**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

















































































**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 *Burnout* 6 1.3 Relación entre el clima organizacional y el síndrome de *Burnout* 13

1.4 Antecedentes del sector de estudio: personal de control y orden

16

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

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

22

Gestalt y la corriente Funcionalista

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 *Burnout* (SB) 32

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

34

psicosocial

2.2.2 El Maslach *Burnout Inventory* (MBI) 35 2.2.3 El síndrome de *Burnout* 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 *Burnout* 63 4.2.1 Dimensiones del síndrome de *Burnout* 63 4.2.2 Niveles del síndrome de *Burnout* 69

4.3 El clima organizacional y el síndrome de *Burnout;*

72

comportamiento y relación

4.4 Modelo para el manejo del síndrome de Burnout basado en el

81

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

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

83

síndrome de *Burnout*

4.4.4.2 Dimensión del síndrome de *Burnout* con mayor fuerza respecto

85

al clima organizacional

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 *Burnout Inventory* (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 9

*Burnout* en diversos campos

**2** Listado de tesis encontradas en Universidades de Guatemala 11

respecto al síndrome de *Burnout*

**3** Interpretación de resultados de las fases del síndrome de *Burnout* 55

**4** Continuación de la interpretación de resultados de las fases del 56

síndrome de *Burnout*

**5** Niveles de medición del coeficiente de correlación de Spearman 57

**6** Continuación de los niveles de medición del coeficiente de 58

correlación de Spearman

**7** Resultados del clima organizacional en el personal de control y 59

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

**8** Interpretación de los resultados del clima organizacional en el 61

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

**9** Resultados de la dimensión de Agotamiento emocional (AE) en el 64

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

**10** Resultados de la dimensión de Despersonalización (DP) en el 64

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

**11** Resultados de la dimensión de Realización Personal (RP) en el 65

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

**12** Resultados generales respecto a las dimensiones del síndrome de 66

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

Resultados de las dimensiones del síndrome de *Burnout* respecto

**13**

67

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

**14** Resultados de las dimensiones del síndrome de *Burnout* respecto 68

al estado civil del personal de control y orden que labora en los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

**15** Continuación de los resultados de las dimensiones del síndrome 69

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

**16** Resultado de las fases del síndrome de *Burnout* 70

**17** Resultados de la prueba de normalidad de los datos obtenidos 72

respecto al síndrome de *Burnout* en el personal de control y orden

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

**18** Resultados de la prueba de normalidad de los datos obtenidos 73

respecto al clima organizacional en el personal de control y orden de los hoteles cinco estrellas en el Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

**19** Coeficientes de correlación de Spearman obtenidos respecto al 74

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

**20** Resumen de los resultados obtenidos respecto al clima 75

organizacional y el síndrome de *Burnout* por cada uno de los hoteles cinco estrellas del Municipio de La Antigua Guatemala, Sacatepéquez

**21** Interpretación de los Coeficientes de Spearman (*rs*) obtenidos en 79

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

**22** Continuación de la interpretación de los Coeficientes de Spearman 80

(*rs*) 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

**23** Ponderación de las fuerzas entre las dimensiones del clima 83

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

**24** Dimensiones con mayor fuerza y temática propuesta del clima 84

organizacional

**25** Continuación de las dimensiones con mayor fuerza y temática 85

propuesta del clima organizacional

**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 *Burnout* 33 **6** Dimensiones del Maslach *Burnout Inventory* (MBI) 35

**7** Perfil del síndrome de *Burnout* respecto a factores 37

organizacionales, género y estado civil

**8** Características y estresores identificados en el personal de control 38

y orden

**9** Descripción de la población 47

**10** Operacionalización del clima organizacional mediante el 50

cuestionario de Stringer (2002)

**11** Operacionalización del síndrome de *Burnout* mediante el Maslach 51

*Burnout Inventory* (1981)

**12** Encabezado para tabulación del Maslach *Burnout Inventory* 53

**13** Encabezado para tabulación del cuestionario de clima 54

organizacional

**14** Comportamiento de las dimensiones del clima organizacional en 60

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.

**15** Bases teóricas del modelo para el manejo del síndrome de 87

*Burnout*

**16** Formato para reuniones de la Etapa 1 89

i

**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.

ii

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 (*rs* -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 *rs* -0.35 hasta *rs* -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.

iii

**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

iv

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.

v

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

vi

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

**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

2

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

3

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

4

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 punteados 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.

5

Los departamentos mejor punteados 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 punteadas 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

6

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

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

7

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

8

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.

9

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% Maslach y Jackson (1982), García (1991), Jorgensen

Personal sanitario

(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.

10

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*.

11

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 Sacedorcio 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

12

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 punteo 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

13

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.

14

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 quiénes 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

15

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 colabores 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.

16

**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

17

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

18

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

19

(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%.

20

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.

21

**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.

22

**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 psicosociólogo 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

23

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.

24

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

Enfoque

perceptual

Enfoque

integrado

Enfoque

estructural

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).

25

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

26

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.

27

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

Estrategia empresarial

Obstáculos en la organización

Recompensas

Tipos de Clima

Estructura y estilo de liderazgo

Ámbito educativo

Nuevo modelo en nueve dimensiones

La competencia

Estructura, ambiente físico y relaciones

Distanciamiento del líder

Tipo de organización y control

La confianza, comunicación, apertura, flexibilidad, riesgo, equidad entre otros.

