

Impacto del clima laboral en el desarrollo del síndrome de burnout en el personal técnico y administrativo del Hospital Oncológico “Ángel H. Roffo”

Impact of the work environment on the development of burnout syndrome in the technical and administrative staff of the “Ángel H. Roffo” Oncology Hospital

Rosana Mariel Campagna
Universidad de Flores, Argentina
rosanacampagna911@hotmail.com
 [0009-0004-0277-6344](https://orcid.org/0009-0004-0277-6344)

Maricel Solodovsky
Universidad de Flores, Argentina
maricel.solodovsky@uflouniversidad.edu.ar
 [0009-0005-9313-2698](https://orcid.org/0009-0005-9313-2698)

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos de la investigación realizada en el contexto del trabajo realizado con el fin de identificar si existe la correlación del clima laboral con la aparición y el desarrollo del síndrome de burnout en el personal técnico y administrativo del Hospital Oncológico “Ángel H. Roffo”. Los instrumentos de evaluación utilizados fueron el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS), validado en Argentina, y el cuestionario de Clima laboral CL-SPS de Sonia Palma Carrillo. Las encuestas fueron entregadas a 130 trabajadores, de los cuales respondieron 109, y a su vez la muestra final estuvo conformada por 100 trabajadores de la salud, 56 técnicos y 44 administrativos. En los resultados analizados no se hallaron diferencias altamente significativas entre ambos grupos de trabajadores con respecto al síndrome de burnout en relación al clima laboral, aunque la dimensión de agotamiento emocional fue mayor en el personal técnico.

Palabras clave: estrés; clima laboral; síndrome de burnout; administrativos; técnicos; salud

Abstract

This article presents the results of a study conducted to identify whether a correlation exists between the work environment and the onset and development of burnout syndrome in the technical and administrative staff of the “Ángel H. Roffo” Oncology Hospital. The assessment instruments used were the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS), validated in Argentina, and the CL-SPS Work Environment Questionnaire by Sonia Palma Carrillo. The surveys were administered to 130 workers, of which 109 responded. The final sample consisted of 100 healthcare workers: 56 technicians and 44 administrative staff. The results analyzed showed no highly significant differences between the two groups of workers with respect to burnout syndrome related to the work environment, although the emotional exhaustion dimension was higher in the technical staff.

Keywords: stress; work environment; burnout; síndrome; administrative; technical; health

Recibido: 13/01/2024

Aceptado: 07/07/2025

DOI: <https://doi.org/10.63790/cdvs.v18i1.464>

Calidad de Vida y Salud se encuentra bajo la licencia de Creative Commons [Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



1. Introducción

Se reconoce que la labor y el rol de los trabajadores de la salud es fundamental en la atención, seguimiento y tratamiento de los pacientes. Según García (2004), el estrés afecta a la salud mental de profesionales y trabajadores de diferentes disciplinas en el mundo entero. Si bien hay factores que afectan más que otros, dentro de los más señalados relacionados con la población trabajada en este artículo, se pueden mencionar las largas horas de trabajo, la carga emocional que puede estar relacionada con la atención a los pacientes, sus familiares y el tratamiento que se lleve a cabo, como así también la falta de recursos para llevar adelante las tareas habituales. Estos puntos mencionados pueden afectar gravemente la salud mental, física y emocional, como así también se puede ver afectada la eficacia de su desempeño laboral. Serrano et al. (2023) mencionan la importancia de diseñar estrategias de prevención y manejo del síndrome de burnout, que abarque tanto los aspectos individuales como organizacionales. Por lo que el objetivo principal es identificar si existe la correlación del clima laboral con la aparición y el desarrollo del síndrome de burnout en el personal técnico y administrativo del Hospital Oncológico “Ángel H. Roffo”.

El presente estudio surge a causa de la existencia del estrés que atraviesan muchas personas de diferentes organizaciones. Gil-Monte (2003) menciona que el síndrome de burnout (también llamado el síndrome del trabajador quemado) hace referencia a la cronificación del estrés laboral. A su vez, Neffa (2006) señala que el trabajo que consiste en la necesidad de un contacto con el público está directamente relacionado con el aumento de los malestares en el temperamento y el estado de ánimo.

El estrés laboral crónico puede llegar a ser extenuante y conducir a la presencia de signos del síndrome de burnout. Los problemas del trabajo, las alianzas, las coaliciones y las relaciones laborales son objeto de estudio de varias disciplinas, como por ejemplo la psicología organizacional (Arce, 2012). En este caso, se investigó en particular en trabajadores administrativos y técnicos, los cuales están distribuidos en técnicos en esterilización, técnicos en laboratorio, técnicos en hemoterapia, técnicos radiólogos y técnicos en instrumentación quirúrgica del Hospital “Ángel H. Roffo”, y que éstos estén en contacto con pacientes.

Los distintos estresores que se encuentran asociados al estrés pueden ocasionar perjuicios en la salud de las personas, generando dificultades. Entre ellas podemos mencionar la falta de atención, accidentes, olvidos frecuentes, impulsividad, agresividad, frustración, ansiedad, depresión, baja autoestima, elevación de la presión arterial, del ritmo cardíaco, aumento o disminución del peso corporal, conflicto con los compañeros, directivos o pacientes, entre otros (Olivares Faúndez, 2017).

Por consiguiente, la presente investigación puede ayudar a crear un mejor conocimiento acerca del síndrome de burnout en relación al clima laboral y sus efectos, lo cual puede generar iniciativas para buscar ayuda y

adoptar prácticas que mejoren su bienestar, contribuyendo a un ambiente laboral más saludable (Jáimez y Bretones, 2011).

