno Jiménez, Bustos, Matallana, & Miralles , 1997) donde señalaban que el estudio del tema data de muchos antes de lo presentado por Freudenberger, ellos mencionan que ya existían otros profesionales que habían presentado estudios relacionados al síndrome de Burnout. Estos indicaron que a pesar de que la autora Maslach en 1993, indico que su modelo de estudio no se derivó de una teoría preexistente, sino que se derivó de muchos años de investigación de tipo exploratoria de otros estudios más específicos sobre el tema, todo con el objetivo de estudiar la activación emocional durante una crisis, donde ella esperaba que la persona actuara con cabeza fría y una conducta eficiente.

Es así como (Moreno Jiménez, Bustos, Matallana, & Miralles , 1997) señalaron que el modelo de 1993 de Maslach constataba de alguna manera la escasez de modelos teóricos que existían para explicar estas nuevas actuaciones, a su vez describían que se solía registrar otros dos conceptos que podían servir para definir este tipo de nuevo comportamiento, previo a ser llamado Síndrome de Burnout. Dentro de esta perspectiva, estos mencionan a la "preocupación distanciada" de Lief y Fox, de 1963 y a la "deshumanización defensiva" que provenía de Zimbardo del año 1971.

Cabe considerar que si bien eran autores diferentes y en tiempos diferente algo en común que manejaban ambas teorías era sobre le hecho del manejo de las emociones y el punto principal era que mantenían el mismo campo de explicación, es decir se basaban en las profesiones sanitarias, es decir que este fenómeno se presentaba en las profesiones asistenciales.

Apoyando esta opinión se encuentra la dada por (Soto-Rosales & González-Losada, 2018) los cuales expresaron en su recopilación literaria que:

A pesar de que Freudenberger (1974) fue el pionero en la formulación del burnout, existen otros autores que con anterioridad trataron términos muy similares. Lief y Fox (1963) acuñaron la noción de “preocupación distanciada” para hacer referencia al comportamiento característico de profesiones sanitarias que deben implicarse en la cura, sin caer en sobre implicaciones emocionales. Zimbardo (1970) habla de deshumanización defensiva haciendo referencia a la necesidad de defenderse de estados emocionales continuos y desequilibradores, actuando con las personas como si se tratara de objetos o problemas a solucionar.

Si se habla del síndrome de Burnout sin duda alguna la psicóloga estadounidense Christina Maslach es considerada como la líder nata del tema llevando la batuta en cuanto a investigaciones o estudios sobre este síndrome y para muchos se ha posicionado como una voz clave para llegar a entender este nuevo padecimiento.

En este sentido (Olivares Faúndez, 2017) en su opinión muy personal resalto el trabajo de la autora con referencia al tema de estudio indican que:

No podemos hacer referencia a la gran figura de la profesora Maslach sin asociarla al concepto de “burnout”, fenómeno que, si bien tuvo como precursor al médico psiquiatra Freudenberger, es la doctora Maslach su principal investigadora, otorgándole a este desconocido síndrome el posicionamiento mundial como fenómeno que, insidiosa y progresivamente, afecta de manera determinante la calidad de vida de los seres humanos, visión transcultural y global.

Los orígenes del síndrome de burnout lo llevaron a considerarlo como un tema de carácter popular, llegaron a tildarlo de ser una enfermedad meramente laboral con cierta posibilidad de ser evolutiva, e incluso no llegó a tener una connotación académica de importancia en el momento, es así como el síndrome llegó a ser etiquetado de una manera no precisa por varios autores desde mucho tiempo antes que se llegara a tomar interés como tema de estudio.

Es así como para (Olivares Faúndez, 2017) las investigaciones sobre el Síndrome de Burnout llevadas a cabo por la profesora Maslach dentro de estas últimas tres décadas “la ha llevado a cobrar un gran protagonismo como fenómeno social y científico”, esto debido a que es muy notable el desarrollo que ha sostenido el burnout como un problema social que es identificado en los trabajadores y esto fue mucho antes de que se convirtiera en el foco de estudio de otros investigadores en la actualidad.

Es así como paso de ser un tema poco interesante para los especialistas a ser un ítem cada vez más importante dentro de las organizaciones. Y es que hoy día el síndrome de burnout tiene mayor peso como tema de importancia laboral y es que ninguna empresa quiere perder nivel de productividad, y es a través de sus colaboradores que está la gran diferencia de ser o no ser productivos por ende es de vital importancia para las organizaciones controlar las expectativas y el sentir de sus colaboradores.

### **3.1.1.3 Características y generalidades del Síndrome De Burnout**

Uno de los componentes más importantes que pudimos observar a cerca del síndrome de burnout es que este hace referencia directamente a la presencia de estrés laboral de una manera crónica, que poco a poco va dando lugar a un sinnúmero de sensaciones como agotamiento general. A su vez se puede llegar a mostrar un gran número de signos y síntomas que a larga data van acarreando consecuencias graves para el afectado.

Si bien se sabe que la lista de signos y síntomas que se puede presentar cuando se padece de este síndrome puede llevar a ser muy diversas la autora (TORRADES, 2007) indica que esta “puede empezar con cambios psicológicos que van incrementando su intensidad, desde el descontento y la irritabilidad hasta los estallidos emocionales, y afectan a los sistemas físicos y psíquicos fundamentales para la supervivencia del individuo”.

Se hace muy importante mencionar que, si bien el Síndrome de Burnout en muchas veces se puede llegar a confundir con estrés laboral, que también es una patología muy común en la actualidad, los signos y síntomas que se suelen presentar pueden llegar a ser muy diferentes, y sobre todo se pueden llegar a presentar de una manera mucho más intensa en comparación al estrés laboral.

Es así como (TORRADES, 2007) indica que “la lista de síntomas físicos y psicológicos que origina este síndrome es extensa. Pueden ser leves, moderados, graves o extremos. En general, se trata de un agotamiento emocional y un proceso de despersonalización y de escasa realización personal”.

Desde otro punto de vista en relación con los síntomas que pueda presentar el afectado por el Síndrome de Burnout (Martínez Pérez, 2010) indica que:

El hecho de que la sintomatología varíe mucho de una a otra persona ha influido en ahondar las discrepancias entre algunos autores en el momento de definirlo, pues depende a qué se le dé más importancia: al síntoma que se presenta en primer lugar, a la secuencia completa del proceso, etc.

