

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN EL PERSONAL DE CONTROL Y ORDEN DE HOTELES CINCO
ESTRELLAS EN EL MUNICIPIO DE LA ANTIGUA GUATEMALA,
SACATEPÉQUEZ.**

LICENCIADA PAOLA CRISTINA MENDOZA VALLE

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2020.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN EL PERSONAL DE CONTROL Y ORDEN DE HOTELES CINCO
ESTRELLAS EN EL MUNICIPIO DE LA ANTIGUA GUATEMALA,
SACATEPÉQUEZ.**

Informe final de tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias, con base en el Normativo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, en el punto séptimo inciso 7.2 del acta 5-2005 de la sesión celebrada el veintidós de febrero de 2005, actualizado y aprobado por Junta Directiva en el numeral 6.1 punto SEXTO del acta 15-2009 de la sesión celebrada 14 de julio de 2009.

Asesor

DRA. ZULMA VIOLETA FLORIÁN CARBONELL

Autor:

LICENCIADA PAOLA CRISTINA MENDOZA VALLE

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2020.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
HONORABLE JUNTA DIRECTIVA

Decano: Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario: Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal I: Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal II: MSc. Byron Giovani Mejía Victorio
Vocal III: Vacante
Vocal IV: BR. CC. LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal V: P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

JURADO EXAMINADOR QUE PRACTICÓ EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS
SEGÚN EL ACTA CORRESPONDIENTE

Presidente: MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Secretario: MSc. Judith del Rosario Morales Flores
Vocal examinador: Dr. Alfredo Paz Subillaga



ACTA No. 19-2020

De acuerdo al estado de emergencia nacional decretado por el Gobierno de la República de Guatemala y a las resoluciones del Consejo Superior Universitario, que obligaron a la suspensión de actividades académicas y administrativas presenciales en el campus central de la Universidad, ante tal situación la Escuela de Estudios de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, debió incorporar tecnología virtual para atender la demanda de necesidades del sector estudiantil, en esta oportunidad nos reunimos de forma virtual los infrascritos miembros del Jurado Examinador, el 3 de noviembre de 2020, a las 18:00 horas para practicar el EXAMEN GENERAL DE TESIS de la Licenciada Paola Cristina Mendoza Valle, carné No. 201490452, estudiante de la Maestría en Administración de Recursos Humanos de la Escuela de Estudios de Postgrado, como requisito para optar al grado de Maestro en Administración de Recursos Humanos. El examen se realizó de acuerdo con el Instructivo de Tesis, aprobado por la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias Económicas, el 15 de octubre de 2015, según Numeral 7.8 Punto SÉPTIMO del Acta No. 26-2015 y ratificado por el Consejo Directivo del Sistema de Estudios de Postgrado -SEP- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, según Punto 4.2, subincisos 4.2.1 y 4.2.2 del Acta 14-2018 de fecha 14 de agosto de 2018.

Cada examinador evaluó de manera oral los elementos técnico-formales y de contenido científico profesional del informe final presentado por el sustentante, denominado "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE HOTELES CINCO ESTRELLAS EN EL MUNICIPIO DE LA ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPÉQUEZ", dejando constancia de lo actuado en las hojas de factores de evaluación proporcionadas por la Escuela. El examen fue APROBADO con una nota promedio de 81 puntos, obtenida de las calificaciones asignadas por cada integrante del jurado examinador. El Tribunal hace las siguientes recomendaciones: Que el sustentante incorpore las observaciones indicadas en los informes y reformule el nombre del puesto investigado de acuerdo a la legislación vigente.

En fe de lo cual firmamos la presente acta en la Ciudad de Guatemala, a los tres días del mes de noviembre del año dos mil veinte.

MSc. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente

Msc. Judith del Rosario Morales Flores
Secretaria



Dr. Alfredo Pal Subillaga
Vocal I

Licda. Paola Cristina Mendoza Valle
Postulante



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

ADENDUM

El infrascrito Presidente del Jurado Examinador CERTIFICA que la estudiante Paola Cristina Mendoza Valle, incorporó los cambios y enmiendas sugeridas por cada miembro examinador del Jurado.

Guatemala, 9 de enero de 2021.

(f) _____

MSC. Claudia Elizabeth Aquino García
Presidente



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG No 0625-2021
Guatemala, 2 de agosto del 2021

Estudiante
Paola Cristina Mendoza Valle
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiante.

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Quinto, inciso 5.1, subinciso 5.1.1 del Acta 15-2021, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 29 de julio de 2021, que en su parte conducente dice:

5.1 Graduaciones

5.1.1 Elaboración y Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación

Se tienen a la vista las providencias de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, Economía, Administración de Empresas y Estudios de Postgrado, en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación, por lo que se trasladan las Actas de los Jurados Examinadores y los expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1°. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores. 2°. Autorizar la impresión de tesis, Trabajos Profesionales de Graduación y la graduación a los estudiantes siguientes:

ESCUELA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

Maestría en Administración de Recursos Humanos

| | Nombre | Registro Académico | Título de Tesis |
|--------------|-------------------------------------|--------------------|--|
| Ref. 34-2021 | <u>Paola Cristina Mendoza Valle</u> | <u>201490452</u> | EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE HOTELES CINCO ESTRELLAS EN EL MUNICIPIO DE LA ANTIGUA GUATEMALA, SACATEPÉQUEZ |

3° Manifestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



ACTO QUE DEDICO

A DIOS como Ser Supremo que rige mi vida y a la Virgen María que estuvieron presentes en todas las etapas de fragilidad a lo largo del camino a través de sus intercesores.

A mi Padre Carlos Mendoza y a mi abuelita Matilde de Mendoza con todo el respeto y admiración posible por estar siempre conmigo, por ser luz en todo sentido, símbolo de fortaleza, la roca que apoya mis decisiones y mi caminar desde mi concepción.

A mi familia, primos y tía por su apoyo y por estar cuando los necesité.

A Pedro Samayoa, Guicell Barillas, Luisa Palacios, Elena Santos, Cristian Salazar, Cecilia Nájera y María José Méndez quienes con su conocimiento, perspectivas diversas y consejos me acompañaron e impulsaron a alcanzar este objetivo. Me quedo con lo más valioso de este aprendizaje, su amistad.

AGRADECIMIENTOS

A mi asesora de tesis, Doctora Violeta Florián por su apertura a realizar este proyecto, por los conocimientos y experiencia compartidos.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala, la Escuela de Estudios de Postgrado y a los profesionales que la integran e imparten y cultivan el conocimiento con el objetivo de crear un mejor país.

A los Hoteles cinco estrellas de La Antigua Guatemala, a los Jefes y Gerentes que laboran en estos, quiénes abrieron sus puertas para la realización de este trabajo de investigación con el objeto de beneficiar a su personal de control y orden.

Al personal de control y orden que participó en este estudio con la certeza de que el tiempo invertido repercutirá en su bienestar laboral y emocional.

CONTENIDO

| | |
|--|-----|
| RESUMEN | i |
| INTRODUCCIÓN | iii |
| 1. ANTECEDENTES | 1 |
| 1.1. Antecedentes del clima organizacional | 1 |
| 1.2. Antecedentes del síndrome de <i>Burnout</i> | 6 |
| 1.3. Relación entre el clima organizacional y el síndrome de <i>Burnout</i> | 13 |
| 1.4. Antecedentes del sector de estudio: personal de control y orden y los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 16 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 21 |
| 2.1. La comprensión del clima organizacional | 21 |
| 2.1.1. El clima organizacional desde el punto de vista de la Escuela de Gestalt y la corriente Funcionalista | 22 |
| 2.1.2. Enfoques del clima organizacional | 23 |
| 2.1.3. Modelos del clima organizacional | 25 |
| 2.1.3.1. El modelo de Stringer | 28 |
| 2.2. El perfil del síndrome de <i>Burnout</i> (SB) | 32 |
| 2.2.1. El estudio del síndrome de <i>Burnout</i> desde la perspectiva psicosocial | 34 |
| 2.2.2. El Maslach <i>Burnout Inventory</i> (MBI) | 35 |
| 2.2.3. El síndrome de <i>Burnout</i> y otros factores | 36 |
| 3. METODOLOGÍA | 41 |
| 3.1. Definición del problema de investigación | 41 |
| 3.2. Objetivos de la investigación | 43 |
| 3.2.1. Objetivo general | 44 |
| 3.2.2. Objetivos específicos | 44 |
| 3.3. Hipótesis de la investigación | 44 |
| 3.3.1. Especificación de las variables de la investigación | 45 |
| 3.4. Método científico | 45 |
| 3.5. Sujetos de la investigación | 46 |
| 3.6. Universo y población | 47 |
| 3.7. Técnicas de investigación aplicadas | 48 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 3.7.1 | Técnicas de investigación documental | 48 |
| 3.7.2 | Técnicas de investigación de campo | 48 |
| 3.7.2.1 | Registro de la información | 53 |
| 3.7.2.2 | Análisis estadístico de la información | 54 |
| 4. | ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 59 |
| 4.1 | La percepción del clima organizacional | 59 |
| 4.2 | El síndrome de <i>Burnout</i> | 63 |
| 4.2.1 | Dimensiones del síndrome de <i>Burnout</i> | 63 |
| 4.2.2 | Niveles del síndrome de <i>Burnout</i> | 69 |
| 4.3 | El clima organizacional y el síndrome de <i>Burnout</i> ; comportamiento y relación | 72 |
| 4.4 | Modelo para el manejo del síndrome de Burnout basado en el clima organizacional en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 81 |
| 4.4.1 | Justificación | 82 |
| 4.4.2 | Objetivo general | 82 |
| 4.4.3 | Objetivos específicos | 82 |
| 4.4.4 | Diseño de la propuesta | 83 |
| 4.4.4.1 | Dimensiones con mayor fuerza entre el clima organizacional y el síndrome de <i>Burnout</i> | 83 |
| 4.4.4.2 | Dimensión del síndrome de <i>Burnout</i> con mayor fuerza respecto al clima organizacional | 85 |
| 4.4.5 | Seguimiento | 87 |
| 4.4.6 | Recursos | 88 |
| 4.4.7 | Propuesta | 88 |
| | CONCLUSIONES | 91 |
| | RECOMENDACIONES | 93 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 95 |
| | ANEXOS | 104 |
| | Anexo No.1 Cuestionario de clima organizacional | 104 |
| | Anexo No.2 Maslach <i>Burnout Inventory</i> (MBI) | 107 |
| | Anexo No. 3 Gráficas de prueba de normalidad de datos | 110 |

ÍNDICE DE TABLAS

| No. | TÍTULO | Página |
|-----|---|--------|
| 1 | Investigaciones en el contexto internacional sobre el síndrome de <i>Burnout</i> en diversos campos | 9 |
| 2 | Listado de tesis encontradas en Universidades de Guatemala respecto al síndrome de <i>Burnout</i> | 11 |
| 3 | Interpretación de resultados de las fases del síndrome de <i>Burnout</i> | 55 |
| 4 | Continuación de la interpretación de resultados de las fases del síndrome de <i>Burnout</i> | 56 |
| 5 | Niveles de medición del coeficiente de correlación de Spearman | 57 |
| 6 | Continuación de los niveles de medición del coeficiente de correlación de Spearman | 58 |
| 7 | Resultados del clima organizacional en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 59 |
| 8 | Interpretación de los resultados del clima organizacional en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 61 |
| 9 | Resultados de la dimensión de Agotamiento emocional (AE) en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 64 |

| | | |
|----|---|----|
| 10 | Resultados de la dimensión de Despersonalización (DP) en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 64 |
| 11 | Resultados de la dimensión de Realización Personal (RP) en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 65 |
| 12 | Resultados generales respecto a las dimensiones del síndrome de <i>Burnout</i> en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 66 |
| 13 | Resultados de las dimensiones del síndrome de <i>Burnout</i> respecto al género del personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 67 |
| 14 | Resultados de las dimensiones del síndrome de <i>Burnout</i> respecto al estado civil del personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 68 |
| 15 | Continuación de los resultados de las dimensiones del síndrome de <i>Burnout</i> respecto al estado civil del personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 69 |
| 16 | Resultado de las fases del síndrome de <i>Burnout</i> | 70 |
| 17 | Resultados de la prueba de normalidad de los datos obtenidos respecto al síndrome de <i>Burnout</i> en el personal de control y orden | 72 |

de los hoteles cinco estrellas del Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

- | | | |
|-----------|--|----|
| 18 | Resultados de la prueba de normalidad de los datos obtenidos respecto al clima organizacional en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 73 |
| 19 | Coeficientes de correlación de Spearman obtenidos respecto al clima organizacional y el síndrome de <i>Burnout</i> en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 74 |
| 20 | Resumen de los resultados obtenidos respecto al clima organizacional y el síndrome de <i>Burnout</i> por cada uno de los hoteles cinco estrellas del Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 75 |
| 21 | Interpretación de los Coeficientes de Spearman (r_s) obtenidos en la fase de campo respecto al clima organizacional y el síndrome de <i>Burnout</i> en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 79 |
| 22 | Continuación de la interpretación de los Coeficientes de Spearman (r_s) obtenidos en la fase de campo respecto al clima organizacional y el síndrome de <i>Burnout</i> en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala, Sacatepéquez | 80 |
| 23 | Ponderación de las fuerzas entre las dimensiones del clima organizacional y el síndrome de <i>Burnout</i> en el personal de control | 83 |

y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| | | |
|----|--|----|
| 24 | Dimensiones con mayor fuerza y temática propuesta del clima organizacional | 84 |
| 25 | Continuación de las dimensiones con mayor fuerza y temática propuesta del clima organizacional | 85 |
| 26 | Preguntas relacionadas con el Agotamiento Emocional (AE) | 86 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| No. | TÍTULO | Página |
|-----|---|--------|
| 1 | Enfoques del clima organizacional a nivel individual | 24 |
| 2 | Recorrido cronológico de modelos del clima organizacional | 27 |
| 3 | Principios básicos de la Teoría de McClelland-Atkinson | 28 |
| 4 | Dimensiones del clima organizacional del modelo de Stringer | 30 |
| 5 | Fases y sintomatología del síndrome de <i>Burnout</i> | 33 |
| 6 | Dimensiones del Maslach <i>Burnout Inventory</i> (MBI) | 35 |
| 7 | Perfil del síndrome de <i>Burnout</i> respecto a factores organizacionales, género y estado civil | 37 |
| 8 | Características y estresores identificados en el personal de control y orden | 38 |
| 9 | Descripción de la población | 47 |

| | | |
|-----------|---|----|
| 10 | Operacionalización del clima organizacional mediante el cuestionario de Stringer (2002) | 50 |
| 11 | Operacionalización del síndrome de <i>Burnout</i> mediante el Maslach <i>Burnout Inventory</i> (1981) | 51 |
| 12 | Encabezado para tabulación del Maslach <i>Burnout Inventory</i> | 53 |
| 13 | Encabezado para tabulación del cuestionario de clima organizacional | 54 |
| 14 | Comportamiento de las dimensiones del clima organizacional en los resultados obtenidos en el análisis realizado al personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez. | 60 |
| 15 | Bases teóricas del modelo para el manejo del síndrome de <i>Burnout</i> | 87 |
| 16 | Formato para reuniones de la Etapa 1 | 89 |

RESUMEN

Representar, establecer la protección y hacer cumplir las reglas en un contexto laboral no es una tarea sencilla para el personal de control y orden, pues están inmersos en una serie de situaciones que ejercen fuerzas en su beneficio y perjuicio. Los factores internos como los propios del puesto aunado a los factores externos como los problemas relacionados con el contexto familiar, relaciones del tipo social, la economía, hasta la violencia en el sector, todos inmersos en un mismo ente que percibe el entorno y reacciona acorde a sus necesidades.

Pensar de esta manera hace considerar un posible colapso en alguna o inclusive en todas las áreas en determinado momento en el agente de seguridad. Es así como los problemas físicos y emocionales toman lugar en el ámbito organizacional afectando el desempeño de este. De manera que tomando como base estas características se consideró oportuno conocer si en los ocupantes de esta posición existía este colapso provocado por el síndrome de *Burnout* y si su origen estaba relacionado con los factores organizacionales. La razón principal para llevar a cabo el estudio se definió en conocer si son estos los causantes del desarrollo de determinado síndrome para poder así influir en cambios fundamentales en el bienestar integral de los agentes, en específico en los que laboran en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala.

Para su desarrollo, se efectuó una investigación con enfoque cuantitativo, de diseño transversal, del tipo no experimental con alcance correlacional donde la variable independiente la constituyó el clima organizacional y la variable dependiente el síndrome de *Burnout*. Las técnicas utilizadas fueron la documental además de la de campo; donde se recurrió a la estadística descriptiva para los resultados del clima organizacional y las dimensiones del *Burnout*, asimismo la estadística no paramétrica mediante la aplicación del coeficiente de Spearman en la correlación entre las variables previo a comprobación de la normalidad de los datos.

Es de esta manera que mediante la aplicación del Cuestionario de clima organizacional de Stringer (2002) se definió que la percepción del puntaje de clima organizacional en ésta área tiene una media aritmética (μ) de 54.41% lo que se interpreta como un clima moderado. De igual forma, las dimensiones de estructura, estándares, responsabilidad, reconocimiento, apoyo y compromiso mantuvieron una media aritmética (μ) entre 45% y 63%. Sin embargo, a pesar de no encontrar un escenario desalentador en ésta percepción, se encontró un 13.23% del personal de control y orden situados en el nivel máximo del síndrome de *Burnout*, el resto (86.77%) se encontró distribuido en las demás fases del síndrome.

Basados en estos datos se estableció que un clima moderado ya produce el desarrollo del mencionado síndrome. De igual forma se identificó la particularidad del comportamiento en los hoteles donde niveles bajos de agotamiento emocional y de despersonalización junto con niveles altos de realización personal influían en tener menor cantidad de agentes en las etapas máximas del síndrome.

La descripción de los comportamientos fue confirmada estadísticamente con una correlación negativa media (r_s -0.43) por lo que se estableció que un cambio en la percepción de las dimensiones del clima repercute en las dimensiones del síndrome de *Burnout*. Asimismo, la correlación entre las dimensiones de ambas variables se mantuvo en media, se encontró que es la dimensión de agotamiento emocional la que posee mayor fuerza con el clima organizacional y las seis dimensiones estudiadas, alcanzando valores de fuerza mediante el Coeficiente de Spearman desde r_s -0.35 hasta r_s -0.56.

Los datos obtenidos permitieron la creación de un modelo de manejo del síndrome enfocado en el tratamiento del clima organizacional y el agotamiento emocional que repercute en la disminución del mismo para influir así en el bienestar del personal de control y orden.

INTRODUCCIÓN

Ser agente de seguridad en Guatemala representa la oportunidad de optar a una profesión con ingresos fijos y el estatus de representar el orden y la autoridad en un determinado lugar de trabajo. No obstante, la misma trae consigo ciertas características regularmente desfavorables como: jornadas extensas, sueldos no acordes al trabajo realizado, falta de oportunidades de crecimiento, entre otros. Adicionalmente, la naturaleza propia de la profesión exige a este estar en un estado de alerta constante que puede llevar a pensar en un desgaste físico y emocional importante.

Durante varios años de experiencia laboral y pláticas con un importante número de involucrados en esta profesión, estos tenían en común un factor: existía una creciente insatisfacción acompañada de un listado de malestares tanto físicos como emocionales, mismos sin aparente causa alguna. Los aspectos mencionados anteriormente llevaban a pensar en niveles altos de estrés ocasionados por diversos factores, sin embargo, mediante la revisión de la bibliografía acerca del tema, fue evidente que este se adecuaba más a un tipo de desgaste ocasionado por el ambiente laboral, el síndrome de *Burnout*.

El síndrome de *Burnout* es uno de los riesgos psicosociales que más afectan la salud mental en los trabajadores en general, en sus inicios este fue estudiado únicamente en el área de acompañamiento psicológico, seguido por estudios en profesionales de la salud. Años más tarde, el análisis se amplió a todas aquellas profesiones que tienen contacto con las personas, específicamente donde existiera un desbalance entre los recursos y las demandas de todo tipo; entre estos el personal de control y orden; aunque referente a este la bibliografía es escasa especialmente en el contexto nacional. Es así que surge la interrogante de saber si el referido síndrome está presente en el personal de control y orden y si es así, ¿De qué forma?

Asimismo, los aspectos propios del ambiente organizacional podrían aumentar la predisposición de los agentes a padecerlo, en el contexto de los hoteles cinco estrellas, el problema se agudiza por mantener el estatus y cumplir con los

estándares establecidos respecto al tipo de huéspedes que alojan. Lo que hace cuestionar ¿Cuál es el ambiente laboral en el que se desenvuelven el personal de control y orden en este contexto?

De la misma manera, se identificó especial relevancia de estudiar este comportamiento en los hoteles cinco estrellas de La Antigua Guatemala no solo parte de las importantes repercusiones en la productividad de los hoteles enunciadas previamente sino también y especialmente por la fuente de trabajo que estos representan para este Municipio y los circundantes, así como para el turismo de Guatemala en general.

Tomando como base las interrogantes anteriores, surgió la duda de conocer la relación entre ambos, especialmente por el interés en evaluar la posibilidad de incidir sobre este. Para contestar a las mismas, se estableció como objetivo general el determinar la relación del clima organizacional respecto al síndrome de *Burnout*, esto con el fin de identificar si el primero es un factor protector en la aparición de este último e idear así un modelo que influya en el bienestar del personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas localizados en la Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

De esta manera, los objetivos específicos iniciaron con la identificación de la percepción del clima, seguidamente la medición de los niveles del síndrome de *Burnout* y sus dimensiones para finalmente determinar la relación entre ambos y definir el modelo de manejo del síndrome de *Burnout* acorde a las organizaciones sujetas de estudio. En consecuencia, se consideraron las siguientes hipótesis:

Hipótesis de investigación: El coeficiente de correlación de la población es significativo. Existe correlación entre el clima organizacional y el Síndrome de *Burnout* en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala.

Hipótesis nula: El coeficiente de correlación de la población no es significativo. No existe correlación entre el clima organizacional y el Síndrome de *Burnout* en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala.

La investigación consta de los siguientes capítulos: el capítulo uno, Antecedentes, recapitula el conocimiento generado por diversos autores en sus respectivos estudios e investigaciones en el contexto nacional e internacional respecto al clima organizacional, el síndrome de *Burnout* y la relación entre ambos, para realizar un acercamiento a estos y obtener datos importantes sobre su comportamiento, identificación y asociación. De la misma forma, se presentan datos importantes sobre el sector de estudio para crear un perfil y adentrarse en la problemática planteada.

El capítulo dos, Marco Teórico, presenta las perspectivas que regirán la investigación y la adopción de un criterio para su comprensión y estudio posterior.

El capítulo tres, Metodología, describe las guías de actuación, los enfoques, el procedimiento y las técnicas y métodos de análisis que permitieron resolver el problema de investigación.

El capítulo cuatro referente a los resultados de campo, describe los datos obtenidos en el análisis practicado al personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en la Antigua Guatemala, Sacatepéquez respecto al clima organizacional y el síndrome de *Burnout* y, discute la información obtenida para identificar conclusiones y hallazgos en el comportamiento de las variables de investigación para finalmente presentar un modelo para el manejo del síndrome de *Burnout* basado en los datos obtenidos en la fase de campo. Por último, se presentan conclusiones y recomendaciones oportunas respecto a la investigación realizada.

Es a través de estos capítulos que se constituyó la investigación para determinar si los problemas propios del contexto organizacional tienen relación con el sentir del

personal de control y orden para de esta forma contribuir en este aspecto y ampliar las oportunidades en cuanto a bienestar para los colaboradores.

Analizado desde la perspectiva de un síndrome que se desarrolla gradualmente, al no ser controlado este podría llevar a los que lo padecen a través de varias etapas con cambios desde cognitivos hasta conductuales y físicos. Aunado a esto, de padecer el síndrome los trabajadores podrían cambiar su personalidad y estar en un estado defensivo al buscar desesperadamente estrategias de protección que podrían ir desde problemas en sus relaciones interpersonales, laborales, ausentismo, rotación de puestos, entre otros y que en definitiva impactan en su desempeño.

Y es que su relevancia radica en una enfermedad que no se cura con un medicamento que alivia los males sino más bien en sentimientos, emociones y pensamientos que dominan el estado de salud físico y lo dañan con repercusiones importantes.

1. ANTECEDENTES

Este apartado recapitula el conocimiento generado por estudios e investigaciones diversas elaboradas por instituciones y profesionales sobre la relación entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout*. Esta información fue fundamental para guiar la ejecución y el análisis de los resultados obtenidos en la investigación practicada al personal de control y orden de hoteles cinco estrellas localizados en el Municipio de la Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

Inicialmente se realizó un acercamiento a cada uno de los temas de manera individual para conocer y exponer el marco referencial teórico y empírico de estos, y finalmente exponer la información acerca de la relación entre estos, así como puntualizar datos importantes sobre el sector de estudio.

1.1 Antecedentes del clima organizacional

Desde su concepción más elemental, el clima es el ambiente que rodea a un individuo y que provee diversas situaciones propias del entorno que provocan reacciones en este. Este comportamiento se replica en el contexto organizacional, es decir, el trabajador se encuentra inmerso en una serie de: estructuras, situaciones, relaciones, políticas e inclusive estilos de liderazgo entre muchos otros aspectos que forman un clima único y que provoca reacciones y percepciones entre las personas del mismo.