Estrés

Inicialmente, a principios del siglo XX, el investigador norteamericano Cannon (1929) parte del concepto de que los individuos necesitan un equilibrio tanto físico como químico para subsistir, denominado homeostasis, que hace referencia a un estado de equilibrio relativamente constante que el organismo busca conseguir. Por ejemplo, cuando existe un peligro externo, el cuerpo se prepara para la lucha o huida, como así también el mecanismo interno que se desarrolla y se activa en el cuerpo frente a huéspedes extraños. Es así que el estrés nace como respuesta frente a exigencias que superan y provocan un desequilibrio del estado de la homeostasis.

Síndrome General de Adaptación

Selye (1952) introduce el concepto del Síndrome General de Adaptación, primeramente, investigado en animales y luego en seres humanos, en el cual explica el desarrollo de tres etapas. La primera es alarma, donde el cuerpo experimenta una respuesta inicial representada por una reacción de lucha o huida frente al estímulo estresante, liberando hormonas como el cortisol y adrenalina en el torrente sanguíneo. En el caso que el estrés perdure, el organismo procede a entrar a la etapa de resistencia. En dicha etapa, el organismo trata de adaptarse con el objetivo de mantener la homeostasis. En el caso de que el estrés se prolongue en el tiempo, el cuerpo puede llegar a la etapa de agotamiento, la cual puede ocasionar problemas de salud, poniendo en riesgo a la persona y provocando en algunos casos la muerte.

La hormona del estrés: el cortisol

La liberación de la hormona del estrés puede suceder en respuesta a una falta de estabilidad física o emocional. La consecuencia clínica del estrés y su relación con los altos niveles de cortisol impacta en el organismo de diferentes formas, las cuales pueden ir desde trastornos gastrointestinales, insomnio, alteraciones de la memoria, hasta patologías más graves como la resistencia a la insulina, hipertensión, obesidad abdominal, entre otras (Romero, 2011).

De la respuesta fisiológica a la patología: cómo el estrés afecta a nuestro organismo

Pilnik (2010) menciona que cuando el cuerpo afronta un evento estresante, provoca un aumento en los niveles de cortisol, lo que lleva a un aumento de la producción de glucosa, la resistencia a la insulina y la presión

arterial. La aceleración del eje también afecta la conducta y la memoria. Además, se produce una inhibición en el eje hipotálamo-hipófiso- tiroideo y se activa el sistema nervioso autónomo, que estimula la liberación de adrenalina. El estrés también afecta el sistema cardiovascular y metabólico, alterando además la coagulación, lo que incrementa el riesgo de enfermedades cardiovasculares y el síndrome metabólico. Sin embargo, el estrés crónico puede llevar a una inmunosupresión general, promoviendo un patrón inflamatorio, lo que puede reducir la inmunidad celular y aumentar el riesgo de cáncer, como así también la falta de sueño exacerba el estrés crónico y deteriora la inmunidad.

Homeostasis, alostasis y carga alostática

La homeostasis busca la estabilidad interna del organismo para asegurar su correcto funcionamiento. Es un proceso que implica permanecer en un estado constante, manteniendo el equilibrio a pesar de las variaciones externas (Lemos, 2015). El término alostasis se refiere a los mecanismos activos mediante los cuales el organismo adapta sus funciones para recuperar el equilibrio psicofisiológico frente a diversas influencias externas. A diferencia de la homeostasis, que busca el equilibrio, la alostasis representa una capacidad de adaptación dinámica que permite al organismo enfrentar y adaptarse a nuevas condiciones. En otras palabras, la alostasis es el proceso que facilita la homeostasis al ajustarse continuamente a las demandas ambientales (Lemos, 2015).

Estrés laboral

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna. Buendía (2001) menciona que el mismo se puede dar tanto en un contexto individual y grupal, como así también organizacional. Por otro lado, Atalaya (2001) expresa que, a causa del estrés laboral, los trabajadores pueden manifestar y experimentar una disminución progresiva de energía, falta de entusiasmo, como así también pueden desarrollar síntomas característicos de ansiedad y depresión. Asimismo, Pérez Jáuregui (2018) menciona que el estrés laboral es un conjunto de reacciones, las cuales se producen a causa de una excesiva presión que se genera en el ámbito laboral, como consecuencia de un desequilibrio entre la exigencia laboral (también personal) y los recursos disponibles o capacidades para poder cumplirla eficientemente.

Síndrome de burnout

Freudenberger (1974) realizó la primera conceptualización del síndrome de burnout a través de la observación mientras trabajaba en una clínica, y

advirtió que sus compañeros luego de varios años presentaban un estado de agotamiento físico y mental que llegaba a alterar la autoestima y la personalidad. Maslach (1976) definió el síndrome de burnout como un estrés crónico provocado por el contacto con los clientes, lo que ocasiona un alejamiento emocional con éstos. Más tarde, la misma autora en 1981 enunció una definición más aceptada del síndrome de burnout, la cual se caracteriza por relacionar tres dimensiones importantes: en primer lugar, el agotamiento emocional, luego la despersonalización, y por último, la baja realización personal. Maslach y Jackson (1981b) han mencionado la importancia de evaluar las tres dimensiones del síndrome de burnout, por ello, Maslach y Leiter (1996), en función de este enfoque, elaboraron el instrumento más importante para identificar el diagnóstico del burnout, el cual denominó Maslach Burnout Inventory (MBI).

El síndrome de burnout se define por un conjunto de síntomas que expresan el agotamiento del trabajador, manifestado por falta de energía física y mental, lo que se puede denominar agotamiento emocional, pérdida del interés por el trabajo, despersonalización y sentimientos de autodesvalorización, es decir, baja realización profesional, y en consecuencia puede tener graves efectos tanto en la salud mental, física, como así también puede afectar la calidad de la atención brindada (Filippi y Zubieta, 2010). Por lo tanto, las consecuencias del síndrome son adversas para el individuo y la organización, ya que, debido a la complicación en la salud biopsicosocial, dan lugar a la insatisfacción laboral, el desgaste físico y mental, además de poner en riesgo la seguridad de los pacientes. El síndrome de burnout es un tipo particular de estrés laboral, principalmente padecido por profesionales que asisten a personas, profesiones cuyo rasgo esencial es la atención y el cuidado de otros a partir del sostén, la escucha, y la construcción de una intersubjetividad dirigida al cuidado del otro (Pérez Jáuregui, 2018).