Con relación a lo mencionado anteriormente, para muchos profesionales se hace difícil identificar los primeros síntomas de este síndrome ya que cuando muchos se presentan, en algún punto llegan a disminuir si se da una pausa o un tipo de descanso. En este momento estos síntomas pueden llegar a disminuir o se pueden llegar a confundir con alguna otra situación de salud.

Cuando se habla de confundir con otra situación de salud (TORRADES, 2007) indica que “con frecuencia, los síntomas físicos del estrés y el burnout son los primeros en aparecer”. También menciona que se suele resaltar el hecho que se “incluyen fatiga crónica; cefaleas y migraña; alteraciones gastrointestinales, como dolor abdominal, colon irritable y úlcera duodenal; dolores musculares; alteraciones respiratorias; alteraciones del sueño; alteraciones dermatológicas; alteraciones menstruales y disfunciones sexuales, entre otros”.

Por otro lado, como pudimos ver dentro de las diversas literaturas que se encargan de estudiar al Síndrome de Burnout otra de las principales características que se enmarca

es que esta se produce principalmente en profesiones donde el colaborador ha decidido deliberadamente ejercerlas, es decir, son profesiones de carácter vocacional y no de obligatoriedad.

Es así como en un inicio se decía que las profesiones más señaladas dentro de las posibilidades para presentar el Síndrome de Burnout se encontraban las profesiones de servicio, en este caso se decía que serían las profesiones de la sanidad. Es así como (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015) señalan que Maslach en su descripción del síndrome de Burnout “limitó el SB a los profesionales que interactúan con personas en su quehacer laboral”.

Cabe indicar que si bien en sus inicios y por gran parte del tiempo, este síndrome fue relacionado directamente con profesionales donde la actividad principal era dar servicio social, nuevos estudios han demostrado recientes que este síndrome se puede llegar a presentar en cualquier tipo de profesión e incluso en las amas de casas.

En este caso (Forbes Álvarez, 2011) indica que si bien el síndrome de burnout se relaciona a las actividades laborales vinculadas al trabajador y al servicio directamente con los clientes:

Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros, vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición.

Si lo vemos de una manera mucha más general o extensa, cierta lógica tiene lo expuesto por este autor, en la actualidad son muchos los trabajos que de alguna manera u otra están expuestos a una carga de estrés muy superior a los niveles que se puedan considerar tolerables. Por otro lado, no se miente a la hora de decir que las profesiones medicas son las más afectadas, quizás sustentado en un número muy extenso de estudios o investigaciones que se han logrado aplicar, pero no demos olvidar que otras profesiones que quizás no se maneja un registro más preciso también se puede llegar a ver afectadas por esta nueva enfermedad.

Por otro lado, tenemos la opinión con un contexto un poco más extenso sobre a quién y cómo afecta el síndrome de burnout, la autora (Zapata Donoso, 2012) expresa que:

Aquellos cargos caracterizados por interacciones más directas, frecuentes con el cliente con problemas crónicos, se asocian a niveles altos del Síndrome. En estos casos no existe retroalimentación de parte de la organización ni del cliente y la que se recibe es generalmente negativa. La relación con el cliente suele tornarse agresiva, a la defensiva. La creencia de que el que está prestando el servicio es el único responsable del bienestar del cliente es una carga enorme para el profesional.

Pero hubo un caso donde otros autores atravesaron las fronteras establecidas por Maslach quien se consideraba la más nutrida en el tema y plantearon otra idea completamente diferente, esto fue presentado por (Borda Pérez, y otros, 2007) quienes indicaron que:

En 1988, Pines y Aronson consideraron que el SB no es exclusivo de profesionales que desarrollan una labor de ayuda y, por tanto, puede estar presente en cualquier tipo de profesional; dado que, según ellos, es “el estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por involucrarse crónicamente en el trabajo en situaciones emocionales demandantes”.

Si bien es cierto hay un choque de opiniones en referencia a quien sí y quien no es candidato a presentar el síndrome de burnout, pero hay que resaltar que todos y cada uno de los autores están de acuerdo que cuando una persona padece de burnout, por lo general, se da dentro de un ambiente laboral o de su lugar de trabajo, el mismo tiende a sufrir de fatiga o está muy cansada, siendo esto lo primero que se observa o apunta; sin embargo, siempre se toma como algo común y no se le toma la debida importancia hasta que ya es muy serio el problema que se presenta.

Con relación a la manera característica en cómo se presenta el Burnout en los profesionales los autores (Caballero Domínguez, Palacio Sañudo, & Hederich, 2010) opinan que “desde la perspectiva psicosocial, en el plano laboral existe el consenso que el síndrome se caracteriza por ser insidioso, en el sentido de que se impregna poco a poco y va oscilando con intensidad variable en una misma persona”. Es por ello por lo que suelen mencionar que, con frecuencia, se torna difícil hasta cierto punto establecer hasta qué punto el profesional padece el síndrome o si es que el mismo simplemente sufre desgaste propio de la profesión. Estos resaltan que se vuelve demasiado complicado trazar una frontera entre uno y lo otro.

Es de ahí donde se hace hincapiés en que el burnout debe ser tratado como un problema social y de salud pública ya que conlleva gran cantidad de coste tanto económico como sociales. Esto se expresa ya que el síndrome actúa sobre los profesionales es decir el motor que mueve a la compañía, por tanto, tiene cierto grado de influencia sobre la economía de esta o la manera en cómo es vista. Además, se dice que por todos los síntomas que presenta, las consecuencias de acarrea y todas las posibles complicaciones que va a traer, también repercute directamente en el sistema de salud que tendrá que tratar a estos pacientes.

Es imperante para los encargados de recursos humanos, familiares y allegados que estén relaciones al posible portador del síndrome del trabajador quemado, que reconozcan los síntomas y signos, al igual que estén muy pendientes de las fases en la cual se pueda encontrar el paciente. De esta manera es que (Forbes Álvarez, 2011) resalta la opinión de Chermis de 1980, el cual indicaba que “El estrés laboral es una base óptima para el desarrollo del burnout, al cual se llega por medio de un proceso de acomodación psicológica entre el trabajador estresado y el trabajo estresante”.

Cabe considerar que para Chermis uno de los estudiosos del Síndrome de Burnout en el proceso de desarrollo de este síndrome se distinguen tres fases como señala (Forbes Álvarez, 2011) en su recopilación literaria, las cuales son:

- a- Fase de estrés: en la cual se da un desajuste entre las demandas laborales y los recursos del trabajador.
- b- Fase de agotamiento: en la cual se dan respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.