El clima organizacional no está relacionado con el tipo de industria, el área comercial o institucional en el que se desenvuelve, ni es exclusivo del sector público o privado. Este existe indistintamente en los lugares donde un grupo de personas ejercen actividades propias del contexto laboral y que comparten objetivos en común que podría ser desde la manufactura de productos, ofrecer servicios profesionales, brindar apoyo a través de organizaciones con sentido social, etc. Tal es el caso, que al efectuar un análisis detallado de las investigaciones de tesis realizadas respecto a este tema en Guatemala, se pudo encontrar que el clima organizacional ha sido estudiado en diferentes ámbitos en diversas universidades agregados hasta junio

2020, recopilados en bases de datos electrónicas y físicas de once de las catorce universidades autorizadas por el Consejo de Enseñanza Privada Superior: Universidad Mariano Gálvez, Universidad Rafael Landívar, Universidad Francisco Marroquín, Universidad Galileo, Universidad Panamericana, Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Rural, Universidad del Valle de Guatemala, Universidad de San Pablo, Universidad Mesoamericana y Universidad del Istmo.

Tomando como referencia los datos encontrados, se pudo notar una mayor concentración de estudios en el área administrativa (20%) recalcando así la importancia de conocer el clima organizacional. De esta forma se obtiene un indicador de percepciones que es regularmente utilizado para realizar cambios importantes en situaciones que estén afectando el entorno. Esta serie de cambios se efectúan con miras a influir en el comportamiento, sentimientos y pensamientos de las personas.

La segunda mayor concentración de investigaciones son las realizadas respecto al clima organizacional y la comunicación (12%). Es bien sabido que la mayoría de los problemas en una organización se dan por deficiencias en el flujo de información o hasta en la forma de transmitir los mensajes sin importar si son verbales o no verbales. En muchos modelos la comunicación es incluida como una dimensión de la definición del clima laboral, pero en estos casos, esta fue estudiada como factor que ejerce influencia en la puntuación global del clima laboral. Como en el caso de la investigación de Rodríguez (2015) donde incluye en su estudio a la variable de comunicación en segundo lugar como iniciativa sugerida para modificar oportunamente la puntuación del entorno laboral.

Siguiendo con el resumen previamente presentado, se encuentran los estudios efectuados respecto al clima organizacional y el desempeño y las estrategias de mejoramiento (7%). Estos análisis siguen la línea descrita con la dimensión de comunicación pues los investigadores enfocaron los cambios en el clima organizacional para tener un impacto en la productividad y mejoras en los estándares e indicadores propios de cada empresa, es decir; lograr el conocimiento previo de las preocupaciones, dificultades y/o molestias de los trabajadores para

encausarlos al alcance de los objetivos y/o de la planeación estratégica. La aplicación de la herramienta de clima organizacional provee un panorama general de las percepciones y no datos aislados e individuales. Sin embargo, al tener una incidencia concentrada de sucesos que afectan a los trabajadores, el cambio sí es de ambas vías (individual y grupal).

En algunas del resto de investigaciones recopiladas anteriormente se puede notar un creciente interés a conocer el clima organizacional para incidir en otros factores individuales especialmente de sentido psicológico. En otras palabras, el estudio se ha inclinado en estos casos al bienestar emocional y por ende físico de las personas. Es así que se encontraron análisis respecto al clima organizacional y el estrés, la inteligencia emocional, el *Burnout*, la satisfacción laboral y la motivación.

De la misma manera, existe una tendencia a realizar estudios del clima organizacional y asignaciones propias del trabajo como las jornadas laborales. En este último como en la investigación de Bonilla (2020) que realiza una comparación entre las jornadas matutina y vespertina donde el clima organizacional mantuvo una puntuación similar con diferencia de 0.5% en el puntaje global entre estas. No obstante, existen discrepancias como en el factor de motivación, en el que la jornada vespertina puntea como no deseable. Al respecto las preguntas en cuanto a apoyo y satisfacción que produce el trabajo son las mayormente referidas.

No es nuevo decir que el talento humano es primordial para las organizaciones, pero en definitiva lo es aún más tenerlo motivado, tranquilo, satisfecho y con un alto sentido de pertenencia para que este aporte en el alcance del éxito y es por esta razón que conocer su estado físico y emocional es absolutamente una línea idónea de investigación para lograr ese estatus donde todas sus necesidades ya estén cubiertas y no le importe nada más que enfocarse en las actividades propias del trabajo.

El clima organizacional como se mencionó anteriormente describe un ambiente único, pues diversos factores interactúan en él para crear las características propias de este, es de esta forma que estudiar el tipo de clima con el que se cuenta es

primordial. Mediante el resumen realizado también se encontró diagnósticos exclusivos de empresas en el sector privado (86) y en el sector público (63); varias de estas con modelos, dimensiones y preguntas ideadas acorde a sus necesidades, giro de la institución y objetivos primordiales. Estos datos no solamente guían las acciones en la propia organización a la que se analiza sino también da pautas en la realización de estudios del mismo tipo en organizaciones parecidas.

En el aspecto internacional, a pesar de ser un diagnóstico individual de las empresas con resultados reservados, el clima organizacional no ha pasado desapercibido pues existe un sinnúmero de modelos con dimensiones variadas para analizarlo. Al respecto por Uribe, González, Littlewood y Gurrola (2014) mediante tres casos que incluyeron trabajadores de distintos países (México, Nicaragua, Costa Rica, Guatemala, Cuba, Panamá, El Salvador y República Dominicana) concluyen que existe relación entre factores del clima organizacional y aspectos de salud ocupacional. Reafirmando de esta manera la importancia de tener información al respecto del entorno en el que se desenvuelven los trabajadores no solamente para incidir en su desempeño sino específicamente en su bienestar.

Por otro lado, en la investigación realizada por la empresa Acsendo (2016) a través de su software de talento humano, donde participaron quince países de Latinoamérica y quinientas empresas el estudio del clima organizacional se realizó respecto a las dimensiones de prácticas de liderazgo, compromiso, accesibilidad del conocimiento, optimización de la fuerza de trabajo, capacidad de aprendizaje y sentido de pertenencia.

En este estudio los mejores puntuados son República Dominicana (81.35%), Honduras (79.38%) y Ecuador (78.79%). Guatemala se sitúa en la posición número seis del ranking respecto a la puntuación obtenida (77.26%). La tendencia marca una disminución del menos 4.08%, esto respecto al 2014, lo que podría ser resultado de las prácticas de liderazgo donde obtuvo un 75.90% o de los problemas propios de las organizaciones, así como las fuerzas externas como los cambios políticos, la situación de violencia y otros que provocan transformaciones en los entornos organizacionales.

Los departamentos mejor puntuados son Mercadeo y Ventas, esto particularmente por los distintos paquetes salariales ofrecidos a estos puestos que podrían influir en su motivación y puntaje total. Por su parte, Guatemala tiene los mejores puntajes en Ventas y en el departamento Administrativo y de Finanzas. El área operativa es de las menores puntuadas en todos los países (74.94%). Es importante pensar que esta baja se debe a la poca preocupación que existe en ocasiones a las necesidades fundamentales de este nivel. Muchas de las empresas centran sus esfuerzos en los puestos ejecutivos o los que proveen ingresos directos a la empresa como el departamento comercial. Sin embargo, al tomar en cuenta el pensamiento sistémico, podemos deducir que en definitiva todos los elementos de una organización están relacionados y de esta forma si uno de éstos falla, estos defectos repercuten en el resto del sistema.

Siguiendo con el estudio, la dimensión mejor valorada es el sentido de pertenencia (87.06%), es importante hacer énfasis en esto, pues el sentirse identificado con la organización para la que se labora podría mejorar la percepción respecto a otras situaciones poco favorecedoras. Esta dimensión sin duda tiene repercusión también en los índices de rotación pues significa que el trabajador encuentra un valor agregado en el trabajo que realiza. La dimensión menor valorada de todas es el aprendizaje, lo que marca un camino para desarrollar ese aspecto. Aportar conocimiento a los trabajadores es una de las vías de mejora, no solo para las actividades que se realizan sino también para la autoestima y creación de oportunidades para los planes de carrera.

En relación al puntaje global obtenido en los quince países, cabe destacar que en la región el porcentaje de clima se situó en 76.65%. Esto provee un panorama de la situación del clima organizacional en las empresas, en lo que se podría deducir una percepción uniforme respecto a la de los trabajadores en Latinoamérica; a pesar de las condiciones, legislaciones, políticas y normas que difieren de país en país, el porcentaje se mantiene. Otro aspecto fundamental de este estudio es la tendencia de las medianas empresas y algunas pequeñas que empiezan a interesarse en

indagar estos indicadores en pro del bienestar de sus trabajadores a través de una herramienta sencilla que provee datos invaluable.

El clima organizacional no es algo nuevo, sin embargo, empieza su extensión a diversas áreas al ver su utilidad en encontrar situaciones específicas respecto a las dimensiones en las que se pueda actuar. De igual forma, es optimista esperar obtener un puntaje del 100% de satisfacción en las dimensiones, al contrario, es coherente buscar datos del área de actuación como estándares comparativos, siempre tomando en cuenta que no podrían tomarse estas puntuaciones como absolutas. Sin embargo, pocas empresas aportan esta información por lo que las investigaciones de tesis son fuentes de referencia, o como se presentó anteriormente, las investigaciones de empresas privadas pueden dar un vistazo global para poder partir de estas apreciaciones.

1.2 Antecedentes del síndrome de *Burnout*

El síndrome de *Burnout* inició mediante la concepción de Herbert Freudenberger en 1974 quien, al trabajar directamente en el acompañamiento clínico de toxicómanos, se dió cuenta de la eventual pérdida de energía, compromiso y deseo de realización del personal de la clínica. Es así como tomando como base este comportamiento, le nombra *Burnout* a este padecimiento que en español significa: estar quemado, en este caso por las actividades propias del entorno laboral.

Un síndrome es un conjunto de síntomas que se presentan juntos o son característicos de una enfermedad. En este sentido, el síndrome de estar quemado por el trabajo es una condición a la que se llega luego de estar inmerso en una serie de situaciones desfavorables que al presentarse en conjunto tienen incidencia en su aparición.

Es así que una vez ideado, el síndrome de estar quemado por el trabajo cobró relevancia mediante las intervenciones de la psicóloga Christina Maslach. Inclusive, tomando como base su definición se creó el MBI o Maslach *Burnout Inventory* que no solamente es el modelo pionero sino el más validado a la fecha para medirlo. Al

ver un panorama más claro de sus componentes, fue más fácil replicar el estudio y el tema cobró auge, adjuntándosele investigaciones en diversas ramas apoyando así a la creación del estado del arte del mismo.

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estableció a partir de los 80's la validez de los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, refiriendo: "Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación" (Kalimo, 1988, p.3). Con factores psicosociales se refiere a aquellas condiciones que se localizan en el entorno laboral y que pueden ser individuales, grupales, organizacionales o del ambiente físico y afectan el bienestar de los colaboradores.

Cada uno de estos factores tienen repercusiones distintas que van desde cambios conductuales hasta fisiológicos y fueron estos últimos los que llamaron la atención de los investigadores pues el deterioro provocado por una enfermedad es más evidente que los cambios en conducta. Es decir, una ausencia por enfermedad, renuncias y malestares físicos tienen un carácter de obviedad mayor. Al respecto, más adelante la OMS lo reafirma de la manera siguiente: "El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo" (Leka, Griffiths, Cox, 2004, p.17). En el 2019 el síndrome de *Burnout* fue incluido en la 11ava. revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (ICD-11) como un fenómeno ocupacional.

Este estado significó sin duda una alerta para prestar atención a estos factores como partícipes en el agravamiento de las enfermedades. Sin embargo; el trasfondo iba más allá, pues hasta la fecha los resultados encontrados respecto a las complicaciones psicosociales como insomnio, estrés, depresión, el síndrome de *Burnout* entre otros, cobran más relevancia apoyados especialmente por las condiciones del entorno y los problemas propios de la era.

Prueba de lo anterior es el compendio de estudios encontrados en la biblioteca electrónica Scielo, donde se pudo constatar la existencia de 1187 investigaciones

en formato electrónico que conciernen al síndrome de *Burnout* específicamente, esto hasta finales del mes de julio de 2020.

Estas investigaciones no han sido dirigidas específicamente al sector de sus inicios, es decir al del acompañamiento clínico, sino ha existido una diversificación, aunque lenta a otras áreas a casi más de treinta años de su concepción.

Es así que se pudo encontrar que las investigaciones están dirigidas en un 91% al sector de profesionales sanitarios (enfermeras, doctores, psicólogos, etc.), un 5% al sector educativo y el resto corresponde a estudios aislados en diferentes ramas como: los negocios, la ingeniería, la agricultura, las ciencias sociales, entre otros.

Respecto a su país de origen, dichos documentos corresponden a 16 países entre los que se abarca Latinoamérica, Europa y África. De igual manera, Díaz y Gómez (2016) realizaron un análisis de frecuencias de estudios del *Burnout* en países latinoamericanos encontrando la mayor concentración en México (25%), Colombia (25%) y Brasil (18%), en relación a Centroamérica únicamente sobresale Costa Rica con un 2% de las publicaciones.

Los datos obtenidos proveen evidencia de la existencia del síndrome en las diversas profesiones, aunque en los casos encontrados no se puede establecer que la totalidad de los trabajadores estaban afectados, si lo estaban en algún porcentaje por lo que su existencia es innegable. Fernández, Betanzos y Hernández (2011) hacen una recopilación de los análisis del síndrome donde se puede reforzar nuevamente la idea de que el síndrome de estar quemado por el trabajo es en definitiva más invasivo en el área de ayuda clínica en donde alcanza hasta un 71% de afectados, lo que lo convierte en una de las profesiones más propensas a padecerlo.

Tabla No. 1.

Investigaciones en el contexto internacional sobre el síndrome de Burnout en diversos campos

| Campo | Autores – profesión analizada | % Afectado por el SB |
|-------------------------------|--|----------------------|
| Educación | Kyriacou (1980) en profesores. | 25% |
| Personal sanitario | Maslach y Jackson (1982), García (1991), Jorgensen (1992) y Del Río y Perzagua (2003) en enfermeras. | 17% hasta 39% |
| | Henderson (1984), Deckard (1994), Quiroz y Saco (1999), Román, Martínez y del Castillo (2003) en médicos y Bustinza (2000) en pediatras. | 10% hasta 71% |
| Bibliotecarios | Smith, Birch y Marchant (1984). | 12% a 40% |
| Policías y personal sanitario | Rosse, Johnson y Crown (1991-1994) enfocado a la autoestima como herramienta de afrontamiento. | 20% |

Fuente: Elaboración propia con información de la recopilación presentada por Fernández, Betanzos y Hernández (2011).

Del resumen presentado se puede inferir también que estas profesiones están relacionadas con la atención al cliente y con la resolución de solicitudes y problemas, lo que podría ser un desencadenante del síndrome si no se manejan adecuadamente los sentimientos, pensamientos y por ende los comportamientos.

Al respecto, Ramírez (2019) describe también en sus resultados principales que el trabajo en horario nocturno es un factor de riesgo que determina la aparición del síndrome de *Burnout*, enfatizando el desvelo como un potenciador del mismo.

Usualmente se recomienda tener al menos ocho horas de sueño reparador, sin embargo, aunque se cumplan este número de horas, existe cierta incomodidad si se debe estar despierto durante la noche; el principal motivo es la rutina, el ser humano está acostumbrado desde su concepción a descansar por la noche y difícilmente logrará la adaptación a dormir durante el día por completo.

En el caso de las profesiones con mayor porcentaje de afectados por el síndrome se puede pensar también en una imposibilidad de los trabajadores de satisfacer necesidades de los usuarios, ya sea porque no cuenten con las herramientas, material o recursos necesarios o porque sean situaciones fuera de su alcance y esto provoque a la larga reacciones adversas en su bienestar al estar inmersos en el mismo ambiente y sentirse sin posibilidad de actuar para cambiar la realidad.

Esta tendencia del contexto internacional a estudiar el síndrome de *Burnout* mayormente en las áreas de atención sanitaria y de educación se replica en Guatemala. Al realizar el análisis a finales de junio 2020 se pudo constatar la existencia de un total de 127 investigaciones del síndrome dentro de diferentes contextos llevadas a cabo como parte del plan de tesis de los estudiantes de las once universidades previamente descritas, con una marcada orientación del mismo hacia el estudio a profesiones de ayuda sanitaria.

Entre estas se encuentra la realizada por Martínez (2014) en los Hospitales del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social en residentes y especialistas y donde el 22% de las personas evaluadas estaba afectado por el síndrome y en el cual la dimensión con mayor concentración fue el agotamiento emocional. En esta investigación llama la atención especialmente el total de horas laboradas por los médicos residentes (75 a 84 horas semanales), lo que está muy por encima de las jornadas estipuladas en la legislación guatemalteca.

Dada la complejidad e importancia de esta profesión, se hace fundamental que el especialista esté disponible para atender emergencias; sin embargo, podrían buscarse vías alternas para apoyar su descanso pues la carga laboral y el horario podrían influenciar en el desarrollo del síndrome de *Burnout*.

A manera de conclusión, la autora reafirma esto al dar a conocer los cambios en los índices del síndrome al disminuir el horario laborado. Al respecto, se puede agregar que el descanso es una necesidad biológica de los seres humanos, y al no verse satisfecha no puede solo incidir en este síndrome, sino también tener por supuesto repercusiones en su rendimiento y es bien sabido que en este campo no son permitidos los errores.

Tabla No.2.

Listado de tesis encontradas en Universidades de Guatemala respecto al síndrome de Burnout

| Área de Estudio – Total de investigaciones | | | |
|--|----|---------------------------|----|
| Atención al cliente | 7 | Personal médico | 6 |
| Personal de ayuda sanitaria | 8 | Pilotos | 1 |
| Personal de enfermería | 54 | Sector educativo | 26 |
| Personal de servicios funerarios | 1 | Según el área de vivienda | 1 |
| Personal en general | 18 | Según turnos laborales | 3 |
| Amas de casa | 2 | Sacerdocio | 1 |
| Total 127 | | | |

Fuente: Elaboración propia con información de las bases de datos de la Universidad Mariano Gálvez, Universidad Rafael Landívar, Universidad Francisco Marroquín, Universidad Galileo, Universidad Panamericana, Universidad de San Carlos de Guatemala, Universidad Rural, Universidad del Valle de Guatemala, Universidad de San Pablo, Universidad Mesoamericana y Universidad del Istmo.

La segunda mayor concentración se da en investigaciones en el sector educativo, especialmente en profesores de primaria, fundamentados en la carga de trabajo fuera del horario que ocupan para la preparación de material didáctico y

planificación de clases. Cano, M. (2017) señala en su investigación adicionalmente el salario y el dominio de grupo como factores laborales con mayor significancia en su relación con el síndrome de *Burnout*.

En tercer lugar, se encuentran las investigaciones a personal de diversas áreas, aunque se realizaron especialmente en personal administrativo y de servicio al cliente. La razón principal que motivó estos análisis fue la rutina y los horarios no flexibles que poseen estos puestos.

De la misma manera es oportuno traer a colación los resultados de la investigación de Suchini (2018) en colaboradores operativos donde concluye que los trabajadores con mayor puntaje en las subescalas de ilusión por el trabajo (en sentido invertido), desgaste psíquico e indolencia son los más propensos a sufrir un accidente laboral. Evidencias como la mencionada establecen un precedente sobre la importancia de estudiar el síndrome e incidir de ésta forma en el bienestar de los colaboradores.

Finalmente, respecto a la relación del Síndrome con otros factores, existe una investigación sobre la incidencia de este en el desempeño, realizada por Juárez (2016), donde concluye que existe una estrecha relación entre el síndrome de *Burnout* y el bajo desempeño de los trabajadores al situarlos en el rango medio, una señal de alerta para el alcance de los índices de productividad.

Por otro lado, De León (2015), establece una relación del síndrome *Burnout* y la inteligencia emocional en un estudio realizado en el Hospital Regional de Occidente enfocada en médicos, donde señala: “La inteligencia emocional les ayuda a ser capaces de controlar de una forma efectiva el sobrecargo laboral.” (p.11). Es así que, conocer y expresar los sentimientos en el ambiente laboral puede ser visto como estrategia de afrontamiento del síndrome; de manera que al externalizar los mismos, se puede buscar una empatía con los compañeros y puede ser que este acompañamiento colabore en detener el progreso del síndrome.

Esta recopilación nos permite identificar que a pesar de que las profesiones difieren una de la otra, existen comportamientos respecto al síndrome de *Burnout* que se

replican y que pueden marcar pautas de estudio en diferentes contextos. Las investigaciones respecto al síndrome se han vuelto tan variadas que en el resumen encontrado ya se estudia en Guatemala el mismo en madres, auditores e inclusive en el sacerdocio.

1.3 Relación entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout*

Al conocer los antecedentes de estos dos temas es posible imaginar que ambos estén relacionados, pero no exclusivamente porque se den en el ambiente laboral y sean inherentes a la persona. La posibilidad de investigar esta relación no es nueva; en el contexto latinoamericano ya ha sido abarcado como en el análisis de Moreno e Hidalgo (2010) a 393 empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira, Colombia, de forma no experimental, de tipo transversal, validada con el instrumento MBI (*Maslach Burnout Inventory*) y el clima organizacional medido con un instrumento de las autoras donde los resultados sugieren que no existe el síndrome de *Burnout* y el clima organizacional es bueno (89.5%) en la organización.

Es importante destacar también que en esta investigación, la dimensión de la realización personal (50%) se encuentra en un puntaje alto y el agotamiento emocional (26%) y la despersonalización (24%) en un nivel bajo.

Por su parte, en el mismo país pero en el área de Bogotá, Bernal y Ramírez (2011), investigan la misma relación entre las variables en una empresa del sector eléctrico y otra del sector transporte, con una muestra de 28 participantes que fueron evaluados con el instrumento MBI (*Maslach Burnout Inventory*) y la Escala de clima organizacional (EDCO), donde al concluir cita lo siguiente: “En coherencia con lo anterior se puede decir que existe una estrecha relación entre el síndrome del *Burnout* y el clima organizacional, ya que dependiendo del tipo de clima organizacional existente, se propiciará el desarrollo del síndrome” (p.61). En esta investigación, se define un clima inestable por las respuestas obtenidas en cada una de las dimensiones, a lo que refiere que el nivel de compromiso y motivación podría afectar estas variaciones.

En Venezuela, Dávila y Romero (2010), realizaron la investigación titulada: “Relación entre el síndrome *Burnout* y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de Emergencia”. En donde a través de un estudio correlacional descriptivo, se evaluó a 130 personas de 3 instituciones públicas y 3 privadas a través del MBI-HSS para analizar la presencia del *Burnout* y el instrumento de Litwin y Stringer para estimar el clima organizacional y en el cual concluye: “A mayor presencia del síndrome *Burnout*, peor será la percepción del clima laboral” (p.175). De esta manera, el clima organizacional será percibido como desfavorable si los trabajadores se encuentran agotados emocionalmente, frustrados por su carrera y distanciados de sus pacientes y objetivos profesionales.

En México, Figueroa (2013) realizó la investigación titulada: “clima organizacional y síndrome del *Burnout* en personal de salud de segundo nivel de atención médica”; donde se evaluaron 192 profesionales a través del MBI y la Escala de clima organizacional de Koys & Decottis (1991), el estudio concluye que: “Quienes perciben un clima laboral negativo, tiene más de tres veces la probabilidad de presentar agotamiento emocional en comparación con quienes tienen una percepción positiva, de ahí que la probabilidad de desarrollar el Síndrome de *Burnout* es mayor por esta condición”(p.74).

Las investigaciones anteriores definen al clima organizacional como el responsable del avance del síndrome de *Burnout* cuando este se comporta de manera desfavorable para los empleados, es decir, cuando no les provee y apoya en sus necesidades. De igual forma, podríamos pensar que el clima cambia junto con la percepción de los empleados. De la misma manera la tolerancia al cansancio y la despersonalización disminuyen cuando se sienten realizados personalmente. No obstante, es interesante pensar en hasta qué punto una realización personal y un buen clima pueden disminuir las dos dimensiones restantes del síndrome.

De la misma manera, con el fin de confirmar este comportamiento en Guatemala, al realizar la búsqueda sobre la existencia de investigaciones sobre la relación del clima organizacional y el síndrome *Burnout* se encontró la investigación de Castro (2012) titulada: “Influencia del clima Laboral en el Síndrome *Burnout* (estudio

realizado en una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango). Esta investigación partió de una muestra de 50 colaboradores del área administrativa, aplicando el MBI (*Maslach Burnout Inventory*) y el clima organizacional con un instrumento de su autoría. El estudio concluye que efectivamente la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar el síndrome de *Burnout*.

Asimismo, en la investigación de López (2020) estudia la misma relación en una muestra de 40 colaboradores del área administrativa y operativa de una empresa de la industria licorera ubicada en Quetzaltenango aplicando la escala de Likert como instrumento de medición, donde concluye que ambas variables tienen una relación directa.