Fases del síndrome de burnout

Bosqued (2008) describe la evolución del síndrome de burnout a través de cinco fases, las cuales se detallan a continuación:

- *Fase de entusiasmo*: En esta etapa, el trabajador experimenta su labor como algo estimulante y motivador. El individuo se siente comprometido con su trabajo, viendo el futuro con optimismo y muchas expectativas.
- *Fase de estancamiento*: A medida que pasa el tiempo, el entusiasmo inicial comienza a desvanecerse. El trabajador empieza a cuestionar la eficacia de su esfuerzo y se pregunta si realmente vale la pena el sacrificio. Es común que aparezcan los primeros signos de aburrimiento, junto con síntomas físicos como dolores de cabeza o estomacales.

- *Fase de frustración:* En esta fase, la falta de herramientas adecuadas, tanto organizacionales como personales, puede llevar a una situación crítica. Si no se logra superar positivamente esta etapa, los problemas psicosomáticos pueden cronificarse. Esta fase representa el punto central del síndrome de burnout.
- *Fase de apatía:* Si la frustración no se maneja adecuadamente, el individuo se resigna a la situación y desarrolla una actitud de apatía. El trabajador se desconecta emocionalmente, volviéndose insensible ante los pacientes y utilizando la apatía como mecanismo de defensa ante la frustración.
- *Fase del quemado:* En esta última fase se produce un colapso físico, intelectual y emocional. La enfermedad alcanza su punto máximo. El trabajador experimenta un agotamiento extremo, perdiendo la capacidad de rendimiento en su trabajo y afectando gravemente su bienestar general

Dimensiones del síndrome de burnout

Las dimensiones del síndrome de burnout mencionado y descrito por Maslach y Jackson (1981) detallan los rasgos principales. La primera dimensión es el agotamiento emocional (AE). Álvarez Gallego y Fernández Ríos (1991) mencionan que es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. Por lo tanto, el agotamiento o cansancio emocional se define como desgaste, debilidad y fatiga que se expresa a nivel físico como también psíquico. La segunda dimensión se denomina despersonalización (DE), donde el profesional busca aislarse de los demás, mostrándose cínico y/o tomando distancia. Asimismo, puede suceder que utilice etiquetas ofensivas para referirse a los usuarios o tratará de hacer culpables a los demás de sus frustraciones y su bajo compromiso laboral. La tercera dimensión se denomina baja realización personal (RP), en la cual se presenta baja autoestima profesional. Dicho sentimiento surge al justificar que aquello que se les solicita excede la propia capacidad para atenderlo de forma correcta y de sentirse incompetente, por lo que el profesional duplica sus esfuerzos para afrontar las situaciones. La persona presenta respuestas negativas en relación a sí misma y a su trabajo, evita la conformación de vínculos interpersonales, manifiesta estados de depresión, baja autoestima y baja productividad (Pérez Jáuregui, 2005).

Clima laboral

Brunet (1987) expresa que el comportamiento de una persona en el trabajo se relaciona directamente con la conducta del individuo y el contexto,

como, por ejemplo, las aptitudes psicológicas y físicas, por lo que el individuo se encuentra sumergido dentro de un clima determinado natural de la organización. El comportamiento de una persona dentro de la organización no depende solo de sus habilidades o características personales, sino que éste se ve relacionado de la forma que percibe el ambiente dentro de su lugar de trabajo, sumado a los componentes de la organización que juegan un papel importante dentro del clima laboral. Por consiguiente, el clima laboral posee un conjunto de características organizacionales, así como las características personales de cada trabajador, las cuales constituyen o forman su personalidad.

Palma (2004) afirma que la formación de una cultura surge desde la mirada con la que toda organización se funda, la interacción que sus miembros tienen entre sí y con el entorno, en la cual se desarrollan normas, valores, creencias, comportamientos, y que a su vez reflejan la forma en que los grupos y las personas se unen para realizar las tareas. Por lo tanto, el clima organizacional es un concepto que se refiere a esta percepción que tienen los trabajadores con respecto a la institución. El clima laboral, según Méndez (2006), ocupa un lugar importante dentro de la organización, y por consiguiente en relación con los trabajadores que se desempeñan allí. Además, menciona que en los últimos años el clima laboral tomó un protagonismo importante como objeto de estudio.

Por otro lado, Capitán (2024) sostiene que el clima laboral se concibe como una variable que opera entre el contexto de la organización, su espacio de trabajo, y la conducta que muestran los miembros de la organización o grupo laboral. Lo mencionado anteriormente dio lugar a una diversidad de términos, tal como clima organizacional o clima psicológico, haciendo mención especial al término empleado en su trabajo, clima laboral, como conceptos fusionados. Por lo cual a partir de este momento serán convergentes clima organizacional y clima laboral, utilizando este último como término principal en este artículo.

Consecuencias del estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (2000) define la salud no solo como la ausencia de enfermedad, sino como un estado completo de bienestar físico y psicológico. En este sentido, el trabajo puede tener un impacto dual: puede ser una fuente de bienestar o, por el contrario, de enfermedad. Dejours (2009) destaca que el trabajo puede tanto promover la salud como contribuir a la aparición de enfermedades. Un ejemplo significativo es el síndrome de burnout, que representa una fase avanzada y específica del estrés laboral. Cuando el estrés en el ámbito laboral es intenso o se vuelve crónico, sus consecuencias pueden ser graves y prolongadas. Este tipo de estrés puede dar lugar a una serie de problemas tanto físicos como psicológicos, así como alteraciones en la conducta. Además, el estrés crónico puede provocar crisis nerviosas, insomnio, depresión, pérdida de motivación y eficacia, y aumentar el riesgo de accidentes laborales y ausentismo (Filippi y Zubieta, 2010).