- c- Fase de agotamiento defensivo: en la cual se aprecian cambios en la conducta del trabajador, tales como el cinismo, entre otras muchas de carácter nocivo.

Se plantea de manera general entonces que el Burnout viene siendo un estado de agotamiento emocional, mental y físico del colaborador causado en su gran mayoría por una carga de estrés excesivo y de tiempo prolongado en el área laboral. Este síndrome debe verse como un problema en el que el empleado tiene mucha demanda y presión en el trabajo, aunado a esto se debe a la combinación de un ambiente laboral toxico, que muchas veces se baza en un bajo reconocimiento.

En este caso (Patlán Pérez, 2013) resalta la opinión de Martínez dada en el 2012 en donde este resaltaba que en la literatura general del Síndrome de Burnout se identifica un acuerdo general, el cual consta que:

- a) es una respuesta al estrés laboral crónico; b) tiene consecuencias negativas para el trabajador y la organización, y c) se presenta particularmente en determinados trabajos u ocupaciones que proporcionan un servicio (personal sanitario y profesores) y cuando el trabajo se realiza directamente con clientes o usuarios.

En la medida de lo posible debemos tratar de entender que es de suma importancia tratar de comprender que el Burnout en sí es más que un agotamiento común que en algún momento llega a presenta un colaborador, se dice que este sentir va mucho más allá. Y es que el estar agotado es llegar al punto en el que ya no podemos dar más, ni física ni mentalmente; pero de alguna manera el cuerpo suele y puede responder a ello, ya que esta naturalmente preparado para esto ya que nos presionamos a tal punto diariamente por meses y años para así seguir adelante que se siente normal. Pero llegar

al punto que durante tanto tiempo se va acumulando este agotamiento y no es drenado de la mejor manera se puede llegar a sentir que nos sobrepasa y de ahí la razón de cuando no se corrige podemos llegar a presentar el Síndrome de Burnout.

Como se observamos a la largo de las recopilaciones literarias el síndrome de burnout o del trabajador quemado bien haciendo referencia a manera crónica que nos afecta el estrés laboral, trayendo consigo una sensación de agotamiento generalizado en el colaborador de cualquiera profesión como menciona algunos especialistas, donde se puede llegar a mostrar un sinfín de síntomas y por ende consecuencias.

Con el objeto de resumir las características o los elementos principales que presenta el síndrome de Burnout los autores (Medina, Medina, Gauna, Molfino, & Merino, 2017) mencionan que este se caracteriza por “cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y baja realización personal (RP) en el trabajo”, a su vez resaltan que esto se pudiese desarrollar en individuos que trabajan con personas directamente, eso sí en cualquier tipo de actividad.

Por otro lado, estos mismos autores señalan que cada de unos estos elementos o características se basan en:

El CE es cuando los profesionales perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. La DP, es el desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas destinatarias del trabajo. La baja RP es la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, afectándola manera de relacionarse con las personas a las que atienden.

En concordancia a lo que mencionan muchos autores la característica de baja realización personal (RP) en el trabajo es la que lleva a los profesionales a evaluarse negativamente, esta suele influir directamente en la manera en cómo estos se relacionan con las personas que están atendiendo o de cierta forma sus clientes, es así como en mucho caso esta relación se trastoca de manera negativa.

Recordemos algo muy importante y es que la relación que debe existir entre el profesional de cualquiera rama y su cliente es muy especial, si bien no se trata de una relación entre amigos, incluye cierto grado de confianza. Se tiene muy claro que cuando una persona compra cierto producto o servicio, espera recibir de cierta manera el mejor posible, tanto de lo que se está comprando o si bien del mismo servicio que se ofrece. Por ellos se dice que la relación profesional-cliente debe tener una de base de confianza y en cierto grado amistad ya que el cliente debe confiar ciegamente en que sus intereses están en buenas manos y en el campo médico su vida y salud.

Es así como (Gutiérrez Aceves, Celis López, Moreno Jiménez, Farias Serratos, & Suárez Campos, 2006) resaltan la importancia que cobra el efecto burnout en los profesionales ya que estos expresan que:

Este síndrome es de suma importancia dado que no sólo afecta la calidad de vida y la salud mental del profesional que lo padece, sino que, en muchas ocasiones, a causa de este síndrome se llega a poner en peligro la salud de los pacientes; tanto los que lo sufren directamente, así como los que son atendidos por alguien que lo padece.

Por ende, corregir o tratar de evitar la evolución de este síndrome en los profesionales se vuelve vital, recordemos que el punto central de ser un profesional y más en el campo de la salud se basa en la capacidad de brindar un adecuado servicio; por ello se dice que el profesional debe ser una persona muy organizada, metódica ciertamente, y siempre con conocimientos que le permitan ser concreto en sus saberes y acciones, cosas que se ven afectadas si se presenta el síndrome de burnout.

Es así como para (Galbán Padróna, Devonish Nava, Guerra Velásquez, & Marín Marcano, 2021) la mejor manera de identificar, prevenir y contrarrestar el Síndrome de Burnout es atacar el cansancio emocional el cuales indica que:

El cansancio emocional (CE), es un factor clave para la determinación del síndrome de Burnout (SB), aún sin la manifestación de los otros dos factores (la despersonalización y la baja realización personal); la prevención en una primera fase consistiría en identificar los signos sin subestimarlos leves que estos pudieran ser.

Antes de tomar cualquier decisión como gestores sobre qué hacer con el personal pareciente de este síndrome, es de suma importancia tratar de gestionar cual es la base del problema y de ahí en adelante a través de las diferentes técnicas, tratar de analizar cuáles pueden llegar a ser las soluciones que se pueden implementar desde lo interno de las instituciones o empresas en pro del colaborador pareciente del Síndrome de Burnout.

Al lograr identificar quienes son los afectados por este síndrome dentro de la entidad, se hace una manera más fácil y directa la manera en cómo se puede derivar al afectado para que se le pueda dar u aplicar un tratamiento adecuado con la finalidad de corregir

u disminuir las posibles consecuencias crónicas que llegasen a afectar a los colaboradores, todo con el fin de que estos se puedan integrar a la institución de la mejor manera y ser un personal productivo para la empresa y funciones en su vida cotidiana.

En opinión al tratamiento (Balladares Ponguillo & Hablick Sánchez, 2017) indica que “la clave para un tratamiento eficaz del Síndrome de Burnout es detectarlo en sus primeras fases, por lo que cuanto antes trabajemos en el problema tras identificarlo, antes seremos capaces de mantenerlo bajo control”.

