



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRIPULANTES DE UNA EMPRESA NAVIERA DE LIMA METROPOLITANA – 2024

Línea de investigación: Evaluación Psicológica y psicométrica

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con
mención en psicología organizacional

Autora

Paullo Yana, María Cecilia

Asesora

Zegarra Martínez, Vilma Bartola

ORCID: 0009-0002-7791-0873

Jurado

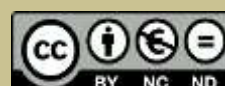
Figueroa Gonzales, Julio Lorenzo

Salas Asencios, Elmer Amado

Talledo Sánchez, Karim Elisa

Lima - Perú

2025



CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRIPULANTES DE UNA EMPRESA NAVIERA DE LIMA METROPOLITANA - 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	24%	7%	15%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
3	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	1%
	Trabajo del estudiante	
4	repositorio.uap.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.uss.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	www.vivatacademia.net	1%
	Fuente de Internet	
8	es.scribd.com	1%
	Fuente de Internet	
9	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
10	repositorio.upn.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CLIMA LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRIPULANTES DE UNA EMPRESA NAVIERA DE LIMA METROPOLITANA – 2024

Línea de investigación:
Evaluación Psicológica y psicométrica
Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con mención
en Psicología Organizacional

Autora

Paullo Yana, María Cecilia

Asesora

Zegarra Martínez, Vilma Bartola

ORCID: 0009-0002-7791-0873

Jurado

Figuerroa Gonzales, Julio Lorenzo

Salas Asencios, Elmer Amado

Talledo Sánchez, Karim Elisa

Lima - Perú

2025

Pensamiento

“El verdadero conocimiento no solo se encuentra en los libros, sino en el valor de cuestionar aquello que creemos entender.”

Dan Brown

Dedicatoria

Con profundo cariño dedico este logro, en primer lugar, a mis padres, por su amor infinito y su invaluable apoyo durante toda mi formación profesional. A mi hija Alice, mi eterna fuente de inspiración y fortaleza para seguir avanzando. Y a Gerson, por su constante motivación y recordatorio para no rendirme y culminar esta tesis.

Agradecimientos

Agradezco a Dios y a la Virgen de la Candelaria por darme fortaleza y salud para culminar esta etapa. A mi familia por su amor y motivación constante. A la Facultad de Psicología de la UNFV, por brindarme la oportunidad de lograr ser un profesional en el área de la psicología. Finalmente, a todos aquellos que, de una u otra manera, colaboraron para que este proyecto sea posible.

ÍNDICE

Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción y formulación del problema.....	1
1.2. Antecedentes.....	5
<i>1.2.1. Antecedentes nacionales.....</i>	<i>5</i>
<i>1.2.2. Antecedentes internacionales.....</i>	<i>6</i>
1.3. Objetivos.....	9
<i>1.3.1. Objetivos General.....</i>	<i>9</i>
<i>1.3.2. Objetivos Específicos.....</i>	<i>9</i>
1.4. Justificación.....	9
1.5. Hipótesis.....	10
<i>1.5.1. Hipótesis general.....</i>	<i>10</i>
<i>1.5.2. Hipótesis específicas.....</i>	<i>10</i>
II. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Clima laboral.....	11
<i>2.1.1. Definición.....</i>	<i>11</i>
<i>2.1.2. Elementos.....</i>	<i>12</i>
<i>2.1.3. Características.....</i>	<i>13</i>
<i>2.1.4. Tipos.....</i>	<i>13</i>
<i>2.1.5. Modelos teóricos.....</i>	<i>14</i>
<i>2.1.6. Factores.....</i>	<i>16</i>

2.2. Síndrome de Burnout.....	17
2.2.1. <i>Conceptualización sobre estrés</i>	17
2.2.2. <i>Historia y conceptualización del burnout</i>	17
2.2.3. <i>Etiología</i>	21
2.2.4. <i>Causas</i>	23
2.2.5. <i>Factores de riesgo</i>	25
2.2.6. <i>Fases del síndrome de burnout</i>	27
2.2.7. <i>Evolución del síndrome de Burnout</i>	28
2.2.8. <i>Síntomas y consecuencias del burnout</i>	29
2.2.9. <i>Modelos teóricos</i>	30
2.2.10. <i>Dimensiones</i>	36
2.2.11. <i>Prevalencia</i>	37
2.2.12. <i>Diferenciación con otros constructos psicológicos</i>	38
2.2.13. <i>Estrategias preventivas</i>	40
III. MÉTODO.....	42
3.1. Tipo de investigación.....	42
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	42
3.3. Variables.....	42
3.3.1. <i>Clima laboral</i>	42
3.3.2. <i>Síndrome de burnout</i>	43
3.3.3. <i>Variables intervinientes</i>	44
3.4. Población y muestra.....	45
3.4.1. <i>Población</i>	45
3.4.2. <i>Muestra</i>	45
3.5. Instrumentos.....	45

3.5.1. <i>Escala de clima laboral</i>	45
3.5.2. <i>Maslach Burnout Inventory</i>	47
3.6. Procedimientos.....	48
3.7. Análisis de datos.....	48
3.8. Consideraciones éticas.....	48
IV. RESULTADOS.....	50
4.1. Análisis descriptivo.....	50
4.2. Análisis inferencial.....	52
V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	54
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. RECOMENDACIONES.....	60
VIII. REFERENCIAS.....	61
IX. ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable clima laboral.....	43
Tabla 2 Operacionalización de la variable síndrome de Burnout.....	44
Tabla 3 Niveles de clima laboral.....	50
Tabla 4 Factores del clima laboral.....	50
Tabla 5 Niveles del síndrome de Burnout.....	51
Tabla 6 Dimensiones del síndrome de Burnout.....	51
Tabla 7 Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.....	52
Tabla 8 Relación entre clima laboral y síndrome de Burnout.....	52
Tabla 9 Relación entre clima laboral y las dimensiones síndrome de Burnout.....	53

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024. El tipo de investigación es cuantitativa, diseño no experimental, correlacional y transversal, la muestra estuvo constituida por 129 tripulantes. Los instrumentos administraron fueron la escala de CL-SPC de Palma Carrillo (2004) y el Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson (1986). Los resultados evidencian que, el clima laboral es bajo (49.6%) y el síndrome de burnout es alto (51.2%), además ambas variables de estudio se relacionan negativa, moderada y muy significativa ($\rho = -.673$, $p < 0.01$). Por otra parte, respecto al análisis dimensional, el clima laboral se asoció de manera inversa, moderada y estadísticamente significativa con la dimensión agotamiento emocional ($\rho = -.632$, $p < .001$) y despersonalización ($\rho = -.645$, $p < .001$), mientras con realización personal, la relación fue directa y alta ($\rho = .739$, $p < .001$). Se concluye que, mayor, clima laboral, menor es el síndrome de burnout o viceversa, en la muestra seleccionada.

Palabras clave: clima laboral, síndrome de burnout, tripulantes, empresa naviera.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between the work environment and the burnout syndrome in the crew members of a Shipping Company in Metropolitan Lima, 2024. The type of research is quantitative, non-experimental, correlational and cross-sectional design, the sample consisted of 129 crew members. The instruments administered were the CL-SPC scale by Palma Carrillo (2004) and the Maslach Burnout Inventory by Maslach and Jackson (1986). The results show that the work environment is low (49.6%) and the burnout syndrome is high (51.2%), in addition both study variables are related negatively, moderately and very significantly ($\rho = -.673$, $p < 0.01$). Furthermore, regarding the dimensional analysis, the work environment was inversely, moderately, and statistically significantly associated with the emotional exhaustion dimension ($\rho = -.632$, $p < .001$) and depersonalization ($\rho = -.645$, $p < .001$), while the relationship with personal accomplishment was direct and strong ($\rho = .739$, $p < .001$). It is concluded that the higher the work environment, the lower the burnout syndrome, and vice versa, in the selected sample.

Keywords: work environment, burnout syndrome, crew, shipping company.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se observa la considerable relevancia del capital humano en las organizaciones. Principalmente, se pretende contar con colaboradores competitivos que efectúen sus tareas con la máxima calidad posible y que posean la capacidad de llevar a cabo una amplia gama de actividades para alcanzar los objetivos planteados. Todo este contexto requiere que los colaboradores posean un mayor nivel de autonomía, flexibilidad e iniciativa para poder afrontar un mundo repleto de numerosos avances, especialmente en el ámbito laboral.

El informe referente a la salud global desarrollado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2000) se centró en analizar la calidad de los sistemas de salud y en cómo llevar a cabo su mejora. En el texto se indica que los recursos humanos dentro de un sistema organizacional son esenciales para el adecuado funcionamiento del mismo y para asegurar que se proporcione un servicio de calidad. Asimismo, el documento sugiere la importancia de preservar los recursos humanos de las organizaciones, dado que, si no se les brinda el cuidado adecuado ni se invierte en su sostenimiento, su condición se deteriora con rapidez (Gil-Monte, 2001).

En este sentido, los empleados constituyen el recurso más crucial que una organización tiene para alcanzar su efectividad, conocimiento y motivación de los profesionales. El documento también propone llevar a cabo una gestión adecuada y correcta administración de los recursos humanos para asegurar que la inversión en salud sea equitativa. Para ello debe tener en cuenta factores como: oportunidades en el crecimiento profesional, satisfacción salarial y las condiciones de trabajo (OMS, 2000).

El presente trabajo se distribuye en nueve capítulos: el primero referido a la introducción, donde se visualiza la descripción y formulación del problema, los antecedentes, los objetivos, justificación e hipótesis. Mientras que, en el segundo, se expone el marco teórico,

donde se describen las bases teóricas de las variables investigadas; en el tercero, se refiere al método, donde se describe el tipo de investigación, ámbito espacial y temporal, variables, población y muestra, instrumentos, procedimiento y análisis de datos. En el cuarto, se detallan los resultados descritos en tablas; en el quinto, se hace mención a la discusión de resultados, donde se contrastan los hallazgos con los antecedentes. En el sexto capítulo, se visualizan las conclusiones donde se da respuesta a cada uno de los objetivos específicos; y el séptimo, se exponen las recomendaciones. Finalmente, en el capítulo ocho figuran las referencias y en el noveno, los anexos, donde se visualizan los instrumentos y consentimiento informado.

1.1. Descripción y formulación del problema

Es en esta actividad, el ser humano dedica gran parte de su tiempo a trabajar y tiene interacción con todos los elementos de la organización donde labora. Esta conexión que se establece entre el empleado y su entorno puede generar resultados positivos o, en cambio, puede dar lugar a dificultades en el desempeño laboral, como el estrés. Lo cual podría provocar desórdenes y alteraciones tanto en la salud física como en la emocional, lo que finalmente puede dar lugar al Síndrome de Burnout.

Asimismo, Salanova y Llorens (2008) sugieren que las personas suelen comenzar sus labores experimentando bienestar y satisfacción, pero luego enfrentan un notable descenso en su bienestar. Este término es parte de lo que en psicología se denomina “fatiga laboral” o “desgaste profesional”, conceptualizado por Maslach y Jackson en 1986.

El Síndrome de Burnout surge de una combinación de factores estresores que provienen del entorno social, laboral y en el propio individuo, donde influyen variables demográficas, de personalidad y organizativas. Estas últimas han sido identificadas como factores que desencadenan el síndrome del quemado (burnout), especialmente en relación con el clima organizacional (Vidotti et al., 2019).

Para Gil-Monte et al. (1998), este síndrome se presenta cuando las estrategias de afrontamiento que normalmente emplean en los individuos que laboran con personas dejan de funcionar. Este fallo conlleva un efecto de fracaso en el ámbito profesional y en las relaciones con el entorno. En otras palabras, en esta situación, la respuesta elaborada consiste en emociones de escasa satisfacción de índole individual en el trabajo acompañado de fatiga emocional. Ante estas emociones, la persona asume actitudes y conductas de despersonalización como una nueva manera de enfrentar la situación. De esta manera, el síndrome del quemado se presenta como una etapa intermedia en la relación entre el estrés y sus consecuencias.

Es por ello que, si este estado persiste en el tiempo, el estrés relacionado con el trabajo puede generar consecuencias nocivas para el empleado, manifestándose en forma de enfermedades o problemas de falta de salud, que incluyen alteraciones psicosomáticas como alteraciones cardiorrespiratorias, migrañas, gastritis, úlceras, dificultad para dormir, mareos y vértigos, entre otros. Asimismo, la organización también se verá afectada, presentando consecuencias tales como accidentes, disminución en el rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios, ausentismo, rotación de personal no deseada y abandono (Gil-Monte et al., 1998). Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome del quemado, son las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, y fuente de accidentabilidad y absentismo laboral (Gil-Monte, 2001).

Por lo antes mencionado, el clima laboral tiene un papel fundamental en las organizaciones, ya que puede actuar como una conexión o barrera para el adecuado desempeño en la entidad, y puede influir en el comportamiento de los empleados. Los investigadores como Pilligua y Arteaga (2019), sostiene que cuando los colaboradores están en un entorno laboral adecuado, intentarán ofrecer lo mejor de sí mismos, aprovechando al máximo su capacidad para alcanzar las metas de la empresa. Es por ello, que es fundamental que las organizaciones

se hallen en adecuadas condiciones internas, donde se evidencie un clima laboral apropiado, ya que esto influirá en la productividad de los colaboradores.

Según Jara y Aybar (2017), en los años recientes a fin de optimizar el funcionamiento de las organizaciones, se ha comenzado a prestar atención a su recurso más valioso, los empleados. Se ha implementado un monitoreo constante del clima organizacional, con la meta de mejorar la calidad del recurso humano, así como incrementar la eficiencia y minimizar al mínimo los accidentes e incidentes que resulten de un entorno laboral deficiente.

En torno a la industria del transporte marítimo, Sánchez et al. (2021) indican que el recurso humano no es la excepción, puesto que a lo largo de los últimos años se ha evidenciado accidentes, lo cual ha conllevado a que las empresas presten mayor atención a los trabajadores, los estudios indican que más del 80% de los accidentes son por factores humanos y de la organización.

En consonancia a lo anterior, esta problemática se aprecia en organizaciones donde su personal se encuentra sujeto a cambios constantes en las condiciones laborales, al tener un régimen laboral a bordo de una embarcación por periodos extensos, aislados de su familia, amistades y entorno social, donde el contacto diario es solo con los miembros de la tripulación, lo cual puede ocasionar el síndrome de Burnout. Por ello, se debe prestar la suficiente atención e importancia para tratar esta problemática creciente. En tal sentido, se formula la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024?

Asimismo, los siguientes problemas específicos:

¿Cuál es el nivel del clima laboral y sus dimensiones en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024?

¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout y de sus dimensiones en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024?

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

Guardian (2024), en Lima, efectuó un estudio para determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en colaboradores de una empresa privada. La investigación fue cuantitativa, diseño no experimental, correlacional y transversal, en una muestra de 148 trabajadores, se emplearon la escala de clima laboral CL- SPC de Palma y el inventario de Burnout de Maslach. Encontró que el 52.7% de los participantes presentaron un clima laboral medio y el 60.1% con riesgo medio para desarrollar el síndrome del quemado. Las variables se asociaron de manera inversa y significativamente ($\rho = -0.335$, $p = 0.000$). Concluyeron que, a mayor clima laboral favorable menor es riesgo a evidenciar el síndrome de Burnout.

Cubas (2018), en Pimentel, realizó una investigación con el objetivo de encontrar la existente relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout, de la empresa Mercantil Inca S.A. El estudio fue cuantitativa, no experimental y correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 empleados seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, administrándoles la escala de Clima Social de R.H. Moos y el Inventario Burnout de Maslach. Teniendo como resultado, un clima laboral muy bajo (26.7%) y un nivel medio de síndrome de Burnout (33.3%). Además, se encontró relación negativa, media y altamente significativa entre las variables ($\rho = -0.491$, $p < 0.01$), es decir, a menor síndrome de Burnout mayor es el clima laboral.

Bouverie y García (2017), en Lima, llevaron a cabo un estudio con el propósito de determinar la relación entre la motivación laboral y el síndrome de burnout en el personal de la Escuela de Aviación Civil del Perú. La metodología fue cuantitativa, diseño no experimental, de tipo descriptiva - correlacional, en una muestra de 74 colaboradores, a quienes se les aplicó

el Maslach Burnout Inventory – General Survey de Maslach y Jackson, y el Revised Motivation at Work Scale de Gagné et al. Hallaron que la motivación intrínseca y el agotamiento laboral se correlacionaron de manera negativa, moderada y significativa ($r = -0.313$, $p < 0.01$); concluyeron que, a mayor motivación intrínseca menor será el agotamiento emocional y viceversa en la muestra evaluada.

Herrera (2017), en Piura, efectuó una investigación para establecer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para el apoyo marítimo, enmarcado en una metodología cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal; en una muestra de 50 empleados entre administrativos y operarios tripulantes, se usaron como instrumentos de medición la escala de satisfacción laboral (SL - SPC) y el Maslach Burnout Inventory (MBI). Encontró que las variables se relacionaron de manera positiva, moderada y significativa ($Rho = 0.512$, $p < 0.05$), por ende, concluyó que, a mayor satisfacción laboral mayor es el síndrome del quemado en los participantes.