Dadas las investigaciones consultadas, se puede identificar una tendencia que puede ir de ambas vías: la primera, el clima como factor clave para evitar la aparición del síndrome en estos sectores; y la segunda, mientras más afectadas por el síndrome se encontraban las personas, existía una peor percepción respecto a los factores del clima organizacional en sus respectivas instituciones. Llama la atención esta consistencia en los diversos estudios, dado que los contextos de aplicación fueron variados.

Estos aspectos hacen indagar si existe el síndrome y si se da un patrón de comportamiento respecto al clima organizacional. La principal razón de conocerlo radica en la posibilidad de tomar acciones preventivas frente a este. Sin embargo, el campo de estudio es aún extenso y es así que existen profesiones como la del personal de control y orden que no han sido abarcadas por completo y esta es una de las razones que motivó la presente investigación.

1.4 Antecedentes del sector de estudio: personal de control y orden y los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

La elección del sector de estudio de investigación fue encaminada por diversas características de los ocupantes del puesto de control y orden que serán presentadas a lo largo del trabajo y su relación con ciertos estresores propios del departamento. En su totalidad, los integrantes de éste son agentes de seguridad de profesión es por ello que se consideró conveniente realizar el perfil con base a este criterio.

Según De León (2015), la diferencia entre la seguridad pública y privada proviene de los intereses que ambos servicios defienden. Es de esta forma que la seguridad pública está enfocada al resguardo de la ciudadanía en general mientras que la seguridad privada es contratada para la prestación de servicios en términos de exclusividad para la protección de bienes y personas particulares. De este apartado podemos deducir que mientras en el sector público los recursos y la atención provienen del Estado, en el sector privado deberían existir mayores facilidades para la contemplación y mejoramiento de las condiciones laborales de los agentes de seguridad.

El perfil del agente de seguridad privada en Guatemala ha tenido ciertas variaciones desde sus inicios, tal es el caso que en el año 2013 tomó un giro importante mediante el establecimiento del Acuerdo Gubernativo 417-2013 donde se regularon los servicios de seguridad privada (Decreto 52-2010 del Congreso de la República de Guatemala) con el objeto de desarrollar los procedimientos para los servicios que prestan las personas individuales o jurídicas en el área de seguridad.

De acuerdo con la Dirección General de Servicios de Seguridad Privada (DIGESSP), los agentes de seguridad privada tienen sus inicios en los años sesentas en los cuales respondían a actividades simples como la guardianía y escoltas y es a partir de esta fecha que inicia la profesionalización ampliando los servicios al seguimiento e instalación de alarmas, la creación de guardias armadas

de reacción, control de ingresos, rondas y puestos de vigilancia de áreas. A partir de esa fecha, los servicios de seguridad privada han proliferado y la misma Dirección contabilizaba 149 empresas autorizadas en el 2012. A la fecha, los guardias de seguridad privada sobrepasan a la fuerza pública, ya que por cada dos agentes hay cinco custodios, aunque cuatro de estos trabajan de forma ilegal (Muñoz, 2017, p.64).

Al tomar en cuenta estos datos es importante pensar en capacidades, no solo las técnicas esperadas de reacción y de defensa sino pensar en aquellas de rasgo emocional. El alto crecimiento de la fuerza laboral privada debería ir seguido de un alto interés en el acompañamiento psicológico y emocional; sin embargo, en la modalidad de trabajo ilegal, estos aspectos son totalmente nulos. Por otro lado, los agentes de seguridad privada que son certificados, son capacitados en el área teórica humanista (relaciones interpersonales y humanas, normas y obligaciones, entre otros), teórica jurídica (fundamentos legales, constituciones y garantías) y el área técnica operativa (funciones, definición y prácticas de armas y seguridad industrial) según consulta al manual del curso básico de agentes de seguridad privada de la DIGESSP.

Gatica (1999) define durante su investigación el perfil del agente de seguridad privada en Guatemala en la que predominan los siguientes factores: bajo rango de sueldos, familias numerosas, procedencia del interior del país y bajo nivel escolar (agricultores y albañiles entre otros) en lo que concluye que el puesto representa más una alternativa laboral que una vocación dada en algunos agentes.

Otra de las características fundamentales del puesto de agentes de seguridad privada, es la existencia de turnos rotativos de 12 horas laborales y 12 horas correspondiente al descanso, hasta turnos completos de 24 horas. Además, cabe mencionar que a pesar de ser agentes de seguridad, no todos los elementos son portadores de arma fuego, por lo que el resguardo de los bienes y personas en éstos se da exclusivamente a través de otros métodos de respuesta física y apoyo con instrumentos como batones; entre otros, por lo que se esperaría que el personal

esté altamente capacitado para la atención de casos especiales y que esté en óptimas condiciones físicas y emocionales.

Referente a las condiciones laborales en las que se desenvuelve un agente seguridad privada en el país, Suchit (2019) refiere sobre 21,314 denuncias en el Ministerio de Trabajo de 2010 a julio 2018 en contra de empresas de seguridad de parte de los trabajadores. El 49% de las mismas corresponden demandas por despido injustificado, el resto, entre un 2% y 6% están relacionadas a incumplimientos de prestaciones de ley como la bonificación anual, aguinaldo y vacaciones. Adicionalmente, existen otros como el establecer descuentos sobre salario, retención del mismo y simulación de contrato entre otros.

Ante estas contrariedades, solo queda pensar que es la oportunidad de sobrevivencia y la estabilidad que brinda un empleo fijo el que atrae a la mayoría a la elección de esta ocupación.

De la misma manera desde hace unos años atrás, existe una tendencia en el sector empresarial privado por crear los espacios para estos dentro de su estructura organizacional por medio de la creación del departamento de control y orden y siguiendo las directrices de ley mencionadas anteriormente. Esto sin duda repercute en un mayor sentido de pertenencia a la institución pues, cuando la modalidad se da en calidad de subcontratación, es difícil que el personal se adapte a la cultura presente y por lo tanto le sea más complicado identificarse con los objetivos.

La Antigua Guatemala al ser un sector turístico, provee una oferta creciente de servicios de seguridad privada en restaurantes, tiendas y hoteles, entre otros. Es respecto a este último sector que se enfoca la presente investigación motivada además por la estimación de la Asociación de Investigación y Estudios Sociales (ASIES) en su XII Encuesta al Sector Turismo del 2014 donde definió que por cada 3.3 habitaciones ocupadas, el sector hotelero mantiene un empleo fijo; lo cual representa sin duda una fuente de trabajo estable para los habitantes del sector, este mantiene una pernoctación de 1.8 a 2.7 noches por visitante internacional. Mediante información proporcionada por el Instituto Guatemalteco de Turismo

(INGUAT), se pudo constatar la existencia de 163 establecimientos de hospedaje inscritos en Antigua Guatemala hasta octubre 2016 donde únicamente cuatro están catalogados como hoteles cinco estrellas determinado por la calidad de su construcción, instalaciones, dotaciones, servicios y ubicación, según lo estipulado en el Reglamento para Establecimientos de Hospedaje, acuerdo gubernativo No. 1144-83.

Estos cuatro hoteles cuentan con 498 habitaciones en total y dada la proporción previamente descrita, de ocuparse todas las habitaciones en una noche se generarían 151 empleos fijos en total solo por este concepto, de los cuales 68 corresponden a personal de seguridad que es la unidad de análisis del que parte esta investigación. Aunado a esto, la opción de hospedaje en hoteles cinco estrellas representan el 44% del total de habitaciones disponibles en toda Antigua Guatemala, lo que enfatiza la importancia de los hoteles de esta categoría en el área.

De igual forma, la Antigua fue definida por el INGUAT en su informe de enero a junio de 2015 como el segundo departamento del país con mayor ocupación hotelera (88.29%), lo que confirma la preferencia de visitantes residentes y no residentes respecto al resto de departamentos. Además, según el informe de SEGEPLAN del 2012, el comercio por mayor y menor y los restaurantes y hoteles de Antigua Guatemala ocupan el tercer lugar de motor económico de Sacatepéquez con un 18.5%.

El principal atractivo del Municipio de la Antigua Guatemala proviene del conjunto arquitectónico, museos, ruinas e historia, mismo que le valió ser declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en el año 1979. Con un clima privilegiado, además con acceso a turismo de aventura, turismo comunitario y gastronómico, es el destino elegido por turismo receptor y emisor para visitar en el país. Acorde al Boletín estadístico de INGUAT de enero 2019, en lo que respecta a los lugares más visitados, Antigua Guatemala está posicionada en primer lugar como el lugar elegido por el 19% de estos, seguido muy de cerca por las playas del pacífico con 16%.

Por otro lado, el Municipio de la Antigua Guatemala también es fundamental en la cadena de valor para los ocho Municipios circundantes: Ciudad Vieja, Jocotenango, Pastores, Santa María de Jesús, San Miguel Dueñas, San Antonio Aguas Calientes, San Juan Alotenango y Sumpango, encontrando en éste una fuente de trabajo, oportunidad para proveedores y servicios y el flujo de turistas debido a la cercanía.

Dada la relevancia de la Antigua Guatemala como punto focal del turismo en el país, y su conjunto hotelero como principal contribuyente al desarrollo del sector, se considera relevante su estudio mediante acciones que permitan una mejor atención al cliente, misma que se conseguirá tomando importancia al recurso humano, para que por ende, su bienestar repercuta en acciones en pro de la organización y del desarrollo de la comunidad.

2. MARCO TEÓRICO

Los estudios respecto al clima organizacional y el síndrome de *Burnout* no son nuevos, esto se puede afirmar con base en lo expuesto en el apartado anterior. Diversos autores han llevado a cabo investigaciones referentes a estos dos temas y para lo cual han adoptado puntos de vista y teorías que han guiado sus estudios. De la misma manera, esta investigación tomó como base lo expuesto por varios autores que se presentan en este capítulo para enfocar los esfuerzos en el entendimiento de los temas desde la misma perspectiva.

2.1 La comprensión del clima organizacional

Desde el punto de vista del área de recursos humanos, el conocer el clima organizacional es fundamental para detectar comportamientos, probables orígenes de conflictos e insatisfacción, percepción y evaluar cohesión de equipo, entre otros aspectos fundamentales, indicadores que guiarán la toma de decisiones. Es de esta forma que el clima organizacional representa una herramienta trascendental en lo que a gestión de talento humano / equipos se refiere.

Al referirse al clima organizacional se pueden identificar dos elementos clave: en primer lugar, la particularidad de un ambiente laboral; y en segundo lugar, la forma como los trabajadores de la institución definen esa particularidad.

Rodríguez (2015) refiere respecto al clima: “La percepción colectiva del entorno organizacional en la cual se desenvuelve un grupo de colaboradores, es el denominador común de la percepción individual de cada miembro” (p.7). Desde esta concepción, cada individuo organiza sus sentimientos y pensamientos respecto al ambiente laboral y sus componentes como las relaciones interpersonales, las instalaciones, las actividades diarias, etc. y concibe una perspectiva que al ser comparada con la del resto de trabajadores y compilada mediante una herramienta específica, provee un panorama general de la apreciación de una unidad, un departamento u organización.

2.1.1 El clima organizacional desde el punto de vista de la Escuela de Gestalt y la corriente Funcionalista

En relación con el surgimiento del concepto, Brunet (2004) expone que fueron la Escuela de Gestalt y la corriente Funcionalista las que influyeron en este concepto. La primera define que el pensamiento y el comportamiento de un individuo dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales constituyen un factor importante, y la segunda define que los individuos captan su entorno basados en juicios percibidos y deducidos por ellos mismos.

La Escuela Gestalt se concentró principalmente en el ámbito de la percepción, definiendo fundamentalmente que el todo es más que la suma de sus partes. Trayendo este concepto a la aplicación del clima organizacional, este no sería resultado exclusivamente de los elementos que lo componen sino también de las relaciones espacio-temporales entre cada uno de estos; de esta afirmación, podemos pensar inclusive en los constantes cambios de esos elementos y que por ende tendrían un cambio igual en sus relaciones. Un individuo puede ser afectado por múltiples factores en su vida laboral y personal y estos al entrar en correlación con otros en el contexto organizacional podrían desencadenar ciertas reacciones. En este caso, el clima organizacional sería la suma total de estas percepciones y nos proveería una imagen del momento en el que se encuentra cierta situación.

A la Escuela Gestalt se adhirió el concepto del psicólogo estadounidense de origen alemán Kurt Lewin (1988), a quien se le considera precursor de la definición de clima organizacional, quien expone que el comportamiento del trabajador depende de la manera como este percibe su entorno de trabajo. En otras palabras, los trabajadores crean su propio marco perceptual a través de procesos mentales como los aspectos sociales, espirituales y otros que definen las decisiones que toman y la forma de desempeñarse en el ambiente laboral.

Según Brunet (2004), la corriente Funcionalista considera el funcionamiento de la mente, los procesos mentales y el comportamiento como resultado de adaptación al contexto donde se desenvuelve. Como método, esta corriente incluía la

observación de la conducta. Es así que, aplicando esta corriente al clima organizacional, el actuar de los trabajadores estaría derivado de la forma como el ambiente incide en sus procesos mentales para tomar decisiones y desempeñarse en el área de trabajo. Regularmente esta decisión sería con fines de acondicionamiento a los distintos escenarios cambiantes.

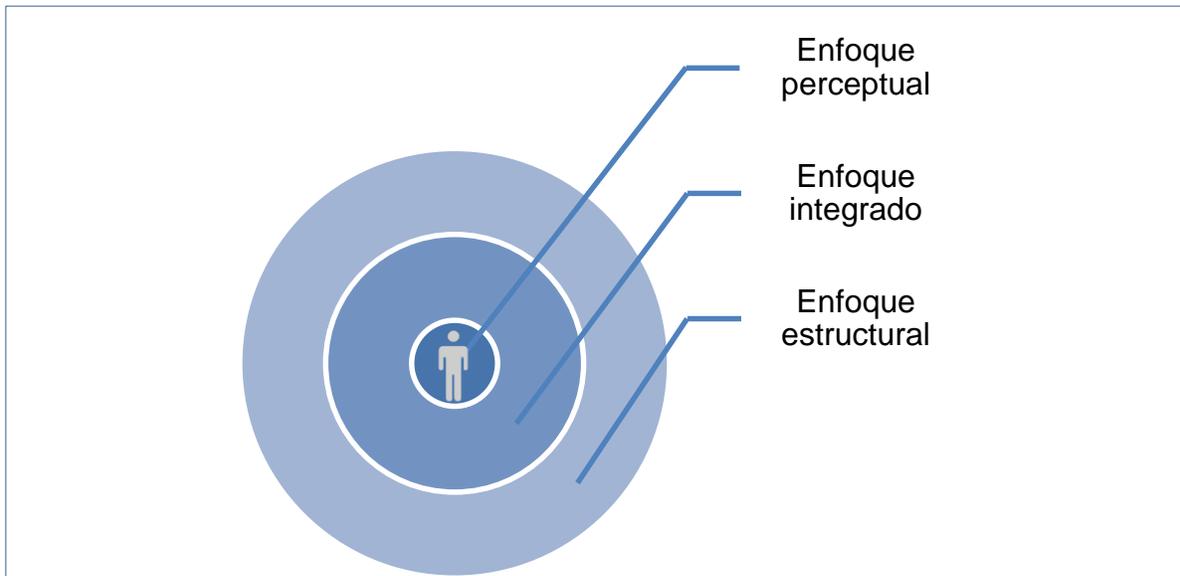
Tomando como base los postulados del funcionalismo y mediante las concepciones previas, se pueden identificar dos situaciones: los trabajadores buscan un equilibrio tanto interno como externo para proceder en las actividades diarias y los estímulos que este recibe están directamente relacionados con el proceder. De esta forma, un estímulo provocaría un cambio en el comportamiento totalmente intencional y adaptativo para que seguidamente este provoque cambios en ese mismo estímulo. Cabe mencionar sobre las perspectivas teóricas referidas, que para el presente análisis se aplicarán ambas, pues al estudiar el clima organizacional se toma en cuenta tanto las opiniones de los trabajadores como los aspectos propios de la organización como su estructura, relaciones interpersonales y aspectos físicos del ambiente de trabajo, entre otros. Es de ésta unión que podemos conocer la opinión de los colaboradores respecto a las características propias y por ende, su influencia en el comportamiento.

2.1.2 Enfoques del clima organizacional

El clima organizacional puede ser estudiado desde una diversa serie de factores, hasta la fecha no existe un consenso en aquellos que sea reglamentario estudiar o los que son esenciales para obtener los resultados deseados. Sin embargo; al respecto Ucrós y Gamboa (2009) en su investigación de enfoques teóricos, realizan un estudio de los diferentes puntos de vista de los autores, donde los resumen en: individuales, grupales y organizacionales. Si bien cuando se estudia el clima laboral no solo se refiere a la percepción de un individuo sino más bien a la de un conjunto de trabajadores, es importante tomar en cuenta los tres factores en el estudio de este.

En la siguiente figura se explican los enfoques de clima organizacional respecto a un individuo; no obstante, cabe la aclaración que cuando se habla de este concepto, se refiere al conjunto de percepciones de los trabajadores respecto a los tres enfoques.

Figura No. 1. Enfoques del clima organizacional a nivel individual



Fuente: Elaboración propia con información de Dessler y Varela (2011).

Los tres enfoques presentados explican aquellos aspectos desde los cuales se puede determinar el clima organizacional en el individuo, de manera que el enfoque estructural se refiere a las características únicas de una organización y entre estas las políticas, la jerarquía, los estándares y el desempeño, entre otros.

El segundo enfoque es aquel inherente al individuo de donde parten sus percepciones, llamado también enfoque subjetivo; el enfoque perceptual o psicológico depende de la forma en que el trabajador define su entorno. El tercer enfoque; el integrado, fue definido por Litwin & Stringer en sus inicios, en el que incluyó los factores organizacionales y ambientales con los efectos subjetivos percibidos. De manera que en este enfoque se mezcla el objetivismo y subjetivismo de los dos enfoques anteriores (Stringer, 2002, p.43).

Mediante la revisión realizada se puede concluir que los autores incluyen diversos factores en sus análisis, esto debido a la aplicabilidad de los contextos en los que se realizaron y los objetivos que buscaban en sus respectivos estudios. Sin embargo, estos mantienen en común que es el individuo y su relación con las características propias de una organización las que definen la subjetividad y objetividad de la percepción de estos. De igual forma, existe un entendimiento general de que esta percepción es fundamental para incidir en la satisfacción del trabajador y ésta a su vez en el comportamiento, que es un indicador que pronostica no solo el rendimiento de la organización sino también actitudes, rotación y productividad, entre otros.

Efectuar un estudio aislado únicamente del trabajador o de las particularidades de una organización no podría dar un panorama completo del clima en la organización. Es a partir de este enfoque integral que se llevó a cabo la presente investigación, pues siguiendo las líneas teóricas previamente descritas es el que más se ajustó al análisis buscado.

Mediante la investigación realizada se encontraron dos enfoques más: el enfoque interactivo y el enfoque cultural; sin embargo, estos no serán tomados como parte de la investigación pues de acuerdo a lo expresado por estos, el primero se refiere a los rasgos de la personalidad de los individuos y la segunda, a la manera en que los grupos interpretan la realidad a través de la cultura.

2.1.3 Modelos del clima organizacional

Siendo un tema tan estudiado y con suficientes concepciones y dimensiones, el clima organizacional posee una serie de modelos de diversos autores, quienes se basaron en ideas, áreas y situaciones diferentes. Por esta razón, es difícil determinar cuál de estos es el idóneo para utilizar en una determinada investigación.

La figura No. 2 muestra una línea de tiempo que abarca desde 1960 hasta la presente fecha. Estos modelos tienen su origen en la obtención de indicadores cuantitativos que permitieron relacionar las dimensiones del clima organizacional

estudiadas con otros factores. Es fácil observar mediante esta recopilación que los modelos ideados han tenido relación con el momento en el que se desarrollaron, es decir, se inició pretendiendo conocer el ambiente laboral y enfocar los esfuerzos a la productividad, en los períodos siguientes se concentró en el control y en las formas ejercer autoridad. Seguidamente empezaron a cobrar valor los aspectos individuales como las habilidades y los valores organizacionales, lo que refuerza los inicios de la apreciación de la cultura organizacional. Finalmente, en el último período se identificaron factores como el bienestar ergonómico y las brechas intergeneracionales, las cuales inician a tomar fuerza dado el nuevo conocimiento generado en el entorno. Esta evolución denota un interés creciente de estudiar el clima a profundidad adaptándolo a los cambios que ejercen presión en los aspectos organizacionales.

Con base en la figura siguiente, se puede notar también los aportes de Litwin & Stringer desde sus inicios hasta el modelo de uno de los autores en 2002. El enfoque de estos autores es la incidencia de la motivación en el desempeño de la organización, dada la conveniencia de la aplicación de este modelo en la presente investigación, se presenta un acercamiento a este en el siguiente apartado.

Figura No. 2. Recorrido cronológico de modelos del clima organizacional



Fuente: Elaboración propia con base en la información de Olaz (2013)

2.1.3.1 El Modelo de Stringer

En 1968 George Litwin y Robert Stringer sintieron especial interés por indagar el ambiente en el que se desenvolvían los trabajadores en las empresas, iniciando con la pregunta: ¿Qué es lo que mueve a las personas? decidieron investigar más a fondo el comportamiento de éstas en sus respectivos ambientes laborales. Para ello, tomando en cuenta la teoría de la motivación de los psicólogos David McClelland de la Universidad de Wesleyan y de John Atkinson de la Universidad de Michigan, idearon un enfoque y herramienta para estudiarlo más a fondo.

Figura No. 3. Principios básicos de la Teoría de McClelland-Atkinson



Fuente: elaboración propia con información de Stringer (2002)

En la figura No.3 se enlistan los principios básicos tomados por Stringer (2002) para la realización del modelo; en lo que respecta al primer apartado se refiere a motivadores que puedan ser activados en determinado momento, el segundo apartado se refiere a cómo esa energía puede ser canalizada para el fin que se persigue, el tercero se refiere a esos aspectos o situaciones que harán que se

activen las fuerzas de energía y finalmente, el cuarto se refiere a enfocar la energía obtenida a la motivación que se perseguía inicialmente.

Cada tipo de motivación está dirigida a la satisfacción de un tipo diferente de necesidad, la dirección y persistencia del comportamiento humano varía con el cambio en la motivación y simplificados mediante la fórmula presentada donde la motivación en los trabajadores es resultado de: la fuerza del motivo o la necesidad (M) por la expectativa de obtener el objetivo (E) por el valor del incentivo de ese objetivo en particular (I).

Al aplicar esta teoría al clima organizacional, podríamos decir que la motivación en los miembros de la organización será resultado de la importancia que estos tengan de obtener algo, la oportunidad que observen de satisfacer esa necesidad en su entorno y el valor que el obtenerlo agregará a su vida.

Esta teoría de la motivación está orientada a la motivación intrínseca de los trabajadores y de sus necesidades por obtener: afiliación, logro y poder. Es así que, tomando esta base, Litwin y Stringer (1968) junto con un grupo de investigadores de la Escuela de Negocios de Harvard simularon tres empresas para influir el comportamiento hacia estas tres necesidades. Para esto, buscaron un patrón en las respuestas respecto a su comportamiento que mostraran relación con los tres aspectos anteriormente mencionados y agruparon las expectativas y los incentivos en categorías donde lograron identificar ciertas fuentes de energía y cómo a través del proceso anteriormente mencionado podrían desencadenar ciertos comportamientos y de esta manera, usar esas reservas para alcanzar el objetivo que se perseguía.

Según los resultados del estudio practicado por los autores, la información obtenida es fundamental para hacer cambios importantes en el desempeño de acuerdo con el enfoque que se persiga. Sin embargo, aunque detallaban nueve dimensiones, el instrumento ha tenido cambios que han ido desde el cuestionario inicial de 44 preguntas hasta la actualización actual de 24; cambios que se han realizado

mediante pruebas de contenido, tests de apercepción temática, correlación y consistencia e independencia de escalas en la Escuela de Negocios en Harvard.

A partir de esa fecha uno de los autores, Stringer, se interesó principalmente en los siguientes años en perfeccionar la técnica utilizada para medir percepciones de los trabajadores en un ambiente laboral para poder influir en los resultados que se obtuvieran, especialmente en el nivel operativo mediante una redefinición de las dimensiones mediante el instrumento presentado en 2002.

Figura No. 4. Dimensiones del clima organizacional del modelo de Stringer

- a. Estructura: refleja la percepción que los trabajadores tienen de estar bien organizados y de tener una clara definición de sus roles y responsabilidades.
- b. Estándares: es la percepción de los miembros acerca del análisis que pone la organización sobre las normas de rendimiento y el grado de orgullo que los empleados tienen al hacer un buen trabajo.
- c. Responsabilidad: refleja el sentimiento que tienen los empleados de ser sus propios jefes y de tener autonomía en sus decisiones.
- d. Reconocimiento: indica el sentimiento que tienen los empleados de ser recompensados por el trabajo bien hecho.
- e. Apoyo: refleja el sentimiento que tienen los empleados de confianza y ayuda mutua que existe dentro de los grupos de trabajo.
- f. Compromiso: refleja el sentimiento de pertenencia a la organización por parte del empleado y de su grado de compromiso con las metas de la organización.