En mención a quien puede o no ejecutar o iniciar el tratamiento (Balladares Ponguillo & Hablick Sánchez, 2017) menciona que:

Por supuesto, la iniciativa en cuanto a su tratamiento puede provenir tanto del propio trabajador como de la empresa o institución para la que trabaja, por lo que es importante que haya una buena comunicación entre ambas partes y que se establezcan los mecanismos necesarios para detectar este tipo de casos en una etapa temprana, ya sea mediante la realización de cuestionarios o la medición de los niveles de cortisol del empleado.

Como se pudo mencionar anteriormente el síndrome de burnout se puede llegar a presentar con un numero muy diferentes síntomas todos dependiendo de la persona que los padece, recordemos que cada persona es única y por ende el síndrome le va afecta de forma diferente, y aun más teniendo en cuenta que al ser una afección de tipo cronifica el deterioro es mucho mayor al punto de producir una grave disrupción en la vida de la persona en todos sus ámbitos.

### 3.2. Bases legales

Si bien es cierto desde la década de los 70 ya se venía dando el estudio del síndrome de burnout como patología que podía afectar a la calidad de vida de aquellos que los aquejaba, solo en el año 1990 fue incluido en el catálogo CIE 10 (Clasificación internacional de enfermedades) para dicha fecha la 10.<sup>a</sup> edición, en esta edición se reconoció como un problema relacionado con la dificultad en el control de la vida solamente.

Primeramente, hay que saber que la CIE es la lista definitiva en la cual se define a cada una de las enfermedades, trastornos, lesiones y otros problemas de salud, se puede decir entonces que viene siendo el estándar internacional de clasificación diagnóstica. Esta sirve de alguna manera para notificar las enfermedades y afecciones todo con un fin clínico o de investigación, pero a su vez se dice que constituye de alguna manera la base para proseguir con la evolución de la salud y por ende obtener estadísticas mundiales.

En relación con esto y en mención a la no inclusión del burnout en la lista del CIE-10 para entonces, los autores (Tejero Acevedo, Graña Gomez, Muñoz Rivas, & Peña Fernández, 2002) mencionan en su investigación, que para los años noventa:

El burnout puede ser considerado como un síndrome, ya que los síntomas parecen agruparse de una forma sistemática, sin embargo, dada su especificidad, no ha sido incluido en las clasificaciones nosológicas internacionales como la de la APA (1994) o la OMS (1993).

Cabe considerar que para entonces como menciona los autores, si bien el Burnout dentro del campos de investigación mantenía digamos que una buena posición, dentro del marco legal o de legislaciones a su favor, este no era considerado una patología causal de muchos problemas legales, de ahí la falta de importancia en crear leyes que pudieran guiar tanto al afectado como al profesional tratante al momento de enfrentarse a él y/o a sus consecuencias.

De hecho, un tema parecido ocurrió con los autores (Saborío Morales & Hidalgo Murillo, 2015) que, durante el año 2015, es decir una muy buena cantidad de años después de los autores anteriormente mencionados, al momento del desarrollo de su investigación, encontraron sobre el Síndrome de Burnout que:

A pesar de que ya mantenía cierto reconocimiento como un factor de riesgo laboral por parte de la OMS y su corriente diagnóstico por parte de médicos y profesionales de la salud mental, el Síndrome del quemado no se describe en la Clasificación internacional de enfermedades (CIE-10), ni en el Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales (DSMIV) (5), ni se incluyó en la nueva versión del Manual de la Asociación Estadounidense de Psicología (DSM-V).

Es decir que para entonces a pesar de ya tener una base muy fuerte su definición no se encontraba en el DSM-V, ni en el CIE 10, pero usualmente se describía para entonces como una forma inadecuada que se mantenía de afrontar el estrés crónico, que contaba con rasgos muy marcados de agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal, que no solo afectaba a la persona sino a terceros.

Pero el marco referencial sobre el Síndrome de Burnout en la actualidad ha cambiado satisfactoriamente para bien, y es que, a partir del 1 de enero de 2022, entró en vigor la última revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades conocida mayormente como CIE-11, tal como fue anunciado en la 72ª Asamblea Mundial de la Salud de la Organización Mundial de la Salud.

Dentro de este marco, no fue sino hasta que el 1 de enero de 2022, la manera en cómo era visto el síndrome de burnout cambio rotundamente a nivel mundial, este paso a poseer un punto de vista satisfactorio para bien, todo esto debido a que entró en vigor la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos mejor conocida como CIE-11 perteneciente a la Organización Mundial de la Salud (OMS), tal como fue anunciada en la 72ª Asamblea Mundial de la Salud de la Organización Mundial de la Salud. Después de muchos años, dentro de esta reconocida lista por primera vez se encuentra el Síndrome de Burnout o el síndrome del trabajador quemado como una enfermedad real, por ello se dice que se inició otra forma de ser visto.

Y es que la inclusión del Síndrome del Burnout también llamado como Síndrome de Agotamiento Profesional en esta actualizada lista de CIE-11, se puede decir que desde este momento está siendo considerado por la Organización Mundial de la Salud, como una enfermedad de riesgo laboral, todo desde su asamblea realiza el 25 de mayo del 2019, y es que se ha podido captar evidencias que está causando un detrimento en la salud mental y física del trabajador, en especialmente en el personal de salud.

En esta nueva actualización se cambia la consideración que mantenía la CIE-10 sobre el síndrome de Burnout o de desgaste profesional la cual lo reconoció como un

problema relacionado meramente con el trabajo. Hasta dicha clasificación, el “burnout” comúnmente llamado así, estaba incluido dentro de los “problemas relacionados con la dificultad en el control de la vida” es decir los Z73.0, y a su vez estaba dentro de la categoría genérica de “personas que entran en contacto con los servicios sanitarios en otras circunstancias”.

Con la inclusión de este síndrome en la nueva clasificación, el síndrome de Burnout pasa o se incluye dentro del capítulo 24 que trata de “Factores que influyen en el estado de salud o el contacto con los servicios de salud” y a la vez dentro de la subcategoría de “problemas asociados con el empleo y el desempleo” y es codificado como QD85: Síndrome de desgaste ocupacional.

Con esta nueva clasificación como resalta el (INSST - Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo., 2022) permite grandemente “mejorar la identificación del síndrome, así como su prevención y tratamiento, facilitando el diagnóstico a los profesionales de la salud y su prevención a los profesionales de la psicología”.