Alva y Rostaing (2016), en Callao, realizaron un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional, con el objetivo analizar la relación entre la fatiga laboral y desempeño profesional del personal de buque tanque. La muestra estuvo conformada por 25 miembros del personal de máquinas que presentaban servicios en una naviera petrolera, los instrumentos empleados fueron el cuestionario para la fatiga laboral “SOFI-SM” de Cárdenas y un cuestionario elaborado para el estudio, el cual fue validado por 5 jueces. Los resultados mostraron que existe una relación inversa, fuerte y significativa ($p < 0.05$) entre ambas variables. Concluyeron que, a mayor fatiga laboral, existirá menor desempeño profesional, donde la carga física y mental de la fatiga laboral afecta el desempeño del personal de máquinas.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Shi et al. (2025), en China, efectuaron una investigación cuantitativa y de tipo predictivo; cuya finalidad consistió en determinar el impacto del agotamiento profesional en la

satisfacción laboral; así como el papel de la resiliencia como factor mediador en esta relación. La muestra, obtenida por muestreo aleatorio estratificado, estuvo compuesta por 2 054 militares de Tíbet y Qinghai. Los instrumentos utilizados englobaron el Inventario de Agotamiento Profesional de Maslach, la Escala de Resiliencia de Connor-Davidson y la Escala de Satisfacción Laboral. Los hallazgos expusieron que el *burnout* y la resiliencia constituyeron predictores significativos de la satisfacción laboral. En ese sentido, el efecto total del *burnout* en la satisfacción laboral fue -8.862 (IC 95 % [-9.049, -8.673], $p < .001$). Además, la resiliencia medió parcialmente la relación mencionada; con un efecto indirecto representó el 24.6 % del efecto total. Por tanto, los resultados plantean que la resiliencia mitigaría los efectos negativos del *burnout* sobre la satisfacción en el trabajo, dado que no se cumplen las condiciones laborales propicias.

Olapeju et al. (2024), en Estados Unidos, llevaron a cabo un estudio mixto y de nivel correlacional; planteándose el propósito de establecer la relación entre el burnout y factores individuales, militares y organizacionales. Los instrumentos fueron una encuesta virtual y una entrevista a profundidad aplicada; teniendo como muestra, 129 sanitarios militares para la encuesta y, para la entrevista, 25 profesionales. Los resultados señalaron que el *burnout* se asoció significativamente con el control percibido sobre la carga laboral (ORA = .17; IC 95 %: .04-.66) y la satisfacción con el trabajo actual (ORA = .11; IC 95 %: .03-.39). Asimismo, se halló que un alto *burnout* se relacionó significativamente con áreas de trabajo principales caóticas (ORA = 7.54; IC 95 %: 2.33-24.38) y, por el contrario, un bajo *burnout* se vinculó significativamente con la satisfacción respecto a la trayectoria profesional y el plan de ascensos (ORA = .16; IC 95 %: .06-.44). Finalmente, a partir de las entrevistas administrativas, se subrayó la complejidad de las políticas gubernamentales en el agotamiento de los militares.

Gottschall y Guérin (2023) en Canadá, realizaron un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y cuyo objetivo consistió en determinar la relación entre factores de riesgo

en el ambiente, tanto laboral como extralaboral, y el bienestar psicológico en ocupaciones marítimas. La muestra estuvo integrada por 930 miembros de la Marina Real Canadiense y el instrumento aplicado fue una encuesta electrónica. Los resultados indicaron que el modelo explica el 71.3 % de la variabilidad del *burnout*; teniéndose relaciones significativas con factores como la carga de trabajo (Parámetro=.05, $p=.20$), el conflicto trabajo-familia (Parámetro=.09, $p<.001$), una menor autonomía (Parámetro= -.21, $p<.001$) y una menor percepción de una cultura colectiva positiva (Parámetro= -.09, $p<.001$). Asimismo, en cuanto al trabajo desarrollado, los marinos en servicio a bordo presentaron una asociación con el estrés laboral, en contraste con el servicio terrestre.

Jo y Koh (2023), en Corea del Sur, efectuaron una investigación de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional; proponiéndose como objetivo averiguar la relación entre el bienestar afectivo laboral y la exposición a entornos laborales peligrosos. Los instrumentos empleados fueron cuestionarios de autoinforme, que incluyeron elementos de exposición a ambientes laborales peligrosos; así como la Escala de Bienestar Afectivo Relacionado con el Trabajo. Estos se aplicaron a 146 oficiales de cuatro buques de la Armada y 98 oficiales de cinco submarinos. Los hallazgos informaron que relaciones significativas entre el *burnout* y condiciones de trabajo poco favorables; las cuales variaron dependiendo de la ocupación en la marina. En ese sentido, para los oficiales de buques, dichos factores fueron la exposición a contaminación del aire, ruido, vibración, malestar térmico y falta de espacio para trabajar o descansar; mientras que, en el caso de oficiales de submarinos, se sumó la exposición a fuego, quemaduras o descargas eléctricas.

Turan et al. (2021), en Turquía, realizaron un estudio cuantitativo y explicativo, con la finalidad de determinar el papel de la condiciones laborales y familiares en el burnout en personal de la marina. El instrumento fue una encuesta validada en turco y se aplicó a 372 trabajadores del sector marítimo. Los resultados muestran que el conflicto trabajo-familia

impactó significativamente en el *burnout* ($\beta = .55$ $p < .01$); asimismo, el *burnout* se asoció negativamente con la satisfacción laboral ($\beta = -.50$ $p < .01$). Por consiguiente, las largas jornadas laborales del personal de los buques, el distanciamiento familiar y el entorno laboral son factores de riesgo para el *burnout*, al igual que para el conflicto en el trabajo.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar el nivel del clima laboral y sus factores en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024.

Identificar el nivel del síndrome de burnout y de sus dimensiones en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024.

Establecer la relación entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024.

1.4. Justificación

La industria del transporte marítimo es de suma importancia para el mundo moderno, ya que contribuye al desarrollo económico y social. No obstante, las circunstancias que enfrenta esta población, como la convivencia continua con su lugar de trabajo, dado que no se desconectan al finalizar sus ocho horas laborales, provocan en muchas ocasiones diversos conflictos entre los integrantes de la embarcación. Esto puede resultar en una reducción en la productividad de los empleados, lo que a su vez puede generar el síndrome de agotamiento. Por esta razón, surge el interés de investigar esta problemática en una embarcación, donde se encuentran profesionales con la formación de Marino Mercante.

A nivel teórico, la investigación buscó brindar información actualizada a través de la revisión de literatura científica de bases de datos, artículos y libros, a fin que pueda representar un antecedente para los próximos estudios, puesto que, a nivel nacional se apreció una falta de investigaciones entre el clima laboral y el síndrome de burnout en este rubro.

En relación a la justificación metodológica, el estudio siguió los pasos del método científico, se planteó la contrastación de las hipótesis, además, se emplearon instrumentos con adecuadas propiedades psicométricas que validaron la investigación.

En cuanto a la relevancia social, los resultados encontrados contribuirán en la implementación de estrategias por parte de la empresa con el objetivo de la prevención de posibles problemas en la salud física y psicológica de los empleados, y con ello mejorar el desempeño del trabajador y lograr las metas propuestas.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación inversa y significativa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Clima laboral

2.1.1. Definición

Recientemente ha aumentado el interés por la investigación sobre el talento humano a fin de entender el crecimiento de las organizaciones. En este sentido, un entorno laboral adecuado contribuye al mejor rendimiento de los empleados en sus tareas. Por consiguiente, el clima laboral constituye un elemento fundamental para la investigación de las organizaciones en cualquier entorno (Bravo et al., 2023).

El clima laboral también denominado como clima organizacional, se ha desarrollado recientemente, este concepto surgió alrededor de 1960 como parte de la psicología organizacional. Del mismo modo, no existe una consolidación en su conceptualización y metodologías que permitan la creación de un solo concepto (García, 2009).

Según Chiavenato (2000), el clima organizacional se define como el conjunto de percepciones que tienen las personas que forman parte de la organización respecto a su entorno, a los procedimientos que se llevan a cabo y a las prácticas ofrecidas dentro de una institución. Mientras para Valverde (2001), el clima laboral determina la forma en el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y satisfacción en el área en que desempeña. No obstante, Fernández (2004) lo resume como la apreciación de los empleados que forman parte de la estructura organizacional y de la sanción que aplica organización a estos colaboradores.

Asimismo, Schneider et al. (1980) refieren que pueden existir múltiples climas dentro de las empresas, puesto que la vida en la organización puede cambiar en relación a las percepciones de los colaboradores según los niveles de la misma, las diferentes áreas de trabajo, o las diversas unidades dentro del mismo centro de trabajo. Para Palma (2004) el clima laboral es conceptualizado como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, lo cual permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas

requeridas para mejorar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados en las organizaciones.

Mientras para Bordas (2016), el clima organizacional es el entorno de trabajo, el cual está conformado por un conjunto de elementos visibles que permanecen de manera relativamente constante en una organización determinada. Influye en las actividades, la motivación y la conducta de los trabajadores, y, en consecuencia, en el desempeño de la empresa. Además, puede ser visto y explicado por los miembros de la organización y, por lo tanto, evaluado desde una perspectiva operativa mediante el análisis de sus percepciones y explicaciones, o a través de la observación y otros métodos objetivos.

Definiciones actuales como la de Macías y Vanga (2021) indican que el clima organizacional es el conjunto de percepciones que el grupo posee acerca del entorno físico y humano donde labora, manifiestan los registros lo que ocurre internamente, los procesos, el tipo de individuos, la comunicación, infraestructura y la forma en que se ejerce la autoridad todos estos son elementos ajenos al colaborador. En síntesis, el clima laboral hace referencia a la forma en la que el trabajador describe el ambiente laboral a partir de agentes vinculados con la persona, el grupo y la organización, lo cual puede afectar directamente el desempeño del colaborador (López y Castiblanco, 2021).

2.1.2. Elementos

El clima laboral está conformado por los siguientes elementos (Moss, 1989 véase en Cubas, 2018):

- ❖ El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, la personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que se puede experimentar en la organización.
- ❖ Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión y las normas.
- ❖ La motivación, requerimientos, esfuerzo y recompensa.

- ❖ El liderazgo, poder, políticas y atribuciones.
- ❖ La estructura con sus dimensiones generales y específicas.
- ❖ Los procesos organizacionales, la evaluación, el sistema de retribución, la comunicación y el proceso para la toma de decisiones.

Es importante destacar que el éxito de cualquier empresa depende del reconocimiento y la satisfacción de los elementos que forman, definen y configuran el clima dentro de una organización.

2.1.3. Características

Holgado (2024) indica que estas características operan de manera específica en una organización y cumplen un papel importante en el desempeño del trabajador, lo cual resulta fundamental en la motivación, reconocimiento, desempeño, entre otros. Se destacan las siguientes características:

- El impacto que ejerce el entorno en el que trabaja el colaborador.
- Duración del tiempo.
- Tiene un impacto significativo en las actitudes de los trabajadores de la empresa.
- Afecta el nivel de desempeño y valorización de los empleados de la organización.
- Afecta la conducta y la manera de accionar de los empleados.
- La ausencia de presencia y la elevada rotación de empleados son señales de un ambiente poco eficiente.

2.1.4. Tipos

Para García et al. (2020) el clima organizacional presente los siguientes tipos:

2.1.4.1. Clima autoritario explotador. Se vincula con la desconfianza que los supervisores hacia sus trabajadores. Por lo tanto, no tienen en cuenta las observaciones de sus colaboradores, sino que se fundamentan únicamente en la realización de las indicaciones. Se

distingue por la utilización del miedo, lo cual obstaculiza la comunicación entre la jefatura y los empleados.

2.1.4.2. Clima autoritario paternalista. En relación con los supervisores de las organizaciones, quienes muestran un nivel de confianza moderado hacia los trabajadores, en otras palabras, en su mayoría las decisiones obtienen la aprobación de la dirección, y esta se mantiene una relación formal con sus empleados.

2.1.4.3. Clima consultivo. Esta se origina cuando existe un nivel de confianza entre la gerencia y los colaboradores; en general, las decisiones son asumidas por los gerentes. No obstante, los supervisores muestran un cierto nivel de disposición de casos en algunos casos específicos. Se presenta un ambiente laboral favorable, donde se otorgan incentivos y se motiva al empleado por las metas logradas.

2.1.4.4. Clima participativo. Los gerentes tienen una gran confianza con sus trabajadores, las disposiciones se implementan en todas las áreas de la organización de manera confiable y estructurada. Tanto la gerencia como los empleadores colaboran para alcanzar los objetivos trazados.

2.1.5. Modelos teóricos

El clima laboral evidencia diversos aportes teóricos, a continuación, se expondrán lo más relevantes.

2.1.5.1. El modelo de Litwin y Stinger del año 1978. Para estos autores el clima de una organización es un elemento relacionado con las metas de empresa, abarcando aspectos como la estructura organizativa, el estilo de liderazgo y el proceso de toma de decisiones. Por lo tanto, es fundamental llevar a cabo la evaluación del clima organizacional para reconocer cómo se percibe a la empresa. Las características del sistema organizativo crean subclimas dentro de las organizaciones, afectando la motivación y el comportamiento

de sus integrantes, lo que se evidencia en la productividad, satisfacción, rotación, adaptación y otras repercusiones para la entidad (Corichi et al., 2013).

2.1.5.2. El modelo de Schneider y Hall de 1982. Menciona que el modelo establece cómo actúan los miembros de una organización, sin que esto sea el resultado de los factores organizacionales presentes. El estudio del clima organizacional ayudará a identificar los elementos que afectan el entorno laboral y las opiniones que hay dentro de la organización, así como las interacciones que se producen en la empresa, propiciándose un ciclo (Corichi et al., 2013).

2.1.5.3. La teoría de Rensis Likert de 1968. Evalúa al empleado a través de sus actitudes, además la forma en que actúa reflejará su interpretación de las circunstancias que enfrenta, y no de situaciones supuestamente objetivas. Por tanto, es esencial centrarse en las percepciones sobre el clima, en lugar de en el clima en sí mismo (Vargas, 2022).

2.1.5.4. La teoría del Value Profit Chain del 2002. Esta teoría señala que los trabajadores que están motivados, son leales y tiene un alto nivel de productividad, lo cual se refleja en su aporte a los clientes, quienes, a su vez, lo reflejan al convertirse en consumidores fieles y actuando como defensores de la organización. En ese sentido, la idea principal de esta teoría, es el intercambio de valor dentro de un marco de relaciones sostenidas, que para que se mantenga la organización debe brindar algo a cambio. Es por ello que, el beneficio que ofrece la empresa al empleado es a través de un salario equitativo, capacitaciones adecuadas, entorno laboral saludable, entre otros aspectos (Corichi et al., 2013).

El presente estudio tomó como referencia el modelo teórico de Palma (2004), para esta autora el clima laboral es la percepción sobre elementos relacionado al entorno laboral, lo cual permite ser un aspecto diagnóstico que guíe acciones preventivas y correctivas requeridas para mejorar y/o consolidar el funcionamiento de procesos y resultados dentro de la organización,

en relación a sus cinco factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

2.1.6. Factores

Para Palma (2004), la variable clima laboral evidencia cinco factores:

- **Autorrealización:** Es la valoración del empleado en relación con las oportunidades que el entorno laboral ofrece para el crecimiento personal y profesional de forma circunstancial en las actividades del trabajo diario, con relación al futuro.

- **Involucramiento laboral:** Es la identificación del trabajador con los valores de la organización y el compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la empresa, de tal forma, que contribuye al logro de las metas propuestas por la organización y el desempeño laboral idóneo, que permitirá brindar un mejor servicio.

- **Supervisión:** En este aspecto se considera que el empleado posee la habilidad y relevancia ante sus superiores en la supervisión de una tarea, lo cual se relaciona con el respaldo y orientación para las actividades que forman parte de su desempeño cotidiano. Y esto potencia la productividad y calidad del servicio; ya que una supervisión genera para diversos trabajadores niveles de presión que en ocasiones pueden optimizar su puesto de trabajo.

- **Comunicación:** Vinculado al conocimiento y grado de fluidez, velocidad, claridad, coherencia y precisión de la información referente y pertinente al trabajo interno de la organización, así como la atención a los usuarios y/o clientes, sosteniendo una relación adecuada con el entorno.

- **Condiciones laborales:** Se refiere al reconocimiento que la organización ofrece los recursos suficientes, tales como: materiales, insumos, económicos, psicosociales; los cuales son necesarios para llevar a cabo las tareas asignadas, de tal forma que se facilite el desempeño laboral de la mejor manera posible.

2.2. Síndrome de *burnout*

2.2.1. Conceptualización sobre estrés

En concordancia con Sandín, (1995; 1999), el estrés se refiere, de manera amplia, al estado que surge cuando el cuerpo experimenta una demanda excesiva que supera su capacidad natural de resistencia; o cuando se genera un aumento en la activación interna que amenaza la conservación del equilibrio fisiológico. En ese sentido, peligra un desempeño psicológico y comportamental óptimo (Quiceno y Vinaccia 2007).

Por su parte, Wheaton (1996) y Sandín (1999) identificaron cinco rasgos que caracterizan a los factores estresantes; siendo los sucesivos: a) representan una amenaza o exigencia para el individuo; b) comprometen la estabilidad del organismo cuando exceden su capacidad de adaptación; c) requieren un manejo oportuno; d) no es indispensable que la persona sea consciente del peligro potencial para percibir los efectos adversos; e) suscitan una exigencia desmesurada.

En otros términos, el estrés emerge cuando un individuo se encuentra ante un ambiente que representa una amenaza o requiere un esfuerzo considerable; de manera que toma conciencia de su limitación o dificultad para actuar en dicha situación. Esta condición puede reducir la eficacia laboral y generar complicaciones en la salud (Comité de Seguridad Marítima, 2001).