Personal técnico y administrativo

Llewelyn-Davies y Macaulay (1969) mencionan que las poblaciones atraviesan transformaciones demográficas, sociales, ambientales y económicas que intervienen en el desarrollo de la vida de las personas, las cuales a su vez atraviesan por episodios entre la salud y enfermedad. Por ello, las instituciones de la salud son las más necesarias frente a lo mencionado. Es por ello que el equipo de salud trabaja en esta área para llevar adelante todo lo necesario, y es aquí donde la figura del administrativo dentro del ámbito de la salud es de vital importancia para llevar adelante los trámites administrativos, ya que generalmente es el primer contacto que tiene el usuario con el servicio asistencial. El personal administrativo son las personas encargadas de llevar adelante la gestión y organización del servicio de salud. Su función incluye la coordinación de actividades administrativas, el manejo de la información y la atención al público, entre otras actividades. Estos roles son cruciales para asegurar que los procesos operativos funcionen de manera eficiente, permitiendo que los profesionales de la salud se concentren en la atención al paciente. La Organización Panamericana de la Salud (2024) define a los técnicos en salud como profesionales que han recibido formación y capacitación para trabajar en el área de la medicina, integrado en su mayor parte por mujeres. Su labor incluye tareas de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, trabajando bajo la supervisión de médicos y otros profesionales de la salud. Éstos pueden especializarse en diferentes campos del ámbito de la medicina. Su formación contribuye al bienestar de los pacientes y mejora la calidad del servicio de salud. Si bien es importante su labor, es poca la información vinculada disponible sobre dichos profesionales, lo que puede provocar sesgos sobre las tareas que se desempeñan en los distintos países.

2. Método

2. 1. Participantes

Se seleccionó una población de 100 trabajadores distribuidos entre técnicos y administrativos de la salud del Hospital “Ángel H. Roffo”. Los participantes comprenden ambos sexos, con edades alcanzadas entre los 20 y 65 años. La muestra se tomó el 26 de septiembre del 2024. Se solicitó el consentimiento informado en la encuesta, según menciona lo establecido en la Ley 26.529 del año 2009. Las encuestas se llevaron a cabo bajo las normativas legales vigentes y los principios éticos, donde también se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los datos recopilados.

El criterio de exclusión que se implementó en la presente investigación fue considerar y determinar si los encuestados, tanto administrativos como técnicos, estaban en contacto con pacientes. Dicho criterio fue el punto de

corte en el cuestionario, tomando solamente aquellas encuestas que tuvieron una respuesta positiva en el contacto con pacientes.

2. 2. Instrumentos

El instrumento psicométrico que se utilizó fue el Inventario de Burnout de Maslach MBI (MBI-HSS), en su adaptación y validación en Argentina (Neira, 2004). Diseñada para profesionales de los servicios humanos de la salud, es decir, para personas que trabajan centrados en ayudar a las personas a vivir una vida mejor ofreciendo orientación, y mejorando problemas físicos, emocionales o cognitivos (Gilla et al., 2019). El cuestionario está compuesto por 22 ítems con afirmaciones, referidas a sentimientos y actitudes en el trabajo y hacia los destinatarios de los servicios. Posee una escala de Likert, la cual comprende valoraciones entre el 0 y el 6. Los ítems del inventario de Maslach se distribuyen en tres dimensiones. La primera dimensión es agotamiento emocional, que tiene los ítems, 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20, su puntuación máxima es de 54 puntos. La segunda dimensión es despersonalización, que tiene los ítems 5, 10, 11, 15, 22, su puntuación máxima es de 30 puntos. La tercera dimensión es la realización personal, que tiene los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21, su puntuación máxima es de 48 puntos.

Para medir el clima laboral se utilizó la escala CL-SPC 1° edición, la cual fue diseñada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo un total de 50 ítems para medir la variable de clima laboral. Está compuesta por cinco áreas que son, en primer lugar, Autorrealización, que integra los ítems 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46. Esta área hace referencia a la apreciación que posee el trabajador en relación a las posibilidades que ofrece el medio laboral. En segundo lugar, Involucramiento Laboral, que está compuesta por los ítems 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47, y hace referencia a la identificación de los trabajadores con los valores de la organización y el compromiso con la misma en relación al trabajo. En tercer lugar se encuentra el área de Supervisión, con los ítems 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48, los cuales hace referencia a la supervisión dentro de las actividades que se realizan laboralmente, en relaciona al apoyo y orientación a las tareas. En cuarto lugar, Comunicación, que integra los ítems 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49, los cuales hacen referencia al grado de claridad, fluidez, coherencia en 40 relación al funcionamiento de la organización, como así también la atención con los usuarios de la mismas. Finalmente, las Condiciones Laborales, con los ítems 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, los cuales hacen referencia a si la organización provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para realizar el cumplimiento de las tareas abocadas. La puntuación máxima es de 250 puntos en la escala general y de 50 puntos para cada uno de las áreas (Carrillo, 2004).

2. 3. Procedimiento

Se planificó administrar una encuesta a los trabajadores de la salud técnicos y administrativos del Hospital Oncológico “Ángel H. Roffo” de la Universidad de Buenos Aires, la cual se desarrolló a través de Google Forms y se envió vía WhatsApp. La muestra seleccionada fue a través de una exhausta recopilación del personal a través del sistema interno, donde se debió diferenciar a los técnicos y administrativos de las diferentes áreas que cumplan con el criterio de selección, ya que había un criterio de eliminación, el cual estaba enfocado en excluir a todos los trabajadores que no tengan contacto con pacientes. Luego de la obtención de los datos recopilados, se procedió al análisis de las respuestas para la posterior información de los resultados. Los datos fueron analizados con el software Microsoft Excel 2016 versión 16.0. En el formulario de Google Forms, se detalló la opción de aceptación o negación de realizar el mismo. Además, se comunicó que sus respuestas serían utilizadas para fines académicos, y que los mismos podrán ser presentados y/o publicados, siendo en todo momento preservada su anonimato, conforme a la Ley N° 25.326.