Visto de esta forma según lo que indica la CIE-11, el síndrome de Burnout, del trabajador quemado o de desgaste profesional es el resultado del estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha manejado con éxito. Se incluye como principales caracteriza tres dimensiones las cuales son: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) una sensación de ineficacia y falta de realización.

Esta nueva consideración que enmarca el origen laboral del Síndrome de Burnout o del trabajador quemado sin duda alguna supone un importante avance en el reconocimiento de la importancia que se debe dar los diversos riesgos psicológicos, físicos y emocionales de origen laboral.

Ayuda a solventar la duda que presentaban (Chungandro Villacres, y otros, 2019) los cuales mencionaban que “la evaluación del SB como categoría diagnóstica independiente y su implementación estandarizada son asuntos urgentes que ameritan atención inmediata debido a sus implicaciones clínicas y legales”.

Por último, es conveniente resaltar que la nueva clasificación CIE-11, desde el punto de vista de la OMS suele destacar que esta ha sido actualizada para el siglo XXI, es decir que refleja los avances científicos y médicos fundamentales de los últimos años, por ende, se deduce del síndrome de burnout ser una patología muy frecuente en la actualidad o que ha tomado más relevancia en los últimos años por la cantidad de personas que lo están padeciendo.

Dentro de esta perspectiva y su nueva incursión en la CIE-11, se le da la importancia que se merece, y se resalta lo fundamental que es lograr aumentar las medidas de prevención de este síndrome dentro de las empresas o instituciones. Se dice que menos del 1% de las empresas suelen o han implementado planes de prevención psicosocial enfocado al Síndrome de Burnout, por ende, se deben crear planes enfocados directamente en contrarrestar los efectos característicos que suelen aparecer en el personal que padece burnout.

Por otro lado, en normas legales desde el punto de vista de organizaciones con reconocimiento internacional, tenemos el punto de vista de (OIT, 2016), o conocida mayormente como la Organización Internacional del trabajo el cual indica que:

El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Al igual que la OMS, la OIT trabaja apoyada de una lista específica de patologías, de hecho la Lista Especial de Organizaciones Internacionales no Gubernamentales de la OIT fue creada en el año 1956, con el único fin de establecer relaciones de colaboración con las diversas ONG internacionales y las distintas organizaciones de empleadores y de trabajadores o conocidas como sindicatos, siempre y cuando estas tengan en común los principios y objetivos de la Constitución de la OIT y de la Declaración de Filadelfia.

En consideración a lo anterior mencionado, para los autores (Tejero Acevedo, Graña Gomez, Muñoz Rivas, & Peña Fernández, 2002) en relación con la aparición o no de cualquiera enfermedad en la lista de la OIT opinan que:

Las listas de enfermedades profesionales constituyen un gran avance en los momentos de su aparición ya que el hecho de que una enfermedad

aparezca en estos listados implica que el trabajador que la padezca no necesitará probar la relación causa efecto entre su enfermedad y la actividad profesional por otra parte era el ministrador dispone de un instrumento claro y preciso para poder aplicar de forma rápida las disposiciones legales pertinentes.

Las bases legales en el manejo de este caso patologías específicas o en aquellas que se tratan o afectan una función primordial como es el trabajo y que a su vez implican manejos administrativos puntuales, deben ser tomadas muy en serio. Hablamos de posibles faltas o sanciones a las que se puede enfrentar las instituciones o empresas si por desconocimiento no manejan esta información. Y a su vez estarían violentando los derechos que por ley el paciente o afecta por una enfermedad laboral como el síndrome de burnout que posee.

Se vuelve imperante que los colaboradores sepan sus derechos y deberes de cierta forma y las instituciones o empresas de igual manera. Legislar en un tema tan imperante a nivel tanto público como privado, y no se deja por fuera a nivel gubernamental, ya que es muy necesario porque se cuidará en todos los posibles campos que se pueda ver afectado a los pacientes y al personal administrativo de la empresa de llegar a ocurrir un tema que se extralimite de los campos normales o conocidos hasta el momento.

# CONCLUSIONES

Resulta muy lógico afirmar sin miedo a equivocarse luego de toda la revisión literaria de un sinnúmero de especialistas que el Síndrome de Burnout hace referencia directa a la cronicidad del estrés laboral dentro de los sitios de trabajo y por ende en todas aquellas consecuencias que su presencia a larga data puede acarrear. Se pudo demostrar que, si bien un cierto porcentaje de estrés en nuestra vida cotidiana es normal, el estrés provocado en los sitios de trabajo como consecuencia de la sobre exposición no medida de carga laboral, tiene la mala fortuna de sobrepasar la capacidad de respuesta de los afectados lo que llevara a la aparición de diversos síntomas emocionales y físicos, que concluirán en la presencia del Síndrome de Burnout en sí.

Ver el clima laboral de cualquiera empresa como un agente detonante de los síntomas que pueden desarrollar del Síndrome de Burnout en el trabajador, ha sido presentado por autores como Maslach, que es reconocida a su vez como la principal exponente y representante de este tema, ha marcado una diferencia muy significativa, ya que en los inicios del estudio del síndrome se solía atribuir a los factores externos de las empresas como únicos agentes causantes de este síndrome. Pero con los nuevos estudios del clima laboral dentro de las empresas se pudo observar un patrón singular dentro de las mismas, y es que un mal clima laboral u organizacional será quizás el agente más importante y fundamental de que el colaborador desarrolle síndrome de Burnout.

En comparación a épocas pasadas, en la actualidad el reconocimiento hacia el Síndrome de Burnout como una enfermedad laboral por parte de las organizaciones internacionales como la OMS y la OIT ha provocado el efecto domino de aceptar dentro

de las empresas u organizaciones a esta patología como un problema de salud no solo cotidiano sino más con un nivel ocupacional. Lo que a su vez a permitido darle la importancia que se merece, situación que ha derivado en la creación de un gran número de estrategias dentro de las organizaciones dirigidas al proceso de reconocimiento y análisis de los síntomas, lo que ha permitido ejecutar una serie de tratamientos adecuados a cada colaborador que presenta los síntomas, ya que ninguna persona es igual a la otra, y de ahí el hecho de que las características propias del síndrome de burnout sean muy variantes entre ellas, ya que estas características dependerán de cada paciente exclusivamente.