2.2.2. Historia y conceptualización del *burnout*

Etimológicamente, de acuerdo con Aranda (2006) *burnout* es un término anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo. Asimismo, este término data de 1974 y fue acuñado por el psiquiatra Herbert Freudenberg, quien trabajaba en una clínica para brindar tratamiento a toxicómanos en Nueva York (Morian y Herruzo, 2004).

Tres años más tarde, Maslach (1977) propone unas de las formulaciones más relevantes sobre el *burnout* y lo concibe como una reacción de estrés crónico; esta respuesta surge a raíz de la interacción con los individuos (clientes). En consecuencia, el sujeto experimenta fatiga y un distanciamiento emocional de los usuarios atendidos. Esta definición, además, empezó a utilizarse con mayor frecuencia a partir de este año, ante una convención de la Asociación Americana de Psicología (Martínez, 2010).

Más adelante, Freudenberger (1980), empleó este concepto para referirse al estado físico y mental de jóvenes voluntarios que laboraban en su clínica; quienes se esforzaban en la ejecución de sus funciones y perjudicaban su salud, pese a no obtener reforzamiento por este esmero. Así, tras uno a tres años de labor, presentaron irritabilidad, agotamiento, cinismo hacia los clientes y una tendencia a evitarlos (Buendía y Ramos, 2001).

De igual forma, el mismo año, Edelwich y Brodsky (1980) lo conceptuaron como una disminución paulatina de la expectativa, vigor y propósito. De manera similar, Pines y Aronson (1981), en el campo de la psicología organizacional, lo consideran como un cuadro de desgaste emocional y físico.

Por su parte, Maslach (1981) perfecciona la definición y describe al *burnout* como una condición que comprende aspectos como el agotamiento emocional, despersonalización y la reducción de la realización laboral. En ese sentido, se observa en puestos de trabajo que involucren trato directo y constante con personas. Luego, Burke (1987) lo conceptualiza como un proceso desadaptativo del estrés laboral; la cual compromete indicadores tales como desorientación profesional, desgaste, culpa ante el éxito frustrado, indiferencia interpersonal y aislamiento (Buendía y Ramos 2001).

Asimismo, otros autores como Stoner y Wankel (1988), definieron el síndrome de *burnout* como la tensión y la presión que experimenta un individuo cuando enfrenta una demanda que puede sobrepasar sus capacidades y recursos; esto, a su vez, provoca un aumento

de la tensión. Más adelante, Hombrados, (1997) propone una definición conductual basada en la coexistencia de un conjunto de respuestas motoras, verbal-cognitivas y fisiológicas, ante una situación laboral con exigencias altas y prolongadas en el tiempo. De igual forma, las repercusiones de esta coexistencia sobre la salud del trabajador y sus funciones suponen el desarrollo del síndrome del quemado.

Décadas más tarde, Gonzales (2003) lo concibe como la adaptación de un trastorno que es el resultado del estrés crónico en el entorno laboral que detiene la capacidad analítica y organizacional. En el caso de Robles (2004), se conceptualiza como un agotamiento a nivel físico, emocional y mental que se manifiesta a través del cansancio, sensaciones de vacío emocional, desesperanza, desamparo y una actitud pesimista hacia el trabajo y la vida; e implica una pobre autoestima, reflejado en sentimientos de inferioridad, ineficacia e incapacidad.

A juzgar por lo aludido en los párrafos precedentes, se infiere que el *burnout* se enmarca en contextos profesionales como lo sostuvo Martínez (2010); quien además agrega que esta inclinación favoreció a que Maslach (1993) ampliara el concepto, integrando definiciones que compartieran atributos afines. De este modo, destacan los sucesivos:

- Los síntomas mentales o conductuales son más predominantes que los físicos. Al respecto, entre los síntomas disfóricos, se señalan el cansancio mental o emocional, fatiga y depresión; figurando el cansancio emocional como el principal.

- Los síntomas se manifiestan en personas que no sufrían ningún malestar psicopatológico previo.

- Se considera un síndrome de carácter clínico y laboral.

- Ocurre debido a una adaptación inapropiada al entorno laboral, lo que resulta en una reducción del rendimiento en el trabajo, junto con la percepción de disminución de la autoestima.

Posteriormente, Camacho et al. (2010), Maslach et al. (2001), Meneses et al. (2006) y Martínez (2010) concuerdan en que se trata de una manifestación de desgaste emocional profundo y, al mismo tiempo, se caracteriza por un deterioro progresivo de la motivación intrínseca; la cual puede culminar en percepciones de ineficacia personal y fracaso profesional. Además, esta descripción constituye una de las definiciones más respaldadas en el ámbito investigativo.

Sumado a lo anterior, Forbes (2011) define el síndrome de *burnout* como una patología derivada de la exposición prolongada a contextos laborales; los que se distinguen por demandas emocionales e interpersonales persistentes. En consonancia, Maslach (1999) lo conceptúa como una respuesta psicofisiológica crónica ante estresores en el ambiente laboral y, de igual forma, estas corresponden a una naturaleza emocional e interpersonal. Además, su acumulación sostenida compromete significativamente el bienestar del individuo y su desempeño profesional.

Asimismo, Moriana y Herruzco (2005) señalan que la conceptualización actualizada con mayor aceptación a nivel científico es la de Maslach, siendo su instrumento el más empleado. No obstante, aún no existe una definición universal de este término ni un modelo explicativo de este fenómeno (Maslach, 1999).

En torno a los componentes, Alfaro y Castillo (2023), indican los siguientes:

- ❖ Agotamiento a nivel personal: Este aspecto incluye la sensación de impotencia para continuar realizando las actividades laborales.

- ❖ Cinismo: Este elemento se manifiesta a nivel social y se trata de una actitud distante ante las funciones a desempeñar; además de cuando se aborde a los usuarios y a los compañeros de trabajo.

❖ Ineficacia profesional: Este componente compromete la sensación de incompetencia por no desarrollar las tareas de acuerdo a los estándares dispuestos por la institución en que se trabaja.

Complementario a lo previo, se sostuvo que este síndrome se manifiesta en tres dimensiones: un déficit cognitivo que incluye una pérdida de entusiasmo por el trabajo y una disminuida autorrealización. Asimismo, un deterioro afectivo, identificado por la fatiga emocional y física; sumado a una dimensión conductual, que implica actitudes y conductas desfavorables hacia los clientes y la organización. Por último, este perfil puede acompañarse de culpa; lo que agrava el impacto en su desenvolvimiento (Gil-Monte, 2005a, 2005b, 2007, 2008; Gil-Monte et al., 2009).

2.2.3. Etiología

De acuerdo con Buunk (2006), así como con Salanova y Llorens (2008), el síndrome de *burnout* surge a partir de dos elementos fundamentales: los procesos de intercambio social y los mecanismos de comparación social, junto con la afiliación laboral entre colegas. En cuanto al intercambio social, los autores identifican tres principales generadores de estrés: 1) carencia de coherencia o claridad entre lo que se siente, se piensa y se hace; 2) percepción de desequilibrio entre el esfuerzo invertido y los beneficios obtenidos en las relaciones interpersonales; 3) sensación de no poder influir en los resultados del propio trabajo.

En torno al segundo factor, la comparación social se manifiesta cuando la persona percibe subjetivamente que carece de respaldo social; mientras que la afiliación con los compañeros implica que los individuos pueden desarrollar síntomas de *burnout*, esto al observar e imitar (aprendizaje vicario) las manifestaciones del síndrome que identifican en sus colegas de trabajo (Buunk, 2006; Salanova y Llorens, 2008).

En esa línea, Salanova y Llorens (2008) plantean dos mecanismos que explican cómo se origina el *burnout*: El primero es específico de los profesionales que ofrecen servicios de

atención directa. En estos casos, el síndrome emerge debido a las exigencias emocionales inherentes al trabajo con pacientes, clientes o usuarios. Así, como mecanismo de protección para prevenir una categoría distancia de la circunstancia problemática, estos trabajadores recurren a la despersonalización a fin de lidiar con el estrés; lo que eventualmente los conduce a experimentar una disminución en su sentido de logro personal. Por tanto, bajo el enfoque teórico del desequilibrio entre esfuerzos y recompensas, esta dinámica se interpreta como resultado de la ausencia de reciprocidad o la sensación de inequidad entre lo que se invierte y lo que se obtiene en las interacciones sociales.

En el caso del segundo mecanismo, este demuestra un alcance más amplio y puede afectar a profesionales de cualquier área. Además, los autores sostienen que, sin importar el tipo de trabajo, la desconfianza en las propias habilidades constituye un elemento clave en la aparición del *burnout*. En resumen, Salanova y Llorens (2008) argumentan que cuando se combinan elevadas exigencias laborales con escasos recursos disponibles, se generan episodios recurrentes de crisis en la autoeficacia que, a lo largo del tiempo, evolucionan hacia el síndrome de *burnout*, manifestándose específicamente como agotamiento, distanciamiento mental y sensación de incompetencia profesional.

Por otro lado, Gil-Monte (2007) diferencia dos modalidades en el desarrollo del síndrome de *burnout*. El primer perfil genera un cuadro de emociones y comportamientos relacionados con el estrés ocupacional, que produce un malestar de intensidad moderada. Por ello, si bien dicho nivel no impide que la persona pueda continuar sus funciones laborales, se afecta la calidad de su rendimiento. Asimismo, este patrón se distingue por la combinación de escasa motivación hacia el trabajo, elevado cansancio mental y actitudes de indiferencia, sin experimentar sentimientos de autorreproche.

El segundo perfil representa una situación más grave y que suele corresponder a los casos clínicos más severos del síndrome. Por consiguiente, sumado a las características del

primer perfil (desmotivación laboral, agotamiento psicológico e indiferencia), estos individuos experimentan culpabilidad; lo que agrava considerablemente su condición y los identifica como casos que requieren mayor atención clínica (Gil-Monte, 2008).

2.2.4. Causas

Para López et al. (2007) referenciaban que las jornadas exigentes favorecen alteraciones del sueño; lo que deviene en el deterioro del desempeño laboral, problemas de regulación emocional y las probabilidades de cometer errores. Esto fue reafirmado por Mitler et al. (2000), donde se menciona que la rotación de turnos o jornadas de trabajo extensas facilitan trastornos del sueño, el estrés, síntomas de ansiedad y/o depresión; al igual que el síndrome de *burnout*.

Asimismo, Forbes (2011) alude a los siguientes factores para el síndrome de *burnout*, subrayando, en primer lugar, a actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes. Sin embargo, esta condición también puede presentarse en el sector salud, consultoría, trabajo social, docencia, venta domiciliaria, encuestas, cobranza y demás. Adicionalmente, estas ocupaciones suelen distinguirse por horarios de trabajo desproporcionados, altos niveles de exigencia (típicamente valorados en las instituciones); sumado a un ambiente donde estas características son asumidas o normalizadas. Así, el síndrome puede presentarse mediante la interacción entre aspectos personales (tolerancia al estrés y a la frustración), y organizacionales (imprecisiones del rol laboral o clima de trabajo).

Por otra parte, Forbes (2011) propuso otras variables que, a nivel cognitivo, poseen participación en el desarrollo del síndrome de *burnout* y son las sucesivas: En primera instancia, factores organizacionales que complican el sentido de autorrealización del trabajador; en segundo lugar, la discrepancia entre las metas y principios del trabajador con los de la empresa. Sumado a un fracaso continuo en la concreción de los objetivos organizacionales.

En tercer lugar, se expone el incumplimiento de las expectativas del trabajador; derivando en frustración y esta puede acrecentarse según el grado de motivación y filiación con la institución que posea. En cuarta instancia, se encuentran los escasos desafíos, falta de oportunidades que estimulen el control y la autonomía; al igual que una retroalimentación exigua respecto al rendimiento. Asimismo, un insuficiente soporte de los compañeros de trabajo. En esa línea, estos factores afectan el sentido de autoeficacia y, por tanto, sugiere una desconfianza del trabajador acerca de sus capacidades (Alfaro y Castillo, 2023).

Por su parte, Winnubst (1993) plantea que los entornos laborales caracterizados por una excesiva uniformización de los procedimientos de trabajo y el cumplimiento estricto de normativas inflexibles; crean condiciones más propicias para el desarrollo del *burnout*. Esto contrasta con aquellos ambientes organizacionales que, aunque mantengan estructuras burocráticas, priorizan la estandarización de las competencias profesionales y promueven tanto la creatividad como la autonomía de los trabajadores. Por tanto, ello resulta en contextos más saludables laboralmente.

En el caso de Leiter y Maslach (1988), ellos proponen una progresión específica de elementos que conforman el síndrome de *burnout*. Este proceso inicia cuando el trabajador desarrolla un profundo cansancio emocional; lo cual posteriormente genera en él, una actitud de distanciamiento y deshumanización hacia las personas a quienes brinda servicios. Finalmente, esta dinámica culmina en la pérdida del compromiso profesional y en la reducción de la sensación de logro y satisfacción laboral.

Si bien diversos investigadores han adoptado estos componentes en sus estudios, no todos coinciden necesariamente en la secuencia planteada. Estos elementos pueden desencadenar sentimientos de arrepentimiento y culpabilidad debido a los desequilibrios que el síndrome provoca en la vida del trabajador. Paradójicamente, esto puede llevar a que la

persona busque refugio precisamente en el trabajo; lo cual intensifica el *burnout* y lo conduce hacia niveles más críticos y peligrosos (Figueiredo-Ferraz et al., 2021).

Por último, desde la perspectiva de Martínez (2010), los factores organizacionales que pueden provocar el síndrome de burnout incluyen: las demandas y exigencias laborales esperadas, la supervisión excesiva o control riguroso del desempeño, las condiciones físicas de trabajo deficientes, las responsabilidades y tareas específicas asociadas a cada puesto y la falta de estabilidad laboral.

2.2.5. Factores de riesgo

2.2.5.1. Variables individuales. Como sostienen Edelwich y Brodsky (1980), el síndrome de *burnout* surge cuando las personas, cuya profesión consiste en ayudar a otros, ven neutralizadas sus expectativas de generar un impacto positivo en la vida de quienes atienden. Esto resulta especialmente frustrante porque quienes eligen estas profesiones de servicio buscan, en el fondo, validar su capacidad de influencia y control. Complementario a ello, han identificado como factores de riesgo para desarrollar este síndrome a mantener expectativas excesivamente altas al inicio de la carrera profesional; percibir salarios insuficientes, sin importar el cargo o nivel educativo alcanzado; carecer de respaldo institucional y reconocimiento laboral, enfrentar una gestión deficiente de los recursos disponibles; así como ser un trabajador de edad temprana en el campo.

Por otro lado, Manzano (2002) destaca que contar con estabilidad laboral contribuye positivamente al bienestar del empleado. Asimismo, en respaldo a este aserto, encontró una correlación entre un mayor nivel educativo y una mayor propensión a experimentar agotamiento emocional, tanto en frecuencia como en intensidad.

2.2.5.2. Variables sociales. Al respecto, Hombrados, (1997) señala que el impacto beneficioso de las relaciones interpersonales en el ámbito laboral puede categorizarse en tres dimensiones: el aspecto afectivo, el informativo y el práctico. Lo fundamental es contar con

una red de apoyo social sólida que favorezca la inclusión social del individuo, le proporcione la certeza de tener personas disponibles para orientarlo o comprenderlo, y le ofrezca auxilio tangible cuando sea propicio.

De igual forma, House (1981, citado en Martínez 2010) identificó diversas fuentes de respaldo social, incluyendo la pareja sentimental, el núcleo familiar, la comunidad vecinal, las amistades, los colegas de trabajo, los jefes o supervisores, los círculos de apoyo mutuo, los profesionales especializados en servicios de ayuda y las personas cuidadoras.

De manera similar, Repeti (1989) afirmó que el respaldo del entorno familiar en el hogar contrarresta las tensiones cotidianas de menor intensidad. Al respecto, existe consenso en que la ausencia de apoyo social constituye por sí misma una fuente de tensión y puede agravar otros estresores. Por el contrario, cuando este apoyo está presente, actúa reduciendo o neutralizando los elementos generadores de estrés, transforma cómo percibimos las situaciones adversas, influye en nuestras estrategias para enfrentar problemas y fortalece el bienestar emocional, la motivación y la confianza en uno mismo (citado en Martínez, 2010).

2.2.5.3. Variables organizacionales. Los elementos de riesgo organizacional que pueden generar estrés incluyen múltiples aspectos: las exigencias del trabajo, el grado de autonomía laboral, las condiciones del ambiente, las características específicas del cargo, los horarios y la organización temporal, la estabilidad del empleo, las expectativas del puesto, las dinámicas interpersonales en el trabajo, las oportunidades de crecimiento profesional; así como las normativas y ambiente organizacionales (Adamopoulos y Syrou, 2022).

Acorde a lo expuesto, los estudios han documentado extensamente cómo las exigencias laborales se relacionan con el estrés ocupacional, diferenciando entre demandas cuantitativas (volumen de trabajo) y cualitativas (naturaleza y complejidad de las actividades). Curiosamente, tanto el exceso como la escasez de trabajo resultan perjudiciales, siendo los niveles intermedios los más favorables. Además, cuando la sobrecarga objetiva de trabajo y

presión temporal son excesivas, se observa una disminución en las capacidades cognitivas, un incremento en el malestar emocional y una mayor activación de respuestas fisiológicas de estrés (Costin et al., 2023).