Es importante mencionar que se les solicitó el consentimiento informado en la encuesta, según menciona lo establecido en la Ley 26.529 de 2009, lo cual implica que las personas otorguen su conformidad de manera voluntaria, libre y consciente. Además, las encuestas se llevaron a cabo bajo las normativas legales vigentes y los principios éticos, donde también se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los datos recopilados.

3. Resultados

En términos de género, el 37,6 % de los participantes son hombres y el 62,4 % son mujeres, afirmando los datos de la Organización Panamericana de la Salud (2024), la cual indica una mayor presencia femenina en el campo de la medicina. En relación a la ocupación, el indicador técnico obtuvo el mayor porcentaje (56%), mientras que el administrativo fue menor (44%). La experiencia laboral también se refleja en los datos, donde el 55% de los encuestados tiene más de 10 años en su puesto y el 20,2 % se encuentra en el rango de “6 a 10 años”. En cuanto a las relaciones laborales, el indicador de “buena relación” alcanzó un 41,3 %, mientras que el de “muy mala relación” mostró el porcentaje más bajo. Finalmente, respecto a las horas de trabajo, el 76,1% de los participantes trabaja entre “1 y 40 horas semanales”, mientras que aquellos que trabajan “más de 140 horas semanales” son escasos. En términos de poseer hobbies, un 81,7% respondió afirmativamente, frente al 18,3% que expresó lo contrario.

El instrumento presenta los siguientes niveles: bajo, medio y alto. Dentro de las dimensiones se encuentran: AE: Agotamiento emocional, DP: Despersonalización, RP: Realización personal, esta última, tiene una significación opuesta a las dos dimensiones anteriores. Sus puntajes comprenden los siguientes valores de análisis: AE: Bajo: < 16; Medio o

moderado: entre 17-26; Alto: > 27 DP: Bajo: < 6; Medio o moderado: entre 7-12; Alto: > 13 RP: tiene una significación opuesta a las dos dimensiones anteriores. Bajo: >39, Medio o 43 moderado: entre 38-32, Alto: < 31.

Tabla 1

Burnout por Dimensiones en Administrativos

Nivel	AE	DP	RP
Alto	–	–	–
Moderado	21,79	7,81	32,68
Bajo	–	–	–

Nota. AE: Agotamiento emocional, DP: Despersonalización, RP: Realización personal.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Burnout por Dimensiones en Técnicos

Nivel	AE	DP	RP
Alto	27,67	–	–
Moderado	–	11,30	37,08
Bajo	–	–	–

Nota. AE: Agotamiento emocional, DP: Despersonalización, RP: Realización personal.

Fuente: Elaboración propia

En el análisis realizado en los resultados que se detallan en el cuadro anterior, se puede observar que tanto los trabajadores técnicos como administrativos se ubican en el nivel moderado de las dimensiones del

síndrome de burnout, a excepción de la dimensión de agotamiento emocional, la cual se encuentra en el nivel alto en la población de los trabajadores técnicos.

En relación al clima laboral, ambos grupos de trabajadores mantienen varios valores en la línea media, exceptuando el área de supervisión en el personal administrativo con un valor ubicado en rango desfavorable. En cambio, en el personal técnico, ubica las áreas de involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales en la zona desfavorable. Ambos compitiendo el área de supervisión en el mismo rango.

Tabla 3

Clima Laboral en Administrativos

Categorías/Áreas	I	II	III	IV	V
Muy Favorable	–	–	–	–	–
Favorable	–	–	–	–	–
Media	30,20	28,09	–	29,27	28,43
Desfavorable	–	–	25,84	–	–
Muy Desfavorable	–	–	–	–	–

Nota. Área I: Autorrealización. Área II: Involucramiento Laboral. Área III: Supervisión. Área IV: Comunicación. Área V: Condiciones Laborales.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Clima Laboral en Técnicos

Categorías/Áreas	I	II	III	IV	V
Muy Favorable	–	–	–	–	–
Favorable	–	–	–	–	–
Media	26,66	–	–	26,62	–

Desfavorable	–	25,98	25,55	–	25,48
Muy	–	–	–	–	–
Desfavorable					

Nota. Área I: Autorrealización. Área II: Involucramiento Laboral. Área III:

Supervisión. Área IV: Comunicación. Área V: Condiciones Laborales.

Fuente: Elaboración propia

4. Discusión

Se observó una prevalencia de niveles medios del síndrome de burnout tanto en el personal técnico como en el personal administrativo. No obstante, se destacó una diferencia en la dimensión de agotamiento emocional, la cual presentó un nivel elevado en el personal técnico. Se encontró una relación con el resultado de la investigación de da Silva y Pereira (2020), donde expresa que los técnicos tienen un resultado considerable en la dimensión de agotamiento emocional.

En relación al clima laboral, se identificaron áreas desfavorables en ambos grupos, siendo específicamente en el personal administrativo la supervisión, mientras que en el personal técnico las áreas de involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales fueron las que mostraron un entorno más negativo. De este modo, al igual que el antecedente de Tumbaco (2021), en los resultados obtenidos en el inventario del síndrome de burnout se observa que el personal administrativo del Hospital “Ángel H. Roffo” no experimenta niveles preocupantes de estrés laboral en su entorno de trabajo.