Fuente: Gurley y Fernández (2003)

Este instrumento ha sido validado por autores como Gurley y Fernández (2003) con un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.77 considerado como un coeficiente bastante aceptable. De igual forma, Bravo y Cárdenas (2005) le otorgan el coeficiente de 0.93 en su respectiva investigación, mostrando así consistencia interna en el puntaje global y manteniendo puntajes entre 0.80 hasta 0.91 por cada dimensión.

Es así que tomando como base la validez de este y la recopilación de modelos presentada, se determinó conveniente utilizar el cuestionario de Stringer (2002) para la presente investigación debido a su aplicabilidad al contexto que se maneja en los hoteles cinco estrellas y las dimensiones de: estructura, estándares, responsabilidad, reconocimiento, apoyo y compromiso que pueden ser evaluadas en el personal de control y orden.

El principal factor que lo hace idóneo para la aplicabilidad a este entorno es la existencia de un contrato formal, es decir, la contratación en modalidad indefinida y en relación de dependencia del personal de control y orden. En el ámbito guatemalteco, los agentes de seguridad privada son regularmente subcontractados a otras empresas y esto no les permite interactuar de la misma manera que un trabajador que comparte con las características propias de una empresa a la que presta sus servicios de manera exclusiva. En el caso de los hoteles cinco estrellas, el personal de control y orden forman parte del personal fijo.

De igual manera, se cree conveniente utilizar este cuestionario respecto a las particularidades del puesto de control y orden como lo es una estructura jerárquica, no solo propia del departamento sino como una unidad de la organización y la existencia de normas y políticas del contexto laboral y aquellas propias de su profesión.

Acevedo (2010), en su recopilación de factores que afectan directamente a los agentes de seguridad, define tres características que influyen en este: las propias del trabajo (volumen, tiempos, conflictos, toma de decisiones, etc.), las ocupacionales (como las demandas de tipo emocional) y las organizacionales (estructura, reglamentos, recursos y otros); en este sentido, este instrumento contempla las tres para su estudio.

2.2 El perfil del síndrome de *Burnout* (SB)

El también llamado síndrome de estar quemado por el trabajo ha cobrado auge en los últimos años como tema de investigación de diversos autores; sin embargo, dada la presencia validada de éste en varios sectores, es posible que el problema no sea tan nuevo como parece y existan ciertos detonantes de este desde hace ya mucho tiempo atrás.

Llorens y Salanova (2008) se refieren al síndrome de *Burnout* metafóricamente de la siguiente manera: “Similar a un fuego que se sofoca, una pérdida de energía, una llama que se extingue o una batería que se agota” (p.59). De este enunciado se puede deducir un sinnúmero de razones por las que un trabajador pierde esa energía; estos van desde la inatención a sus necesidades personales, de realización personal o inclusive del tipo emocional y que llevarían al trabajador a través de distintas etapas hasta llegar al estrés laboral crónico que refiere al síndrome de *Burnout*.

Aunque no existe un consenso sobre cuáles son las etapas y el momento en el que suceden, se considera oportuno tomar como referencia para la presente investigación el modelo presentado por Fidalgo (2006) a través de cinco fases evolutivas: entusiasmo, estancamiento, frustración, apatía y la fase de quemado.

La diferencia entre estas radica entre el estado emocional inicial de la relación laboral en el que las expectativas respecto al trabajo son altas, así como las emociones respecto al puesto y las actividades que se realizan, hasta que estas cambian paulatinamente respecto a la percepción de la valorización del trabajo y de la realización personal y profesional, seguidamente de la presencia de comportamientos de cinismo; mismos que vienen acompañados del desgaste físico donde la salud se ve afectada por enfermedades del tipo neurológico, para finalmente llegar a la fase final donde se da un colapso en todas estas áreas.

Figura No. 5. Fases y sintomatología del síndrome de *Burnout*

| SÍNTOMAS | FASES | DESCRIPCIÓN |
|----------------|-----------------|---|
| Emocionales | Entusiasmo | Se experimenta, ante el nuevo puesto de trabajo, gran energía y se dan expectativas positivas. No importa alargar la jornada laboral. |
| Cognitivos | Estancamiento | Relación esfuerzo frente a recompensa y recursos y demandas. |
| Conductuales | Frustración | Desilusión, irritación, conflictos, problemas, emocionales, fisiológicos y conductuales. |
| Sociales | Apatía | Cambios actitudinales y conductuales, cinismo, retirada personal. |
| Psicosomáticos | Fase de Quemado | Colapso emocional y cognitivo con importantes consecuencias para la salud. |

Fuente: elaboración propia con información de Fidalgo (2006) sobre las fases y la recopilación de Carlin (2014) respecto a los síntomas.

Los comportamientos respecto al síndrome de *Burnout* difieren de acuerdo al contexto y a las unidades de análisis. Sin embargo, fueron agrupados en la figura anterior dada la relación con la perspectiva de las fases adoptadas pues se consideró que la descripción de estas tiene congruencia con el orden de la sintomatología.

Los síntomas emocionales están relacionados con los sentimientos como la depresión, apatía, hostilidad, pesimismo, entre otros. Entre los de tipo cognitivo relacionados con el conocimiento están la pérdida de la creatividad, la distracción y la desorientación. Por otro lado, los síntomas conductuales se refieren a los comportamientos inadecuados como la desorganización, el cinismo e incluso la adopción de hábitos nocivos para la salud. Respecto a los sociales estos no solo se refieren a las relaciones interpersonales de la empresa sino también al contexto familiar y de otro tipo de contactos. Finalmente, los síntomas psicósomáticos son fluctuaciones fisiológicas de gravedad, enfermedades crónicas y alteraciones físicas.

Sin duda, esta definición progresiva proporciona un marco donde se desarrolla el síndrome de *Burnout* y marca pautas de cómo podría identificarse fácilmente en un contexto organizacional al dar seguimiento a la salud de los trabajadores y/o por el método de observación inclusive. Respecto a la sintomatología, es fácil notar que los trabajadores están expuestos a un síndrome con repercusiones importantes en su salud no solo emocional sino también física, lo que representa un desbalance en su vida personal y en el contexto organizacional pues podrían llevar a ausentismo, rotación de personal, abandono de labores o renuncias.

2.2.1 El estudio del síndrome de *Burnout* desde la perspectiva psicosocial

Los horizontes plasmados por los autores para analizar el síndrome de *Burnout* son diversos, sin embargo, son las dos perspectivas definidas por Tonon (2003) las más aceptadas al referirse al *Burnout* como un estado (perspectiva clínica) y como proceso (perspectiva psicosocial). Es la perspectiva psicosocial la más apoyada en el campo y la cual sigue la línea de lo postulado por los principales exponentes del

síndrome: Maslach y Jackson (1986) que al empezar el estudio exploratorio del síndrome lo consideraron “un estado”, vieron la necesidad de estudiarlo como “un proceso”. En la perspectiva clínica, el *Burnout* es una situación final a la que llega el trabajador y, por otro lado, la perspectiva psicosocial entiende al *Burnout* como un proceso que se desarrolla como respuesta al entorno en el que se desenvuelve. La diferencia entre ambos enfoques es clara puesto que el primero analiza el problema en tanto al estado personal y el segundo lo analiza en tanto al proceso dinámico, producto de la interacción entre varios factores del contexto organizacional y es aquí donde se consideró que esta perspectiva se ajusta más a la presente investigación dada la búsqueda de la relación del mismo con el clima organizacional.

2.2.2 El Maslach *Burnout Inventory* (MBI)

Siguiendo las bases teóricas definidas por Maslach y Jackson (1986) referidas previamente, las autoras definieron el síndrome de *Burnout* como un proceso tridimensional formado por el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal, mismas dimensiones que son parte del MBI (Maslach *Burnout Inventory*) que es hasta la fecha el instrumento más validado para identificar los niveles de presencia del síndrome de *Burnout*.

Figura No. 6. Dimensiones del Maslach *Burnout Inventory* (MBI)

| |
|--|
| a. Agotamiento emocional: vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Factor principal o núcleo del síndrome de <i>Burnout</i> . |
| b. Despersonalización: grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento relacional. |
| c. Realización personal: sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. |

Fuente: Dávila y Romero (2008)

Para la realización de este instrumento, las autoras aplicaron una serie de pruebas durante ocho años a 11067 sujetos de diferentes profesiones y entornos, donde a

través de análisis estadísticos idearon el modelo actual que consta de 22 ítems. De la misma manera, autores como Miravalles (2002) le otorgó un coeficiente de confiabilidad de 0.90 y Manzanares, Merino y Fernández (2016) realizaron una evaluación de la consistencia técnica de este encontrando: “Una estructura interna aceptable y correspondiente con los estudios de validación factorial en la literatura” (p.198).

Sin embargo, hasta la fecha se contempla un sinnúmero de instrumentos ideados con el fin de medir el referido síndrome. Garcés, López y García (1997) nombran doce en la recopilación de su autoría. No obstante, cabe mencionar que casi la totalidad tienen como base la definición tridimensional propuesta por Maslach y Jackson (1986).

Las autoras previamente mencionadas han ideado también el MBI-HSS (Maslach *Burnout Inventory for Human Services*) enfocado a estudiar el *Burnout* en el área de profesionales de salud y el MBI-ES (Maslach *Burnout Educators Survey*) adaptado para educadores. Es de esta forma que el instrumento original se queda como el genérico para estudiar el síndrome en el resto de ocupaciones (Maslach y Jackson, 1996).

Cabe mencionar que la utilización de alguno de ellos y su aplicabilidad dependerá de aquel que se ajuste al contexto y a la investigación que se persiga, en este caso al no existir un instrumento específico para el análisis del síndrome de *Burnout* aplicable al personal de control y orden se utilizó el genérico propuesto por estas.

2.2.3 El síndrome de *Burnout* y otros factores

Tomando como base lo anteriormente expuesto, el proceso de desarrollo del *Burnout* tiene relación con los estresores del ambiente y dada la particularidad de cada persona, es común tener resultados diversos. Es por esta razón que los comportamientos señalados en otros conglomerados son de fundamental referencia para los sectores poco estudiados.

El siguiente cuadro muestra algunos de los comportamientos encontrados en análisis anteriores y que fueron tomados como pautas para identificar el comportamiento en el sector de seguridad privada que ejemplifica el perfil y los antecedentes de los integrantes del departamento de control y orden.

De la misma manera, dada la ampliación de esta profesión en la que ahora también se involucran mujeres, se contemplaron datos importantes para comparar el desarrollo del síndrome de *Burnout* por género, así también como el estado civil de éstos.

Figura No. 7. Perfil del síndrome de *Burnout* respecto a factores organizacionales, género y estado civil

Según factores organizacionales

- Excesivo control y exigencias de clientes. Lindblom, Linton, Fedeli, Bryngelsson (2006)
- El horario como detonante del síndrome. Gil-Monte y Peiró (1997)
- Niveles operativos, los mayormente afectados. Soares, Grossi y Sundin (2007)
- El Salario como uno de los factores influyentes en el desarrollo del SB. Apiquian (2007)
- Tipo de contrato. Montsalve (2013)
- Intención de abandono. López (2017)

Según género y estado civil

- Las mujeres presentan mayor agotamiento emocional. Maslach y Jackson (1985)
- En el hombre es difícil encontrar el agotamiento emocional por aspectos propios de su personalidad. Greenglass (1995)
- Existe una represión emocional en los hombres. Schaufeli et al (2001)
- Los trabajadores casados con niveles más bajos de *Burnout* que los solteros. Castro (2012)

Fuente: elaboración propia con información de autores citados en el texto.

Sobre el síndrome de *Burnout* específicamente en el personal de control y orden, la bibliografía es escasa; autores como Barrón (2019) encontraron en su estudio un nivel medio-alto en su investigación. Resultados que señalan indicios de la existencia del Síndrome en el sector. Asimismo, algunos desencadenantes han sido contemplados en el cuadro a continuación:

Figura. 8. Características y estresores identificados en el personal de control y orden

| | | |
|---|---|--|
| Sobrecarga de trabajo, falta de recursos | Ambigüedad del puesto y nula participación en decisiones. | Realización personal como la más afectada. |
| El horario y la remuneración. | PERSONAL DE CONTROL Y ORDEN | Altos niveles de despersonalización |
| Responsabilidad sobre la seguridad de otros | Exigencias emocionales y autoestima. | No compartir en el entorno familiar y el no tener una relación estable como estresores |

Fuente: elaboración propia con información de: Rosse, Boss, Johnson y Crown (1991), Kop, Euwema y Bakker (1999), Leiter et al (2014), Schaufeli (2001), García (2012), Dowler (2005), Copado y Rodríguez (2015), Torres, Ibarretxe y Zumalabe (2002) y Sánchez, Sanz y Apellaniz y Pascual (2001).

Respecto a la dimensión mayormente afectada, es la de realización personal al no contar con posibilidades de crecimiento profesional y estresores propios de la organización. Realidad que se ve reflejada en el contexto guatemalteco pues en este ámbito no se han definido planes de carrera para el personal de control y orden y las oportunidades de crecimiento laboral son escasas.

De la misma manera, la oferta de preparación académica en esta rama es poca y regularmente costosa.

De la misma manera, en esta dimensión Lacuta (2018) refiere que el agente de seguridad se autoexamina de forma negativa, extremo apoyado en el estudio de Natareno (2020) donde los agentes se evalúan con respuestas desfavorables sobre ellos mismos.

En relación con la despersonalización, los niveles encontrados son altos. Es importante mencionar que el agente de seguridad suele pasar desapercibido por personal interno y externo, es decir, de manera interna es posible que no sea invitado a actividades sociales propias del personal porque no puede desatender su puesto de trabajo e inclusive, en algunos casos puede ser decisión personal el no relacionarse con su entorno social para mantener la imagen de seguridad propia de su posición.

Sobre la dimensión de agotamiento emocional, la tendencia es encontrar un nivel como el presentado por Duran (2001) al ubicarlo en un nivel medio-alto que complementado con el resto de dimensiones, contribuyen a la presencia del síndrome de *Burnout* en la misma medida.

Sobre las vías de actuación en relación con los factores estresores como la ambigüedad de roles, la sobrecarga de trabajo, el sueldo, el horario y otros relacionados con el contexto organizacional, algunos podrían ser modificados más fácilmente que los estresores propios del individuo como los relacionados con su autoestima, relaciones sentimentales y relaciones interpersonales, donde se necesitaría la actuación de terapias psicológicas inclusive.

Aunado a esto, diversos autores sitúan a la profesión de policía en la segunda posición de las más afectadas por el síndrome. En Guatemala, de acuerdo al monitoreo realizado por el Grupo de Apoyo Mutuo del 2009 al 2017 respecto a las profesiones y oficios más vulnerables, el de agente de seguridad privada ha sido

situado en el cuarto lugar analizado desde la perspectiva de número de muertes en ese campo (514).

Datos como los presentados dan pautas para pensar que la inseguridad de la profesión proviene no solo del campo físico sino también emocional, mismo que a la vez repercute en el estado psicológico del agente de seguridad. Asimismo, los factores previamente mencionados representan las características propias de un clima laboral desfavorable y que en consecuencia pueden propiciar un comportamiento erróneo, así como el desgaste del agente de seguridad.

3. METODOLOGÍA

Este capítulo explica en detalle la metodología aplicada en la investigación partiendo por la definición del problema, los objetivos y las variables involucradas, mismas que guiaron el trabajo para determinar si se acepta o rechaza la hipótesis planteada; esto a través de técnicas, instrumentos y métodos aplicados a la población de estudio, en este caso el personal de control y orden de hoteles cinco estrellas en Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

3.1 Definición del problema de Investigación

La investigación parte de la experiencia propia en el contexto de hoteles cinco estrellas al notar cierto descuido de parte del gremio al departamento de control y orden en aspectos tan básicos como los propios del puesto como: horario, condiciones de trabajo y recompensas; entre otros, así como la insatisfacción de estos a través de los años presente en comentarios referente a aspectos del trabajo, mismos que ejercían influencia en su entorno familiar y social. Sin embargo, la atención se fijó especialmente en que era difícil para el personal de control y orden establecer la razón principal de su molestia; es decir, si bien enumeraban factores organizacionales, también enlistaban ciertos problemas emocionales y físicos relacionados con el cansancio, mismos que atribuían a la edad y el tiempo que pasaban en el hotel.

Frente a este tipo de situaciones surgió la duda de conocer si este malestar no identificado estaba relacionado con los aspectos propios del puesto y del ambiente organizacional en los hoteles cinco estrellas. Para esto se contempló inicialmente que este tipo de problemas eran causados principalmente por el estrés; sin embargo, al indagar sobre el mismo se dedujo una mayor relación de estos con una rama del estrés, el síndrome de estar quemado por el trabajo (Síndrome de *Burnout*) especialmente por su conexión con el cansancio.

Para ello se consideró oportuno realizar el estudio en el personal de control y orden considerando la importancia de la salud física y mental de estos y evitar así repercusiones en su desempeño.

El puesto de control y orden necesita estar en un estado de alerta para brindar una respuesta física oportuna frente a: ingresos no autorizados, posibles hurtos por parte del personal del hotel o huéspedes e inclusive atentados a funcionarios públicos, embajadores o similares que asisten a actividades culturales, seminarios o congresos en las instalaciones de estos hoteles, quienes relacionan su presencia en estos catalogados como cinco estrellas con el estatus de seguridad necesaria para su permanencia y protección.

De la misma manera, es necesario también abarcar el aspecto relacionado con la salud mental del personal de control y orden pues lidiar con estas situaciones y además estar constantemente en un estado de alerta y desconfianza puede tener repercusiones importantes en la salud en general. En este orden de ideas, es preciso citar lo expuesto por Gatica (1999) respecto a situaciones de estrés: “El no saber cómo responder a una situación inesperada puede provocar un desequilibrio emocional y traer como consecuencia una alteración de sus rasgos de personalidad lo que aunado a enfrentar situaciones de riesgo podría traer como consecuencia una actitud positiva o negativa dentro de su entorno laboral” (p.6). En este caso se trata de enfocar más al aspecto emocional, no solo saber actuar adecuadamente a la situación problemática sino también a las secuelas emocionales que en algunos casos tienen incidencia directa sobre el comportamiento del individuo.

No obstante, los factores emocionales respecto a la profesión de agente de seguridad no son los únicos que afectan a este en su manera de actuar, también están los problemas propios de la persona en su ambiente familiar, social y afectivo. Ante esto, al enfocarse en el agente de seguridad en Guatemala en específico, se puede relacionar la dificultad de mantener una relación sentimental estable dadas las condiciones de vivienda y de horarios.

Los aspectos anteriormente mencionados hacen pensar en una vulnerabilidad del personal de control y orden a padecer el referido síndrome y, en consecuencia, se consideró necesario realizar el diagnóstico para conocer si los síntomas en los agentes eran provocados por este síndrome para seguidamente hacer la relación con la percepción que estos tenían de los aspectos organizacionales.

Sin embargo, identificar aquellos elementos del entorno organizacional que pudieran incidir en la aparición del síndrome de *Burnout* no fue tarea fácil, pues existen una serie de interminables componentes del contexto laboral que tienen repercusión en el comportamiento de estos. Es por ello que basados en los factores estresores identificados en esta profesión se procedió a buscar el instrumento idóneo, el que aunque en su totalidad no abarca todos los aspectos involucrados, guiaron la investigación para definir si estos en particular tienen incidencia o no sobre las dimensiones del síndrome *Burnout*.

3.2 Objetivos de la Investigación

Dada la problemática presentada y los datos previamente recopilados surgieron las siguientes preguntas: ¿Cuál es el tipo de clima que predomina en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas ubicados en la Antigua Guatemala? ¿Existe el síndrome de *Burnout* en este contexto? Si es así, ¿De qué forma? ¿Cómo se comportan las dimensiones?

En línea con lo anteriormente presentado en capítulos anteriores, existen indicios en otros contextos que el clima organizacional tiene relación con el síndrome de *Burnout*, ¿Se replica ese comportamiento? Si es así, ¿De qué forma? ¿En qué grado se relacionan ambos?

Basado en lo anterior surge la siguiente interrogante: Si existe la relación y se manipula el clima organizacional, ¿Puede actuar éste de manera preventiva en la aparición del referido síndrome al influir directamente en él y generar cambios importantes? Si es así, ¿De qué forma?

Estas preguntas guiaron la presente investigación para determinar el camino a seguir y obtener los resultados necesarios en la investigación.

3.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout* en el personal de control y orden de hoteles cinco estrellas localizados en la Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

3.2.2 Objetivos específicos

Como pasos fundamentales para alcanzar el objetivo general planteado, se establecieron los siguientes objetivos específicos que deberán ser agotados para llegar a una conclusión.

- a) Identificar la percepción del clima organizacional que poseen el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.
- b) Identificar los niveles del síndrome de *Burnout* y sus dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.
- c) Definir un modelo de manejo del síndrome de *Burnout* acorde a las organizaciones sujetas de estudio.

3.3 Hipótesis de la investigación

Lo anteriormente expuesto define la investigación que se persiguió en el contexto del personal de control y orden con base en los estudios encontrados respecto al síndrome de *Burnout* y de cómo este es resultado de las percepciones propias de los individuos respecto al ambiente en el que se desenvuelve, surge la inquietud de analizar estos elementos en el contexto organizacional por lo que se planteó la siguiente hipótesis de investigación:

El coeficiente de correlación de la población es significativo. Existe correlación entre el clima organizacional y el Síndrome de *Burnout* en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala.

Hipótesis nula:

El coeficiente de correlación de la población no es significativo. No existe correlación entre el clima organizacional y el Síndrome de *Burnout* en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala.

3.3.1 Especificación de las variables de la investigación

Según Hernández (2010), una variable es “Una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.93). En este caso, se tomaron como variables de estudio las siguientes:

Variable Independiente: El clima organizacional

Variable Dependiente: El síndrome de *Burnout*

3.4 Método científico

La adopción de un método permite que no existan desviaciones en la investigación y además provee las herramientas necesarias a otros autores para replicar el análisis en otros contextos. El estudio realizado tiene sus inicios en la generalidad por lo que se adjuntó al método científico y se utilizaron las siguientes fases:

Fase Indagadora o de Descubrimiento: llevada a cabo mediante la planificación, recolección de datos para identificar información fundamental que guía la investigación. Para la presente investigación se consideró idóneo adjuntarse al enfoque cuantitativo al que los mismos autores definen como: “El que usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4). De modo que previa consulta de la bibliografía detallada, se pudo constatar

la posibilidad de medir cuantitativamente el síndrome *Burnout* y el clima organizacional para poder llevar a cabo la investigación.

Asimismo, el alcance fue determinado como correlacional, pues este persigue definir la relación que exista entre dos o más conceptos o variables en un contexto definido. Es así que la fase demostrativa y de comprobación se llevó a cabo a través de la medición de las variables analizando la relación entre estas basadas en la hipótesis puesta a prueba y se logró conocer el comportamiento de una variable respecto a la otra, con el objeto de identificar si los descubrimientos pueden considerarse verdad mediante una conexión racional.

Adicionalmente, se eligió el diseño transversal o transeccional debido a que la captura de información y establecimiento de relación se dio en un momento único. De igual forma, de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteadas, la investigación que se realizó fue de tipo no experimental, es decir, sin la manipulación previa deliberada de las variables de investigación. La principal razón de adjuntarse a este tipo de investigación es que se parte de una situación que no necesita ser creada, y de la cual no se tiene control, en este caso las percepciones de los colaboradores.

Finalmente se completó la fase Expositiva con la finalidad de la obtención del conocimiento para compartirlo y que pueda ser replicado y puesto a prueba en diferentes contextos y de esta manera servir como base en próximas investigaciones.

3.5 Sujetos de la investigación

Basado en los indicios de Soares, Grossi y Sundin (2007), el síndrome *Burnout* varía en los niveles organizacionales, por lo que se incluyó personal de control y orden a nivel operativo quedando fuera los niveles medio-altos. De manera que la percepción puede cambiar respecto a las áreas operativas debido a que estas son más afectadas dadas sus condiciones y oportunidades respecto a los otros niveles. En este orden de ideas, se consideró conveniente ajustarse también al cuestionario de clima organizacional de Stringer (2002), quien se enfocó en definir los resultados

principalmente en el área operativa para promover la motivación y los cambios en el comportamiento.

3.6 Universo y población

Mediante el listado oficial de Hoteles ubicados en Antigua Guatemala proporcionado y actualizado a la fecha por el Instituto Guatemalteco de Turismo (INGUAT), se pudo constatar la existencia de 163 hoteles; sin embargo, se filtró el mismo bajo el criterio del que parte esta investigación, es decir, aquellos que están clasificados como cinco estrellas y se pudo identificar la existencia de cuatro hoteles con esta característica.

Asimismo, luego de la autorización concedida por parte de los cuatro hoteles cinco estrellas, se confirmó la existencia de 68 agentes y se consideró conveniente realizar la investigación a través de un censo.

Respecto al censo, Sabino (2002) lo define como el estudio realizado a todos los elementos disponibles de una población definida, de manera que los resultados obtenidos corresponden a las percepciones totales del departamento de control y orden estos hoteles sin importar su género, edad o cualquier otro aspecto en particular.