Respecto a las demandas cualitativas, se ha indicado que las profesiones de alto riesgo (como bomberos y policías) generan niveles de estrés significativamente mayores que otras ocupaciones. Por el contrario, la monotonía y simplicidad excesiva también resultan problemáticas. Por otra parte, los empleos caracterizados por tareas divididas y repetitivas (como en la industria manufacturera) se han vinculado con insatisfacción laboral, ansiedad y síntomas físicos (Tommasi et al., 2021).

Adicionalmente, las funciones de supervisión y control requieren atención constante y pueden convertirse en fuentes importantes de tensión. Este tipo de control se vincula directamente con los niveles de responsabilidad asignados, donde el exceso de responsabilidad se convierte en un factor estresante. En resumen, los riesgos ambientales, la presión excesiva y la responsabilidad desproporcionada constituyen elementos potencialmente generadores de estrés (Martínez, 2010).

2.2.6. Fases del síndrome de burnout

Las fases del desarrollo de síndrome del agotamiento, describe un proceso de habituación progresiva entre el empleado estresado y el trabajo demandante.

2.2.6.1. Fase de estrés. Lugar donde se genera una discrepancia entre las exigencias del trabajo y las habilidades del empleado (Chermiss, 1980).

2.2.6.2. Fase de agotamiento. Que se caracteriza por la presencia de reacciones duraderas de preocupación, tensión, cansancio y ansiedad (Chermiss, 1980).

2.2.6.3. Fase de agotamiento defensivo. Se aprecia modificaciones en el comportamiento del colaborador y que reflejan indiferencia hacia los usuarios (Chermiss, 1980).

2.2.7. Evolución del síndrome de Burnout

Farber (1984) lo conceptualiza como una representación de la mayoría de los entornos laborales contemporáneos, donde las exigencias profesionales requieren lograr resultados progresivamente superiores en períodos más cortos y, a la vez, utilizando el menor número de recursos disponibles. Basándose en este contexto, el autor identifica cuatro factores clave para comprender el origen y evolución del *burnout*: 1) tensión por cumplir las expectativas ajenas, 2) competencia intensa, 3) aspiración de incrementar los ingresos económicos y 4) percepción de una falta de retribución.

De acuerdo con Quiceno y Vinaccia (2007), el estrés ocupacional prolongado constituye una de las principales fuentes de amenazas psicosociales en cualquier contexto organizacional, siendo el síndrome de *burnout* -tal como lo define Gil-Monte y Marruco (2006) una de las manifestaciones más frecuentes del estrés laboral en el área de servicios. La comunidad científica lo reconoce como síndrome debido a la agrupación de manifestaciones y señales repetitivas que pueden sugerir una condición patológica. Posteriormente, Gil-Monte (2005a) precisa que este debe comprenderse como una modalidad de hostigamiento psicosocial laboral; sin embargo, se distingue del acoso psicológico o *mobbing*. Así, este constituye un factor estresante laboral derivado de un conflicto interpersonal desigual, caracterizado por la presencia de víctima y agresor; mientras que el *burnout* implica una reacción ante los factores estresantes laborales persistentes.

Desde la perspectiva de Gil-Monte (2005a), el *burnout* se trata de un síndrome que reúne múltiples señales psíquicas y físicas que evolucionan temporalmente, debido a la confluencia de factores personales internos (rasgos de personalidad) y factores ambientales externos (medio laboral). No obstante, cabe recalcar que las capacidades personales del trabajador y su forma particular de interpretar y afrontar las circunstancias inciden en la periodicidad e intensidad del síndrome.

Además, este síndrome reúne una serie de síntomas tanto psicológicos como físicos que se desarrollan con el tiempo debido a la combinación de factores internos (características de la personalidad) y externos (condiciones laborales); no obstante, el entorno laboral es el factor determinante en la aparición y el desarrollo de dichos síntomas. Asimismo, junto a las circunstancias laborales, los recursos personales que posea el trabajador y su forma de interpretar o manejar las situaciones afectan la frecuencia e intensidad del síndrome (Gil-Monte, 2005a).

2.2.8. Síntomas y consecuencias del burnout

Forbes (2011) mencionaba que el *burnout* es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y genera una serie de cambios negativos en múltiples áreas. Dentro del ámbito psicosocial, se observan el aislamiento social y conductas de riesgo relacionadas con adicciones comportamentales y a sustancias; así como tendencias suicidas. En cuanto a las repercusiones físicas, se encuentran los trastornos del sueño, afecciones cardiovasculares, úlceras pépticas, pérdida ponderal, dolores musculares, cefaleas, trastornos gastrointestinales, fatiga persistente e irregularidades menstruales.

En el contexto profesional, esta condición impacta negativamente al producir una reducción en la calidad y eficiencia laboral, actitudes desfavorables hacia los usuarios o beneficiarios del servicio, deterioro en las relaciones con colegas, incremento del ausentismo, disminución de la sensación de logro profesional, baja tolerancia a la presión y diversos tipos de conflictos, entre otros (Forbes, 2011)

Ahora bien, a nivel emocional, Gil-Monte (2007) y Estrella y Portalanza (2015) señalan consecuencias como la apatía y estrés elevado, que derivan en insatisfacción laboral. Por otro lado, Grados (2018) agrega reacciones cognitivas que se deben a factores que interfieren con el desenvolvimiento en el trabajo, tales como la escasez de recursos, metas poco factibles, falta de retos y estancamiento profesional.

Desde otra perspectiva, Salanova y Llorens, (2008), definen una categorización distinta de las consecuencias del síndrome de *burnout* y es la siguiente:

➤ En el plano personal: Comprende fatiga persistente, desconexión mental, ansiedad, depresión, síntomas psicósomáticos, aumento en el consumo de sustancias psicoactivas, invasión o desborde hacia la vida personal e inseguridad respecto a las propias competencias para realizar el trabajo.

➤ En el ámbito laboral: Engloba insatisfacción, carencia de compromiso con la organización y deseo de abandonar la institución de trabajo.

➤ En la dimensión organizacional: Se refleja en el aumento de las tasas de absentismo e incapacidades laborales, deterioro del rendimiento laboral y deficiencias en la calidad del servicio prestado.

2.2.9. Modelos teóricos

Al respecto, Martínez (2010) hace mención de numerosas perspectivas explicativas, a continuación, se exponen:

2.2.9.1. Modelos etiológicos basados en la teoría socio cognitiva del Yo. Estos enfoques teóricos identifican como factores causales principales: 1) Las estructuras cognitivas determinan cómo interpretamos nuestro entorno; mientras que, simultáneamente, estas se transforman según los resultados y efectos que observamos. 2) La motivación para alcanzar metas y las reacciones emocionales derivadas de nuestros comportamientos dependen de la confianza del individuo sobre sus capacidades (Martínez, 2010).

Por tanto, estos marcos explicativos otorgan una relevancia central a los elementos relacionados con el concepto de sí mismo, tales como la confianza personal, la percepción de autoeficacia, la autoimagen, entre otros (Martínez, 2010).

A. Modelo de Competencia Social de Harrison (1983). Se fundamenta en conceptos de competencia y eficacia subjetiva como factores eje en la formación del síndrome de *burnout*.

Su planteamiento sostiene que la mayoría de los profesionales de atención social poseen elevados niveles de motivación para brindar apoyo a otros y muestran actitudes altruistas. No obstante, una vez incorporados al ambiente laboral, encontrarán elementos que pueden facilitar o entorpecer su desempeño; los cuales influirán decisivamente en su efectividad profesional. Así, estos factores comprenden el establecimiento de metas laborales, la correspondencia entre principios personales y organizacionales, la formación profesional, la participación en la toma de decisiones, la claridad en las funciones asignadas, la disponibilidad y accesibilidad de recursos necesarios, la retroalimentación constructiva, la sobrecarga de tareas, la carencia de recursos, tensiones en las relaciones interpersonales, confusión en los roles laborales, etc.

B. Modelo de Pines (1993). Esta postura teórica señala que el síndrome de burnout surge cuando una persona deposita la búsqueda de propósito vital en su actividad profesional y experimenta un fracaso en dicha labor. Estos individuos encuentran significado a su vida a través del desempeño de actividades laborales de carácter social o asistencial. Por ello, este es un enfoque de carácter motivacional y asevera que dicho síndrome se aprecia en personas cuya motivación es elevada y, sus expectativas, ambiciosas. Además, puntualiza que es una consecuencia producida por un desencanto respecto a las habilidades personales de adaptación.

C. Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993). La propuesta gira en torno al logro autónomo y satisfactorio de los objetivos propuestos fortalece la percepción de competencia personal del individuo. No obstante, cuando no se alcanzan dichas metas, se produce un deterioro psicológico caracterizado por una reducción en la confianza sobre las capacidades y, finalmente, conduce al surgimiento del burnout. Sin embargo, existen individuos para quienes las adversidades son circunstancias estimulantes y representan un desafío; por lo que los niveles de tensión son más reducidos.

D. Modelo de Thompson et al. (1993). Se centra en cuatro elementos clave involucrados en el desarrollo del burnout, destacando que la confianza en uno mismo

desempeña un rol esencial en dicho proceso. Los cuatro componentes son: 1) Los desequilibrios entre las exigencias del puesto y las capacidades del trabajador. 2) El grado de autoconciencia personal. 3) Las expectativas sobre el éxito individual. 4) Los niveles de confianza personal. Asimismo, se afirma que, tras los fracasos repetidos en el cumplimiento de objetivos laborales, combinados con elevados niveles de autoconciencia sobre las diferencias percibidas o previstas entre las exigencias del trabajo y los recursos disponibles, se recurre a la estrategia de afrontamiento basada en el distanciamiento del evento estresor. Así, se visualiza una actitud de despersonalización (en Martínez, 2010).

2.2.9.2. Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social. Estos enfoques teóricos sostienen que cuando una persona establece vínculos interpersonales, se activa un mecanismo de evaluación social comparativa. Como resultado de esta evaluación pueden surgir sensaciones de injusticia o de pérdida; lo cual incrementaría la probabilidad de desarrollar burnout. Los marcos teóricos que adoptan esta perspectiva incluyen: el Modelo de Evaluación Social Comparativa elaborado por Buunk y Schaufeli (1993) y el Modelo de Preservación de Recursos propuesto por Hobfoll y Freedy (1993).

A. Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993). Este marco teórico fue creado específicamente para comprender el origen del *burnout* en el personal de enfermería. Desde esta óptica, se proponen dos vías explicativas para el desarrollo del *burnout*: la primera se relaciona con las dinámicas de interacción social establecidas con los pacientes y, la segunda, hace hincapié en los mecanismos y procesos de identificación y evaluación comparativa con los colegas profesionales. Se reconocen tres orígenes de tensión vinculados con los procesos de interacción social: 1) La incertidumbre: Se refiere a la carencia o imprecisión respecto a las propias emociones y reflexiones sobre la forma apropiada de proceder. 2) La percepción de justicia: Alude al balance que se percibe entre lo que se aporta y lo que se obtiene en el desarrollo de las relaciones interpersonales. 3) La ausencia de control:

Se define como la capacidad o posibilidad que tiene el empleado para influir en los resultados de su desempeño profesional.

B. Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993). Este constituye un enfoque motivacional fundado en el principio de que cuando la motivación fundamental del empleado se ve comprometida o rechazada, se genera un estrés que, posteriormente, puede desencadenar el burnout. Según este planteamiento, para disminuir los niveles de burnout, es necesario incrementar los recursos disponibles para los trabajadores y, de esta manera, eliminar su susceptibilidad a la pérdida de estos. Además, se debe procurar modificar favorablemente las estructuras cognitivas y percepciones, con el propósito de reducir los niveles de estrés experimentados. Por tanto, las tácticas de afrontamiento que estos investigadores sugieren para prevenir el desarrollo de burnout son de carácter proactivo (véase en Martínez, 2010).

Complementario a lo previo, el concepto predominante de esta teoría establece que los empleados se empeñan en incrementar y preservar aquellos recursos que consideran valiosos. En este contexto, el *burnout* surgiría cuando dichos recursos se ven en peligro, se pierden, o cuando la persona invierte en sus recursos, mas no obtiene los resultados esperados. Por consiguiente, la exposición continua a exigencias laborales conduce a estados de desgaste emocional y físico, constituyendo el componente principal del *burnout*. En resumen, esta teoría establece cuatro categorías de recursos: objetivos, circunstancias, rasgos individuales y capacidad corporal (Hatinen et al., 2004).

2.2.9.3. Modelos etiológicos basados en la Teoría Organizacional. Estos enfoques se distinguen por fundamentarse en el papel que desempeñan los factores estresantes del ambiente organizacional y las tácticas de manejo de los empleados frente al *burnout*. De acuerdo con estos modelos, las responsabilidades del puesto, el respaldo percibido, la organización estructural, el ambiente y la cultura institucional, junto con la manera de abordar las situaciones de riesgo, participan en el desarrollo del síndrome. En consecuencia, los factores difieren según

el tipo de configuración organizacional y el grado de institucionalización del soporte social (Martínez, 2010).

A. Modelo de Fases de Golembiewski et al. (1988). Esta óptica teoría plantea una evolución progresiva en el tiempo; por lo que la despersonalización constituye la etapa inicial del Burnout, seguida por la reducción de la satisfacción personal y, finalmente, el aumento del desgaste emocional. Al respecto, Golembiewski et al. (1985), uno de los adherentes más importantes de este modelo, enfatiza la relevancia de las alteraciones en las funciones laborales -escasez, contradicción e imprecisión del rol- dentro de un proceso donde los empleados reducen su nivel de compromiso laboral como respuesta a la presión del estrés ocupacional.

Así, en la etapa inicial, se desata el estrés debido a la sobrecarga de trabajo y la limitación del rol, generando sensaciones de pérdida de independencia y dominio. Esto, simultáneamente, produce sentimientos de irritación, cansancio y una reducción de la percepción positiva de sí mismo. Luego, en la segunda fase, la persona desarrolla tácticas de distanciamiento para manejar la situación amenazante del ambiente laboral; la que puede resultar beneficiosa o perjudicial. Más tarde, las etapas posteriores se caracterizarán por escasa satisfacción personal, culminando en agotamiento emocional (Golembiewski et al., 1986).

B. Modelos de Cox et al. (1993). Este modelo propone, desde una perspectiva interaccional del estrés ocupacional, que el *burnout* representa un fenómeno específico en las profesiones de ayuda, siendo el desgaste emocional, la dimensión fundamental de este síndrome. Por otro lado, si bien coincide en las dimensiones referidas por los modelos precedentes, se distingue por otorgar relevancia al bienestar organizacional. Esta noción alude al equilibrio entre la consistencia e integración de los sistemas psicosociales de la institución (normativas, protocolos, cultura organizacional, etc.).

C. Modelo de Winnubst (1993). Este modelo incorpora la definición de burnout dada por Pines y Aronson (1988), agregando que esta emerge de las interacciones entre el estrés, la

tensión y el respaldo social en el marco estructural y cultural de la organización. En esa línea, la cultura organizacional se define por su configuración estructural y, el respaldo social, en la percepción del individuo sobre la estructura institucional. De este modo, dicha perspectiva será esencial para prevenir o reducir los niveles de burnout.

Sumado a ello, al igual que Golembiewski et al. (1983; 1986), enfatizan en que el *burnout* puede impactar a cualquier tipo de profesional; además, otras aportaciones recientes apuntan a su vinculación con la teoría de la acción, conceptualizando el *burnout* como una alteración en los procesos de acción. En contraste, respecto a la teoría general del estrés, lo relacionan con una carencia de competencias de afrontamiento y de motivación (Martínez, 2010).

2.2.9.4. Modelos etiológicos basados en la Teoría Estructural. Estos modelos consideran los antecedentes individuales, interpersonales y organizacionales para ofrecer una explicación sobre la causa del este síndrome. Se identifican por basarse en modelos transaccionales, estos sugieren que el estrés se origina por un desajuste entre las exigencias y la capacidad de respuesta del individuo (Martínez, 2010).

A. Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997). Estos enfoques consideran los factores individuales, relacionales e institucionales para explicar el origen del *burnout* de forma comprehensiva. Se distinguen porque se fundamentan en los modelos transaccionales. Dichos modelos proponen que el estrés resulta de un desequilibrio en la percepción entre las exigencias del entorno y las habilidades de respuesta del individuo.

2.2.9.5. Modelo de Burnout de Maslach y Jackson (1981). El presente trabajo de investigación tomó como referencia el modelo teórico antes mencionado, es uno de los planteamientos teóricos más representativos en el estudio del síndrome de *burnout*, los autores sitúan a la dinámica de las emociones en el ser humano como el centro de su teoría. En ese sentido, a raíz de este abordaje, expone que la perturbación emocional posee como antecedente

la discrepancia entre las exigencias del empleado y las de su trabajo (Adeyemi et al., 2024). De lo anterior se desprende una serie de factores que engloban la sobrecarga laboral, la falta de control sobre el trabajo, la remuneración insuficiente, la desintegración de la comunidad, la falta de equidad y los valores conflictivos en el ambiente laboral (Mańkowska, 2025).

Más adelante, estos factores fueron clasificados como individuales, que atañen al agotamiento emocional; psicosociales, como el cinismo, desapego con los compañeros y el trabajo; y, por último, una reducida eficacia profesional, que compromete una percepción de bajo cumplimiento de las responsabilidades establecidas (Ghods et al., 2023). Esta estructuración derivó en una categorización final de sus tres dimensiones: a) Agotamiento, que concierne a una disminución del bienestar emocional debido a expectativas irreales y decepción; b) Cinismo, que corresponde a un distanciamiento desproporcionado de las funciones laborales; c) Ineficacia, que respecta a una autoevaluación que comprende una sensación de incompetencia, falta de logro y productividad laboral (Chen et al., 2024).