En el caso de la investigación realizada en los trabajadores técnicos y administrativos del Hospital “Ángel H. Roffo”, los resultados muestran que el personal técnico presenta mayores niveles de agotamiento emocional, lo que se correlaciona con un clima laboral negativo. Por otro lado, el personal administrativo obtuvo valores de la escala de clima laboral desfavorable, específicamente en las áreas de supervisión. La investigación reveló que el personal técnico mostró niveles más elevados de agotamiento emocional en comparación con el personal administrativo, lo cual resalta la relevancia de abordar las necesidades específicas de cada grupo laboral. En cuanto a la correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout se observó que los técnicos experimentaron un entorno de trabajo más negativo en cuanto a involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales. Aunque no se encontraron valores significativos altos en las dimensiones, se resalta la necesidad de más investigaciones. Por último, en relación al antecedente de del Ángel-Salazar et al. (2020), puede observarse que la correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout es pobre en cuanto a la comparación de los resultados obtenidos.

Aunque no se encontraron valores extremadamente altos en los síntomas, se resalta la necesidad de más investigaciones. Esto permitirá diseñar

estrategias preventivas eficaces para proteger la salud mental de los trabajadores de la salud, lo que subraya la importancia de un clima laboral adecuado para prevenir el síndrome de burnout.

5. Conclusión

El síndrome de burnout es una respuesta inadecuada al estrés laboral crónico. Esto sucede cuando fallan las estrategias eficaces para afrontarlo o los recursos emocionales y físicos para manejarlo, donde el clima laboral juega un papel muy importante en el desarrollo de éste. La investigación planteó la pregunta de si el clima laboral se correlaciona con la aparición y desarrollo del síndrome de burnout en el personal técnico y administrativo del Hospital Oncológico “Ángel H. Roffo”. El personal técnico presentó mayores niveles de agotamiento emocional. La investigación concluye que un clima laboral negativo, caracterizado por deficiencias en la supervisión, condiciones laborales inadecuadas y un bajo involucramiento laboral, puede estar estrechamente relacionado con el desarrollo del síndrome de burnout. Lo cual resalta la importancia de intervenir en las dimensiones del clima laboral que afectan directamente al bienestar de los empleados. Por lo tanto, es esencial mejorar las condiciones laborales, fortalecer la supervisión y fomentar un mayor involucramiento laboral.

Este trabajo aporta nuevos aspectos y un enfoque diferente, ya que la población en la cual se desarrolló la exploración está poco investigada, teniendo en cuenta que la mayoría de los trabajos encontrados estaban enfocados en el personal de enfermería y médicos. Aunque en este estudio no se hallaron valores altamente característicos en los resultados investigados, son necesario más estudios que permitan valorar la dimensión y todos los factores que lo influyen, tanto laborales, personales, como así también sociales y contextuales, y así poder elaborar medidas preventivas para evitar su aparición entre los trabajadores de la salud, independientemente la especialidad o función que ocupen.

6. Referencias

- Álvarez Gallego, E. y Fernández Ríos, L. (1991) El síndrome de “Burnout” o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 11(39), 257-265.
<https://www.researchgate.net/publication/277117597>.
- Arce, R. S. A. (2012). Factores organizacionales causantes del estrés en el trabajo y estrategias para afrontarlo. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17(60), 611-634.
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892005.pdf>.

- Atalaya, M. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. Industrial data, 4(2), 25-36. https://www.researchgate.net/publication/307181019_El_Estres_Laboral_y_su_influencia_en_el_trabajo.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona: Paidós Ibérica.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias* (L. Páez, Trad.). México: Trillas (Trabajo original publicado en 1983). <https://isae.metabiblioteca.org/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1274>.
- Buendía y Ramos, J. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- Cannon, W. (1929). Organization for physiological homeostasis. *Physiol. Rev*, 9, 399–431. <https://journals.physiology.org/doi/abs/10.1152/physrev.1929.9.3.399>
- Capitán, Á. O. (2024). Definiendo el clima laboral. 100 años de revisión bibliográfica. *Revista Internacional de Organizaciones*, (32), 123-145. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9694638>.
- Carrillo, S. P. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC*. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n.
- Da Silva, C. A. V. y Pereira, J. M. R. (2020). Risco de burnout nos técnicos de radiologia das unidades de saúde do Porto. *Saúde & Tecnologia*, (23), 38-50. <https://journals.ipl.pt/stecnologia/article/view/529>.
- Dejours, C. (2009). *Trabajo y violencia*. Editorial Modus Laborandi.
- Del Ángel-Salazar, E. M., Fernández-Acosta, C. A., Santes-Bastián, M. C., Fernández-Sánchez, H. y Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional e satisfação no trabalho em trabalhadores da saúde. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632020000300273&script=sci_abstract&tlng=pt.
- Filippi, G. y Zubieta, E. (Eds.) (2010) *Psicología y trabajo, una relación posible*. Eudeba. <https://www.redalyc.org/pdf/3845/384539804014.pdf>.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>.

- García, A. J. (2004). Factores psicosociales relacionados con la salud mental en profesionales de servicios humanos en México. *Ciencia & Trabajo*, 6(14), 189-196. https://www.researchgate.net/publication/237715476_Factores_Psicosociales_Relacionados_con_la_Salud_Mental_en_Profesionales_de_Servicios_Humanos_en_Mexico PSYCHOSOCIAL FACTORS RELATED TO MENTAL HEALTH IN HUMAN SERVICES PROFESSIONALS IN MEXICO.
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse en el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica de Interacción Psy*, 70 (1), pp. 19-33. https://www.researchgate.net/publication/263161122_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_en_profesionales_de_enfermeria.
- Gilla, M. A., Belén Giménez, S., Moran, V. E. y Olaz, F. O. (2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Liberabit*, 25(2), 179-193. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2019.v25n2.04>.
- Jáimez, M. J. y Bretones, F. D. (2011). Hacia un modelo de organización saludable. *Journal of Industrial Relations & Human Resource*, 13(3), 7-26. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/83747/Hacia%20un%20modelo%20de%20organizaci%C3%B3n%20saludable%20AUTOR.pdf?sequence=5&isAllowed=y>.
- Lemos, M. (2015). *La teoría de la alóstatís como mecanismo explicativo entre los apegos inseguros y la vulnerabilidad a enfermedades crónicas*. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 31(2), 452-461. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.176361>.
- Ley 26.529 (2009). Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud. *Boletín Oficial de la República Argentina*, 20 de noviembre de 2009. <https://clacaidigital.info/bitstream/handle/123456789/336/Ley%20Derechos%20del%20paciente.pdf?sequence=5>.
- Llewelyn-Davies, R. y Macaulay, H. M. (1969). *Planificación y administración de hospitales*. Organización Mundial de la Salud. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/1239>.
- Maslach, C. (1976). Burned out. *Human Behavior*, 5, 16-22. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
- Maslach, C. (1981). Burnout: A social psychological analysis. En J. W. Jones (Ed.). *The Burnout syndrome*, (pp. 30-53). Park Ridge, IL. London House

Press. https://www.researchgate.net/publication/280939527_Burnout_A_Social_Psychological_Analysis.

Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981b). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030020205>.

Maslach, C., Jackson, S. E. y Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. Consulting Psychologists Press. https://www.researchgate.net/publication/277816643_The_Maslach_Burnout_Inventory_Manual.

Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de lecciones de administración. Universidad del Rosario <https://repository.urosario.edu.co/items/8ccd1265-5d07-421f-bc4a-4c0f6582ce1a>.

Neffa, J. C. (2006). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Centro de Estudios e Investigaciones Laborales – CEIL-CONICET. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Argentina/foumet/20160212070619/Neffa.pdf>

Neira, C. (2004). *Cuando se enferman los que curan: estrés laboral y burnout en los profesionales de la salud*. Gambacop. <https://opac.siunpa.unpa.edu.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=23063>.

Olivares Faúndez, V. (2017). *Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout*. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100059&script=sci_arttext&tlng=en.

Organización Mundial de la Salud (2000). *The World health report 2000: Health systems: improving performance*. <https://www.who.int/publications/i/item/924156198X>.

Organización Mundial de la Salud (30 de abril de 2024). <https://www.who.int/es>.

Organización Panamericana de la Salud. (23 de septiembre de 2024). <https://www.paho.org/es/temas/tecnicos-salud>.

Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL – SPC*. Lima, Perú. <https://plataformaiestphuando.com/wp-content/uploads/2023/03/Escala-de-clima-laboral.pdf>.

- Pérez Jáuregui, I. (2005). *Burnout y estrés laboral. Estrategias para afrontarlos*. Psicoteca editorial.
- Pérez Jáuregui, M. I. (2018). Síndrome de Burnout, contexto social y subjetividad. *Revista de Ciencias Empresariales y Sociales*, 1(1), 107-136. <https://publicacionescientificas.uces.edu.ar/index.php/empresarialesysociales/article/view/451>.
- Pilnik, S. D. (2010). El concepto de alostasis: un paso más allá del estrés y la homeostasis. *Revista del Hospital Italiano de Buenos Aires*, 30(1), 7-12. https://www1.hospitalitaliano.org.ar/multimedia/archivos/noticias_attachs/47/documentos/6974_7-12-articulo-pilnik.pdf.
- Presidencia de la Nación Argentina (2000). Ley de protección de los datos personales (Ley N.º 25.326). *Boletín Oficial de la República Argentina*. <https://www.boletinoficial.gob.ar>.
- Romero, C. E. C. (2011). Estrés y cortisol. *Elementos: Ciencia y Cultura*, 19(82), 33-38. <https://www.redalyc.org/pdf/294/29418148006.pdf>.
- Selye, H. (1952). *The story of the adaptation syndrome (Told in the form of informal, illustrated lectures.)*. ACTA Inc. <http://www.evolocus.com/Textbooks/Selye1952.pdf>.
- Serrano, M. D. L. P., Sánchez, R. V. G., Sainz, M. S. H. y Navarro, B. Z. (2023). *Intervención psicosocial para el bienestar en el trabajo*. Qartuppi. https://www.researchgate.net/publication/373514858_Intervencion_psicosocial_para_el_bienestar_en_el_trabajo
- Tumbaco, C. E. S. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 5(1), 1-8. https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/view/735

Anexo

Datos recolectados de las encuestas realizadas por Google Forms

Figura 7

Encuestas

Inventario del Síndrome de Burnout

Preguntas Respuestas 109 Configuración Puntos totales:

Sección 1 de 3

Burnout y Clima Laboral en Personal Técnico y Administrativo de la salud.

B I U

Hola, mi nombre es Rosana Campagna.
El siguiente formulario busca recolectar datos de investigación con el fin de realizar mi TFI (Trabajo Integrador Final). de la carrera Licenciatura en Psicología de la universidad de Flores (UFLO).
Su aporte es fundamental para el proceso de investigación y solo le tomará 10 minutos aproximadamente.

Consentimiento informado
Toda la información es confidencial, no se dará a conocer su nombre.
Los datos obtenidos serán utilizados sólo para fines científicos y académicos.

Acepta participar del cuestionario? *

☐ Sí

☐ No

CUESTIONARIO DE BURNOUT

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones. Lea atentamente cada frase e indique que grado de acuerdo o desacuerdo tiene con respecto a las mismas.

Por favor marque las respuestas que más se aproximen a sus preferencias.

No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas ni malas.

No debe emplear mucho tiempo en la elección de cada respuesta.