Figura No.9. Descripción de la población

| Hombres = 60 | | Mujeres = 8 | |
|---------------|---------------------|--------------|---------------------|
| Solteros = 16 | En una relación= 44 | Solteros = 4 | En una relación = 4 |

Fuente: elaboración propia con base en la fase de campo.

La mayor concentración de agentes son hombres en una relación y las mujeres se reparten en partes iguales entre solteras y en una relación.

3.7 Técnicas de investigación aplicadas

El proceso de investigación se realizó a través de dos técnicas: la documental y la de campo. Cada una de ellas descrita en los incisos siguientes.

3.7.1 Técnicas de investigación documental

Entre las técnicas documentales utilizadas se encuentran resúmenes y fichas aplicadas a fuentes bibliográficas y electrónicas de libros, tesis e informes de diversos autores mencionados a lo largo de la investigación. El proceso inició con el surgimiento del interés por investigar sobre la incidencia del clima organizacional en el síndrome *Burnout*, es así que se consultaron las fuentes bibliográficas propicias relacionadas con el tema, donde se pudo constatar la existencia de investigaciones previas no solo en el contexto nacional sino también en el internacional. De la misma manera, se indagó sobre los puntos de vista de los autores que han tratado el tema para identificar aquel que se adjuntaba al sector de este estudio, esto debido a que no existe un análisis del mismo tipo en el mismo contexto. Asimismo, mediante la revisión de las perspectivas teóricas y enfoques de los autores se determinó el tipo de investigación y diseño de la misma tomando en cuenta también las posibilidades del entorno para llevarla a cabo.

3.7.2 Técnicas de investigación de campo

La operacionalización “Tiene por objeto la búsqueda de elementos concretos, empíricos, que permitan traducir y medir en la práctica los conceptos que se han definido teóricamente” (Sabino, 2002, p.35). Es así que con el fin de operacionalizar las variables, el análisis de campo tuvo como base la aplicación de dos cuestionarios: El cuestionario del clima organizacional de Stringer (2002) y el Maslach *Burnout Inventory* de Maslach y Jackson (1981).

El cuestionario de clima organizacional consta de 24 ítems y mide 6 dimensiones (estructura, estándares, responsabilidad, reconocimiento, apoyo y compromiso) cada una de ellas representada por cuatro ítems. Este cuestionario parte de la base

tipo Likert con cuatro alternativas de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

El Maslach *Burnout Inventory* (MBI), ideado por Maslach y Jackson (1981) consta de 22 ítems analizados a través de tres dimensiones: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems). Las opciones son las siguientes: nunca, algunas veces al año, algunas veces al mes, algunas veces a la semana y diariamente.

Las técnicas de campo utilizadas en la recolección de los datos se detallan en la figura No. 10. Las preguntas de los cuestionarios fueron de tipo cerrado para lograr mayor facilidad en la codificación de las mismas.

Figura No. 10. Operacionalización del clima organizacional mediante el cuestionario de Stringer (2002)

| Variable Independiente: El clima organizacional | Definición operacional | | | Técnicas: | |
|---|---|-------------------|-------------|-------------|---|
| | Instrumento: Cuestionario del clima organizacional de Stringer (2002) | | | | |
| <p>Definición conceptual:</p> <p>El filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y, por lo tanto, evaluando el clima organizacional se mide la forma como es percibida la organización.</p> <p>Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Éste repercute sobre las motivaciones y comportamiento de los miembros de la organización. (Stringer, 2002, p.42)</p> | Indicador | Análisis de datos | | | <p>Evaluación mediante la aplicación del cuestionario auto-administrado al personal de control y orden de hoteles cinco estrellas del Municipio de la Antigua Guatemala, Sacatepéquez.</p> <p>Fuentes de información: respuesta obtenida por el personal de control y orden.</p> <p>Medios de verificación: consulta personal y análisis de respuestas a preguntas del instrumento.</p> |
| | | Bajo | Alto | Moderado | |
| | 1. Porcentaje global del clima organizacional | De 0 a 49 | De 50 a 74 | De 75 a 100 | |
| | 2. Estructura Preguntas: 3, 6, 9 y 20. | De 0 a 35 | De 36 a 69 | De 70 a 100 | |
| | 3. Estándares Preguntas: 7, 10, 12 y 24. | De 0 a 35 | De 36 a 74 | De 75 a 100 | |
| | 4. Responsabilidad Preguntas: 4,13, 18 y 22. | De 0 a 35 | De 36 a 69 | De 75 a 100 | |
| | 5. Reconocimiento Preguntas: 1, 5, 17 y 19. | De 0 a 40 | De 41 a 64 | De 65 a 100 | |
| | 6. Apoyo Preguntas: 2,8,14 y 16 | De 0 a 35 | De 36 a 69 | De 70 a 100 | |
| 7. Compromiso Preguntas: 11,15,21 y 23 | De 0 a 35 | De 36 a 69 | De 70 a 100 | | |

Fuente: elaboración propia con información de Stringer (2002).

Figura No. 11. Operacionalización del síndrome de *Burnout* mediante el Maslach *Burnout Inventory* (1981)

| Variable dependiente: El síndrome de <i>Burnout</i> | Definición operacional | | | | Técnicas: Evaluación mediante la aplicación del cuestionario auto-administrado al personal de control y orden de hoteles cinco estrellas del Municipio de la Antigua Guatemala, Sacatepéquez. |
|---|---|---|------------|---------|--|
| | Instrumento: Maslach <i>Burnout Inventory</i> (MBI), Maslach y Jackson (1981). | | | | |
| Definición conceptual: Es un síndrome psicológico de ciertas experiencias interrelacionadas: primero es el agotamiento, como una respuesta al estrés. Pero además; en segundo lugar, es también un cambio, un cambio negativo sobre cómo se siente uno con el trabajo y las demás personas, cuando hablamos de ellas con indiferencia (cinismo); y tercero, cuando las personas se empiezan a sentir negativas sobre sí mismas, sobre su competencia, su capacidad, sus deseos y su motivación para trabajar. (Maslach, 2014, p.199) | Indicador | Análisis de datos- Puntajes | | | Fuentes de información: respuesta obtenida por el personal de control y orden. Medios de verificación: consulta personal y análisis de respuestas a preguntas del instrumento. |
| | 1. Síndrome <i>Burnout</i> . Niveles de las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. | Cuadro No.10. Interpretación de resultados de las fases del síndrome. | | | |
| | DIMENSIONES | Bajo | Intermedio | Alto | |
| | 2. Agotamiento Emocional: Preguntas: 1,2,3,6,8,13,14,16 y 20 | 0 a 18 | 19 a 26 | 27 a 54 | |
| | 3. Despersonalización Preguntas: 5,10,11,15 y 22. | 0 a 6 | 7 a 9 | 10 a 30 | |
| 4. Realización personal Preguntas: 4,7,9,12,17,18,19 y 21. | 0 a 33 | 34 a 39 | 40 a 48 | | |

Fuente: Rosales (2010)

Adicionalmente, se consideró importante agregar a la primera parte del Maslach *Burnout Inventory*, la parte demográfica que incluye la solicitud de datos sobre el estado civil del agente de seguridad y el género. Esto motivado por los indicios sobre un mayor grado de agravamiento del síndrome de acuerdo con estos aspectos (Maslach y Jackson (1986), Greenglass (1995) y Schaufeli et al. (2001), entre otros. Sin embargo, no fue posible indagar acerca de la antigüedad en el puesto ni la edad del personal de control y orden en los cuestionarios, esto debido a los acuerdos de confidencialidad que se manejaron al aplicar las pruebas ya que los Gerentes de Departamento consideraron que agregar estos aspectos influiría en las respuestas y que algunos agentes pensarían que se sabría cuál fue la respuesta que dieron en los cuestionarios.

La respuesta está basada en la frecuencia con la que se tiene el respectivo sentimiento. La aplicación y respuesta de ambos instrumentos por parte del personal de control y orden tomó un tiempo aproximado de 40 minutos.

Con el objeto de realizar una investigación acorde a la población se realizó inicialmente una prueba piloto donde participaron 10 personas del departamento de control y orden para evaluar la comprensión y aplicabilidad de las preguntas, así como para detectar puntos débiles en la administración del cuestionario y en el análisis estadístico para determinar si este se ajustaba a lo que perseguía la investigación. Es importante hacer notar que los agentes que participaron en la prueba piloto fueron agentes parte del personal extra del hotel, esto con el fin de no abarcar la población de estudio fundamentalmente porque se trataba de un censo.

En la fase de aplicación de los cuestionarios a la población objetivo, es importante mencionar que a pesar que los instrumentos aplicados al departamento de control y orden fueron auto administrados por grupos, se consideró importante proporcionar un ejemplo de cada enunciado a los participantes para aclarar ciertos reactivos y situarlos en su entorno laboral. Cada hotel condicionó el espacio propicio para la aplicación de los instrumentos, es decir, lugares libres de ruido y de las ocupaciones propias de su puesto. A cada participante se le proporcionó un lápiz y un borrador y se le atendió personalmente cuando surgió alguna duda.

Al inicio de la prueba se proporcionaron las instrucciones para llevarlo a cabo, entre estas las más importantes fueron:

- Se proporcionó una breve explicación de la razón de la investigación y cómo ésta apoyaría no solo al gremio de control y orden, sino también las decisiones de la institución en su beneficio personal y laboral.
- Se les pidió no incluir su nombre en los instrumentos para dar cierto grado de libertad en las respuestas y que éstas estuvieran apegadas a su sentir.
- Se les compartió que no era una evaluación donde existían preguntas correctas e incorrectas; se les enfatizó que la respuesta idónea era la que se asemejaba más a cómo se sentían respecto a su puesto de trabajo.

Es importante mencionar que todo el personal de control y orden fueron citados para responder los reactivos al finalizar su jornada laboral, esto principalmente por la disponibilidad de tiempo proporcionada. De manera que al finalizar su turno, se presentaron para responder los cuestionarios.

3.7.2.1 Registro de la información

Posterior a la obtención de la información se procedió a tabular los resultados en el programa Excel, de manera que para el síndrome de *Burnout*, se agruparon los puntajes de acuerdo a las tres dimensiones para obtener una suma total (ST), de la siguiente manera:

Figura No. 12. Encabezado para tabulación del Maslach *Burnout Inventory*

| | Agotamiento Emocional | | | | | | | Despersonalización | | | | | | Realización Personal | | | | | | | | | | | |
|--------|-----------------------|---|---|---|---|----|----|--------------------|----|---|---|----|----|----------------------|----|---|---|---|---|----|----|----|----|----|---|
| Agente | 1 | 2 | 3 | 6 | 8 | 13 | 14 | 16 | 20 | Σ | 5 | 10 | 11 | 15 | 22 | Σ | 4 | 7 | 9 | 12 | 17 | 18 | 19 | 21 | Σ |

Fuente: elaboración Propia

La estructura fue un tanto diferente para la tabulación de los datos del clima organizacional al realizarlo inicialmente de manera global por hotel y seguidamente por dimensión.

Figura No. 13. Encabezado para tabulación del cuestionario de clima organizacional

| clima organizacional | | | | | | | | | | |
|----------------------|--------|---|---|---|---|---|---|---|------|---|
| | Agente | | | | | | | | | |
| Reactivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9... | |
| 1... | | | | | | | | | | Σ |

Fuente: elaboración Propia

3.7.2.2 Análisis estadístico de la información

El análisis estadístico de datos del síndrome *Burnout* se realizó mediante distribuciones de frecuencias acumuladas y relativas para el agrupamiento de los límites inferiores y superiores de las dimensiones de: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y acorde al género y estado civil. En el caso de las comparaciones entre los hoteles, se utilizaron las frecuencias relativas debido a que estos grupos difieren en su tamaño.

Frecuencia absoluta (f_i) representa el número de veces que aparece un determinado valor en el estudio. La fórmula es la siguiente:

$$f_1 + f_2 + f_3 + \dots + f_n = N$$

Frecuencia Acumulada (F_i) es la suma de las frecuencias absolutas de todos los valores inferiores o iguales al valor considerado.

Frecuencia relativa (n_i) es el cociente entre la frecuencia absoluta y el número total de datos. La fórmula es la siguiente:

$$n_i = \frac{f_i}{N}$$

Para el análisis de la existencia del *Burnout* se elaboró un cuadro acorde a las necesidades donde se contemplaron las fases del síndrome presentadas por

Fidalgo (2006), donde se agregaron escalas ordenadas acorde al núcleo del desarrollo del síndrome (Agotamiento Emocional) en orden ascendente hasta las escalas máximas de este. De igual forma, se agregó un porcentaje para poder establecer la relación entre la fase en que se encontraba el agente frente a su percepción del clima organizacional.

Tabla No.3.

Interpretación de resultados de las fases del síndrome de Burnout

| síndrome de <i>Burnout</i> | | Escalas | | |
|-----------------------------------|-------------|----------------|------------|------------|
| % | Fase | AE | DP | RP |
| 100% | | Alto | Alto | Bajo |
| 96% | | Alto | Alto | Intermedio |
| 93% | Fase de | Alto | Alto | Alto |
| 89% | Quemado | Alto | Intermedio | Bajo |
| 85% | | Alto | Intermedio | Intermedio |
| 81% | | Alto | Intermedio | Alto |
| 78% | | Alto | Bajo | Bajo |
| 74% | | Alto | Bajo | Intermedio |
| 70% | Fase de | Alto | Bajo | Alto |
| 67% | Apatía | Intermedio | Alto | Bajo |
| 63% | | Intermedio | Alto | Intermedio |
| 59% | | Intermedio | Alto | Alto |
| 56% | | Intermedio | Intermedio | Bajo |
| 52% | | Intermedio | Intermedio | Intermedio |
| 48% | | Intermedio | Intermedio | Alto |
| 44% | Fase de | Intermedio | Bajo | Bajo |
| 41% | frustración | Intermedio | Bajo | Intermedio |
| 37% | | Intermedio | Bajo | Alto |
| 33% | | Bajo | Alto | Bajo |
| 30% | | Bajo | Alto | Intermedio |

Fuente: elaboración propia con base en fases de Fidalgo (2006)

Tabla No.4.

Continuación de la interpretación de resultados de las fases del síndrome de *Burnout*

| síndrome de <i>Burnout</i> | | Escalas | | |
|----------------------------|--------------------------|---------|------------|------------|
| % | Fase | AE | DP | RP |
| 26% | | Bajo | Alto | Alto |
| 22% | | Bajo | Intermedio | Bajo |
| 19% | Fase de Estancamiento | Bajo | Intermedio | Intermedio |
| 15% | | Bajo | Intermedio | Alto |
| 11% | | Bajo | Bajo | Bajo |
| 7% | | Bajo | Bajo | Intermedio |
| 4% | | Bajo | Bajo | Alto |
| 0% Fase de Entusiasmo | | | | |

Fuente: elaboración propia con base en fases de Fidalgo (2006)

Los análisis de los datos obtenidos en los cuestionarios de clima organizacional fueron procesados a través de gráficas de dispersión y la búsqueda de la ecuación lineal entre los datos parte de la herramienta de Microsoft Excel, para seguidamente determinar el porcentaje global y el correspondiente a cada área.

Asimismo, al ser un estudio de tipo correlacional, se utilizaron los resultados globales de las dimensiones del síndrome *Burnout* y los del clima organizacional para realizar una asociación entre variables mediante un patrón predecible. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): “Se realiza este procedimiento para saber cómo se puede comportar una variable mediante el comportamiento de otras variables vinculadas” (p. 82).

Previo a realizar el análisis de correlación, se procedió a verificar la normalidad de los datos a través del paquete estadístico Minitab, donde se pudo comprobar que no se cumplía con este criterio. Por consiguiente, se realizó el estudio de los puntajes obtenidos en ambos, para realizar un análisis no paramétrico por medio

del Coeficiente de Correlación de Spearman (r_s) con el apoyo de las hojas de cálculo de la herramienta Excel. Los puntajes obtenidos mediante la aplicación del coeficiente de Spearman proporcionaron la fuerza y sentido que existe entre las variables. El procedimiento para obtenerlo está dado por la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Para hallar r_s se aplica el siguiente procedimiento:

- Clasificar por jerarquía los valores de X desde 1 hasta n (el número de parejas de valores de X e Y en la muestra). Clasificar por jerarquía los valores de Y desde 1 hasta n.
- Calcular d_i para cada pareja de observaciones, restando la jerarquía de Y_i de la jerarquía de X_i .
- Elevar al cuadrado cada d_i y calcular $\sum d_i^2$ de la suma de los valores elevados al cuadrado. (Barreto, 2011, p.3)

Estos datos se ingresan en la fórmula previamente mostrada para calcular el coeficiente de correlación de Spearman r_s . La interpretación del coeficiente es la misma que la del de correlación de Pearson. Este coeficiente es una medida de relación que puede variar de -1.00 a +1.00 y para su mejor interpretación, diversos autores han determinado medidas para definir las fuerzas.

Tabla No. 5.

Niveles de medición del coeficiente de correlación de Spearman

| Coeficiente | Descripción |
|-------------|-----------------------------------|
| -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.25 | Correlación negativa débil |

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, (2010).

Tabla No. 6.

Continuación de los niveles de medición del coeficiente de correlación de Spearman

| Coeficiente | Descripción |
|-------------|--|
| -0.10 | Correlación negativa muy débil |
| 0.00 | No existe correlación alguna entre las variables |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil |
| +0.25 | Correlación positiva débil |
| +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta. |

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista, (2010).

Es importante mencionar que este coeficiente describe el comportamiento entre variables más no así, relaciones de causa y efecto. De manera que este método se ajusta al alcance correlacional que se persigue para conocer si al modificar las condiciones del clima organizacional, se cambian los niveles del síndrome *Burnout* y de esta manera determinar si el clima organizacional podría ser tomado como factor protector.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El siguiente apartado contempla los resultados obtenidos en cuanto a la aplicación de los instrumentos en el sector del personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas localizados en el Municipio de la Antigua Guatemala.

4.1 La percepción del clima organizacional

La tabla No.7 presenta los resultados obtenidos al aplicar las dimensiones establecidas por Stringer (2002) en su respectivo cuestionario. En la presentación de los datos no se utilizó el nombre de cada hotel por razones de confidencialidad solicitados por cada uno de los involucrados. Es así, que se referirá a los hoteles como: hotel 1, hotel 2, hotel 3 y hotel 4 cuando sea necesario.

Tabla No. 7.

Resultados del clima organizacional en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | |
|-----------------------------|---------|---------|---------|---------|--------|
| Dimensión | Hotel 1 | Hotel 2 | Hotel 3 | Hotel 4 | μ |
| Puntaje global | 55.23% | 59.63% | 68.12% | 34.67% | 54.41% |
| Estructura | 54.59% | 58.80% | 67.01% | 21.87% | 50.56% |
| Estándares | 62.43% | 54.65% | 63.82% | 35.07% | 53.99% |
| Responsabilidad | 53.47% | 58.80% | 52.51% | 35.67% | 50.11% |
| Reconocimiento | 46.75% | 52.99% | 57.44% | 24.27% | 45.36% |
| Apoyo | 65.23% | 62.12% | 70.20% | 39.87% | 59.35% |
| Compromiso | 68.59% | 63.78% | 77.45% | 45.27% | 63.77% |

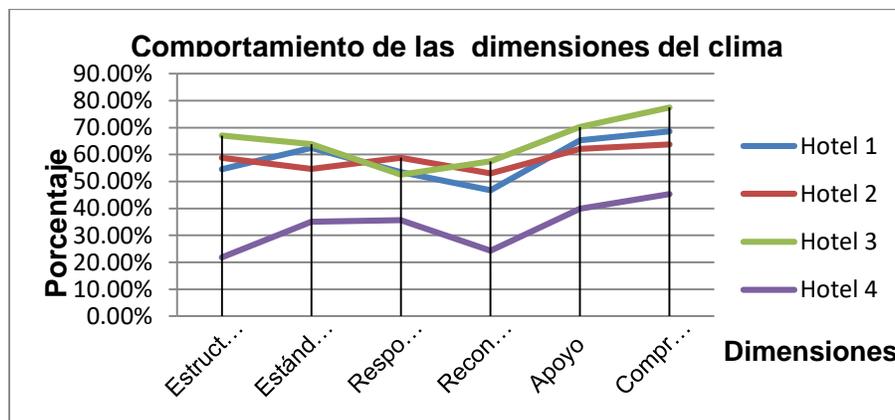
Fuente: elaboración propia con base en aplicación del cuestionario de Stringer (2002) como parte de la fase de campo.

Los puntajes obtenidos no representan el grado en el que el personal de control y orden practica cada una de las áreas, sino el grado de percepción en el ambiente organizacional con el que puntúan las áreas presentadas.

Respecto al puntaje global obtenido, llama la atención que ninguno de los resultados sobrepasa el 70%, puntuación que se encuentra muy de acuerdo con lo presentado en el informe de empresas en Latinoamérica de Acsendo (2016) presentado previamente, donde sitúa el puntaje del área operativa como una de las más bajas y donde se obtuvo un porcentaje máximo de 74.94%. Y es que puede que las necesidades a este nivel no sean consideradas tan prioritarias como aquellas de los departamentos que si influyen directamente en la productividad o más bien sus resultados son tangibles mediante indicadores monetarios en su mayoría.

La percepción en los hoteles se mantiene en una media aritmética (μ) de 54.41% con un marcado puntaje menor en el último hotel, comportamiento que se replica en todas las dimensiones. Asimismo, la media aritmética (μ) se mantiene entre 45% y 63% en las dimensiones, patrón que se ve reflejado en la siguiente gráfica.

Figura No. 14. Comportamiento de las dimensiones del clima organizacional en los resultados obtenidos en el análisis realizado al personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.



Fuente: elaboración propia con base en los resultados obtenidos por dimensión de la aplicación del Cuestionario de Stringer (2002) en la fase de campo.

Respecto a las dimensiones estudiadas, el área de compromiso es la mejor puntuada en todos los hoteles seguida por el área de apoyo. La dimensión menor puntuada es la de reconocimiento en tres de los cuatro hoteles; donde en el restante, la posición la ocupa el área de responsabilidad.

De la misma manera, se realizó la comprensión de los porcentajes obtenidos tomando como base la interpretación determinada por Stringer (2002), esto para tener un panorama general de la percepción de los hoteles para realizar una comparación oportuna entre estos.

Tabla No. 8.

Interpretación de los resultados del clima organizacional en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| Dimensión | Hotel 1 | Hotel 2 | Hotel 3 | Hotel 4 |
|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Puntaje global | Moderado | Moderado | Moderado | Bajo |
| Estructura | Moderado | Moderado | Moderado | Bajo |
| Estándares | Moderado | Moderado | Moderado | Bajo |
| Responsabilidad | Moderado | Moderado | Moderado | Bajo |
| Reconocimiento | Moderado | Moderado | Moderado | Bajo |
| Apoyo | Moderado | Moderado | Alto | Moderado |
| Compromiso | Moderado | Moderado | Alto | Moderado |

Fuente: elaboración propia con base en los resultados obtenidos en la fase de campo y la interpretación del Cuestionario de Stringer (2002).

De esta manera se pudo identificar que los dos primeros hoteles mantienen sus puntajes por completo en el campo de moderado. Mientras que aunque el tercer hotel mantiene los puntajes moderado en cuatro dimensiones, obtiene un puntaje alto en las últimas dos. Por el contrario, el último hotel mantiene puntuaciones bajas en sus primeras cuatro dimensiones con moderadas en las últimas dos.

En relación a las dimensiones, la estructura se refiere a cómo se organizan en conjunto el personal de control y orden y cómo estos conocen sus tareas y responsabilidades. Los resultados situados en el campo de moderado describen unas organizaciones con ambigüedades en estos aspectos. El personal de control y orden desempeña actividades rutinarias y a pesar de que se necesita cierta

iniciativa en casos inesperados, es importante también establecer las funciones específicas y los resultados esperados de la posición para trazar el horizonte a donde se dirigen.

Los estándares se refieren a la presión por mejorar el desempeño, las normas de rendimiento en la institución y el grado en el que enorgullece a los agentes cumplir estas. En este tipo de hoteles, los estándares establecidos suelen ser altos esto debido al tipo de servicio que se espera de una clasificación cinco estrellas. Tomando como base los resultados presentados, esta regla parece cumplirse pues la percepción moderada del personal de control y orden manifiesta claridad en que deben cumplir con los estándares y además, que siempre no hay un trabajo tan bien hecho que no se pueda mejorar en lo que servicio al cliente se refiere.

De igual manera la responsabilidad está situada en el campo de moderado, lo que refleja la autonomía de tomar decisiones en su puesto; en esta dimensión es importante tener una puntuación moderada a alta dada por el tipo de trabajo relacionado con la protección de personas y bienes.

Respecto al reconocimiento, este se refiere al aprecio que los agentes perciben por el trabajo realizado. Este campo refleja cierta comodidad en cuanto a las recompensas que se reciben por un buen trabajo y también se refiere a las promociones de puesto, pero particularmente en este departamento los ascensos son escasos y los planes de carrera casi nulos por la distribución de la jerarquía en estos hoteles. El apoyo en el nivel moderado refiere a la forma en que los superiores reaccionan frente a los errores cometidos y en este apartado quedan expuestos también la confianza en sí mismo y en el equipo de trabajo para resolver problemas o alcanzar los objetivos.