2.2.10. Dimensiones

Según Moriana y Herruzco (2005), las dimensiones que comprende el síndrome de *burnout* son las sucesivas:

- El cansancio emocional: Engloba un deterioro energético, el agotamiento tanto corporal como mental; sumado a la sensación de haber alcanzado el punto máximo de resistencia. Asimismo, se presenta cuando los recursos emocionales se van agotando progresivamente, llevando al trabajador a percibir una disminución gradual en su habilidad para brindar apoyo y atención a otros, experimentando un vacío en su bienestar.

- La despersonalización: Conlleva el surgimiento de percepciones y comportamientos hostiles y desconfiados hacia las personas que constituyen el objeto de trabajo, creando una separación afectiva, molestia y aversión hacia estas. Esta dinámica provoca que los profesionales se perfilen insensibles y pierdan el trato humano con los beneficiarios de sus

servicios. Ahora bien, es necesario precisar que, por tanto, el concepto de despersonalización propuesto por Maslach es completamente distinto al término utilizado en psicopatología para referirse a los trastornos disociativos.

- La baja realización personal: Genera sensaciones de incompetencia, menoscabo de la confianza en sí mismo, reducida eficacia laboral, percepciones de insuficiencia, valoración personal desfavorable e, incluso, manifestaciones características del estado depresivo como ánimo decaído, mayor propensión a la irritación, evasión de vínculos personales y laborales, intolerancia ante situaciones de estrés y disminución del rendimiento. En consecuencia, índices altos de agotamiento emocional y distanciamiento interpersonal, junto con índices bajos de satisfacción profesional.

2.2.11. Prevalencia

Al respecto, Moriana y Herruzco (2005) indican que los sectores laborales que experimentan mayor incidencia de *burnout* incluyen principalmente la educación, los servicios sociales y el área sanitaria. En el caso de los estudios comparativos, estos señalan que el sector educativo se encuentra entre los más vulnerables a este síndrome (Cox y Brockeley, 1984). Además, específicamente, los docentes de educación secundaria presentan los índices más altos de *burnout* (Anderson y Iwanicki, 1984; Beer y Beer, 1992; Burke y Greenglass, 1989).

En esa línea, se han desarrollado investigaciones que evidencian un aumento del *burnout* en el profesorado por parte de Knight-Wegenstein (1973) en Alemania; igualmente Schad y Johnsson (2019), en Suecia; Kyriacou (1980), en Inglaterra y Borg y Falzon (1989), en Malta; por mencionar algunos. Entre ellos, resultan particularmente relevantes aquellos estudios que establecen conexiones entre el incremento de las deserciones laborales de naturaleza psiquiátrica y condiciones como la depresión, ansiedad y otros trastornos mentales que se ven significativamente influenciadas por el estrés laboral y alteraciones psicosomáticas (Chakravorty, 1989; García, 1991; Fernández, 2000).

Por otra parte, según Forbes (2011), los tripulantes de cabina constituyen un grupo poblacional de particular relevancia para el análisis del síndrome de *burnout*, dado que enfrentan múltiples demandas laborales: las altas expectativas que las aerolíneas depositan en la atención al cliente y el cumplimiento estricto de protocolos de seguridad que deben mantenerse constantemente (López y Bautista, 2002). Además de horarios laborales exigentes y la intensa rivalidad entre compañías aéreas (Boza y Oré, 2007).

Sumado a ello, la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI, 2013) documentó en 2012 una tasa de 3.2 accidentes no fatales por cada millón de despegues a nivel mundial; siendo atribuibles a fallas humanas. Aunque esta estadística no representa una cifra crítica, es importante considerar que la ocurrencia de errores genera consecuencias negativas para las empresas e incrementa el nivel de responsabilidad del personal involucrado, incluyendo pilotos, tripulantes de cabina y técnicos de mantenimiento (Sebastián, 2009).

Asimismo, la OACI (2013) indica que los factores aludidos que desencadenan el *burnout* en empleados de compañías aéreas también explican los accidentes aéreos relacionados con fallas humanas. Además, específicamente para los tripulantes de cabina, sus jornadas laborales y las alteraciones constantes en sus períodos de descanso y sueño han sido vinculadas con la manifestación de síntomas de este síndrome (Mengenci, 2014).

2.2.12. Diferenciación con otros constructos psicológicos

Mengenci (2014) sostiene que el *burnout* constituye un constructo independiente que no se superpone con otras variables psicológicas, distinguiéndose claramente del estrés generalizado, el estrés ocupacional, la fatiga corporal, la depresión, el hastío, la monotonía, la insatisfacción en el trabajo y eventos significativos de la vida. Estos contrastes se exponen a continuación:

- Estrés general y síndrome de *burnout*: El estrés general constituye un proceso psicológico que puede generar consecuencias positivas o negativas; mientras que el *burnout*

únicamente se refiere a efectos perjudiciales para la persona y para su ambiente. Además, el *burnout*, según la mayoría de los investigadores, representa un síndrome específicamente vinculado al ámbito profesional.

- **Fatiga física:** Para distinguir la fatiga física del síndrome de *burnout*, el elemento clave es analizar el proceso de recuperación, dado que el *burnout* se caracteriza por una recuperación prolongada acompañada de sentimientos de fracaso, mientras que, en la fatiga física, la recuperación es más acelerada y puede incluir sensaciones de logro personal y, ocasionalmente, de éxito (Pines y Aronson, 1988).

- **Depresión:** Se ha establecido que la depresión presenta una correlación importante con el agotamiento emocional; pero no con las dimensiones restantes del *burnout*: la reducida realización personal y la despersonalización o cinismo. Un síntoma característico de la depresión es la sensación de culpabilidad, en contraste con el *burnout* donde predominan sentimientos de ira (Mengenci, 2014). Sin embargo, se considera que la depresión constituye uno de los síntomas más típicos del *burnout*, y que los síntomas depresivos pueden aparecer en una fase posterior al *burnout*, específicamente cuando las pérdidas se intensifican (Mengenci, 2014).

- **Tedio o aburrimiento:** A fin de optimizar la comparativa con el síndrome de *burnout*, resulta apropiado examinar las perspectivas de cada autor. Hall (1996) diferencia estos términos en función de su proceso evolutivo, argumentando que cuando se incrementa el agotamiento emocional, el tedio disminuye. Así, sería este mecanismo el que conduce al trabajador hacia el desarrollo del *burnout*. En contraste, Pines et al. (1981) restringen el *burnout* exclusivamente a las profesiones de ayuda y, emplean el concepto de tedio o aburrimiento, para otros tipos de empleos que carecen de características asistenciales. Por otra parte, Maslach y Jackson (1986), coinciden en que el *burnout* surge por presiones emocionales reiteradas; mientras que el tedio o aburrimiento, ante cualquier presión o carencia de motivación o

innovación en el contexto laboral. No obstante, sostienen que ambos conceptos son equiparables cuando el fenómeno deriva de la insatisfacción laboral.

■ Acontecimientos vitales y crisis de la mediana edad: La crisis de la mediana edad puede desencadenarse cuando el profesional realiza una evaluación desfavorable de su situación y evolución laboral. No obstante, el *burnout* ocurre con mayor frecuencia en profesionales jóvenes que se han integrado recientemente a su puesto de trabajo; dado que estos suelen carecer de preparación para enfrentar los conflictos emocionales que surgen del entorno externo (Hill y Millar, 1981; Broufenbrenner, 1979, citados por Martínez, 2010).

2.2.13. Estrategias preventivas

Vinaccia y Alvarán (2004) señalaban que, como medidas preventivas a nivel organizacional, resulta relevante abordar las fuentes de estrés derivadas del trabajo a través de la diversificación y adaptabilidad de las tareas. Asimismo, la implementación de programas formativos que enfatizan la creación de equipos laborales para que el personal se involucre en los procesos organizacionales y reciba un reconocimiento apropiado por su desempeño (Quiceno y Vinaccia, 2007).

Otros autores como Gil-Monte y Peiró, (1997) y Gil-Monte, (2003) han enfatizado en apuntar a una intervención multidisciplinaria, que incluya profesionales como médico o psiquiatra, psicólogo clínico y trabajador social. De igual forma, sostiene la importancia de las modificaciones organizacionales (estrategias organizacionales), el respaldo entre colegas (estrategias grupales) y el abordaje personalizado (estrategias individuales).

Por otro lado, Chiavenato (2000) considera fundamental que el empleado pueda realizar sus actividades diarias en un entorno y ambiente organizacional apropiado. Al respecto, Proaño (2018) concordaba en la necesidad de establecer un clima laboral propicio; predominando el propósito de un entorno más humanizado.

Otra mirada en materia de intervenciones es la de Forbes (2011), concierne a la evaluación periódica de las metas laborales, con el propósito de verificar que estas sean factibles y alcanzables para el trabajador. Esto debe complementarse con la revisión de los sistemas de evaluación del rendimiento, las especificaciones de los puestos y las cargas laborales, preferiblemente con la participación del empleado.

De igual manera, la complementación de sistemas de contratación que fomenten la estabilidad laboral; la promoción del empoderamiento del personal, que compromete la definición de roles, la retroalimentación, la formación, el estímulo a la toma de decisiones, la independencia y el autocontrol. También señala la consolidación de la transparencia en las líneas de mando y responsabilidad; del mismo modo, el impulso de la creatividad y la independencia en las actividades laborales (Forbes, 2011).

Asimismo, contemplaba aspectos como la evaluación de los niveles de estrés y demanda cognitiva de las actividades, así como de la distribución de responsabilidades entre los diferentes puestos y los horarios. Igualmente, la creación de mecanismos para evaluar la percepción de justicia laboral; la promoción del trabajo en equipo, la colaboración y los valores, el desarrollo de relaciones sociales entre los colaboradores. Finalmente, el monitoreo continuo del ambiente y cultura organizacional, incluyendo elementos relacionados con el *burnout*.

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Desde el punto de vista metodológico es cuantitativa, la investigación es de tipo descriptiva analítica. En los estudios descriptivos se buscan especificar las propiedades, características y perfiles de individuos, grupos sociales, objetos o cualquier otro fenómeno que permita un análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, es de diseño no experimental, puesto que el investigador no tiene control o manipulación directa a las variables, solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para su posterior procesamiento y análisis estadístico (Hernández y Mendoza, 2018). Además, es transversal con un alcance correlacional, dado que la obtención de los datos se efectuó en un momento específico y se estableció la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Ámbito espacial y temporal

Se desarrolló en una empresa naviera de Lima Metropolitana entre los meses de enero-febrero del 2024.

3.3. Variables

3.3.1. *Clima laboral*

3.3.1.1. Definición Conceptual. La percepción sobre elementos relacionado al entorno laboral, permite ser un aspecto diagnóstico que guíe acciones preventivas y correctivas requeridas para mejorar y/o consolidar el funcionamiento de procesos y resultados dentro de la organización (Palma, 2004).

3.3.1.2. Definición Operacional. La variable fue medido a través de las puntuaciones de la Escala de Clima laboral de Palma (2004).

Tabla 1*Operacionalización de la variable clima laboral*

Variable	Factores	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	Categoría	Escala
Clima laboral	Autorrealización	- Mejora personal - Mejora profesional	10		Deficiente (0-15)	Ordinal
	Involucramiento laboral	- Compromiso con la organización - Identificación con la organización	10		Bajo (16-30)	
	Supervisión	- Apoyo para las tareas - Funcionamiento	10	1= Nunca 2=Poco 3=Regular 4=Mucho 5= Siempre	Moderado (31-45)	
	Comunicación	- Fluidez en la comunicación - Claridad en la comunicación	10		Alto (46-60)	
	Condición laboral	- Elementos materiales - Elementos psicológicos - elementos económicos	10		Excelente (61-75)	

Nota. Elaboración propia

3.3.2. Síndrome de burnout

3.3.2.1. Definición Conceptual. Es una manera inadecuada de afrontar el estrés crónico generado por las exigencias del ambiente laboral, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del desempeño personal (Maslach, 2009).

3.3.2.2. Definición Operacional. La variable fue medido a través de las puntuaciones del Inventario de Burnout de Maslach (Maslach y Jackson, 1986).

Tabla 2*Operacionalización de la variable síndrome de Burnout*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta	Categoría	Escala
Síndrome de Burnout	Cansancio emocional	- Ausencia de recursos emocionales - Sentirse exhausto por su trabajo - Falta de motivación al empezar una nueva jornada laboral	9	0= Nunca 1= Pocas veces al año 2=Una vez al mes 3=Unas pocas veces al mes 4=Una vez a la semana 5= Siempre Pocas veces a la semana 6= Todos los días	Muy bajo (0-16) Bajo (17-33) Alto (34-50) Muy alto (51-67)	Ordinal
	Despersonalización	- Actitudes negativas e insensibles - Poca empatía - Sentir que lo culpan de los problemas de otros	5			
	Realización personal	- Sentimientos de autoeficiencia en el trabajo - Realización personal en el ámbito laboral	8			

Nota. Elaboración propia**3.3.3. Variables intervinientes**

- Edad: 20 – 29 años; 30 – 39 años; 40 – 49 años, 50 – 59 años, 60 a más.
- Años de servicios: 0 – 5; 6 – 10; 11 – 15; 16 – 20; 21 – 25; 25 – 30 años.
- Cargo laboral: Tripulantes – oficiales – maquinistas.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población de la presente investigación está conformada por 161 tripulantes de una empresa naviera de Lima Metropolitana, formada en la Escuela Nacional de Marina Mercante (ENAMM). En este sentido, incluye a personal masculino, con edades entre 19 a 65 años, de diferentes rangos de cargo, capitán, jefe de ingeniería, marineros, mantenimiento (electricista, mecánico, soldador, carpintero, etc., maquinistas) y cadetes.

- **Criterio de inclusión**

Rango de edad de 20 – 59 años.

Tiempo de servicios igual o menores de 20 años.

- **Criterio de exclusión**

Mayores de 21 años de tiempo de servicios.

Menores de 20 años y mayores de 59 años.

3.4.2. Muestra

Para el presente estudio, se recurrió al muestreo no probabilístico por conveniencia (Hernández y Mendoza, 2018) ya que se administraron los instrumentos en base a los criterios de inclusión de la investigadora, resultando un tamaño muestral de 129 tripulantes. Las características de la muestra se aprecian en el anexo (D).

3.5. Instrumentos

3.5.1. Escala de clima laboral

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo en el 2004 en Lima- Perú. El objetivo del instrumento es evaluar el nivel de percepción global del ambiente laboral y específica en relación a sus cinco factores. La administración puede ser individual como colectiva, dirigida a trabajadores con dependencia laboral. El tiempo de duración de la aplicación del test es de 20 a 25 minutos aproximadamente. Cuenta con una

escala de tipo Likert de 5 alternativas de respuesta, donde 1= *nunca* y 5= *siempre*, además está conformado por 50 ítems, divididos en 5 factores: autorrealización (1,6,11,16,21,26,31,36,41,46), involucramiento laboral (2,7,12,17,22,27,32,37,42,47), supervisión (3,8,13,18,23,28,33,38,43,48), comunicación (4,9,14,19,24, 29, 34,39,44,49) y condiciones laborales (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50).

Este instrumento cuenta con baremo con categorías diagnóstica realizado por Palma (2004), además, en el presente estudio efectuó su propio baremo en la muestra seleccionada (Véase anexo E)

- **Validez y Confiabilidad**

La validez del instrumento de Palma (2004), se efectuó mediante la validez de contenido por criterio de jueces, donde al principio la escala contenía 66 ítems, tras el análisis del poder discriminativo se obtuvo un índice de correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente. Luego de ello, se realizó un análisis factorial que permitió el ajuste de los reactivos y que conformarían los factores del instrumento. El análisis de las correlaciones ítem ítem permitió retirar 16 ítems, quedando la versión final del instrumento con 50 ítems agrupados en cinco factores (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales). En torno a la confiabilidad, se halló un alfa de Cronbach con el 0.97; lo que refiere de una alta consistencia interna de los datos y permite aseverar que el instrumento es fiable.

En el caso del presente estudio se realizó la validez de constructo por el método de análisis de ítems, donde los coeficientes de correlación de Spearman arrojaron valores de moderados a muy alta (0.40 – 0.80) y un nivel de significancia estadística muy alta ($p < 0.001$). En cuanto a la confiabilidad de la puntuación total, se encontró un coeficiente alfa de Cronbach de 0.769 para la escala total, mientras en las 3 dimensiones se reportó valores entre 0.719 – 0.754, siendo el índice de fiabilidad de estas superiores a 0.70, por ende, el instrumento es confiable y válido (Véase anexo F).

3.5.2. Maslach Burnout Inventory

El inventario de Burnout de Maslach fue elaborado por Maslach y Jackson en 1986, en California – Estados Unidos, cuyo propósito es medir el nivel del desgaste profesional. La administración puede ser individual como colectiva, dirigida a trabajadores. El tiempo de duración de la aplicación del test es de 10 a 15 minutos aproximadamente, además, cuenta con una escala de tipo Likert de 6 alternativas de respuesta, donde 0= *nunca* y 6=*todos los días*, está conformado por 22 ítems, divididos en 3 dimensiones: agotamiento emocional (1,2,3,6,8,13,14,16,20), despersonalización (25,10,11,15,22) y realización personal (4,7,9,17,18).