El clima organización como agente causante del Síndrome de Burnout ya ha sido reconocido oficialmente luego de una lucha muy extensa de los especialistas en diversas ramas de la medicina, se ha logrado ampliar la visualización de quien si y quien no puede llegar a sufrir de este síndrome. Desde siempre se catalogó como una patología exclusiva del personal de servicio, encabezando la lista se ha mencionado infinidad de veces al personal de salud. No obstante, la opinión de los expertos a cambiado desde los años setenta y es que en la actualidad cualquiera que ejerza una función ya sea de nivel profesional o informal como las amas de casas por ejemplo, estarían expuestos a cierto grado de estrés que en dosis muy baja no lograría alterar nuestro sistema ni comportamiento, pero si observamos todo lo contrario y estas dosis de estrés laboral logran sobrepasar la capacidad del afectado en adaptarse y responder a ello, se daría inicio automático a la aparición de un grupo de signos y síntomas muy comunes en los pacientes con esta enfermedad.

Un colaborador con síndrome de burnout en una organización de salud que tenga un clima laboral no optimo, arrojará resultados catastróficos para la entidad. El personal de salud es muy susceptible a presentar este tipo de problemas, por ello es imperante

que las instituciones de cualquier tipo tomen el sartén por el mango e inicien la aplicación de estrategias o métodos de captación que se basen en reconocer los signos y síntomas del síndrome de Burnout, para que este personal logre ser tratado y se presente la corrección de dichos signos y síntomas, lo que causara que el personal no se vuelva apático sin ganas de trabajar o indiferente a los pacientes que deba prestarle sus servicios.

Lograr corregir este síndrome en el personal de salud primordialmente, nos permitirá mantener al personal proactivo en beneficio de cada uno de los pacientes que buscaran la asistencia dentro de la entidad de salud donde dichos profesionales brindan servicio. Debemos recordar que como gestores de salud velar por la satisfacción de nuestro personal nos permitirá mantener un clima organizacional optimo que se verá reflejado en el trato, el pensar y el trabajo de todos los que asistan ya sea como pacientes o colaboradores, a la organización bajo nuestro mando.

Como suele suceder con la gran mayoría las enfermedades, el mejor tratamiento se vuelve la prevención, por ellos la organización debe ser capaz de analizar cuáles son las situaciones que están generando estrés laboral y con todo mayor esfuerzo evitarlas en la medida de lo posible. A su vez, se hace imperante la aplicación de estrategias puntuales para corregir un mal clima laboral si se presenta dentro de las organizaciones y principalmente de salud su este es el detonante de la aparición del síndrome en la organización. Se hace imperante lograr el diagnóstico asertivo del síndrome, esto va requiere de la aplicación de exámenes, herramientas o test especializados de tipo psicológico mediante profesionales calificados en el tema, que reconozcan aquellos signos y síntomas que van más allá de un estrés común.

# BIBLIOGRAFÍA

- Arano Chávez, R. M., Escudero Macluf, J., & Delfín Beltrán, L. A. (2016). EL ORIGEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DESDE UNA PERSPECTIVA DE LAS ESCUELAS DE LA ADMINISTRACIÓN: UNA APROXIMACIÓN. *Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad*, 14. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
- Arayago, R., González, Á., Limongi, M., & Guevara, H. (Enero-Abril de 2016). Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología. (U. d. Carabobo, Ed.) *Revista Salus.UC*, 20(1), 13-21. Obtenido de <https://www.scielo.org.ve/pdf/s/v20n1/art04.pdf>
- Arias Gallegos, W., Muñoz del Carpio Toia, A., Delgado Montesinos, Y., Ortiz Puma, M., & Quispe Villanueva, M. (Octubre/Diciembre de 2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249), 331-344. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2017000400331](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331)
- Atance Martínez, J. C. (Mayo-Junio de 1997). ASPECTOS EPIDEMIOLÓGICOS DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL SANITARIO. *Revista Española de Salud Pública*, 71(3), 293-303. Obtenido de [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/resp/v71n3/burnout.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/resp/v71n3/burnout.pdf)
- Balladares Ponguillo, K. A., & Hablick Sánchez, F. C. (2017). Burnout: el síndrome laboral. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 1(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5736/573668151001/573668151001.pdf>
- Bernal Albarrán, L. D., & Chávez Tiscareño, M. D. (Enero –Junio de 2018). El clima organizacional y su relación con el burnout en el laboratorio clínico. *Revista Iberoamericana de las Ciencias de la Salud*, 7(13). doi:<http://dx.doi.org/10.23913/rics.v7i13.64>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (Enero- Marzo de 2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *ESTUDIOS GERENCIALES-Elsevier*, 31, 8–19. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>

- Borda Pérez, M., Navarro Lechuga, E., Aun Aun, E., Berdejo Pacheco, H., Racedo Rolón, K., & Ruiz Sará, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. (U. d. Norte, Ed.) *Salud Uninorte*, 23(001), 43-51. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/242601858\\_Sindrome\\_de\\_Burnout\\_en\\_estudiantes\\_de\\_internado\\_del\\_Hospital\\_Universidad\\_del\\_Norte](https://www.researchgate.net/publication/242601858_Sindrome_de_Burnout_en_estudiantes_de_internado_del_Hospital_Universidad_del_Norte)
- BORDAS MARTÍNEZ, M. J. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. (U. N. Distancia, Ed.) Madrid, España: Editorial UNED. Obtenido de [https://books.google.com.pa/books?hl=en&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral&ots=o\\_FCtVJx8\\_&sig=7Kt5-ZM0jqgVxup-IGkWjTeWYS4&redir\\_esc=y#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false](https://books.google.com.pa/books?hl=en&lr=&id=7ICxCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=clima+laboral&ots=o_FCtVJx8_&sig=7Kt5-ZM0jqgVxup-IGkWjTeWYS4&redir_esc=y#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false)
- Caballero Domínguez, C. C., Palacio Sañudo, J. E., & Hederich, C. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. (F. U. Lorenz, Ed.) *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42(1), 131-146. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80515880012>
- Carlin, M., & Garcés de los Fayos Ruiz, E. (Enero de 2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de psicología*, 26(1), 169-180. Obtenido de [https://www.um.es/analesps/v26/v26\\_1/20-26\\_1.pdf](https://www.um.es/analesps/v26/v26_1/20-26_1.pdf)
- Carvajal Talaga, E. (s.f.). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL*. (Calí Colombia),: Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium.
- Chagray Ameri, N. H., Ramos Y Yovera, S. E., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (Junio/Diciembre de 2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n2/1659-4908-rna-11-02-3297.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta Edición ed.). Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Chungandro Villacres, A. B., Licuy Tapuy, L. B., Meza Fonseca, M. A., Castro Hernández, C. P., Trujillo Parada, J. R., Caiza Proaño, C., . . . Guerrón Tumipamba, C. A. (Enero-Marzo de 2019). Síndrome de Burnout en médicos: abordaje práctico en la actualidad. (V. Sociedad Venezolana de Farmacología