El compromiso está relacionado con la lealtad a la organización y a los objetivos que esta persigue, las puntuaciones son variadas pues en los hoteles se da de manera moderada a alta. Estos niveles resaltan la oportunidad laboral que los hoteles ofrecen y la estabilidad económica que el empleo representa para los agentes y sus familias.

Al realizar el análisis por cada uno de los hoteles que participaron en la investigación, se puede notar que el comportamiento entre la percepción de estos es bastante similar. Aunque en el hotel No. 4 las puntuaciones son más bajas, el patrón de resultados se mantiene con el resto de los hoteles. Sobre las dimensiones es importante notar que son las de apoyo y compromiso las mejor ponderadas, lo que denota la confianza en el equipo de trabajo y la cohesión entre los diversos niveles de la estructura organizacional del departamento.

4.2 El Síndrome de *Burnout*

En cumplimiento del segundo objetivo específico se realizó la identificación del comportamiento del síndrome de *Burnout* y sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los datos presentados a continuación constituyen información fundamental en el sector de control y orden. La información detallada proviene de los resultados obtenidos de la aplicación del Maslach *Burnout Inventory* (MBI) a estos en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.

4.2.1 Dimensiones del síndrome de *Burnout*

Para definir las dimensiones de este, se agruparon por medio de una tabla de frecuencias los datos obtenidos por cada uno de los hoteles. Los niveles de interpretación mostrados son acordes a lo estipulado por Maslach y Jackson (1981) y validado en diversas investigaciones y autores mencionados previamente. Las anchuras de clase de los límites inferior y superior fueron calculadas respecto a este cuadro de interpretación para una mejor comprensión y apego a lo establecido en el Instrumento. Respecto a esta dimensión, los hoteles 1 y 3 manejan proporciones similares en el nivel bajo. Sin embargo, en el hotel No.2 el nivel es bajo en todos los encuestados y el hotel No. 4 tiene la misma proporción (50%) en el nivel bajo y la suma de los niveles intermedio-alto. A pesar de esto, cabe mencionar que el que exista personal de control y orden con un agotamiento emocional intermedio y alto ya es representativo y constituye una señal de alerta para tomar medidas correctivas.

Tabla No. 9.

Resultados de la dimensión de Agotamiento emocional (AE) en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| AGOTAMIENTO EMOCIONAL | | | | | | | | | | |
|------------------------------|----------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Límites | | Interpretación | H1 | | H2 | | H3 | | H4 | |
| Inferior | Superior | Nivel | (f _i) | (n _i) |
| 0 | 18 | BAJO | 12 | 80% | 10 | 100% | 23 | 79% | 7 | 50% |
| 19 | 26 | INTERMEDIO | 1 | 7% | 0 | 0% | 4 | 14% | 2 | 14% |
| 27 | 54 | ALTO | 2 | 13% | 0 | 0% | 2 | 7% | 5 | 36% |
| TOTALES | | | 15 | 100% | 10 | 100% | 29 | 100% | 14 | 100% |

Fuente: elaboración propia con base en respuestas del sector de estudio al MBI de Maslach y Jackson (1986).

La despersonalización tiene un comportamiento distinto al de la dimensión anterior, pues los niveles altos presentan un mayor porcentaje.

Tabla No. 10.

Resultados de la dimensión de despersonalización (DP) en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| DESPERSONALIZACIÓN | | | | | | | | | | |
|---------------------------|----------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Límites | | Interpretación | Hotel 1 | | Hotel 2 | | Hotel 3 | | Hotel 4 | |
| Inferior | Superior | Nivel | (f _i) | (n _i) |
| 0 | 6 | BAJO | 10 | 67% | 9 | 90% | 20 | 69% | 5 | 36% |
| 7 | 9 | INTERMEDIO | 0 | 0% | 1 | 10% | 4 | 14% | 5 | 36% |
| 10 | 30 | ALTO | 5 | 33% | 0 | 0% | 5 | 17% | 4 | 28% |
| TOTALES | | | 15 | 100% | 10 | 100% | 29 | 100% | 14 | 100% |

Fuente: elaboración propia con base en respuestas del sector de estudio al MBI de Maslach y Jackson (1986).

El Hotel No. 1 es el único sin agentes en el nivel intermedio y el hotel No.2 no presentó agentes en el nivel alto. En el caso del Hotel No. 4 la proporción de niveles intermedio-alto supera al nivel bajo. Respecto a la realización personal, en los hoteles No.1, 2 y 3, la mayor concentración está situada en los niveles intermedio-alto; sin embargo, el nivel bajo cobra relevancia en dos de estos. En el hotel No. 4 el mayor porcentaje está ubicado en el nivel intermedio.

Tabla No. 11.

Resultados de la dimensión de realización personal (RP) en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| REALIZACIÓN PERSONAL | | | | | | | | | | |
|----------------------|----------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Límites | | Interpretación | Hotel 1 | | Hotel 2 | | Hotel 3 | | Hotel 4 | |
| Inferior | Superior | Nivel | (f _i) | (n _i) |
| 0 | 33 | BAJO | 6 | 40% | 1 | 10% | 8 | 28% | 5 | 36% |
| 34 | 39 | INTERMEDIO | 2 | 13% | 3 | 30% | 7 | 24% | 7 | 50% |
| 40 | 48 | ALTO | 7 | 47% | 6 | 60% | 14 | 48% | 2 | 14% |
| TOTALES | | | 15 | 100% | 10 | 100% | 29 | 100% | 14 | 100% |

Fuente: elaboración propia con base en respuestas del sector de estudio al MBI de Maslach y Jackson (1986).

La concentración en los niveles intermedio-alto denotan la forma en que el personal de control y orden se sienten respecto a cómo el trabajo les apoya en suplir sus necesidades de logro, estima y desarrollo profesional y/o personal. Conocer los resultados por cada hotel fue fundamental para establecer el comportamiento individual de estos seguido de su posterior análisis. Sin embargo, fue necesario también realizar el análisis en la totalidad de los encuestados para definir el comportamiento del gremio. Es así que se pudo establecer que el agotamiento emocional se mantiene mayormente en un nivel bajo al igual que la despersonalización; la realización personal en cambio, se mantiene en el nivel intermedio-bajo, aunque la diferencia con el nivel alto no sea tan marcada como en las dos dimensiones anteriores (14.70%).

Tabla No.12.

Resultados generales respecto a las dimensiones del Síndrome de Burnout en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| Límites | | Interpretación | Frecuencias | |
|------------------------------|----------|----------------|-------------------|-------------------|
| Inferior | Superior | Nivel | (f _i) | (n _i) |
| 0 | 18 | BAJO | 52 | 76.47% |
| 19 | 26 | INTERMEDIO | 7 | 10.29% |
| 27 | 54 | ALTO | 9 | 13.24% |
| Agotamiento Emocional | | TOTAL | 68 | 100% |
| 0 | 6 | BAJO | 44 | 64.70% |
| 7 | 9 | INTERMEDIO | 9 | 13.24% |
| 10 | 30 | ALTO | 15 | 22.06% |
| Despersonalización | | TOTAL | 68 | 100% |
| Inferior | Superior | Nivel | (f _i) | (n _i) |
| 0 | 33 | BAJO | 20 | 29.41% |
| 34 | 39 | INTERMEDIO | 19 | 27.94% |
| 40 | 48 | ALTO | 29 | 42.65% |
| Realización personal | | TOTAL | 68 | 100% |

Fuente: elaboración propia con base en respuestas del sector de estudio al MBI de Maslach y Jackson (1986).

De la misma manera, se realizó el análisis respecto a los aspectos demográficos de género y estado civil para tener una idea general del comportamiento del síndrome de *Burnout* dados los antecedentes presentados y la relación establecida con el síndrome en otros contextos. Respecto a la dimensión de agotamiento emocional, los hombres tienen un marcado nivel bajo en su mayoría mientras por otro lado, las mujeres mantienen porcentajes muy parejos en cuanto a los niveles alto, intermedio y bajo; teniendo preponderancia el nivel intermedio-alto. En la dimensión de despersonalización los agentes mantienen un nivel bajo en su mayoría, mientras las

agentes presentan un nivel alto en mayor porcentaje y el restante dividido equitativamente en los niveles intermedio-bajo.

Tabla No.13.

Resultados de las dimensiones del síndrome de Burnout respecto al género del personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| | Límites | | Interpretación | Hombres | | Mujeres | |
|-----------------------|----------|----------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Inferior | Superior | | (f _i) | (n _i) | (f _i) | (n _i) |
| Agotamiento emocional | 0 | 18 | BAJO | 50 | 83.33% | 2 | 25.00% |
| | 19 | 26 | INTERMEDIO | 4 | 6.67% | 3 | 37.50% |
| | 27 | 54 | ALTO | 6 | 10.00% | 3 | 37.50% |
| | TOTALES | | | 60 | 100% | 8 | 100% |
| Despersonalización | 0 | 6 | BAJO | 42 | 70.00% | 2 | 25% |
| | 7 | 9 | INTERMEDIO | 7 | 11.67% | 2 | 25% |
| | 10 | 30 | ALTO | 11 | 18.33% | 4 | 50% |
| | TOTALES | | | 60 | 100% | 8 | 100% |
| Realización personal | 0 | 33 | BAJO | 18 | 30.00% | 2 | 25.00% |
| | 34 | 39 | INTERMEDIO | 16 | 26.67% | 3 | 37.50% |
| | 40 | 48 | ALTO | 26 | 43.33% | 3 | 37.50% |
| | TOTALES | | | 60 | 100% | 8 | 100% |

Fuente: elaboración propia con base en respuestas del sector de estudio al MBI de Maslach y Jackson (1986).

Respecto al agotamiento emocional y la despersonalización, están presentes en un porcentaje mayoritario en las mujeres. Lo que refuerza lo establecido por Maslach y Jackson (1985) que sostienen que las mujeres presentan mayor agotamiento emocional. Al respecto, Greenglass (1995) refiere que el que los hombres posean

niveles más bajos de agotamiento emocional se debe a aspectos propios de su personalidad y la manera como manejan sus sentimientos.

La última dimensión varía en relación con las otras, pues en esta los porcentajes se distribuyen en los tres niveles (bajo, intermedio y alto). En el sector masculino, la tendencia está hacia el nivel alto, superando al nivel bajo en un 13.33% las razones de esto pueden ser desde el estatus de autoridad que confiere el puesto hasta la oportunidad de pertenecer a una institución de prestigio. En el sector femenino, la mayor concentración se reparte en los niveles alto e intermedio con el mismo porcentaje. En relación al estado civil, el porcentaje de agotamiento emocional es mayor en los agentes que se encuentran en una relación que los que están solteros.

Tabla No. 14.

Resultado de las dimensiones del síndrome de Burnout respecto al estado civil del personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| | Límites | | Interpretación | Soltero | | En una relación | |
|-----------------------|----------|----------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Inferior | Superior | Nivel | (f _i) | (n _i) | (f _i) | (n _i) |
| Agotamiento emocional | 0 | 18 | BAJO | 14 | 70.00% | 38 | 79.17% |
| | 19 | 26 | INTERMEDIO | 4 | 20.00% | 3 | 6.25% |
| | 27 | 54 | ALTO | 2 | 10.00% | 7 | 14.58% |
| | TOTALES | | | 20 | 100% | 48 | 100% |
| Despersonalización | 0 | 6 | BAJO | 9 | 45.00% | 35 | 72.92% |
| | 7 | 9 | INTERMEDIO | 4 | 20.00% | 5 | 10.41% |
| | 10 | 30 | ALTO | 7 | 35.00% | 8 | 16.67% |
| | TOTALES | | | 20 | 100% | 48 | 100% |

Fuente: Elaboración propia con base en respuestas del sector de estudio al MBI de Maslach y Jackson (1986).

Respecto a la dimensión de despersonalización, el personal de control y orden lo ubica en un mayor porcentaje en el nivel bajo en ambas opciones (soltero y en una relación); sin embargo, la mayor concentración en este nivel es de los agentes en una relación. Por el contrario, al comparar entre ambos el nivel alto, la despersonalización es mayor en los solteros; un causante podría ser la falta de obligaciones a largo plazo.

Tabla No. 15.

Continuación de los resultados de las dimensiones del síndrome de Burnout respecto al estado civil del personal de control y orden que laboran en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| Realización personal | Límites | | Interpretación | Soltero | | En una relación | |
|----------------------|----------|----------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | Inferior | Superior | Nivel | (f _i) | (n _i) | (f _i) | (n _i) |
| | 0 | 33 | BAJO | 7 | 35.00% | 13 | 27.08% |
| | 34 | 39 | INTERMEDIO | 5 | 25.00% | 14 | 29.17% |
| | 40 | 48 | ALTO | 8 | 40.00% | 21 | 43.75% |
| | | | TOTALES | 20 | 100% | 48 | 100% |

Fuente: elaboración propia con base en respuestas del sector de estudio al MBI de Maslach y Jackson (1986).

La realización personal por otro lado está ubicada en el nivel alto en ambos, pero los que están en una relación muestran un leve aumento del 3.75%. Los niveles intermedio-bajos mantienen porcentajes a considerar.

4.2.2 Niveles del síndrome de *Burnout*

Niveles altos en las dos primeras dimensiones y bajo en la última dimensión definen el síndrome de *Burnout*. Por lo que se procedió a identificar el patrón entre el personal de control y orden para situarlos en alguna de las 27 escalas posibles, tomando como base la definición de las fases de Fidalgo (2006).

Tabla No. 16.

Resultado de las fases del síndrome de Burnout

| Síndrome de <i>Burnout</i> | | Escalas | | | No. De | |
|-----------------------------------|-----------------------|----------------|------------|------------|----------------------|----------|
| % | Fase | AE | DP | RP | Colaboradores | |
| 100% | | Alto | Alto | Bajo | 3 | |
| 96% | | Alto | Alto | Intermedio | 2 | |
| 93% | Fase de Quemado | Alto | Alto | Alto | 1 | 9 |
| 89% | | Alto | Intermedio | Bajo | 0 | (13.23%) |
| 85% | | Alto | Intermedio | Intermedio | 3 | |
| 81% | | Alto | Intermedio | Alto | 0 | |
| 78% | | | Alto | Bajo | Bajo | 0 |
| 74% | | Alto | Bajo | Intermedio | 0 | |
| 70% | Fase de Apatía | Alto | Bajo | Alto | 0 | 4 |
| 67% | | Intermedio | Alto | Bajo | 1 | (5.88%) |
| 63% | | Intermedio | Alto | Intermedio | 2 | |
| 59% | | Intermedio | Alto | Alto | 1 | |
| 56% | | Intermedio | Intermedio | Bajo | 0 | |
| 52% | | Intermedio | Intermedio | Intermedio | 1 | |
| 48% | | Intermedio | Intermedio | Alto | 0 | |
| 44% | Fase de frustración | Intermedio | Bajo | Bajo | 1 | 5 |
| 41% | | Intermedio | Bajo | Intermedio | 0 | (7.35%) |
| 37% | | Intermedio | Bajo | Alto | 1 | |
| 33% | | Bajo | Alto | Bajo | 1 | |
| 30% | | Bajo | Alto | Intermedio | 1 | |
| 26% | | Bajo | Alto | Alto | 3 | |
| 22% | | Bajo | Intermedio | Bajo | 2 | |
| 19% | Fase de estancamiento | Bajo | Intermedio | Intermedio | 2 | 50 |
| 15% | | Bajo | Intermedio | Alto | 1 | (73.53%) |
| 11% | | Bajo | Bajo | Bajo | 12 | |
| 7% | | Bajo | Bajo | Intermedio | 8 | |
| 4% | | Bajo | Bajo | Alto | 22 | |
| 0% | Fase de Entusiasmo | | | | 0 | |

Fuente: elaboración propia con base en fases de Fidalgo (2006) y respuestas al MBI de Maslach y Jackson (1986) en la fase de campo.

La fase de entusiasmo no está incluida en la tabla pues esta se da cuando se es nuevo en el puesto de trabajo y las expectativas aún son altas. Los resultados señalan que un 73.53% de la población se encuentran en una fase de estancamiento, donde la mayor concentración está en la escala de bajo agotamiento emocional y despersonalización y realización personal alta, por estar continua a la fase de entusiasmo; esto representa la necesidad de una verificación de la relación entre el esfuerzo y las recompensas. Existen situaciones que están causando que empiecen a aparecer síntomas cognitivos como la pérdida del significado, valores, expectativas, autoestima; entre otros e inicia el proceso de criticismo (Carlin, 2014, p.19). En un 7.35% se encuentra la fase de frustración, donde el agotamiento emocional ya empieza a aumentar. En esta inician a presentarse síntomas conductuales que pueden romper con la armonía individual y grupal. Uno de los síntomas más representativos de la fase es la irritación que se agrava frente a los estresores de la organización. De la misma manera, empiezan a afectar el absentismo, la rotación y podría darse el aumento del uso de sustancias como la cafeína y otros.

A continuación, la fase de apatía con un 5.88% donde las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización empiezan a ser considerables. En esta fase el cinismo se vuelve más fuerte y los síntomas sociales aparecen como el aislamiento, evitación de relaciones interpersonales y conflictos que inclusive se extienden al contexto familiar.

Respecto a la fase de Quemado, la distribución es la siguiente: dos agentes del hotel No.1, dos agentes del hotel No. 3 y cinco agentes del hotel No. 4. La fase de quemado está representada por un 13.23% del total de encuestados. En esta última fase tres colaboradores ya se encuentran en la puntuación máxima del síndrome y otros dos a tan solo una escala de alcanzarlos. Asimismo, en esta fase el agotamiento emocional es totalmente alto, la despersonalización de intermedio a alto y la realización fluctúa entre los tres niveles iniciando por alto a intermedio a bajo. Este resultado es de sumo interés pues es el nivel máximo del síndrome donde aparecen los problemas psicosomáticos, los cambios físicos y las enfermedades

son totalmente visibles y presentes, las cuales pueden llegar hasta un punto crónico si no se tratan a tiempo. En relación con las fases es importante tomar en cuenta que a pesar que solo el 13.23% está en la fase máxima del síndrome, el resto de agentes están en un proceso ascendente dentro de este padecimiento y cada área necesita una pronta atención para no continuar el ascenso en las escalas.

4.3 El clima organizacional y el Síndrome de *Burnout*; comportamiento y relación

Con el objetivo de establecer la manera en que se conducen el clima organizacional y el síndrome de *Burnout* en el contexto del personal de control y orden en los hoteles cinco estrellas de la Antigua Guatemala, fue necesario realizar inicialmente la identificación de los niveles de estos de manera individual; misma información que fue presentada en los incisos previos. Es así que, siguiendo las líneas de la investigación planteadas y específicamente cumpliendo con el objetivo general, se procedió a analizarlos conjuntamente y establecer una correlación numérica para identificar si existe un vínculo entre estos. Para establecer este dato se recurrió a la estadística mediante la elección del método más idóneo de acuerdo a los datos obtenidos. Inicialmente se procedió a realizar el análisis de la normalidad de los datos mediante el paquete estadístico Minitab, y la selección del método de Anderson - Darling. En el método de Anderson - Darling, si el valor de probabilidad p de la prueba es mayor a 0.05, se considera que los datos son normales.

Tabla No. 17.

Resultados de la prueba de normalidad de los datos obtenidos respecto al síndrome de Burnout en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas del Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| Dimensión | Valor p | Dimensión | Valor p |
|----------------------------|----------------|----------------------|----------------|
| Síndrome de <i>Burnout</i> | <0.005 | Despersonalización | <0.005 |
| Agotamiento emocional | 0.005 | Realización personal | <0.005 |

Fuente: elaboración propia con base en resultados del trabajo de campo.

Los resultados de las dimensiones del síndrome de *Burnout* determinaron niveles por debajo de esta puntuación por lo que los datos no establecen un comportamiento normal.

Al aplicar el método en las dimensiones del clima organizacional, estas tampoco mostraron una normalidad en los datos, únicamente en el punteo global del clima organizacional. De igual forma, las gráficas obtenidas muestran un comportamiento mayormente disperso de los datos (Anexo No. 3) por lo que no podría utilizarse un método estadístico paramétrico.

Tabla No.18.

Resultados de la prueba de normalidad de los datos obtenidos respecto al clima organizacional en el personal de control y orden en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| Dimensión | Valor p | Dimensión | Valor p |
|----------------------|----------------|------------------|----------------|
| Clima organizacional | 0.194 | Responsabilidad | <0.005 |
| Estructura | 0.034 | Apoyo | 0.012 |
| Estándares | 0.012 | | |
| Reconocimiento | 0.027 | Compromiso | 0.009 |

Fuente: elaboración propia con base en resultados del trabajo de campo.

Dados los resultados, únicamente una de las dimensiones cumple el criterio de normalidad, es así que se establece que cuando el comportamiento difiere en alguna de las dimensiones, es necesario utilizar los métodos no paramétricos para establecer la correlación. En este caso, se descartó la prueba de correlación de Pearson y se utilizó la prueba de Spearman para establecer el coeficiente de correlación siendo el que más se ajusta al análisis.

Los coeficientes obtenidos mediante la aplicación de la correlación de Spearman marcan las relaciones entre las dimensiones estudiadas en este contexto. Para su interpretación, los rangos de valores son los mismos que utiliza Pearson, de manera

que una puntuación cercana a 1 marca una relación positiva perfecta, 0 determina la ausencia de relación y -1 marca una relación negativa perfecta.

Es así que en la relación del clima organizacional y el síndrome de *Burnout* se obtuvo un coeficiente de r_s -0.43, lo que representa una correlación negativa media. Al realizar el análisis del mismo en las dimensiones del síndrome de *Burnout*, las puntuaciones se mantienen en una fuerza negativa media y varían solamente en la dimensión de realización personal, donde presenta una correlación positiva débil.

En la relación del síndrome de *Burnout* con las dimensiones del clima, este obtiene la mayor fuerza con la dimensión de Estructura r_s -0.47 con una correlación negativa media y correlación negativa débil en las dimensiones de reconocimiento r_s (-0.39) y responsabilidad r_s (-0.35). Las dimensiones de Apoyo, Compromiso y Estándares muestran una correlación negativa débil a muy débil.

Tabla No. 19.

Coefficientes de correlación de Spearman obtenidos respecto al clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| Dimensión | Síndrome de <i>Burnout</i> | Agotamiento emocional | Despersonalización | Realización Personal |
|-----------------|----------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| Clima | | | | |
| organizacional | -0.43 | -0.56 | -0.45 | 0.29 |
| Estructura | -0.47 | -0.40 | -0.47 | 0.27 |
| Estándares | -0.12 | -0.34 | -0.13 | 0.06 |
| Reconocimiento | -0.39 | -0.40 | -0.38 | 0.27 |
| Responsabilidad | -0.35 | -0.35 | -0.38 | 0.18 |
| Apoyo | -0.28 | -0.42 | -0.27 | 0.19 |
| Compromiso | -0.17 | -0.41 | -0.16 | 0.05 |

Fuente: elaboración propia con base en resultados del trabajo de campo.

Es importante notar, que ninguno de los coeficientes obtenidos sobrepasa la correlación media. En cuanto al sentido, los valores negativos indican que a medida

que una dimensión es más alta, el otro es más bajo. Por otro lado, los valores positivos señalan valores más altos en las dos dimensiones si una de estas aumenta.

Teniendo como base la información recopilada, es necesario crear un panorama de los hoteles respecto al clima organizacional y los niveles del *Burnout* para visualizar el comportamiento e identificar conclusiones, por lo que se procedió a realizar el análisis por cada hotel.

Tabla No. 20.

Resumen de los resultados obtenidos respecto al clima organizacional y el síndrome de Burnout por cada uno de los hoteles cinco estrellas del Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| Dimensión | Nivel | Hotel No.1 | Hotel No. 2 | Hotel No. 3 | Hotel No. 4 |
|----------------------------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| Clima organizacional | | Moderado | Moderado | Moderado | Bajo |
| | Bajo | 80% | 100% | 79% | 50% |
| Agotamiento emocional | Intermedio | 7% | 0% | 14% | 14% |
| | Alto | 13% | 0% | 7% | 36% |
| | Bajo | 67% | 90% | 69% | 36% |
| Despersonalización | Intermedio | 0% | 10% | 14% | 36% |
| | Alto | 33% | 0% | 17% | 28% |
| Realización Personal | Bajo | 40% | 10% | 28% | 36% |
| | Intermedio | 13% | 30% | 24% | 50% |
| | Alto | 47% | 60% | 48% | 14% |
| Colaboradores en Fase de Quemado | | 2 | 0 | 2 | 5 |

Fuente: elaboración propia con base en resultados de fase de campo.

Este panorama individual muestra como escenario idóneo el mantener bajos los niveles de agotamiento emocional y despersonalización y altos la realización personal, como en el hotel No.2 donde estas condiciones influyen para que no se

hayan encontrado agentes con el síndrome de estar quemado por el trabajo. Tal como lo subrayan las pioneras en el estudio del síndrome, Maslach y Jackson (1986), puntuaciones altas en las dos primeras dimensiones y bajas en la última definen el síndrome. Sin embargo, estos agentes se encuentran ya en la fase de estancamiento y como ya se discutió, los síntomas provocados en esta fase también tienen repercusiones importantes en la salud de los trabajadores y de la organización. Estos resultados se apegan a los encontrados por Barrón situados en la escala Medio-alta del síndrome de *Burnout*.