En el presente estudio efectuó el baremo de los participantes (véase anexo G).

- **Validez y Confiabilidad**

En un estudio español por Gil-Monte y Peiró (1999), realizaron la validez de constructo a través del análisis factorial, las 3 dimensiones explicaron de manera global el 43.7% de la dispersión de los valores del instrumento. En relación a la confiabilidad, la correlación de Pearson más fuerte se reportó entre el agotamiento emocional y la despersonalización (0.44, $p<0.001$), seguido entre la realización personal en el trabajo y el agotamiento emocional (-0.29, $p<0.001$), y, por último, entre realización personal en el trabajo y despersonalización (-0.28, $p<0.001$).

En la presente investigación, se efectuó la validez de constructo a través del análisis de ítems, donde los coeficientes de correlación de Spearman indicaron valores de moderados a muy alta (0.40 – 0.80) y un nivel de significancia estadística muy alta ($p<0.001$). En cuanto a la confiabilidad de la puntuación total, se halló un coeficiente alfa de Cronbach de 0.739 para la escala total, mientras en las 3 dimensiones se encontraron valores entre 0.734 – 0.824, siendo el índice de fiabilidad superior a 0.70, lo que indica, que el instrumento es confiable y válido (Véase anexo H).

3.6 Procedimientos

En primera instancia, se solicitó autorización a la gerencia general, es decir, se coordinó con la administración el día y hora para la aplicación de los instrumentos. Antes de la administración de los test se brindó los consentimientos informados (Anexo A) a cada uno de los participantes, siguiendo los criterios éticos. Cabe señalar que la evaluación se realizó en grupos pequeños de 5 colaboradores internos para no interferir con la labor que realizaban en la empresa.

Posterior a ello, se corrigió los protocolos y se elaboró la base de datos en el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 27. Se procesó la data, empezando con la estimación de las propiedades psicométricas (validez y confiabilidad), luego la estadística descriptiva e inferencial. Al final se efectuaron las tablas con los resultados, con su correspondiente interpretación, discusión y conclusiones, plasmados en el informe final.

3.7. Análisis de los datos

Para el análisis de los datos, se procedió a efectuar la distribución la muestra, se hallaron las propiedades psicométricas (confiabilidad y validez) de los instrumentos. Asimismo, se efectuó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov – Smirnov (K-S), con el objetivo de precisar el tipo de distribución que siguen las variables (clima laboral y síndrome de burnout), los cuales no presentaron una distribución normal ($p < 0.05$), por ende, se emplearon pruebas no paramétricas.

3.8. Consideraciones éticas

El presente trabajo de investigación protegió la privacidad de cada uno de los participantes, para lo cual se brindó el consentimiento informado que garantizó su participación voluntaria, así como el uso de los resultados solo para fines del estudio (American Psychological Association [APA], 2010). Además, la recopilación de la información se llevó a cabo en bibliografía con evidencia científica, respetándose la autoría a través de una adecuada

citación de los autores mencionados, tal como lo señala el capítulo III del Código de Ética y Deontología (Colegio de Psicólogos del Perú, 2018).

Finalmente, la investigación se realizó tomando en cuenta los siguientes aspectos éticos (Abanto, 2018):

- Veracidad: Antes de iniciar con la administración de los instrumentos se mencionó a los empleados el objetivo de la investigación, por la cual se les solicitó su apoyo de manera voluntaria, se les brindó la información de manera clara sobre la implicancia que se le daría a los datos, todo ello estuvo señalado en el consentimiento informado.

- Autonomía: El estudio respetó el derecho de las personas para decidir si deseaban o participar de la investigación, esta no se discutió, en otras palabras, no se interrogó a los empleados sobre el porqué de no ser parte del estudio.

- Confidencialidad: La información que se recopiló fueron manejados con extrema reserva y empleados solo para fines académicos.

- Equidad: El trato hacia cada uno de los participantes en la investigación fue igual, cordial y justo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

En la tabla 3, se observa que cerca de la mitad de los participantes (49.6%) reportó un clima laboral desfavorable (bajo), además, alrededor de un tercio (30.2%) presentó un nivel moderado, y solo el 13.2% un clima laboral alto.

Tabla 3

Niveles de clima laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	3.9
Bajo	64	49.6
Moderado	39	30.2
Alto	17	13.2
Excelente	4	3.1

En torno a los factores del clima laboral, en la tabla 4, se observa que predominaron los niveles moderado y bajo, donde el primero se apreció en los factores de autorrealización (36.3%), supervisión (35.6%) y condición laboral (41%), y el segundo en involucramiento laboral (27.9%) y comunicación (37.1%).

Tabla 4

Factores del clima laboral

Nivel	Autorrealización	Involucramiento	Supervisión	Comunicación	Condición
Deficiente	2 (1.6%)	25 (19.4%)	17 (13.2%)	22 (17.1%)	10 (7.8%)
Bajo	42 (32.6%)	36 (27.9%)	44 (34.1%)	48 (37.1%)	34 (26.4%)
Moderado	47 (36.3%)	28 (21.7%)	46 (35.6%)	40 (31%)	53 (41%)
Alto	26 (20.2%)	28 (21.7%)	10 (7.8%)	9 (7%)	13 (10.1%)
Excelente	12 (9.3%)	12 (9.3%)	12 (9.3%)	10 (7.8%)	19 (14.7%)

Respecto al síndrome de burnout, en la tabla 5, se aprecia que el nivel alto predominó en los encuestados (51.2%), seguido del nivel bajo (24%) y solo el 6.2% evidenció un nivel muy alto.

Tabla 5

Niveles del síndrome de Burnout

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	24	18.6
Bajo	31	24
Alto	66	51.2
Muy alto	8	6.2

En relación a las dimensiones del síndrome de burnout, como se observa en la tabla 6, en agotamiento emocional predominó el nivel bajo (39.5%), en despersonalización los niveles muy bajo (39.5%) y bajo (39.5%), y en realización personal, el nivel bajo (38.7%).

Tabla 6

Dimensiones del síndrome de Burnout

Categorías	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Muy bajo	17 (13.2%)	51 (39.5%)	18 (14%)
Bajo	51 (39.5%)	51 (39.5%)	50 (38.7%)
Moderado	49 (38%)	23 (17.9%)	13 (10.1%)
Alto	12 (9.3%)	4 (3.1%)	20 (15.5%)
Excelente	No aplica	No aplica	28 (21.7%)

4.2. Análisis inferencial

En la tabla 7, se presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogórov-Smirnov (K-S), donde las variables investigadas, no presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es muy significativo ($p < 0.05$). En consecuencia, se tomó la decisión de emplear pruebas no paramétricas.

Tabla 7

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra

Variables	K-S	
	Z	p
Clima laboral	2.645	.000
Síndrome de Burnout	2.668	.000

En la tabla 8, se visualiza el análisis de correlación entre las variables, se encontró una relación negativa, moderada y altamente significativa ($\rho = -.673$, $p < 0.01$). Lo cual se interpreta que, a mayor clima laboral, menor es el síndrome de burnout en los participantes.

Tabla 8

Relación entre clima laboral y síndrome de Burnout

Variables	Burnout	
	Rho	p
Clima laboral	-.673	.000

Con respecto a la correlación entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout, en la tabla 9 se observa que, agotamiento emocional ($\rho = -.632, p < .001$) y despersonalización ($\rho = -.645, p < .001$), presentaron una relación inversa, moderada y altamente significativa. Lo cual se interpreta que, a mayor clima laboral, menor es el agotamiento emocional y despersonalización, o viceversa. En cambio, con la dimensión realización personal ($\rho = .739, p < .001$), la relación fue directa, alta y muy significativa, es decir, a mayor clima laboral, mayor es la realización personal en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana.

Tabla 9

Relación entre clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout

Variables		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Clima laboral	<i>Rho</i>	-.632	-.645	.739
	<i>P</i>	.000	.000	.000

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio, el objetivo general fue determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de burnout, se halló una correlación inversa, moderada y altamente significativa ($\rho = -.673$, $p < 0.01$), en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana en el 2024.

Este resultado es semejante a lo reportado por Cubas (2018) y Guardian (2024), ambos encontraron asociaciones negativas, bajas y altamente significativa, ($\rho = -.491$, $p < 0.01$) y ($\rho = -.335$, $p < 0.01$), respectivamente. Flores et al. (2023) asevera que el clima laboral favorable disminuye la probabilidad de que los trabajadores de una organización desarrollen síntomas de burnout; sumado que la OMS (2024), indicó que cuando el clima laboral es bajo genera ausentismo, pobre desempeño laboral y estrés crónico, lo cual puede convertirse en el síndrome del quemado (citado en Guevara y Peñalver, 2024).

En este sentido, la literatura señala que en los tripulantes de navíos, son más propensos a desarrollar el síndrome del quemado por las prolongadas horas de jornada laboral (guardias), rutina laboral estructurada, sobrecarga de funciones, convivencia estrecha, trabajo físico exigentes, ausencia de apoyo (León, 2024); evidenciando falta de energía, agotamiento físico y mental, actitud negativa hacia los integrantes de la organización, distanciamiento emocional con la empresa, sentimiento de ineficiencia, déficit de logros personales y dificultades en la autoestima (Castro et al., 2022). Por ello se puede afirmar que, existe relación inversa, es decir, a mayor clima laboral, menor es la sintomatología del síndrome del quemado; por ende, se valida la hipótesis general.

En torno al objetivo específico 1, se encontró que el clima laboral en los tripulantes fue baja (49.6%) y en sus factores predominaron los niveles moderados en autorrealización (36.3%), supervisión (35.6%) y condición laboral (41%), y bajos en involucramiento laboral (27.9%) y comunicación (37.1%). Este resultado guarda relación con el estudio Cubas (2018),

quien encontró un nivel bajo (30%) en trabajadores de una empresa mercantil en Chiclayo. Sin embargo, difiere a lo reportado por Guardian (2024), quien halló un clima medio (52.7%) en empleados en Lima Sur, cabe indicar que no se encontraron estudios con población de marines mercantes y clima laboral.

De lo anteriormente expuesto, se colige que el clima organizacional es un componente fundamental en las instituciones del sector privado como público (Macías y Vanga, 2021), conformada por factores que pueden influir en las actividades laborales, ya sea en una oficina, una fábrica o una organización (Alvarado et al., 2024). Además, el clima laboral está asociado por las condiciones de los empleos, puesto que el confort en el que se realizan las actividades determinará el éxito, por ello, fomentar el compañerismo y competitividad saludable entre los colaboradores contribuye a una mejora en el clima organizacional; asimismo, es importante implementar modelos de compensación que favorezcan la retención de trabajadores capacitados y una mejora en la calidad del servicio, mediante una retribución económica adecuada y beneficios indirectos (Macías y Vanga, 2021).

Por lo tanto, el clima laboral es un componente significativo en toda organización, permite que el trabajador pueda expresarse, manejado a través del liderazgo orientativo, es decir, trabaja de la mano de los colaboradores generando autoconfianza, proactividad en el equipo y orientados en una meta común (Flores et al., 2023). Por ello, su expresión es concluyente para el éxito o el fracaso de la organización y afecta directamente al comportamiento, compromiso, desempeño y cómo se perciben los resultados, lo cual se refleja en la productividad organizacional (Cruz et al., 2022).

En referencia al objetivo específico 2, se halló que el síndrome de burnout en los participantes fue de nivel alto (51.2%), y en sus dimensiones predominaron el nivel muy bajo y bajo en despersonalización (39.5%), nivel bajo en realización personal (38.7%), y en agotamiento emocional, preponderó el nivel bajo (39.5%). Lo cual concuerda a lo indicado por

Cubas (2018), quien reportó tendencia alta y muy alta (46.7%), y en sus dimensiones, Herrera (2017), identificó un nivel moderado en agotamiento emocional (60%) y realización personal (60%) y un nivel bajo en despersonalización (40%), en colaboradores de apoyo marítimo en Tumbes. Sin, embargo, discrepa a lo encontrado por Guardia (2024), donde solo el 20.3% presentó niveles alto del síndrome de burnout.

Es de conocimiento que el síndrome de burnout es un trastorno psicosocial que afecta a los empleados que se hallan expuestos a las altas y excesivas demandas y que no cuentan con recursos para afrontarlos satisfactoriamente. Además, no es solo un estrés crónico sino una respuesta a los estresores interpersonales crónicos que se desarrollan en el ámbito laboral, presentando síntomas característicos como el agotamiento abrumador, sensaciones de cinismo en el trabajo y un sentido de ineficacia y carencia de realización personal (Maslach y Jackson, 1986).

Es importante destacar que el síndrome del quemado, al observarse en colaboradores de las organizaciones, se traduce en una sensación de fracaso y agotamiento como resultado de la excesiva carga laboral (Fajardo et al.,2021). Tal como lo mencionan Linares y Guedez (2021), este síndrome se evidencia en individuos con jornadas laborales extensas, por esta razón, son más propensos a cometer errores en actividades rutinarias, repetitivas y en aquellas que exigen de una atención continua

Sumado a lo anterior, este agotamiento repercute en la salud del empleado con complicaciones a nivel físico, psicológico y conductual, así como a una disminución en su rendimiento laboral y satisfacción con el ambiente de trabajo, lo que genera falta de interés, aburrimiento, descenso de la eficacia, fatiga, fallos e incluso desmotivación (Hosseini et al.,2023). Lo cual también lo afirma el modelo teórico de Leiter y Maslach (1988), donde la carga laboral asequible permite la oportunidad de disfrutar la tarea designada, así como conseguir objetivos laborales, y con ello el desarrollo personal y profesional.

Finalmente, el objetivo específico 3, se encontró que el clima laboral y las dimensiones del síndrome de burnout se relacionaron estadísticamente, donde el agotamiento emocional ($\rho = -.632$) y despersonalización ($\rho = -.645$), evidenciaron una correlación negativa, moderada y altamente significativa ($p < .001$), mientras que realización personal obtuvo una relación positiva, alta y muy significativa ($\rho = .739$, $p < .001$), por ello se valida la hipótesis específica.

Estos hallazgos son similares a lo reportado por Guardian (2024), quien halló en agotamiento emocional una relación negativa y moderada ($\rho = -.408$, $p < .05$), en despersonalización una correlación inversa y baja ($\rho = -.309$, $p < .05$), y en realización personal, relación directa y moderada ($\rho = .5609$, $p < .001$). No obstante, discrepan parcialmente con lo encontrado por Cubas (2018), donde el agotamiento emocional fue moderado y negativo ($\rho = -.513$, $p < .001$), despersonalización, bajo e inverso ($\rho = -.351$, $p < .05$), y realización personal, con una relación negativa y moderada ($\rho = -.584$, $p < .05$).

Los elementos característicos del síndrome del agotamiento son el cansancio emocional, la despersonalización y la baja realización personal en el trabajo. El primero, vinculado con la pérdida progresiva de energía, agotamiento y sensaciones de sobre-esfuerzo físico que se genera a consecuencia del contacto con los demás (Hosseini et al., 2023). Donde la persona evidencia la sensación de estar “hecho polvo” y de tener excesivas exigencias a partir del contacto con otros individuos, no responde a la carga laboral y generalmente están irritados y deprimidos. Cabe indicar que es la respuesta más apreciable a los estímulos estresantes del ambiente, provoca distanciamiento emocional y cognitiva con el propio trabajo, es así que, es la primera etapa del proceso del burnout (Lledó et al., 2014).

Mientras que la despersonalización se refiere a un estado psicológico con cambios negativos de actitudes y respuestas hacia los demás con tendencia a la irritabilidad, hostilidad, egocentrismo, y desmotivación hacia el trabajo (Hosseini et al., 2023). En síntesis, la

despersonalización, es un síntoma clave del síndrome de burnout, que trae consecuencias tanto para el colaborador y la organización. A nivel personal, con el distanciamiento emocional del trabajo y relaciones interpersonales inestables, caóticas y frías. En nivel laboral, con la disminución del compromiso y en la productividad, se evidencia incremento del absentismo laboral, riesgo a cometer errores que se reflejan en accidentes (Lachiner y Hidalgo, 2015).

Por último, la falta de realización personal se manifiesta como reacciones desfavorables hacia uno mismo y el trabajo, lo que implica una disminución en la percepción de competencia y éxito laboral, acompañada de una autoevaluación negativa (Hosseini et al.,2023). Por ello, un clima laboral favorable contribuye al bienestar de los trabajadores, y ello se refleja cuando las organizaciones promueven la realización personal, es decir, los empleados buscan lograr su máximo potencial y satisfacción en su trabajo, lo cual repercute en su bienestar emocional y desarrollo profesional. Así mismo, las organizaciones deben fomentar un ambiente donde los colaboradores se perciban valorados, motivados y con línea de carrera (Corredor et al.,2018).

Para concluir, el desarrollo personal de los trabajadores, en la empresa debe estar a la vanguardia de la globalización, innovación y productividad, donde el capital humano sea valorado mediante programas de bienestar laboral y familiar, lo cual permite un sentido mayor de pertenencia en la organización, y el logro de los objetivos a corto, mediano y largo plazo (Mego, O., y Mego, M., 2021). En síntesis, los elementos del crecimiento personal, tales como la formación profesional, la capacitación y la línea de carrera, aumentan la eficacia en el trabajo, derrumbando la creencia de que el colaborador acude a la organización únicamente para cumplir con las tareas que le son asignadas (Mego, O., y Mego, M., 2021).