Clínica y Terapéutica, Ed.) *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(1), 77-84. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55959379016/55959379016.pdf>

Cubillos Rivera, B., Velásquez Muriel, F. C., & Reyes Nova, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios- Elsevier*, 5(10), 69-73. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2215910X14700126?token=72F8A76923BA27E233CC136BAF18CAB52471237703875BCDCDBDAC5E38F0D7BB260F124ACE827E39BC67D0ABB4339EF2&originRegion=us-east-1&originCreation=20220709224904>

de los Ríos Castillo, D. L., Ocampo Mancilla, M., Landeros López, D., Ávila Rojas, T. L., & Tristán Alejo, L. A. (Enero-Abril de 2007). Burnout en Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. *Investigación y Ciencias*(37), 26-34. doi:dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6110379.pdf

Díaz Bambula, F., & Gómez, I. C. (Enero-Abril de 2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33(1), 113-131. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>

DOMÍNGUEZ AGUIRRE, L. R., RAMÍREZ CAMPOS, Á. F., & GARCÍA MÉNDEZ, A. (Enero-Junio de 2013). EL CLIMA LABORAL COMO UN ELEMENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL. *REVISTA NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN*, 4(1), 59-70. Obtenido de [https://www.academia.edu/es/10004143/EL\\_CLIMA\\_LABORAL\\_COMO\\_UN\\_ELEMENTO\\_DEL\\_COMPROMISO\\_ORGANIZACIONAL](https://www.academia.edu/es/10004143/EL_CLIMA_LABORAL_COMO_UN_ELEMENTO_DEL_COMPROMISO_ORGANIZACIONAL)

Forbes Álvarez, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Exito Empresarial*(160), 1-4. Obtenido de [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)

Galbán Padrón, N. F., Devonish Nava, N., Guerra Velásquez, M., & Marín Marcano, C. J. (Mayo-Agosto de 2021). Cansancio emocional en médicos anestesiólogos, como factor asociado al síndrome de Burnout por el Covid-19. *Telos*, 23(2), 450-460. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/993/99366775015/99366775015.pdf>

- García Iglesias, J. J., Gómez-Salgado, J., Fagundo Rivera, J., Romero Martín, M., Ortega Moreno, M., & Navarro Abal, Y. (2021). Factores predictores de los niveles de burnout y work engagement en médicos y enfermeras: una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272021000100189&script=sci\\_arttext&tlng=en#B2](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272021000100189&script=sci_arttext&tlng=en#B2)
- García Solarte, M. (Julio-Diciembre de 2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. (U. d. Valle, Ed.) *Cuadernos de Administración*(42), 43-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Gómez de Regil, L., & Estrella-Castillo, D. F. (2015). Síndrome de Burnout: una revisión breve. *Ciencia y Humanismo en la Salud*, 2(3), 116-122 . Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/304625645\\_Sindrome\\_de\\_Burnout\\_Una\\_revision\\_breve](https://www.researchgate.net/publication/304625645_Sindrome_de_Burnout_Una_revision_breve)
- Gómez Urquiza, J., Monsalve Reyes, C., San Luis Costas, C., Fernández Castillo, R., Aguayo-Estremera, R., & Cañadas-de la Fuente, G. (Enero-Jules de 2017). Factores de riesgo y niveles de Burnout en enfermeras. *Atención Primaria*, 49(2), 77-85. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2016.05.004>
- Gutiérrez Aceves, G. A., Celis López, M. Á., Moreno Jiménez, S., Farias Serratos, F., & Suárez Campos, J. d. (2006). Síndrome de burnout. *Archivo Neurociencia*, 11(4), 305-309. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Felipe-Farias-Serratos/publication/236332518\\_Burnout\\_Syndrome/links/02e7e517a8d1f31e73000000/Burnout-Syndrome.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Felipe-Farias-Serratos/publication/236332518_Burnout_Syndrome/links/02e7e517a8d1f31e73000000/Burnout-Syndrome.pdf)
- HOSPITAL ESCAJADILLO, S. (Julio-Diciembre de 2013). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA F Y D INVERSIONES S.A.C. (U. N. Marcos, Ed.) *Industrial Data*, 16(2), 75-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390009>
- Iglesias Armenteros, A. L., & Sánchez García, Z. T. (Junio de 2015). Generalidades del clima organizacional. (U. d. Cienfuegos, Ed.) *MediSur*, 13(3), 455-457. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180039699016.pdf>
- INSST - Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (14 de enero de 2022). *Síndrome de desgaste profesional (burnout) como un problema relacionado con el trabajo*. Obtenido de INSST : <https://www.insst.es/el-instituto-al-dia/sindrome-de-desgaste-profesional-burnout>