Flexibilidad vs. Control y orientación interna vs. Externa

Aspectos del puesto

Impacto del líder

La visión, la seguridad participativa y la

orientación a la innovación

Los valores

organizacionales

Catálogo de competencias

Bases intergeneracionales Ergonomía

Innovación y cultura

Nuevo modelo en seis dimensiones

Liderazgo

1960 1970 1971 1980 1981 1990 1991 2000 2001 a la fecha

Halpin y Croft (1963)

Forehand y Gilmer (1964) Likert (1967)

Litwin & Stinger (1968) Friendlander y Margulies

Payne, Pheysey y Pugh (1971)

Payne y Masfiel (1973 Hellrieger y Slocum (1974) Lawler, Hall y Oldham (1974) Litwin & Stinger (1978)

James y Sells (1981) Quinn y Rohbraugh (1983) Glick (1985)

Koys y Decostiss (1991) Davidson et al (2001) Álvarez (1992) Stinger (2002) Anderson y West (1998) Patterson et al (2005) Goleman (2000) Muñoz-Seco et al (2005)

Björnberg y Nicholson (2007)

Araujo De et al (2011)

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

28

**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

**Motivación = M \*E \* I**

Para cambiar

la naturaleza

Motivos

básicos

como fuente de energía potencial.

Si la energía es actualizada encuentra su camino al

trabajo útil.

Ciertas

características despiertan

diferentes

fuentes de

energía.

del ambiente, diferentes

tipos de

motivación pueden ser estimuladas.

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

29

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

30

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.

31

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 subcontratados 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.

32

**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.

33

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

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

34

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 psicosomáticos 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

35

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 *Burnout*.  |
| --- |
| 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

36

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.

37

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

**s**

**e**

**l**

**a**

**n**

**o**

**i**

**c**

**a**

**z**

**i**

**n**

**a**

**g**

**r**

**o**

**s**

**e**

**r**

**o**

**t**

**c**

**a**

**f**

**n**

**ú**

**g**

**e**

**S**

• 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)

**l**

**i**

**v**

**i**

**c**

**o**

**d**

**a**

**t**

**s**

**e**

**y**

**o**

**r**

**e**

**n**

**é**

**g**

**n**

**ú**

**ge**

**S**

• 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.

38

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.

39

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

40

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.

41

**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.

42

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.

43

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?

44

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:

45

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

46

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

47

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.

48

**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

49

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.

50

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

| Variable Independiente: El clima organizacional | 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. 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. |
| --- | --- | --- |
| Instrumento: Cuestionario del clima organizacional de Stringer (2002) |
| Definición conceptual: 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. 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) | Indicador  | Análisis de datos |
| 1. Porcentaje global del clima organizacional | Bajo  | Alto  | Moderado |
| 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).

51

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

| Variable dependiente: El síndrome de *Burnout* | 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. 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. |
| --- | --- | --- |
| Instrumento: Maslach *Burnout Inventory* (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 |
| 1. Síndrome *Burnout*: 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)

52

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.

53

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

a. 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.

b. 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. c. 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  |
| --- | --- |
| Agente  | 1 2 3 6 8 13 14 16 20  |

| Despersonalización |
| --- |
| 5 10 11 15 22  |

| Realización Personal |
| --- |
| 4 7 9 12 17 18 19 21  |

**∑∑∑**

Fuente: elaboración Propia

54

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…  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ∑ |

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



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

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



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

55

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 *Burnout* Escalas**

**% Fase AE DP RP**

100%

Alto Alto Bajo

96% Alto Alto Intermedio 93% Alto Alto Alto Fase de

89% Alto Intermedio Bajo Quemado

85% Alto Intermedio Intermedio 81% Alto Intermedio Alto

78%

Alto Bajo Bajo

74% Alto Bajo Intermedio

70% Alto Bajo Alto Fase de

67% Intermedio Alto Bajo Apatía

63% Intermedio Alto Intermedio 59% Intermedio Alto Alto 56% Intermedio Intermedio Bajo

52%

Intermedio Intermedio Intermedio

48% Intermedio Intermedio Alto

44% Intermedio Bajo Bajo

Fase de

41% Intermedio Bajo Intermedio frustración

37% Intermedio Bajo Alto

33% Bajo Alto Bajo

30% Bajo Alto Intermedio Fuente: elaboración propia con base en fases de Fidalgo (2006)

56

Tabla No.4.

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

**síndrome de *Burnout* Escalas**

**% Fase AE DP RP**

26%

Bajo Alto Alto

22% Bajo Intermedio Bajo

19% Bajo Intermedio Intermedio

Fase de

15% Bajo Intermedio Alto

Estancamiento

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

57

del Coeficiente de Correlación de Spearman (*rs*) 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:



Para hallar *rs* se aplica el siguiente procedimiento:

a) 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.

b) Calcular di para cada pareja de observaciones, restando la jerarquía de Yi de la jerarquía de Xi.

c) Elevar al cuadrado cada di y calcular ∑ di2, 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 *rs.* 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).

58

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

+1.00Correlación 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.

59

**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 puntean las áreas presentadas.

60

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.

**Comportamiento de las dimensiones del clima**

90.00%

80.00%

70.00% 60.00% **e**

Hotel 1

**j**

**a**

**t**

**n**

**e**

**c**

**r**

**o**

**P**

50.00% 40.00% 30.00% 20.00% 10.00% 0.00%

Hotel 2

Hotel 3

Hotel 4

**Dimensiones**

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 punteada en todos los hoteles seguida por el área de apoyo. La dimensión menor punteada es la de reconocimiento en tres de los cuatro hoteles; donde en el restante, la posición la ocupa el área de responsabilidad.