VI. CONCLUSIONES

- El clima laboral y el síndrome se relacionan inversa, moderada y altamente significativa ($\rho = -.673$, $p < 0.01$).
- El nivel bajo de clima laboral predominó (49.6%) y en sus factores se apreció el nivel moderado para autorrealización (36.3%), supervisión (35.6%) y condición laboral (41%), y nivel bajo en involucramiento laboral (27.9%) y comunicación (37.1%).
- El síndrome de burnout presentó un nivel alto (51.2%) y en torno a sus dimensiones, el agotamiento emocional se situó en el nivel bajo (39.5%), despersonalización, en niveles muy bajo (39.5%) y bajo (39.5%), y un nivel bajo en realización personal (38.7%).
- Existe relación negativa, moderada y altamente significativa entre las dimensiones de agotamiento emocional ($\rho = -.632$, $p < .001$) y despersonalización ($\rho = -.645$, $p < .001$) del síndrome de burnout con el clima laboral. Mientras con la dimensión realización personal ($\rho = .739$, $p < .001$), la relación es positiva, alta y muy significativa.

VII. RECOMENDACIONES

- Replicar la investigación en muestras similares para hallar un perfil de dichas variables en tripulantes de la marina mercante, dado que existen escasos estudios en dicha población
- Al área de recursos humanos, considerar los hallazgos, con el propósito de verificar a través de encuestas y entrevistas breves, cuáles son los aspectos que aún necesitan ser abordados en la organización para mejorar el ambiente laboral.
- Mejorar a través de políticas internas de la organización en relación con el sistema de comunicación, involucramiento laboral y condición laboral.
- Al gerente, se sugiere promover campañas de sensibilización y bienestar que favorezcan el clima laboral saludable y cómo manejar el síndrome de burnout en los colaboradores.
- Al jefe de personal embarcado, mediante la implementación de pausas activas, la celebración de fechas importantes, y el reconocimiento mensual al mejor trabajador.

VIII. REFERENCIAS

- Abanto, Y. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23993>
- Adamopoulos, I., y Syrou, N. (2022). Associations and Correlations of Job Stress, Job Satisfaction and Burn out in Public Health Sector. *European Journal of Environment and Public Health*, 6(2),1-9. <https://doi.org/10.21601/ejeph/12166>
- Adeyemi, S., Adeyemi, A., Ogunbanwo, O., Oshunpidan, A. y Fatungase, O. (2024). Assessment of Levels of Occupational Stress among the Intensive Care Workers in a Selected Hospital in Lagos State. *Journal of Scientific Research and Reports*, 30(5), 823–842. <https://doi.org/10.9734/jsrr/2024/v30i52001>
- Alfaro, A. y Castillo, S. (2023). Síndrome de burnout: un análisis desde el ámbito organizacional. *Revista científica Searching de ciencias humanas y sociales*, 4(2), 44–61. <https://doi.org/10.46363/searching.v4i2.5>
- Alva, W. y Rostaing, R. (2016). *Fatiga laboral y desempeño profesional en el personal de máquinas de buques tanque de una naviera petrolera*. [Tesis de pregrado, Escuela Nacional de Marina Mercante “Almirante Miguel Grau”]. Repositorio Institucional ENAMM. <http://repositorio.enamm.edu.pe/handle/ENAMM/48>
- Alvarado, K., Delgado, C. y Bautista, P. (2024). Influencia de la organización de las unidades de superficie de la Armada del Ecuador, en la medición del clima laboral. *Universidad y sociedad*, 16 (6), 129-137. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4749/4737>

- American Psychological Association. (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta APA*. Universidad de Buenos Aires
- Anderson, M. y Iwanicki, E. (1984). Teacher motivation and its relationship to teacher burnout. *Educational Adminisration Quarterly*, 20, 94-132. 10.1177/0013161X84020002007
- Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15 (29), 1-7.
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292006000200002&lng=en&tlng=es.
- Beer, J. y Beer, J. (1992). Burnout and stress, depression, and self-esteem of teachers. *Psychological Reports*, 71, 1331-1336.
<https://psycnet.apa.org/doi/10.2466/PRO.71.8.1331-1336>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED.
- Borg, M. y Falzon, J. (1989). Stress and job satisfaction among primary School teacher in Malta. *Educational Review*, 41, 271-279.
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/0013191890410307>
- Bouverie, J. y García, R. (2017). *Motivación laboral y síndrome de burnout en el personal de la Escuela de Aviación Civil del Perú, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL.
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/2753>
- Boza, S. y Oré, T. (2007). *El sector aerocomercial peruano: situación y perspectivas* (Documento de Trabajo N° 001 – 2007/GEE). Consorcio de Investigación Económica y Social. <http://cies.org.pe/sites/default/files/cursos/files/inv3.pdf>

- Bravo, L., Egusquiza, M., Ruiz, M. y Manrique, M. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 171-184. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). *Empleo, Estrés y Salud*. Pirámide.
- Burke, R. (1987). Burnout in police work: An examination of the Cherniss model. *Group and Organization Studies*, 12, 174-188. <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/burnout-police-work-examination-cherniss-model>
- Burke, R. y Greenglass, E. (1989). The clients' role in psychological burnout in teachers and administrators. *Psychological Reports*, 64 (3), 1299-1306. <https://doi.org/10.2466/pr0.1989.64.3c.1299>
- Buunk, A. (2006). Procesos de la comparación social en pacientes que sufren de cáncer. *Psicodebate*, 6, 29-44. <https://doi.org/10.18682/pd.v6i0.439>
- Buunk, A. y Schaufeli, W. (1993). Burnout: a perspective from social comparison theory. En W. Schaufeli, C. Maslach, Y. Marek (Ed.). *Professional Burnout Recent developments in theory and research*. Taylor y Francis.
- Camacho, A. Juárez, A. y Arias, F. (2010). Síndrome de *burnout* y factores asociados en médicos estudiantes. *Ciencia & Trabajo*, 12 (35), 251-256. https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2010_Camacho_Avila_et_al.pdf
- Castro, M., Urquiza, J. y Leiva, E. (2022). Prevalencia del síndrome de burnout en personal militar del Instituto Geográfico Nacional del Perú. *Enfermería global*, 21(66), 424-446. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.489281>.
- Chakravorty, B. (1989). Mental health among school teachers. En M. Cole, S. Walker (Eds.) *Teaching and Stress* (pp. 69-82). Open University Press.
- Chen, G., Wang, J., Huang, Q., Sang, L., Yan, J., Chen, R., Cheng, J., Wang, L., Zhang, D. y Ding, H. (2024). Social support, psychological capital, multidimensional job burnout,

- and turnover intention of primary medical staff: a path analysis drawing on conservation of resources theory. *Human resources for health*, 22(1), 1-14.
<https://doi.org/10.1186/s12960-024-00915-y>
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Praeger.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W.B. Schaufeli, T. Moret & C. Maslach (Eds.). *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). Hemisphere.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Personal*. Mc Graw Hill
- Colegio de Psicólogos del Perú. (2018). *Código de Ética y Deontología*.
https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf
- Corichi, A., Hernández T. y García, M. (2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 2(3).
<https://doi.org/10.29057/icea.v2i3.62>
- Corredor, G., Lozano, E., Olaya, A. y Romero, Y. (2018). *Influencia del bienestar en la rotación de personal en la Empresa IDENCORP* [Tesis de pregrado, Universidad Piloto de Colombia]. Repositorio Institucional UNIPILOTO.
<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3122/00004326.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Costin, A., Roman, A. y Balica, R. (2023). Remote work burnout, professional job stress, and employee emotional exhaustion during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in psychology*, 14, 1193854. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1193854>
- Cox, J. y Brockley, N. (1984). *Striving for excellence one college at a time: a theme with three variations*. Educational Research Association

- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En W.Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 177-193). Taylor y Francis.
- Cruz, N., Alonso, M., Armendáriz, N. y Lima, J. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, 1-15.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272021000100187
- Cubas, B. (2018). *Clima laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5046>
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Human Sciences Press.
- Estrella, M. y Portalanza, A. (2015). El burnout y su aplicación en el sector de la aviación: una aproximación conceptual. *Suma de Negocios*, 6(14), 204-211.
<https://www.redalyc.org/journal/6099/609964239010/html/>
- Fajardo, J., Mesa, C., Ramírez, A. y Rodríguez, F. (2021). Professional Burnout syndrome in health professionals. *AVFT – Venezuelan Archives Of Pharmacology And Therapeutics*, 40(3). http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22964
- Farber, B. (1984). Stress and burnout insuburban teacher. *Journal of Educational Research*, 77, 325-331. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/00220671.1984.10885550>
- Fernández, G. (2000). Burnout y trastornos psicósomáticos. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 16 (2), 229-235.
<https://journals.copmadrid.org/jwop/art/1905aedab9bf2477edc068a355bba31a>
- Fernández, T. (2004). El clima organizacional en las escuelas. Un enfoque corporativo para México y Uruguay. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y*

Cambio en Educación, 2 (2), 43-68.

<https://revistas.uam.es/reice/article/view/5548/5966>

Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Monte, P., Grau-Alberola, E. y Ribeiro do Couto, B. (2021). The Mediator Role of Feelings of Guilt in the Process of Burnout and Psychosomatic Disorders: A Cross-Cultural Study. *Frontiers in psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.751211>

Flores, M., Alcívar, L. y Palma, G. (2023). Clima organizacional y su relación con el síndrome de burnout en empresas ecuatorianas. *Revista De Ciencias Sociales*, 29(3), 315-331. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9102159>

Forbes, R. (2011). El síndrome de *burnout*: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, (160), 1-4. <https://www.integraorg.com/wp-content/docs/El%20sindrome%20de%20burnout,%20sintomas,%20causas%20y%20medidas%20de%20atencion%20en%20la%20empresa.pdf>

Freudenberger, H. (1980). *Burn-out*. Doubleday.

García, M. (1991). Bajas por enfermedad. Una investigación crítica. *Cuadernos de Pedagogía*, 251, 80-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=36160>

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

García, M., Vesga, J. y Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica* (1a. ed.). Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/1ff32dcf-658c-4d9b-87be-07648da678c1>

- Ghods, A., Ebadi, A., Sharif, H., Allen, K. y Ali-Abadi, T. (2023). Academic burnout in nursing students: An explanatory sequential design. *Nursing open*, 10(2), 535–543.
<https://doi.org/10.1002/nop2.1319>
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5).
[http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-\(sindrome-de-burnout\).html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-78-1-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-(sindrome-de-burnout).html)
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy*, 1, 19-33.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231318052004>
- Gil-Monte, P. (2005a). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2005b). Factorial validity of the Maslach *Burnout* Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Revista de Saúde Pública*, 39(1), 1-8.
<https://doi.org/10.1590/s0034-89102005000100001>
- Gil-Monte, P. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*): una perspectiva histórica. En P. Gil-Monte y B. Moreno-Jiménez (Comps.). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo*. Pirámide.
- Gil-Monte, P. (2008). Evaluación psicométrica del síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*): el cuestionario “CESQT”. En J. Garrido (Comp.), *¡Maldito trabajo!* (pp. 269-291). Granica.
- Gil-Monte, P. y Marucco, M. (2006). Síndrome de Quemarse por el Trabajo (burnout) en médicos. *Medicina y Sociedad*, 26 (2).

https://www.researchgate.net/publication/263043222_Sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_burnout_en_medicos

Gil-Monte, P., Peiró, J. y Valcárcel, P. (1998). A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress. *Comportamento Organizacional e Gestao*, 4(1), 165-179.

https://www.uv.es/gilmonte/Pedrogil_archivos/Articulos/1998_Portugal.pdf

Gil-Monte, P., Unda, S. y Sandoval, J. (2009). Validez factorial del «Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo» (CESQT) en una muestra de maestros mexicanos. *Salud Mental*, 32(3), 210 -215.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/salmen/sam-2009/sam093d.pdf>

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

<https://doi.org/10.6018/analesps>

Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis

Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983): Progressive Phases of Burnout and Their Worksite Covariants. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461–481.

<https://doi.org/10.1177/002188638301900408pp.464-481>.

Golembiewsky, R., Munzenrider, R. y Stevenson, J. (1985). *Stress in organizations: Toward a phase model of burnout*. Praeger

Gonzales, C. (2003). Síndrome de Burnout: una oportunidad para aprender y reflexionar. *Semergen*, 29(1), 2-3. 10.1016/S1138-3593(03)74146-X

Gottschall, S. y Guérin, E. (2023). Organizational and non-organizational risk and resilience factors associated with mental health and well-being in the Royal Canadian Navy. *Curr Psychol* 42, 6179–6193. <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01508-x>

- Grados, L. (2018). Síndrome de burnout y autoeficacia en tripulantes de cabina en Lima. *Pensamiento Psicológico*, 16(2), 99-110. <https://doi.org/10.11144/javer%C2%A1anacal%C2%A1.ppsi16-2.sbat>
- Guardian, M. (2024). *Clima laboral y su relación con el síndrome de Burnout en trabajadores de una empresa privada de Lima Sur*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional AUTONOMA. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/3629>
- Guevara, B. y Peñalver, M. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. *Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 10(19), 163-180. <https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1357>
- Hall, R. (1996). *Cultura Corporativa y Productividad Organizacional*. Prentice-Hall
- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout. En B. A. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions* (pp. 29-39). Pergamon Press
- Hätinen, M., Kinnunen, U., Pekkonen, M. y Aro, A. (2004). Burnout patterns in rehabilitation: short-term changes in job conditions, personal resources, and health. *Journal of occupational health psychology*, 9(3), 220–237. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.9.3.220>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill S.A.
- Herrera, R. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes- 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional UAP. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/5008>

- Holgado, J. (2024). *El clima laboral en una empresa consultora del distrito de San Miguel durante el periodo 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN. <https://hdl.handle.net/11537/36897>
- Hombrados, M. (1997). *Estrés y Salud*. Promolibro.
- Hosseini, S., Hesam, S. y Hosseini, S. (2023). Burnout among Military Personnel: A systematic Review. *Iranian journal of psychiatry*, 18(2), 213–236. <https://doi.org/10.18502/ijps.v18i2.12371>
- Jara, E. y Aybar, J. (2017). *Clima organizacional y desempeño profesional de la flota mercante en la costa peruana de la Naviera Transoceánica*. [Tesis de pregrado, Escuela Nacional de Marina Mercante "Almirante Miguel Grau"]. Repositorio Institucional ENAMM. <http://repositorio.enamm.edu.pe/handle/ENAMM/32>
- Knight-Wegenstein, A. (1973). *Die arbeitszeit der Lehrer in der Bundesrepublik Deutschland*. Antor.
- Kyriacou, C. (1980). Stress, health and schoolteachers: a comparison with other professions. *Cambridge Journal of Education*
- Leiter, M. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 123-144. <https://doi.org/10.1002/job.4030090402>
- León, A. (2024). Salud emocional en las tripulaciones. *Mar*. <https://revistamar.seg-social.es/-/emociones>
- Linares, G., y Guedez, Y. (2021). Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud. *Atención primaria*, 53(5),1-2. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102017>
- Lledó, A., Perandones, T., Herrera, L. y Lledó, G. (2014). Cansancio emocional, autoestima y satisfacción con los estudios en estudiantes universitarios. *INFAD Revista de*

Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology, 7(1), 161-170. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2014.n1.v7.787>

López, A., González, F., Morales, M. y Espinoza, C. (2007). Síndrome de burnout en residentes con jornadas laborales prolongadas. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 45(3), 233-242. <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745527005.pdf>

López, N. y Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 15 (1), 78-91. <https://rches.utem.cl/articulos/clima-laboral-como-factor-influyente-en-el-nivel-de-productividad-caso-union-soluciones-s-a-s/>

López, R. y Bautista, S. (2002). El síndrome “burnout” entre los tripulantes de cabina de pasajeros. *Medicina Aeroespacial y Ambiental*, 3(5), 216-221. <https://doi.org/10.11144/javer%C2%A1anacal%C2%A1.ppsi16-2.sbat>

Macías, E. y Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567. <https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>

Mańkowska, B. (2025). Burnout phenomenon still unresolved. The current state in theory and implications for public interest. *Frontiers in Organizational Psychology*, 3. <https://doi.org/10.3389/forgp.2025.1549253>

Manzano, G. (2002). Bienestar subjetivo de los cuidadores formales de Alzheimer: relaciones con el burnout, engagement y estrategias de afrontamiento. *Ansiedad y estrés*, 8(2-3), 225-244. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=306811>

Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3307970>

- Maslach, C. (1977). *Burnout: A Social Psychosomatic Analysis*. Paper Presented at the Meeting of American Psychological Association. San Francisco
- Maslach, C. (1981). Measurement of experience burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. (1993). *Burnout: a multidimensional perspective*. En W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 19-32). Taylor y Francis.
- Maslach, C. (1999). Progress in understanding teacher *burnout*. En R. Vandenberghe & A.M. Huberman, *Understanding and preventing teacher burnout* (pp. 211-222). Cambridge University Press.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el burnout*. Ciencia & Trabajo.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. (2° Ed.). Consulting psychologists press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mego, O. y Mego, M. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú- 2019. *TZHOECOEN*, 13(1), 57-69. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>
- Meneses, C., Fernández, C., Hernández, M., Ramos, C. y Contador, C. (2006). Resiliencia y el modelo *burnout-engagement* en cuidadores formales de ancianos. *Psicothema*, 18 (4), 791-796. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2135995>
- Mengenci, C. (2014). Could Burnout Be a Reason Behind Airlines Accident? An Empirical Research Study in Turkish Airlines Companies. *European Journal of Business and Management*, 6(30), 52-63. <https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/15613/15979>