- Kubo, E. K., Gutierrez Castro, D., Domingues Nune, V., & Thiago, F. (Julio de 2015). Frankenstein y el clima organizacional: Estudio bibliográfico sobre un constructo indefinido. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 11(1), 35-54. doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2015.julio.35-54>
- Lazo Valles, V. R., Calvanapón-Alva, F. A., & Cárdenas-Rodríguez, K. J. (15 de Julio de 2019). Clima laboral y síndrome de burnout en el área de emergencias de una Compañía de Bomberos voluntarios en Perú. *Revista Científica CENTROS*, 8(2), 105-119. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/343798261\\_Clima\\_laboral\\_y\\_Sindrome\\_de\\_Burnout\\_en\\_el\\_area\\_de\\_emergencias\\_de\\_una\\_Compania\\_de\\_Bomberos\\_voluntarios\\_en\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/343798261_Clima_laboral_y_Sindrome_de_Burnout_en_el_area_de_emergencias_de_una_Compania_de_Bomberos_voluntarios_en_Peru)
- Luengo Martínez, C., Hidalgo Arriagada, N., Jara Neumann, G., & Rivera Gutiérrez, R. (2019). Burnout en Profesionales de Enfermería de la Atención Primaria de Salud: una Revisión. *Revista Enfermería del Trabajo*, 9(3), 124-138. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7726381>
- Martínez Pérez, A. (Septiembre de 2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. (U. C. Madrid, Ed.) *Vivat Academia*(112), 42-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Medina, M. L., Medina, M. G., Gauna, N. T., Molfino, L., & Merino, L. A. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de Pediatría de un hospital. *Investigacion en Educación Médica*, 6(23), 160-168. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-pdf-S2007505717301758>
- Mena, F. G. (29 de Abril de 2019). *Aptitus: "86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes"*. Obtenido de [gestion.pe: https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/](https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/)
- Méndez Álvarez, C. E. (Diciembre de 2005). Clima organizacional en empresas colombianas 1980-2004. *Revista Universidad y Empresa*, 4(9), 100-121. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/277749460\\_Clima\\_organizacional\\_en\\_empresas\\_colombianas\\_1980-2004#:~:text=En%20el%20contexto%20colombiano%2C%20sobresalen%20los%20siguientes%20instrumentos,laboral%20en%20el%20INPEC%20en%20el%20a%C3%B1o%202012.](https://www.researchgate.net/publication/277749460_Clima_organizacional_en_empresas_colombianas_1980-2004#:~:text=En%20el%20contexto%20colombiano%2C%20sobresalen%20los%20siguientes%20instrumentos,laboral%20en%20el%20INPEC%20en%20el%20a%C3%B1o%202012.)

- Miranda Miranda, J. O., & Gálvez Díaz, N. d. (2016). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA RED DE SERVICIOS DE SALUD EN CAJAMARCA-PERÚ. *Revista Tzhoecoen*, 8(2), 6. Obtenido de <https://1library.co/document/yne59kpy-clima-organizacional-sindrome-burnout-trabajadores-servicios-salud-cajamarca.html>
- Moreno Jiménez, B., Bustos, R., Matallana, A., & Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones.*, 13(2), 185-207. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/242591710\\_La\\_evaluacion\\_del\\_Burnout\\_Problemas\\_y\\_alternativas\\_El\\_CBB\\_como\\_evaluacion\\_de\\_los\\_elementos\\_del\\_proceso](https://www.researchgate.net/publication/242591710_La_evaluacion_del_Burnout_Problemas_y_alternativas_El_CBB_como_evaluacion_de_los_elementos_del_proceso)
- Muñoz-Seco, E., Coll-Benejam, J., Torrent-Quetglas, M., & Linares-Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atencion Primaria*, 37(4), 209-214. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656706703341?via%3Dihub>
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. OIT. Ginebra: Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Olaz, A. (Enero-Marzo de 2013). EL CLIMA LABORAL EN CUESTIÓN: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICO-DESCRIPTIVA Y APROXIMACIÓN A UN MODELO EXPLICATIVO MULTIVARIABLE. *Revista de Ciencias Sociales*(56), 1-35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>
- Olivares Faúndez, V. (Abril de 2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactayo, A. C. (Agosto de 2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. Obtenido de [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522021000200003&lang=es#B2](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003&lang=es#B2)
- Palmer, Y., Gómez Vera, A., Cabrera Pivaral, C., Prince Vélez, R., & Searcy, R. (enero/febrero de 2005). Factores de riesgo organizacionales asociados al síndrome de Burnout en médicos anesthesiólogos. *Salud mental*, 28(1), 82-91.

- Obtenido de  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-33252005000100082](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-33252005000100082)
- Patlán Pérez, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. (U. ICESI, Ed.) *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21230026007.pdf>
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción. *REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN*, 1(15), 90-101. doi:DOI: 10.22507/rli.v15n1a9
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (Enero-Junio de 2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- QUICENO, J. M., & VINACCIA ALPI, S. (2007). BURNOUT: “SÍNDROME DE QUEMARSE EN EL TRABAJO (SQT)”. *ACTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA*, 10(2), 117-125. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v10n2/v10n2a12.pdf>
- Ruíz Díaz Morales, D. (Diciembre de 2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 245-256. doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Saborío Morales, L., & Hidalgo Murillo, L. F. (Enero/Marzo de 2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. Obtenido de [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext)
- Segredo Pérez, A. M., & Reyes Miranda, D. (2004). Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Médico de Holguín*, 8(3). Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/276205551\\_Clima\\_organizacional\\_en\\_salud\\_publica\\_Consideraciones\\_generales](https://www.researchgate.net/publication/276205551_Clima_organizacional_en_salud_publica_Consideraciones_generales)
- Segura Massó, A. A. (Enero/Junio de 2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances en Enfermería*, 30(1), 107-113. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002012000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002012000100011)

- Seisdedos, N. (1986). EL CLIMA LABORAL Y SU MEDIDA. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 2(1), 77-100. Obtenido de <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/a86c450b76fb8c371afead6410d55534>
- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (Julio/Diciembre de 2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 582-609. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672017000200582#B2](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582#B2)
- Soto-Rosales, A., & González-Losada, S. (2018). SATISFACCIÓN LABORAL Y DESGASTE PROFESIONAL EN TRABAJADORES DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN A LA INFANCIA. *TRABAJO SOCIAL GLOBAL – GLOBAL SOCIAL WORK*, 8(14), Enero-Junio. Obtenido de <https://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/7222>
- Tejero Acevedo, R., Graña Gomez, J. L., Muñoz Rivas, M., & Peña Fernández, M. E. (2002). Consideraciones sobre el Síndrome del "Burnout" como una forma de estrés Laboral. Jurisprudencia y Legislación Relacionadas. *Psicopatología Clínica, Legal y forense.*, 2(1), 95-115. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2518081.pdf>
- TORRADES, S. (NOVIEMBRE 2007 de 2007). El estrés y el burnout: Definición y Prevención. *ÁMBITO FARMACÉUTICO: Divulgación sanitaria*, 26(10). Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-pdf-13112896>
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno, S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Varela, O., Puhl, S., & Izcurdia, M. (2013). Clima laboral y mobbing. *Anuario de investigaciones*, 20(6), 23-26. Obtenido de 23-26. [www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-16862013000200002&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-16862013000200002&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Zapata Donoso, S. (2012). *El Síndrome de Burnout y los rabajadores Sociales Municipales. Un acercamiento*. Universidad Arturo Prat. Iquique. Región de Tarapacá. Chile.: Imprenta Universidad Arturo Prat. Obtenido de <https://www.ilo.org/public/libdoc/nonigo/2012/484947.pdf>