Este comportamiento se replica en los hoteles No.1 y No. 4 pues el agotamiento emocional es alto-intermedio mayormente (87% y 64%) al igual que la despersonalización (67% y 72%), la realización personal está situada en los niveles intermedio-bajo mayoritariamente (60% y 64%). De manera que cuando existan niveles intermedios a altos en las dos primeras dimensiones e intermedio-bajo en su mayoría en la realización personal, también podría definir la existencia del síndrome de *Burnout* en alguna de sus fases.

El hotel No. 3 fue el que obtuvo la puntuación más alta en la percepción del clima laboral; sin embargo, presenta dos agentes en la fase de estar quemado por el trabajo, uno en la fase de apatía, dos en la fase de frustración y veinticuatro en la fase de estancamiento.

Estos datos hacen pensar que tener puntuaciones altas en las dimensiones del clima organizacional pareciera no ser importante pues el síndrome de *Burnout* igualmente se da. Sin embargo, la dimensión de realización personal en su nivel bajo podría ser la causante de esta presencia.

La relación del clima organizacional y el síndrome de *Burnout* fue la que motivó la presente investigación de manera que se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis de investigación: $r_s \neq 0$

El coeficiente de correlación de la población es significativo. Existe correlación entre el clima organizacional y el Síndrome de *Burnout* en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala.

Hipótesis nula: $r_s = 0$

El coeficiente de correlación de la población no es significativo. No existe correlación entre el clima organizacional y el Síndrome de *Burnout* en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala.

El coeficiente de correlación de Spearman (r_s) obtenido es de -0.43, el cual representa una correlación negativa media y dadas las hipótesis planteadas, se acepta la hipótesis de investigación al $r_s \neq 0$, por lo que se concluye que existe correlación entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout* en el contexto estudiado. Dada la aplicación del estudio al personal de control y orden, no es necesario realizar una prueba de representatividad, pues los datos fueron recopilados en forma de censo. El signo negativo refiere que cuando la variable independiente aumenta, la variable dependiente disminuye. Al aplicar el método de la correlación de Spearman, se determinó como la variable independiente el clima organizacional y la dependiente el síndrome de *Burnout*.

Es de esta forma que se concluye que cuando el clima organizacional aumenta, el síndrome de *Burnout* disminuye y viceversa. La fuerza entre las variables es de un (r_s) -0.43 lo que refuerza la afirmación de que la correlación no es perfecta, pero algunas de las dimensiones estudiadas si tienen grados de relación entre sí. Este dato está acorde a lo planteado en el contexto internacional, en Bogotá Bernal y Ramírez (2011) concluyen que es el clima el que propicia el desarrollo del síndrome. Y en Venezuela, Dávila y Romero (2010) atribuyen al síndrome *Burnout* a la mala percepción acerca del clima organizacional.

En Guatemala, Castro (2012) refiere que la percepción de los colaboradores respecto al clima influye en la aparición del estrés y López (2020) donde refiere una relación directa entre ambos.

Al realizar la correlación de Spearman (r_s) de las dimensiones de cada variable se obtuvieron coeficientes importantes que muestran patrones de comportamiento en el personal de control y orden respecto al clima organizacional y el síndrome de *Burnout*. La dimensión de agotamiento emocional tiene un efecto inversamente proporcional con todas las dimensiones del clima.

Es decir, mientras la puntuación de las percepciones del clima sea bajas, el agotamiento emocional será alto. Retomando los antecedentes en el contexto nacional, específicamente en la investigación realizada por Martínez (2014) en médicos del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) se establece que la dimensión de agotamiento emocional es la que prevalece en el 22% de las personas quemadas por el síndrome.

Asimismo, Figueroa (2013) define que en el clima negativo existe una alta probabilidad de sufrir agotamiento emocional, por su parte Uribe (2014) detalla los efectos de un mal clima organizacional en la salud ocupacional. Maslach (2002) define esta dimensión como el factor principal o núcleo del *Burnout* y los datos previamente presentados apoyan esta afirmación. Cabe destacar que cuando las emociones nos dominan, como cuando se presenta el distrés, esto repercute en todos los ambientes; especialmente en el laboral, donde se tienen expectativas del puesto y de la persona.

Adicionalmente, tomando en cuenta las características del puesto del personal de control y orden presentadas, difícilmente se encontrarán vías para liberar esta situación. Aunado a esto, la despersonalización ejerce una fuerza media respecto al clima organizacional, la estructura, el reconocimiento y la responsabilidad. Al respecto, es importante pensar en la relación entre la responsabilidad y la despersonalización especialmente y las inminentes consecuencias de esta relación en este puesto.

Tabla No. 21.

Interpretación de los Coeficientes de Spearman (r_s) obtenidos en la fase de campo respecto al clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| Dimensión | Interpretación |
|----------------------|--|
| Clima organizacional | A medida que este obtiene una mejor puntuación, los coeficientes del síndrome <i>Burnout</i> (-0.43), agotamiento emocional (-0.56) y despersonalización (-0.45) bajan, mientras que la realización personal aumenta (0.29) |
| Estructura | Mientras se conocen jerarquías, tareas y responsabilidades del puesto, el síndrome <i>Burnout</i> (-0.47), el agotamiento emocional (-0.40) y la despersonalización (-0.47) disminuyen, la realización personal aumenta (0.27). Es esta la dimensión con fuerzas mayores con el síndrome de <i>Burnout</i> y sus dimensiones. |
| Estándares | A medida que las normas de rendimiento se conocen y existe un grado importante de orgullo por parte de los agentes por cumplir estas, el agotamiento emocional (-0.34) disminuye. Este también repercute en menor fuerza, en el síndrome de <i>Burnout</i> (-0.12), la despersonalización (-0.13) y en la realización personal (0.06). |
| Reconocimiento | Mientras mayor aprecio hacia los agentes por el trabajo realizado, el síndrome de <i>Burnout</i> (-0.39), el agotamiento emocional (-0.40) y la despersonalización (-0.38) disminuyen, la realización personal aumenta (0.27) |
| Responsabilidad | A mayor autonomía para la toma de decisiones en el puesto, el síndrome <i>Burnout</i> (-0.35), el agotamiento emocional (-0.35) y la despersonalización (-0.38) disminuyen, mientras que la realización personal aumenta en menor fuerza (0.18). |

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la fase de campo

Tabla No. 22.

Continuación de la interpretación de los Coeficientes de Spearman (r_s) obtenidos en la fase de campo respecto al clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| Dimensión | Interpretación |
|------------|---|
| Apoyo | A mayor grado en el que los superiores reaccionan frente a los errores cometidos y la confianza en el equipo de trabajo, el agotamiento emocional disminuye (-0.42). El síndrome <i>Burnout</i> (-0.28), la despersonalización (-0.27) lo hacen también, pero en menor fuerza. La realización personal aumenta de la misma manera (0.19) |
| Compromiso | A medida que existe mayor lealtad hacia la organización y a los objetivos que esta persigue, el agotamiento emocional disminuye (-0.41). El síndrome de <i>Burnout</i> (-0.17) y la despersonalización disminuyen (-0.16) también, pero en menor fuerza. La realización personal aumenta levemente (0.05) respecto al compromiso existente. |

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la fase de campo

La realización personal tiene efecto directo con las dimensiones del clima, es decir mientras mejor puntuación tenga la percepción del clima organizacional, existirá mayor realización personal. Cano, M. (2017) refiere: "A más despersonalización, más agotamiento emocional y menos realización personal". (p.38) Asimismo, cuando la dimensión de realización personal alcanza niveles altos, existe regularmente un buen clima organizacional, como en la investigación de Moreno e Hidalgo (2010).

Ante los resultados obtenidos es importante aceptar que las condiciones respecto al puesto de control y orden en los hoteles cinco estrellas de la Antigua Guatemala, mantienen una percepción moderada en cuanto al clima organizacional del lugar donde laboran y las dimensiones de: estructura, estándares, reconocimiento,

responsabilidad, apoyo y compromiso y, a pesar de esta puntuación que no es mala del todo, únicamente el 13.23% padecen del nivel máximo del síndrome de estar quemado por el trabajo, el resto se encuentra en las fases anteriores al síndrome y esto constituye un riesgo, no solo para ellos mismos, sino para su departamento y la organización. Lo anterior conlleva a pensar de igual forma que un clima moderado ya produce estragos en los trabajadores, medio que se comprueba con la fuerza media del Coeficiente de Spearman de (r_s) -0.43 obtenido entre las variables.

En el ambiente organizacional difícilmente se brindará apoyo del tipo psicológico-emocional si este fuera necesario, hablar del tema de manera individual es ya difícil y aceptarlo frente a otros lo es aún más. Se ha enseñado a separar los problemas de los diferentes ámbitos de la vida pero, la ciencia nos ha demostrado que somos uno y que las situaciones en un ámbito repercuten en los demás y de allí la importancia de tratarlos. Es importante retomar el rol del ser humano y verlo de manera integral con todos los aspectos que lo componen y apoyar las debilidades de todo tipo, especialmente en este campo en el que el puesto les exige ser fuertes en todo sentido. Identificar los problemas que le afectan no es sencillo, pero se puede partir de los coeficientes obtenidos para iniciar el camino a la salud y al bienestar del agente de seguridad y así en conjunto mejorar también el ambiente organizacional.

4.4 Modelo para el manejo del Síndrome de *Burnout* basado en el clima organizacional en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de la Antigua Guatemala, Sacatepéquez

Los datos obtenidos mediante la presente investigación marcan un camino importante para tomar acciones pertinentes en el ámbito del personal de control y orden. Se logró identificar una relación media entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout*, así como el comportamiento de las fuerzas en sus dimensiones que al estar posicionadas en sentido negativo podrían convertirse en fuentes estresoras.

Contar con estos datos permite tomar decisiones pertinentes y es así que se definió el modelo que se presenta a continuación para influir en las dos variables y por ende en el bienestar del personal de control y orden, de su entorno y de la organización. La motivación es un motor que cambia la perspectiva del personal de control y orden y podría apoyar al clima organizacional en realizar cambios importantes.

4.4.1 Justificación

Es una realidad la necesidad de prestar atención al bienestar no solo físico sino emocional del personal de control y orden dadas las condiciones propias del puesto y de su entorno. Los agentes necesitan poseer un estado de salud idóneo para responder de la manera adecuada y estar atentos en su puesto de trabajo. Padecer el síndrome de *Burnout* en cualquiera de sus fases es un detonante y las manifestaciones cognitivas, físicas y conductuales tienen consecuencias importantes para el colaborador, su entorno y la organización. Enfrentarse diariamente a sensaciones de pérdida de energía es ya complicado y lo es aún más si estas son provocadas por la imposibilidad de satisfacer necesidades.

4.4.2 Objetivo general

Proveer una herramienta que proporcione cambios positivos respecto al bienestar del personal de control y orden y por ende repercuta en su percepción del clima organizacional, de manera que disminuya el síndrome de *Burnout*.

4.4.3 Objetivos específicos

- a) Identificar en las dimensiones el orden respecto a la fuerza entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout* para identificar aspectos estresores en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en La Antigua Guatemala, Sacatepéquez.
- b) Identificar la dimensión del síndrome de *Burnout* que posee mayor fuerza con las dimensiones del clima organizacional para promover cambios en la percepción de este.

c) Presentar una herramienta para el manejo del síndrome de *Burnout* basado en el clima organizacional para su aplicación en este contexto.

4.4.4 Diseño de la Propuesta

Con base en los resultados obtenidos en la investigación, se pueden identificar dos comportamientos: cuando la percepción del clima organizacional aumenta, el síndrome de *Burnout* disminuye y por ende las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización. Por otro lado, la realización personal aumenta y, viceversa y es esta interacción la que definió la propuesta presentada.

4.4.4.1 Dimensiones con mayor fuerza entre el clima organizacional y el Síndrome de *Burnout*

El primer enfoque es el clima organizacional y para iniciar con la propuesta, fue necesario identificar aquellas dimensiones que tienen mayor fuerza en relación con el síndrome, para esto se otorgó un puntaje de peso a cada dimensión acorde a niveles del 1 al 6 para identificar cuáles eran las que obtenían un mayor puntaje.

Tabla No.23.

Ponderación de las fuerzas entre las dimensiones del clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

| Rangos | | | | Dimensión | Nivel | | | | Puntaje | | | | |
|--------|-------|--------|----|-----------------|-------|----|----|----|---------|-----|-----|-----|----------|
| r_s | Nivel | Puntos | | | SB | AE | DP | RP | SB | AE | DP | RP | Σ |
| 51 | 60 | 1 | 60 | Estructura | 2 | 3 | 2 | 4 | 50 | 40 | 50 | 30 | 170 |
| | | | | Estándares | 5 | 3 | 5 | 6 | 20 | 40 | 20 | 10 | 90 |
| 41 | 50 | 2 | 50 | Reconocimiento | 3 | 3 | 3 | 4 | 40 | 40 | 40 | 30 | 150 |
| 31 | 40 | 3 | 40 | Responsabilidad | 3 | 3 | 3 | 5 | 40 | 40 | 40 | 20 | 140 |
| 21 | 30 | 4 | 30 | Apoyo | 4 | 2 | 4 | 5 | 30 | 50 | 30 | 20 | 130 |
| 11 | 20 | 5 | 20 | Compromiso | 5 | 2 | 5 | 6 | 20 | 50 | 20 | 10 | 100 |
| 0 | 10 | 6 | 10 | | | | | | Total | 200 | 260 | 200 | 120 |

Fuente: elaboración propia con base en resultados de la fase de campo.

Es de esta manera que las dimensiones quedan ordenadas de la siguiente manera: estructura (170 puntos), reconocimiento (150 puntos), responsabilidad (140 puntos), apoyo (130 puntos), compromiso (100 puntos) y estándares (90 puntos). Los datos marcados en gris son los ejes mayoritarios y por ende los que fueron el punto de partida en la herramienta del clima organizacional.

Es de esta manera que se identificaron las preguntas de cada dimensión para conocer los aspectos que deben ser tratados respecto a éstas.

Tabla No.24.

Dimensiones con mayor fuerza y temática propuesta del clima organizacional

| | Pregunta | Temática |
|-----------------|----------|--|
| Estructura | 6 | Tareas de la organización |
| | 9 | Autoridad formal para tomar decisiones |
| | 3 | Autoridad jerárquica |
| | 20 | Organización y planificación |
| Reconocimiento | 1 | Amenazas y crítica |
| | 17 | Recompensa y reconocimiento |
| | 19 | Sistema de ascensos |
| | 5 | Desempeño en el trabajo |
| Responsabilidad | 13 | Confianza en juicios individuales |
| | 4 | Autonomía en la toma de decisiones |
| | 18 | Resolución de problemas |
| | 22 | Progreso en la institución |
| Apoyo | 14 | Errores |
| | 16 | Ayuda |
| | 8 | Confianza entre compañeros |
| | 2 | Trabajo en equipo |

Fuente: elaboración propia con preguntas del Cuestionario de clima organizacional de Stringer (2002).

Tabla No.25.

Continuación de dimensiones con mayor fuerza y temática propuesta del clima organizacional

| | Pregunta | Temática |
|------------|----------|--|
| Compromiso | 11 | Metas |
| | 15 | Orgullo por pertenecer a la organización |
| | 21 | Sentido de pertenencia |
| | 23 | Lealtad |
| Estándares | 7 | Desempeño individual |
| | 24 | Orgullo por el trabajo que se realiza |
| | 12 | Desempeño grupal |
| | 10 | Regulaciones sobre el desempeño |

Fuente: elaboración propia con preguntas del Cuestionario de clima organizacional de Stringer (2002).

4.4.4.2 Dimensión del síndrome de *Burnout* con mayor fuerza respecto al clima organizacional

De la misma manera, se pudo identificar desde el segundo enfoque que la dimensión del síndrome de *Burnout* mayormente puntuada es el Agotamiento emocional (260 puntos) y por ende el que puede provocar una mayor fuerza en los cambios que se persiguen, dependiendo la dirección a donde se incline este puede ser positivo o negativo para la organización.

La tabla siguiente contempla las preguntas que son parte de la dimensión de Agotamiento emocional y las que por ende tienen repercusiones importantes para el personal de control y orden.

Tabla No. 26.

Preguntas relacionadas con el Agotamiento Emocional (AE)

| Enunciado: Los agentes se sienten... | Preguntas |
|--|-----------|
| Defraudados, desgastados y frustrados por el trabajo | 1,8 y 13 |
| Que pasan demasiado tiempo en el trabajo | 14 |
| Cansado de trabajar en contacto directo con la gente | 6 y 16 |
| Al límites de sus posibilidades | 20 |
| Agotados al inicio y al final de la jornada | 2 y 3 |

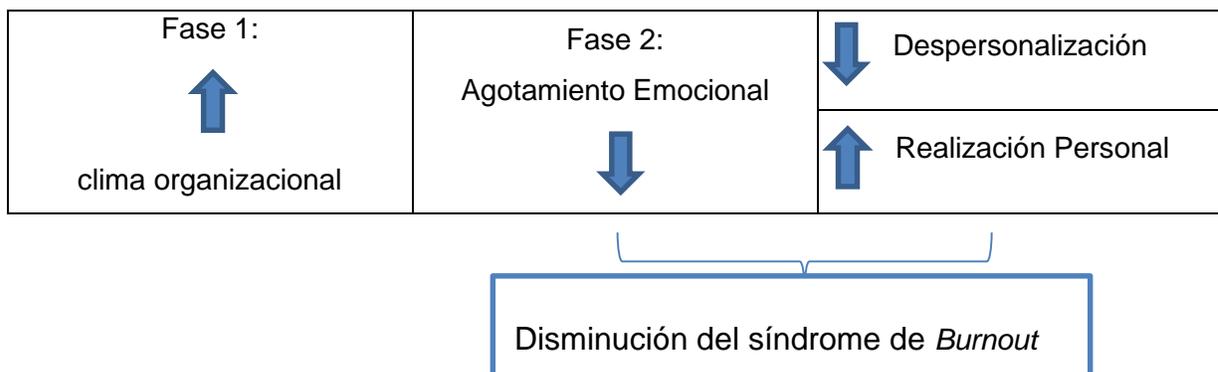
Fuente: elaboración propia con preguntas del Maslach *Burnout Inventory* de Maslach y Jackson (1986).

Tomando como base el agotamiento emocional y derivado del comportamiento identificado se le consideró como el elemento idóneo para modificar el síndrome de *Burnout*. Asimismo, se toma el agotamiento emocional como eje pues no se puede tratar la realización personal si hay factores que no lo permiten y que necesitan ser observados inicialmente y, no se puede tratar la despersonalización aún pues, no se puede exigir al personal de control y orden que brinden un mejor y más cálido trato al cliente si éstos están agotados emocionalmente.

Los problemas de agotamiento emocional se traducen en desmotivación por el trabajo y por realizar las tareas respecto a este. Es así que se puede pensar que existen aspectos del clima que están dañando la motivación y provocando el agotamiento emocional. Y es aquí donde se retomó la teoría en la cual está basado el cuestionario del clima organizacional de Stringer (2002), siendo esta la teoría de la motivación de McClelland-Atkinson basado en el logro, poder y afiliación (M*E*I= Motivación), que se traduce en: la motivación en los miembros de la organización será resultado de la importancia que estos tengan de obtener algo, la oportunidad que observen de satisfacer esa necesidad en su entorno y el valor que el obtenerlo agregará a su vida.

Asimismo, respecto al agotamiento emocional el Manual de Orientación y la reflexividad y el Autocuidado, dirigido a coordinadores de equipos psicosociales de Chile refiere que las sensaciones de agotamiento emocional se dan por la falta de externalización de los sentimientos y que es necesario pasar por un proceso de vaciar contenidos o experiencias contaminantes en un sentido de desgaste emocional. A través de la propuesta presentada se persigue que estos sentimientos salgan a la luz para lograr encausarlos en el beneficio del personal de control y orden. Es por ello que se propone la incorporación de reuniones no del tipo profesional sino más bien con el enfoque de una red de apoyo donde se persiga la empatía y se fortalezca inconscientemente el trabajo en equipo mediante la afiliación, el sentido de logro y el poder. Es de esta manera que el modelo queda marcado por dos fases de la siguiente manera:

Figura No 15. Bases teóricas del modelo para el manejo del síndrome de *Burnout*



Fuente: elaboración propia con base en resultados de la fase de campo

Mediante el modelo propuesto se tratan únicamente el clima organizacional y el agotamiento emocional, los resultados respecto a la despersonalización, la realización personal y la disminución del síndrome de *Burnout* son comportamientos que se dan solos mediante esta manipulación, lo que constituye el éxito del modelo.

4.4.5 Seguimiento

En la fase No. 1 el seguimiento está en relación directa con las vías de actuación, de manera que el Gerente de Seguridad debe tratar de resolver los asuntos

planteados y sobretodo mantener informados a los agentes sobre el proceso tratado. Es importante también no cambiar de tema de la reunión hasta que se haya satisfecho el tema planteado previamente.

En la fase No. 2 se debe dar cumplimiento a lo planificado y a las distinciones prometidas para que tenga validez el proceso.

4.4.6 Recursos

El modelo se lleva a cabo de manera interna y afortunadamente los recursos se encuentran a la mano dadas las condiciones de los hoteles cinco estrellas, los cuales se describen a continuación:

Financiero: Horas hombre respecto a la relación tiempo invertido / sueldo del personal de control y orden. Así como el costo de una pequeña refacción en las reuniones quincenales si se incluyera y, el costo de las distinciones percibidas en la fase No. 2. Es importante tomar en cuenta también el material necesario para llevar a cabo las anotaciones es decir papel bond y lápices para los participantes.

Humano: Es necesaria la presencia del Gerente de Seguridad, el jefe y los agentes del turno y, si se incluye la refacción, es necesario tomar en cuenta los costos representados por el tiempo invertido del cocinero y mesero a cargo.

Tecnológico: Si lo cree conveniente el Gerente de Seguridad, podría apoyarse en material audiovisual como una cañonera y/o computadora.

4.4.7 Propuesta

La Etapa 1 se lleva a cabo mediante la celebración de reuniones de equipo donde la temática será guiada acorde con los factores estresores del clima organizacional según los niveles previamente definidos.

Figura No.16. Formato para reuniones de la Etapa 1

| | |
|--|---|
| Reunión: Quincenal, al inicio de cada turno | |
| Participantes: Gerente de Departamento, Jefe y personal de control y orden del turno | |
| Tiempo: 30 minutos | |
| Desarrollo de la reunión | Guías de actuación |
| Tema: | Elegir tema de las tablas No. 24 y 25 |
| 1.Lluvia de Ideas de situaciones relacionadas con el tema (M) | |
| | Promover el diálogo Enfocarse a dudas y problemas Definir lo que desea la organización en ese sentido |
| 2.Soluciones propuestas (E) | |
| | ¿Qué opinan el personal de control y orden? |
| 3.Vías de oportunidad (I) | |
| | ¿Qué pasa si no se resuelve? ¿Qué valor le dan a que se resuelva? ¿Cuál es la solución más factible? |

Fuente: elaboración propia

Los incisos 1,2 y 3 del formato anterior están definidos por la teoría de la motivación de McClelland-Atkinson previamente mencionada con el fin de aumentar la motivación en el personal de control y orden.

La etapa 2 está enfocada al tratamiento del agotamiento emocional, externar emociones es sumamente difícil para las personas en general y lo es más hacerlo

frente a los compañeros de trabajo con los que muchas veces no se cuenta con el nivel de confianza requerido. Por lo que en este sentido se apelará al enfoque positivo, centralizándonos más en los aspectos buenos de la organización y de los compañeros. Es decir, hacer tangible el apoyo y el reconocimiento, reducir la percepción de una estructura rígida y aumentar el compromiso; esto con base en los coeficientes de fuerza obtenidos; se puede notar que estas dimensiones del clima tienen una relación media con el agotamiento emocional, por lo que es necesario tratarlos desde este punto de vista.

Gil Monte y Peiró (1997) refieren como estrategias para abordar el *Burnout*: la revisión de las modalidades de trabajo, el rediseño de las tareas, distanciamiento mental del trabajo fuera del horario laboral, contar con momentos de descanso en el trabajo, encontrar el apoyo en el equipo.

Es así que la estrategia para tratar esta dimensión, será a través de la colocación de un Buzón de nominación en el cual los agentes al terminar la reunión depositarán una hoja de papel conteniendo el nombre de un compañero que creen merece una distinción y la situación que motivó esa nominación. Previo a la próxima reunión, el Gerente de departamento seleccionará a las tres personas que merecen la distinción en el mes siguiente.

Los agentes se sienten frustrados, desgastados, con cansancio emocional y físico debido a los largos horarios de trabajo y en resumen necesitan descanso en estos aspectos. Las distinciones pueden variar de hotel en hotel, sin embargo, el enfoque debe ser esencialmente a la recreación y al descanso es decir; un desayuno, almuerzo o cena en el hotel para el agente de seguridad y su familia, un día u horas de descanso extra, concesión del descanso en asueto, permitirle entrar unos minutos más tarde a su jornada laboral o incluso, permitirle retirarse por una hora durante el turno de noche para que recupere energías. Como todos los motivadores, es necesario ser creativo después de un tiempo y buscar vías alternas como la recreación en un partido de fútbol, por ejemplo. La función principal de ésta segunda fase es romper con la rutina y disminuir la idea de una estructura rígida y aumentar la expectativa y por ende su motivación.