- Mingote, J. (1998). Síndrome Burnout o Síndrome de Desgaste Profesional. *Formación médica continuada*, 5(8), 493-503. <https://www.fmc.es/es-sindromeburnout-o-sindrome-desgaste-articulo-4767>
- Mitler, M, Dement, W. y Dinges, D. (2000). Sleep medicine, public policy, and public health. En M. Kryger, T. Roth, W. Dement, (Ed.). *Principles and practice of sleep medicine*. 3rd edition (pp.580-588). Saunders
- Moriana, J. y Herruzco, J. (2005). El síndrome de burnout como predictor de bajas laborales de tipo psiquiátrico. *Clínica y Salud*, 16(2), 161-172. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=180616104003>
- Moriana, J. y Herruzo, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(3), 597-621. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33740309>
- Olapeju, B., Dong, T., Soh, M., Mushtaq, O., Chang, H., Riegleman, D., Hemmer, P., Schwab, S., Shanahan, P., Johnson-Boua, K. y Durning, S. (2024). Socioecological drivers of burnout - a mixed methods study of military health providers. *Frontiers in public health*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1410825>
- Organización de Aviación Civil Internacional. (2013). *Situación de la seguridad de la aviación mundial*. https://www.icao.int/safety/state%20of%20global%20aviation%20safety/icao_sgas_book_sp_sept2013_final_web.pdf
- Organización Marítima Internacional. (2001). *Comité de Seguridad Marítima*. <https://www.imo.org/es/mediacentre/meetingsummaries/pages/msc-default.aspx>
- Organización Mundial de la Salud. (2000). *Informe sobre la salud en el mundo. 2000. Mejorar el desempeño de los sistemas de salud*. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA53/sa4.pdf

- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*. <https://plataformaiestphuando.com/wp-content/uploads/2023/03/Escala-de-clima-laboral.pdf>
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28), 1-25. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pines, A. (1993). Burnout: An Existential Perspective. In W.B. Schaufelli, C. Maslach, & T. Marek (eds.), *Professional burnout: recent developments in Theory and research* (pp.35-51). Taylor & Francis.
- Pines, A. y Aronson, E. (1981). *Burnout: from tedium to personal growth*. The Free Press.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career Burnout: causes and cures*. Free Press.
- Pines, A., Aronson, E. y Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth en C. Cherniss (Ed.), *Staff Burnout: Job Stress in the human services*. The Free Press.
- Proaño, W. (2018). *Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Marineros Mercantes de una Empresa Naviera*. [Tesis de maestría, Universidad Espíritu Santo]. Repositorio Institucional UEES. <https://repositorio.uees.edu.ec:8443/server/api/core/bitstreams/88406aa0-1870-49b0-9e8a-a19b0b03ca9b/content>
- Quiceno, M. y Vinaccia S. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Robles, S. (2004). El Síndrome de Burnout. *Medicina militar: revista de sanidad de las Fuerzas Armadas de España*, 60 (1), 13-21. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10042995>

- Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014
- Salanova, M. y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del *Burnout*. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67. <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>
- Sánchez, J., Basterretxea-Iribar, I., Sotés, I. y Maruri, M. (2021). Error humano en accidentes marítimos: ¿es normalmente la tripulación la culpable?. *Investigación del transporte marítimo*, 2(1), 1-16. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2666822X21000083>
- Sandín, B. (1995). Estrés. En A. Belloch, B. Sandín y F. Ramos (Eds.), *Manual de psicopatología* (pp. 4-47). McGraw-Hill.
- Sandín, B. (1999). *Estrés psicosocial. Conceptos y consecuencias clínicas*. Klinik.
- Schad, E. y Johnsson, P. (2019). Well-being and working conditions of teachers in Sweden. *Psychology in Russia: State of the Art*, 12(4), 23–46. <https://doi.org/10.11621/pir.2019.0402>
- Schneider, B., Parkinson, J. y Buxton, V. (1980). *Employee and Customer Perceptions of service in banks*. *Administrative Science Quarterly*
- Sebastián, M. (2009). Fallo humano: la quiebra de un paradigma. *Apuntes de Psicología*, 27(1), 21-51. <https://doi.org/10.55414/5a2gxe70>
- Shi, L., Xin, S., Li, D., Song, P., Tian, Y., Ren, F., Huan, J. y Wang, Y. (2025). The mediating role of resilience in job satisfaction and burnout among Chinese plateau military personnel. *Sci Rep*, 15. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-97673-1>
- Stoner, Y. y Wankel, T. (1988). *Quemados, el Síndrome de Burnout: qué es y cómo superarlo*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

- Tommasi, M., Conte, M. y Saggino, A. (2021). Stress, psychological disease, psychological well-being and personality in Italian firefighters compared to other working categories. *Cogent Psychology*, 8(1),1-20.
<https://doi.org/10.1080/23311908.2021.1912249>
- Turan, E., Bozkurt, S., Çelebi, U. y Ekinçi, S. (2021). The role of burnout in the effect of work-family conflicts on job satisfaction: a research for key players in the maritime industry. *Maritime Policy & Management*, 49(8), 1155–1168.
<https://doi.org/10.1080/03088839.2021.1950859>
- Valverde, S. (2001). *La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, abril-agosto 2001*. [Tesis de pregrado, Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/human/alvarez_v_s/Alvarez_V_S.htm
- Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría Rensis Likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558
- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Ribeiro, R. y Cruz, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Vinaccia, S. y Alvarán, L. (2004). El síndrome Burnout en auxiliares de enfermería. *Terapia Psicológica*, 22(1), 9-16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2052389>
- Wheaton, B. (1996). The domains and boundaries of stress concepts. In H. B. Kaplan (Ed.), *Psychosocial stress: Perspectives on structure, theory, life-course, and methods* (pp. 29–70). Academic Press.

Winnubst, J. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151–162). Taylor & Francis.

IX. ANEXOS

Anexo A. Consentimiento Informado

Prueba N°....

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los tripulantes de una Empresa Naviera de Lima Metropolitana, 2024.

Consentimiento informado

Usted al aceptar llenar los instrumentos de obtención de los datos está aceptando tácitamente ser parte de la muestra de investigación, lo que implícitamente está otorgando su consentimiento. La encuesta es anónima, es confidencial y solo los datos obtenidos son con fines para la presente investigación. En caso de que usted ya no desee continuar con el llenado de la escala, está en su derecho de no hacerlo y el encuestador respetara su decisión.

Datos generales (variables socio laborales).

1. Edad: 20 -29 (); 30 - 39 (); 40 – 49 (); 50 – 59 ()
2. Tiempo de servicios: Menos de año (); 1 – 5 (); 6 – 10 (); 11 – 15 (); 16 – 20 ()
3. Nivel de estudios: Secundaria () Técnico () Universitario ()

Anexo B. Escala de clima laboral

Instrucciones

A continuación, se presenta 50 enunciados a los cuales deberá responder con una X en una de las casillas que están a la derecha de cada enunciado que más se acomode a como usted lo percibe.

N = Nunca
P = Poco
R = Regular
M = Mucho
S = Siempre

Nº	Enunciado	N	P	R	M	S
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.					
26	Las actividades en la que se trabajan permiten aprender y desarrollarse					

27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacidad que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hace.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Anexo C. Maslach Burnout Inventory

INDICACIONES: Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados:

0 = nunca; 1 =; pocas veces al año 2 = una vez al mes o menos ; 3 = unas pocas veces al mes; 4 = una vez a la semana
5 = pocas veces a la semana; 6 = todos los días.

ÍTEMS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento vacío.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada me siento fastidiado.							
4. Siento que puedo entender fácilmente a mis pacientes.							
5. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.							
8. Siento que el trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas con mi trabajo.							
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15. Siento que realmente no me importa lo que le ocurra a mis pacientes.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siendo que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.							
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							

Anexo D. Características de la muestra

En la tabla 1 se describe la distribución de la muestra por grupos etarios (10 años cada uno) apreciándose que el 55% están en un rango de 20 – 29 años; el 19.4% en el rango de 30 – 39 años; el 16.3% están en un rango de 40 – 49 años y el 9.3% en un rango de 50 – 59 años.

Tabla 1

Distribución por grupos etarios

Grupos etarios	Frecuencia	Porcentaje
20 – 29 años	71	55
30 – 39 años	25	19.4
40 – 49 años	21	16.3
50 – 59 años	12	9.3
Total	129	100%

En la tabla 2 se describe por años de servicios (5 años cada uno) reportándose que el 39.5% están en un rango de 0 – 5 años; el 21.7% están en un rango de 6 – 10 años; el 24.8% están en un rango de 11 – 15 años y el 14% están en un rango de 16 – 20 años.

Tabla 2

Distribución por años de servicios

Tiempo de servicios	Frecuencia	Porcentaje
0 – 5 años	51	39.5
6 – 10 años	28	21.7
11 – 15 años	32	24.8
16 – 20 años	18	14

Total	129	100%
-------	-----	------

En la tabla 3 se describe la distribución de la muestra referente al nivel de estudios, reportándose que el 53.5% tienen secundaria completa; el 27.1% tienen estudios técnicos y el 14.4% estudios universitarios.

Tabla 3

Distribución por nivel de estudios

Nivel de estudios	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria completa	69	53.5
Estudios técnicos	35	27.1
Estudios universitarios	25	19.4
Total	129	100%

Anexo E. Baremo de la Escala CL-SPC

Tabla 4

Categorías diagnósticas de la Escala CL-SPC

Categorías diagnósticas	Factores del I al V	Puntaje total
Muy favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170- 209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50- 89

Nota. Extraído del manual de Palma (2004)

Tabla 5

Baremo del clima laboral de los tripulantes de una empresa naviera de Lima Metropolitana

Categorías diagnósticas	Factores del I al V	Puntaje total
Deficiente desarrollo	0 - 5	0 - 15
Bajo desarrollo	6 - 10	16 - 30
Moderado desarrollo	11 - 15	31 - 45
Alto desarrollo	16 - 20	46 - 60
Excelente desarrollo	21 - 25	61 - 75

Nota. Elaboración propia.

Anexo F. Propiedades psicométricas de la Escala CL-SPC

Confiabilidad

La tabla 6 muestra los índices de confiabilidad de la Escala de Clima Laboral a través del método de alfa de Cronbach es de 0.739, lo cual refleja que sobrepasa el valor de 0.70, que se considera el mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Por lo tanto, el instrumento es confiable.

Tabla 6

Análisis de fiabilidad de la escala de clima laboral

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.739	50

Nota. 129 tripulantes de una empresa naviera de Lima Metropolitana entre los meses de enero – febrero del 2024.

Fiabilidad por factores. Se establecen la fiabilidad por factores del clima laboral, tal como a continuación se describen:

En la tabla 7 se describen las estimaciones de confiabilidad para los factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral, reportándose que sus estimaciones encontradas están entre 0.719 – 0.754, siendo el índice de fiabilidad de estas superiores a 0.70, por ende, el instrumento es confiable y válido.

Tabla 7*Análisis de fiabilidad de los factores del clima laboral*

Factor	Alfa de Cronbach	N de elementos
Autorrealización	0.732	10
Involucramiento laboral	0.719	10
Supervisión	0.724	10
Comunicación	0.742	10
Condición laboral	0.754	10

Nota. 129 tripulantes de una empresa naviera de Lima Metropolitana entre los meses de enero – febrero del 2024.

Validez de constructo

Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis de ítems. Este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo, se verifica que el instrumento mida lo que dice medir.

Como se puede observar en la tabla 8, los coeficientes de Correlación de Spearman (ρ) que están en rango de moderada correlación (0.40 – 0.60) y su nivel de significancia estadística muy alta ($p < 0.001$), alta correlación (0.601 – 0.80) y su nivel de significancia estadística muy alta ($p < 0.001$), muy alta correlación (0.801 – 1) y su nivel de significancia estadística muy alta ($p < 0.001$). Estos valores confirman que la escala de clima laboral presenta validez de constructo, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada ítem con el valor del constructo (escala de clima laboral).

Tabla 8*Análisis de ítems de la escala de clima laboral*

N°	rho	p	N°	rho	p	N°	rho	p
1	.568**	.000	18	.578**	.002	35	.743**	.000
2	.577**	.000	19	.641**	.000	36	.775**	.000
3	.488**	.000	20	.569**	.000	37	.896**	.000
4	.656**	.000	21	.725**	.000	38	.759**	.000
5	.739**	.000	22	.795**	.000	39	.758**	.000
6	.727**	.000	23	.498**	.000	40	.818**	.000
7	.565**	.000	24	.535**	.000	41	.737**	.000
8	.685**	.000	25	.546**	.000	43	.828**	.000
9	.647**	.000	26	.524**	.000	43	.745**	.000
10	.585**	.000	27	.541**	.000	44	.541**	.000
11	.444**	.000	28	.496**	.000	45	.652**	.000
12	.495**	.000	29	.512**	.000	46	.679**	.000
13	.583**	.000	30	.511**	.000	47	.619**	.000
14	.582**	.000	31	.488**	.000	48	.576**	.000
15	.429**	.000	32	.429**	.000	49	.569**	.000
16	.512**	.000	33	.524**	.000	50	.534**	.000
17	.499**	.000	34	.567**	.000			

Nota. 129 tripulantes de una empresa naviera de Lima Metropolitana entre los meses de enero – febrero del 2024.**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 9*Análisis de las dimensiones con la escala total de clima laboral*

	Escala total de clima laboral	
	Rho	p
A. Dimensión autorrealización	0.832	0.000
B. Dimensión involucramiento laboral	0.764	0.000
C. Dimensión supervisión	0.779	0.000
D. Dimensión comunicación	0.812	0.000
E. Dimensión condición laboral	0.798	0.000

Nota. 129 tripulantes de una empresa naviera de Lima Metropolitana entre los meses de enero – febrero del 2024.

Anexo G. Baremo de Maslach Burnout Inventory

Tabla 10

Baremo inventario de Burnout de los tripulantes de una empresa naviera de Lima Metropolitana

Categorías diagnósticas	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Puntaje total
Muy bajo	0 – 10.8	0 - 6	0 – 9.6	0 – 16.8
Bajo	11 - 21.6	7 - 12	10 – 19.2	17 – 33.6
Moderado	22 - 32.4	13 - 18	20 – 28.8	34 – 50.4
Alto	33 - 43.2	19 - 24	29 – 38.4	51 – 67.2
Excelente			39 – 48	

Nota. Elaboración propia.

Anexo H. Propiedades psicométricas de Maslach Burnout Inventory

Confiabilidad

En la tabla 11 se describen las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, donde se establece que el índice de confiabilidad de la del inventario de Burnout a través del método de alfa de Cronbach es de 0.769, lo cual sobrepasa el valor Alpha de 0.70, que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Por lo tanto, el instrumento es confiable.

Tabla 11

Análisis de fiabilidad del inventario de Burnout

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.769	22

Nota. 129 tripulantes de una empresa naviera de Lima Metropolitana entre los meses de enero – febrero del 2024.

Fiabilidad por dimensiones. Se establecen la fiabilidad por dimensiones del síndrome de burnout, tal como a continuación se describen:

En la tabla 12 se describen las estimaciones de confiabilidad para las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal del síndrome de burnout, reportándose que sus estimaciones encontradas están entre 0.734 – 0.824, siendo el índice de fiabilidad de estas superiores a 0.70, por ende, el instrumento es confiable y válido.

Tabla 12*Análisis de fiabilidad de las dimensiones del inventario de Burnout*

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
A. Dimensión agotamiento emocional	0.748	9
B. Dimensión despersonalización	0.734	5
C. Dimensión realización personal	0.824	8

Nota. 129 tripulantes de una empresa naviera de Lima Metropolitana entre los meses de enero – febrero del 2024.

Validez de constructo del inventario de burnout

Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis de ítems. Este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem contribuye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo, se verifica que el instrumento mida lo que dice medir.

Como se puede observar en la tabla 13, los coeficientes de Correlación de Spearman (rho) que están en rango de moderada correlación (0.40 – 0.60) y su nivel de significancia estadística muy alta ($p < 0.001$), alta correlación (0.601 – 0.80) y su nivel de significancia estadística muy alta ($p < 0.001$), muy alta correlación (0.801 – 1) y su nivel de significancia estadística muy alta ($p < 0.001$). Estos valores confirman que el inventario de burnout presenta validez de constructo, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada ítem con el valor del constructo (dimensiones de burnout).

Tabla 13*Análisis de ítems de las dimensiones del inventario de Burnout*

Agotamiento emocional			Despersonalización			Realización profesional		
Nº	rho	p	Nº	Rho	p	Nº	rho	p
1	.568**	.000	5	.578**	.002	4	.743**	.000
2	.577**	.000	10	.641**	.000	77	.775**	.000
3	.488**	.000	11	.569**	.000	9	.896**	.000
6	.656**	.000	15	.725**	.000	12	.759**	.000
8	.739**	.000	22	.795**	.000	17	.758**	.000
13	.727**	.000				18	.818**	.000
14	.565**	.000				19	.737**	.000
16	.685**	.000				21	.828**	.000
20	.647**	.000						

Nota. 129 tripulantes de una empresa naviera de Lima Metropolitana entre los meses de enero – febrero del 2024. **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 14*Análisis de las dimensiones con la escala total*

Inventario de Burnout		
	Rho	p
Agotamiento emocional	0.711	0.000
Despersonalización	0.639	0.000
Realización profesional	-0.689	0.000

Nota. 129 tripulantes de una empresa naviera de Lima Metropolitana entre los meses de enero – febrero del 2024.