CONCLUSIONES

1. Como resultado de la investigación planteada, siguiendo las líneas teóricas y la metodología presentada en el documento, se procedió a someter a prueba la hipótesis de la presente investigación obteniendo una correlación negativa media entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout*, mediante el Coeficiente de Spearman r_s de -0.43, por lo que se aceptó la hipótesis de investigación al ser $r_s \neq 0$ y, se estableció que existe correlación entre el clima organizacional y el síndrome en el personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez. Por ende, el clima organizacional al ser gestionado adecuadamente es un factor protector de la aparición del síndrome de *Burnout*.
2. A través de la aplicación del Cuestionario de clima organizacional de Stringer (2002), se establecieron los puntajes de percepción del personal de control y orden respecto a este en los hoteles cinco estrellas siendo los siguientes: hotel No.1 (55.23%), hotel No. 2 (59.63%), hotel No.3 (68.12%) y hotel No. 4 (34.64%), lo que representó una percepción moderada en los primeros tres hoteles y una percepción baja en la última. Asimismo, la media aritmética (μ) se mantuvo entre 45% y 63% en las dimensiones de estructura, estándares, responsabilidad, reconocimiento, apoyo y compromiso, mismas que son parte del referido cuestionario y, que representan igualmente una percepción moderada en los primeros dos hoteles, moderado-alto en el hotel No.3 y bajo-moderado en el hotel No.4.
3. En relación con el Síndrome de *Burnout*, se comprobó mediante la aplicación del MBI (*Maslach Burnout Inventory*) de Maslach y Jackson (1986), que un 0% de la población se encuentran en la fase de entusiasmo, un 73.53% en la fase de estancamiento, un 7.35% en la fase de frustración, un 5.88% en la fase de apatía y un 13.23% en la fase de estar quemado por el trabajo. Estos niveles dados por los resultados de la percepción en las dimensiones de agotamiento emocional (Bajo 76.47%), despersonalización (Bajo 64.70%) y realización personal (Alto

42.65%). Lo que afirma la presencia del síndrome en este contexto y representa un riesgo creciente por padecerlo en sus fases máximas. Lo anterior conlleva a pensar de igual forma que un clima moderado ya produce estragos en los trabajadores.

4. La relación entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout* fue establecida mediante el Coeficiente de Spearman dados los datos no paramétricos obtenidos, en donde se identificó una fuerza de r_s -0.43 entre estos, lo que representa una correlación negativa media que indica que, a mayor puntaje en la percepción del clima organizacional, menor puntaje en los niveles del síndrome de *Burnout*. De igual forma se establecieron con el mismo método relaciones entre las dimensiones de estos de la siguiente manera: Síndrome de *Burnout* (Rango de r_s -0.12 a -0.47, todos en sentido negativo), agotamiento emocional (Rango de r_s -0.35 a -0.56, todos en sentido negativo), despersonalización (Rango de r_s -0.16 a -0.47, todos en sentido negativo) y relación entre la realización personal (Rango de r_s 0.05 a 0.29, todos en sentido positivo).

Es importante notar, que ninguno de los coeficientes obtenidos sobrepasa la correlación media y es la dimensión de Agotamiento emocional la que tiene mayor fuerza con el clima organizacional y sus dimensiones. En cuanto al sentido, los valores negativos indican que a medida que una dimensión es más alta, el otro es más bajo. Por otro lado, los valores positivos señalan valores más altos en las dos dimensiones si una de estas aumenta.

5. Dada la correlación negativa media del Coeficiente de Spearman r_s -0.43 establecida entre el clima organizacional y el síndrome *Burnout* se identificaron las mayores fuerzas entre las dimensiones que sirvieron para crear el modelo de manejo del síndrome de *Burnout* en este contexto contenido en el documento donde se interviene el clima organizacional y el agotamiento emocional para provocar cambios en la despersonalización y la realización personal y en consecuencia en el síndrome de *Burnout*.

RECOMENDACIONES

1. Con base en el resultado de la presente investigación y la comprobación de la correlación negativa media entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout* (r_s -0.43), se recomienda prestar especial atención a la dimensión de estructura (r_s -0.47) en el clima organizacional y agotamiento emocional (r_s -0.56) en el síndrome de *Burnout* como las dimensiones con mayor peso que hacen que el personal de control y orden estén en alguno de los niveles del síndrome. Para ello es necesario enfocar los esfuerzos en la definición/socialización de tareas, responsabilidades, organización y planificación, autoridad formal y jerárquica por el lado de la estructura existente y, los resultados de la etapa 2 del modelo en cuanto a las razones que hacen sentir defraudados, desgastados y frustrados al personal de control y orden en lo que constituye el agotamiento emocional.
2. Al identificar una media aritmética moderada (45% y 63%) en cuanto a la percepción del clima organizacional en el personal de control y orden y, el caso del hotel No. 2 donde no se identificó ningún colaborador en alguna fase de estar quemado por el trabajo, se aconseja realizar un análisis semestral del clima organizacional y mantener los niveles por encima de la media previamente mencionada, apuntando a un nivel alto (75% y 100%) dado el comportamiento identificado en la correlación (a mayor puntaje en el clima organizacional, menor indicador de presencia del síndrome de *Burnout*). De la misma manera, se considera oportuno integrar al resto de departamentos para crear un círculo de bienestar que repercuta en la productividad total de la organización.
3. Dada la presencia comprobada del síndrome de *Burnout* en el personal del departamento de control y orden, se considera fundamental ejercer control sobre los tres principales estresores que producen el avance del síndrome: estructura, reconocimiento y responsabilidad. Para esto se recomienda idear estrategias de afrontamiento basados en la dimensión de realización personal que acorde a los resultados obtenidos (a mayor puntaje en la dimensión de realización personal,

mayor puntaje en el clima organizacional), tendrían cambios positivos en los mismos

4. Referente a la correlación establecida entre las variables del clima organizacional y el síndrome de *Burnout* (r_s -0.43), es fundamental hacer notar la importancia de prestar atención a la fuerza obtenida por los coeficientes de la dimensión de responsabilidad en el clima organizacional y el coeficiente de la dimensión de despersonalización en el síndrome de *Burnout* (r_s -0.38), esto específicamente por las consecuencias que esto representa para el puesto de control y orden. Es necesario prestar atención y reforzar las áreas de confianza, toma de decisiones, autonomía y resolución de problemas para establecer directrices claras que guíen el trabajo diario del personal y que los faculten de autoridad para evitar ambigüedades y otros problemas en la resolución de conflictos.
5. Es fundamental, además, respecto al modelo presentado, dar el seguimiento y la retroalimentación necesaria para que cumpla su objetivo y enfocar esfuerzos en el área de agotamiento emocional específicamente, siendo éste el núcleo del síndrome de *Burnout*. Al respecto, se sugiere apoyarse e indagar sobre la aplicación de la inteligencia emocional a este gremio como estrategia personal de afrontamiento y como una posible etapa más del modelo.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, R. (2010). *Síndrome de Burnout en cuerpos de policía: estado del arte*. Tesis de Postgrado. Universidad de Barcelona. Barcelona, España.
- Acsendo (2016). *Estudio de clima Laboral en América Latina (2014-2015)*. Recuperado de: <http://pages.acsendo.com/estudio-de-clima-laboral-2015>
- Acuerdo Gubernativo número 417-2013. Diario oficial de Centroamérica, 17 de cordoctubre 2013
- Apiquian, A. (2007, abril). *El Síndrome del Burnout en las empresas*. Documento presentado en el 3er. Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán, México.
- Asociación de Investigación y Estudios Sociales (2014). *Situación del Sector Turismo en Guatemala (XII)*. Departamento de Investigación y Consultoría Económica. Guatemala
- Barreto, C. (2011). Introducción a la estadística no paramétrica (parte II). Prueba de Correlación de Spearman. Universidad Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Barrón, I. (2019). *Diagnóstico de la percepción del síndrome de Burnout en personal de una empresa de seguridad privada*. Tesis de postgrado. Universidad Autónoma de Nuevo León. Monterrey, N.L., México.
- Bernal, F. y Ramírez N. (2011). *Impacto del Burnout en el Bienestar y clima de las Organizaciones*. Tesis de Grado. Universidad del Rosario. Bogotá, Colombia.
- Bonilla, E. (2020). *Análisis del clima laboral entre dos jornadas matutinas y vespertina dentro de un call center en Guatemala*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

- Bravo, M. y Cárdenas, D. (2005). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de asesoría*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Cano, M. (2017). *Relación entre el síndrome de Burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio privado de la Ciudad de Guatemala*. Tesis de Posgrado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Carlin, M. (2014). *El síndrome de Burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Sevilla, España: Wanceulen Editorial Deportiva, S.L.
- Castro, L. (2012). *Influencia del clima Laboral en el Síndrome del Burnout (estudio realizado en una empresa de producción de la Ciudad de Quetzaltenango)*. Tesis de Grado no publicada. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Chávez, S. (2019, marzo 10). Artículo Plaza Pública. Ser agente de seguridad privada: Trabajar 12 horas, bajo riesgo y sin ganar el mínimo. *Plaza Pública*. Versión electrónica. Guatemala.
- Copado, F. y Rodríguez, D. (2015). *El Síndrome Burnout en el ámbito policial*. Sevilla, España: Editorial F. J. Copado.
- Dávila, J. y Romero, P. (2010). *Relación entre el síndrome Burnout y la percepción sobre el Clima Organizacional en médicos del área de emergencia*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

- De León, M. (2015). *Inteligencia emocional y síndrome de Burnout (Estudio realizado con los médicos residentes del Hospital Regional de Occidente)*. Tesis de Grado no publicada. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Dessler, G. y Varela, J. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación
- Dirección General de Servicios de Seguridad Privada (2012). *Manual del curso básico de agentes de seguridad privada, versión 1*. Ministerio de Gobernación. Guatemala, C.A.
- Díaz y Gómez (2016). La investigación sobre el síndrome de *Burnout* en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el Caribe*, 33 (1), pp.113-131.
- Dowler, K. (2005). Job satisfaction, *Burnout*, and Perception of Unfair Treatment: The Relationship between Race and Police Work. *Police Quarterly*, 8(4), pp. 476-489.
- Durán, M. (2001). *El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: una aproximación secuencial*. Tesis Doctoral. Universidad de Málaga. España.
- Euwema, M., Kop, N. y Bakker, A. (2004). The behavior of police officers in conflict situations: how *Burnout* and reduced dominance contribute to better outcomes. *Work & Stress*, 13 (1), pp. 23-38.
- Fernández, A., Betanzos, N. y Hernández, L. (2011) Relevancia del estudio del agotamiento profesional (*Burnout*) en personal de enfermería: estado del arte. *Enfermería Neurológica*, 10 (3), pp. 135-140.
- Fidalgo, M. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "Burnout": definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales. España.

- Figuroa, R. (2013). *clima organizacional y síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica*. Tesis de Postgrado. Universidad Autónoma de Querétaro. México.
- Freudenberger, H. (1974) Staff *Burnout*. *Journal of Social Issues*, 30.
- Garcés, E., López, C. y García, C. (1997). *El síndrome de "Burnout" y su evaluación: una revisión de los principales instrumentos de medida*. Presentado en el I Congreso de la Asociación Española de Psicología Clínica y Psicopatología. Madrid, España.
- García, S. (2012). *Uniformes quemados. El Síndrome del Burnout en el cuerpo de policía de Mossosd'Esquadra*. Tesis de Grado. Universitat Pompeu Fabra. Barcelona, España.
- Gatica, V. (1999). *Rasgos de la personalidad predominantes en agentes de seguridad de empresas privadas, según la prueba de análisis caracterológico de Gerard Heymans*. Tesis de Grado no publicada. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Ed. Síntesis, S.A.
- Greenglass, E. (1995). Gender, work stress and coping: Theoretical implications. For special issue on gender in the workplace. *Journal of Social Behavior and Personality*, 10, pp.121-134.
- Grupo de Apoyo Mutuo (2018, mayo). *Informe sobre profesiones más vulnerables en los últimos 8 años (2009 al 2017)*. Recuperado de: <https://issuu.com/grupodeapoyomutuogt/docs/profesiones>
- Guillén, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para las relaciones*. Madrid, España: McGraw Hill.

- Gurley, L. y Fernández, M. (2003). *Relación entre la percepción de las prácticas de liderazgo y el clima organizacional*. Tesis de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Homan, K., Jara, P. y Mora, M. (2009). *Manual de Orientación para la reflexividad y el autocuidado: dirigido a coordinadores de Equipos Psicosociales de los programas del Sistema de Protección Social Chile Solidario*. Santiago, Chile: Ministerio de Planificación.
- Instituto Guatemalteco de Turismo (2015, julio). *Boletín de ocupación hotelera y movimiento hotelero de turistas residentes y no residentes*. Departamento de Investigación y análisis de mercados, Sección Estadística. Guatemala.
- Instituto Guatemalteco de Turismo (2019, enero). *Boletín informativo*. Departamento de investigación y análisis de mercados, Sección Estadística. Guatemala.
- Instituto Guatemalteco de Turismo (2015, octubre). *Listado de hoteles registrados en Antigua Guatemala*. Oficina de Información Turística. Guatemala.
- Juárez, A. (2014). Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de *Burnout*. *LIBERABIT*, 20 (2), pp.199-208.
- Juárez, B. (2016). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral (Estudio realizado con los colaboradores de la municipalidad de San Francisco el Alto, Totonicapán)*. Tesis de Grado no publicada. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Lacuta, L. (2018). *Adicción al trabajo y el síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia Huayna Sac, Puno -2018*. Tesis de postgrado. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Arequipa, Perú.
- Leiter, M., Bakker, A. & Maslach, C. (2014). *Burnout at work: A Psychological Perspective*. New York, USA: Psychology Press.

- Leka, S., Griffiths, A., Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham, Reino Unido: Universidad de Nottingham.
- Lewin, K. (1988). *La teoría de campo en la ciencia social, concepto de dinámica grupal*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Lindblom, K., Linton, S., Fedeli, C. & Bryngelsson, I. (2006). *Burnout in the working population: relations to psychosocial work factors*. *Int. J. Behav. Med.* 13 (1), pp.51-59.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *The influence of organizational climate*. Boston: Harvard University Press.
- López, A. (2017). *El síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega*. Tesis doctoral. Universidad de Vigo. España.
- López, M. (2020). *Síndrome de Burnout y Clima Organizacional*. Tesis de grado no publicada. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Manzanares, E., Merino, C. y Fernández, M. (2016). Estructura interna del Maslach *Burnout Inventory* (MBI). *Salud & Sociedad*, 7 (1), pp.198-211.
- Martínez, O. (2014). *Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de Anestesiología de los Hospitales del IGSS del área metropolitana*. Tesis de Postgrado. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Maslach, C. (2003). *Burnout, The cost of caring*. California, USA: ISHK
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory manual*. (2nd ed.) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Miravalles, J. (2002). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Gabinete Psicológico. Recuperado de: www.javiermiravalles.es
- Montsalve, C. (2019). *Niveles y factores de riesgo de Burnout en profesionales de enfermería de atención primaria*. Tesis doctoral. Universidad de Granada. Granada, España.
- Moreno, A. e Hidalgo, M. (2010). Relación entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout* en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira (Colombia). *Psicogente*, 13 (24), pp. 292-305.
- Moreno, D. y Carrillo, J. (2020). *Normas APA 7ª. Edición. Guía de citación y referenciación* [Manuscrito presentado para publicación]. Coordinación Editorial. Universidad Central
- Muñoz, G. (2017, febrero 11). Artículo Prensa Libre. Guardias privados laboran sin tener una acreditación. *Prensa Libre*. Versión electrónica. Guatemala.
- Natareno, C. (2020). *Comunicación no verbal y desgaste ocupacional (Estudio realizado en agentes de la Policía Nacional Civil de 25 a 40 años de la Comisaría Núm. 41 del municipio de Quetzaltenango)*. Tesis de grado no publicada. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Olaz, A. (2013). El clima en cuestión: revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Revista Aposta* 56, pp. 1-35.
- Organización Mundial de la Salud (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. OMS, Ginebra, Suiza: Oficina de publicaciones, OMS.
- Ramírez, J. (2011). *Cómo diseñar una investigación académica*. Heredia, Costa Rica: Montes de María Editores

- Ramírez, L. (2019). *Prevalencia de Burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio andaluz de salud*. Tesis doctoral. Universidad de Granada. España
- Robbins, S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall
- Rodríguez, H. (2015). *Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de coordinación de desarrollo social*. Tesis de postgrado. Universidad de las fuerzas armadas. Ecuador.
- Rosales, H. (2010). *Síndrome de Burnout en personal administrativo de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Tesis de Grado no publicada. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.
- Rosse, J., Boss, W., Johnson, A. & Crown, D. (1991). Conceptualizing the role of self-esteem in the *Burnout* process. *Group Organization Management*, 16 (4), 428-451.
- Sabino, C. (2002). *El proceso de Investigación*. Bogotá, Colombia: Ed. Panamericana.
- Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5ª ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Sánchez, J., Sanz, M., Apellaniz, A. y Pascual, A. (2001). Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *S.E.S.L.A.P*, 1 (4), pp. 21-25.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del *Burnout*. *Papeles del Psicólogo* 29 (1), pp. 59-67.
- Schaufeli, W., Leiter, M. y Maslach, C. (2009). *Burnout*. 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14 (3), pp. 204-220.

- Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia (2012). *Plan de desarrollo Departamental de Sacatepéquez*. Guatemala
- Soares, J., Grossi, G. & Sundin, O. (2007). *Burnout* among women: associations with demographic/socio-economic, work, life-style and health factors. *Archives of Women's Mental Health*. 10 (2), 61-71. doi: 10.1007/s00737-007-0170-3.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and organizational climate: the cloud chamber effect*. New Jersey, USA: Prentice Hall.
- Suchini, G. (2018). *Relación entre niveles de Burnout y accidentabilidad en colaboradores operativos agrícolas de un ingenio azucarero de la costa sur durante el período de reparación*. Tesis de grado no publicada. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Tonon, G. (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada del síndrome del Burnout*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Espacio.
- Torres, A., Sebastian, X., Ibrretxe, R. y Zumalabe, J. (2002). Autopercepción del estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal. *Psicothema*, 12 (2), pp. 215-220.
- Triola, M. (2009). *Estadística 10ª* ed. México: Pearson Educación
- Ucrós, M. y Gamboa, T. (2009). clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial 1*, pp. 179-190.
- Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Postgrado. 2009. *Normativo de Tesis para optar al grado de Maestro en Ciencias*.
- Uribe, J. (2014). *clima y ambiente organizacional, trabajo, salud y factores psicosociales*. México, D.F.: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.

ANEXOS

Anexo No. 1

Cuestionario de clima organizacional

Stringer (2002)

Instrucciones:

Este cuestionario fue diseñado para reunir datos acerca de cómo se sienten las personas acerca de su trabajo, cómo se administran y funcionan las cosas en su organización. Los resultados serán usados para ayudar a su Gerente a resolver problemas e identificar oportunidades para aplicar mejoras.

Para cada una de las preguntas use la siguiente escala:

| | |
|--------------------------|---|
| Totalmente en desacuerdo | Esto si la oración definitivamente no expresa cómo se siente acerca del asunto. |
| En desacuerdo | Esto si usted no está claro, pero cree que la oración no expresa cómo se siente acerca del asunto. |
| De acuerdo | Esto si usted no está claro, pero cree que la oración tiende a expresar cómo se siente acerca del asunto. |
| Totalmente de acuerdo | Esto si la oración definitivamente expresa cómo se siente acerca del asunto. |

Para que los resultados de esta encuesta sean útiles, es importante que provea una fotografía exacta de cómo ve las cosas. Le pedimos que se tome el tiempo necesario para responder cada pregunta de manera cuidadosa y honesta. Este no es un examen, y no hay preguntas correctas e incorrectas.

Sus respuestas se manejarán de forma estrictamente confidencial. Ningún resultado individual será revelado. Los únicos reportes estadísticos serán tomados en grupos de empleados.

Por favor, a continuación marque con una **X** la opción que más se asemeje a su sentir:

| Preguntas | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|--------------------------|---------------|------------|-----------------------|
| 1. En esta organización, las recompensas y estímulos que usted obtiene usualmente sobrepasan las amenazas y la crítica. | | | | |
| 2. Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien. | | | | |
| 3. En algunos de los proyectos en los que he participado, no he estado muy seguro de quién era mi jefe. | | | | |
| 4. A la gerencia le ofende que verifique todo con ellos, si piensas que tienes el enfoque correcto, solo sigue adelante. | | | | |
| 5. En esta organización las personas son recompensadas en proporción a la excelencia del desempeño de su trabajo. | | | | |
| 6. Las tareas en esta organización están claramente definidas y lógicamente estructuradas. | | | | |
| 7. En esta organización establecemos estándares de desempeño muy altos. | | | | |
| 8. Realmente, las personas de esta organización no confían lo suficiente unas en otras. | | | | |
| 9. En esta organización, a veces no está claro quién tiene la autoridad formal para tomar decisiones. | | | | |
| 10. Nuestra gerencia cree que no existe un trabajo tan bien hecho que no se puede mejorar. | | | | |
| 11. En general las personas están altamente comprometidas con las metas de esta organización. | | | | |
| 12. Hay una sensación de presión para que mejoremos nuestro desempeño tanto individual, como grupal continuamente. | | | | |
| 13. En esta organización no confiamos demasiado en los juicios individuales, casi todo es consultado. | | | | |
| 14. En esta organización no se obtiene mucha simpatía por parte de los cargos superiores si se comete un error. | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 15. Aquí nos sentimos orgullosos de pertenecer a esta organización. | | | | |
| 16. Cuando estoy asignado a una tarea difícil, puedo contar con obtener ayuda de mi jefe y de mis compañeros de trabajo. | | | | |
| 17. En esta organización no se da suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo. | | | | |
| 18. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deberían resolver sus problemas por si solos. | | | | |
| 19. Aquí tenemos un sistema de ascensos que ayuda a la mejor persona a llegar a la cima. | | | | |
| 20. Algunas veces nuestra productividad adolece de falta de organización y planificación. | | | | |
| 21. En realidad, a las personas aquí no les importa lo que le pase en esta organización. | | | | |
| 22. No se progresa en esta organización a menos que uno se la juegue y haga las cosas por sí mismo. | | | | |
| 23. Por lo que he visto, no existe mucha lealtad personal con respecto a la organización. | | | | |
| 24. En esta organización, las personas parecen no estar muy orgullosas de su desempeño. | | | | |

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo No. 2
Maslach *Burnout Inventory* (MBI)
Maslach y Jackson (1986)

A continuación encontrará una serie de enunciados con descripciones acerca de su trabajo y de sus sentimientos hacia él.

Le pedimos su colaboración respondiendo a estos, no existen respuestas buenas o malas, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su sentir.

Los resultados de este cuestionario son **estrictamente confidenciales** y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es conocer su percepción acerca de algunas situaciones en su entorno laboral con fines investigativos.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

| | | | | | | |
|-------|----------------------|------------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|----------------|
| Nunca | Algunas veces al año | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez a la semana | Algunas veces a la semana | Todos los días |
|-------|----------------------|------------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|----------------|

PRIMERA PARTE

Con el fin de contribuir a un estudio más específico del Síndrome en su contexto, se le solicita por favor conteste las siguientes preguntas marcando con una **X** la respuesta de acuerdo a su condición:

Género:

| | |
|-----------|--|
| Masculino | |
|-----------|--|

| | |
|----------|--|
| Femenino | |
|----------|--|

Estado civil:

| | |
|---------|--|
| Soltero | |
|---------|--|

| | |
|-----------------|--|
| En una relación | |
|-----------------|--|

SEGUNDA PARTE: Por favor, a continuación marque con una **X** la opción que más se asemeje a su sentir:

| Enunciado | Nunca | Algunas veces al año | Una vez al mes o menos | Algunas veces al mes | Una vez a la semana | Algunas veces a la semana | Todos los días |
|--|-------|----------------------|------------------------|----------------------|---------------------|---------------------------|----------------|
| 1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo | | | | | | | |
| 2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado | | | | | | | |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado. | | | | | | | |
| 4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender. | | | | | | | |
| 5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales. | | | | | | | |
| 6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. | | | | | | | |
| 7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender. | | | | | | | |
| 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. | | | | | | | |
| 9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo. | | | | | | | |
| 10. Siento que me he hecho más duro con la gente. | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | | | | | | | |
| 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. | | | | | | | |
| 13. Me siento frustrado por el trabajo. | | | | | | | |
| 14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo. | | | | | | | |
| 15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente. | | | | | | | |
| 16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa. | | | | | | | |
| 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. | | | | | | | |
| 18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender. | | | | | | | |
| 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. | | | | | | | |
| 20. Me siento como que estuviera al límite de mis posibilidades. | | | | | | | |
| 21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada. | | | | | | | |
| 22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas. | | | | | | | |

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo No. 3

Gráficas de pruebas de normalidad de datos