Puntuación

0: Nunca

1: Algunas veces al año

2: Una vez al mes

3: Varias veces al mes

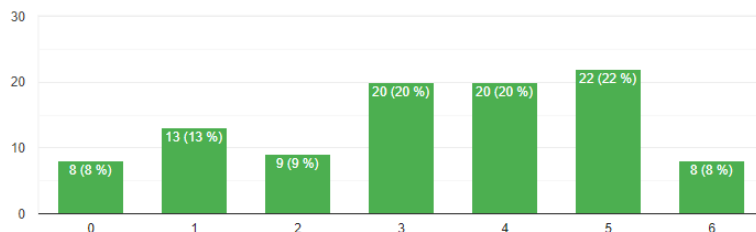
4: Una vez por semana

5: Varias veces por semana

6: Todos los días

1- *Me siento agotado/a al final de la jornada de trabajo*

100 respuestas

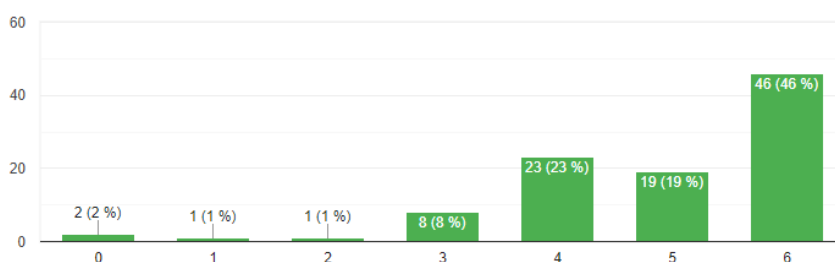


2- *Me siento cansado/a cuando me levanto a la mañana y tengo que afrontar otro día de trabajo*

3- *Comprendo fácilmente cómo se sienten los pacientes*

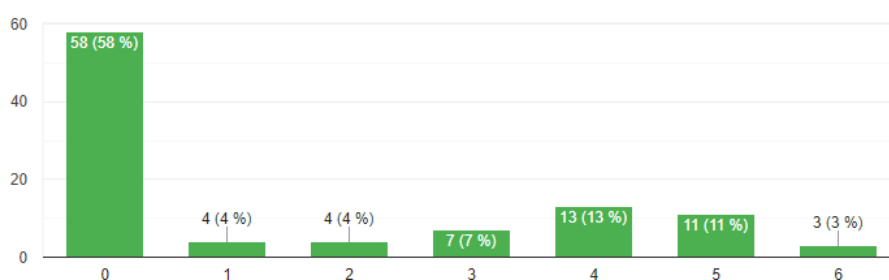
100 respuestas

100 respuestas



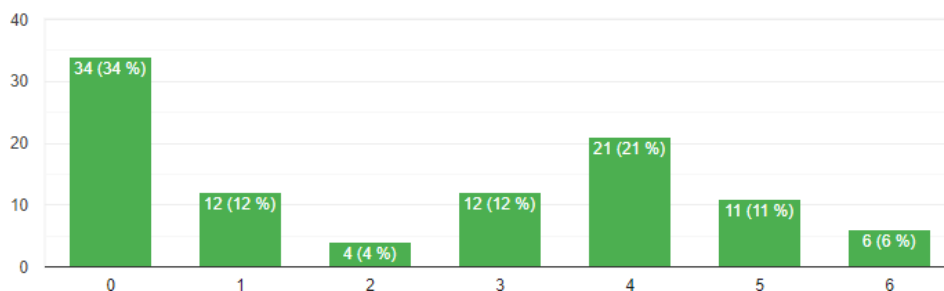
4- *Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos*

100 respuestas



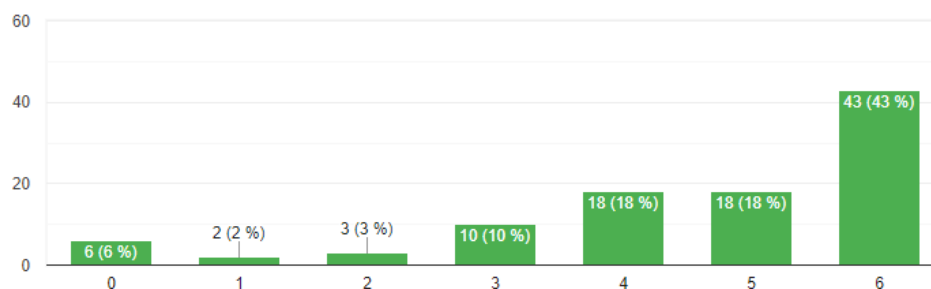
5- Trabajar todos los días con pacientes me cansa

100 respuestas



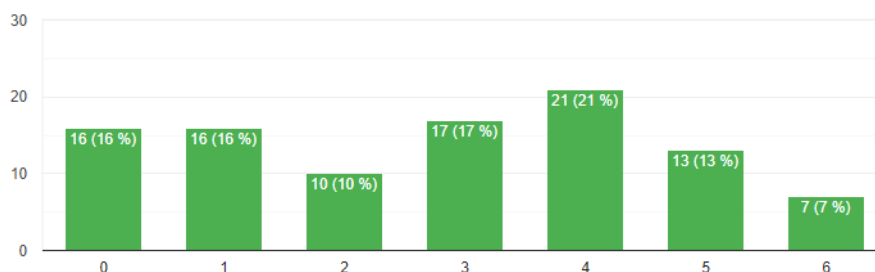
6- Trabajo con eficacia en los problemas de los pacientes

100 respuestas



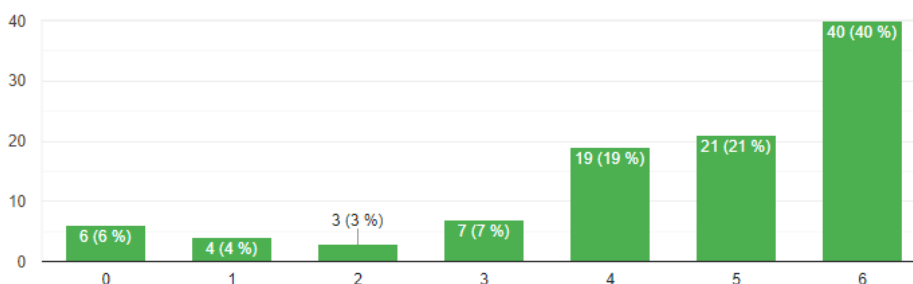
7- Me siento desgastado/a por mi trabajo

100 respuestas



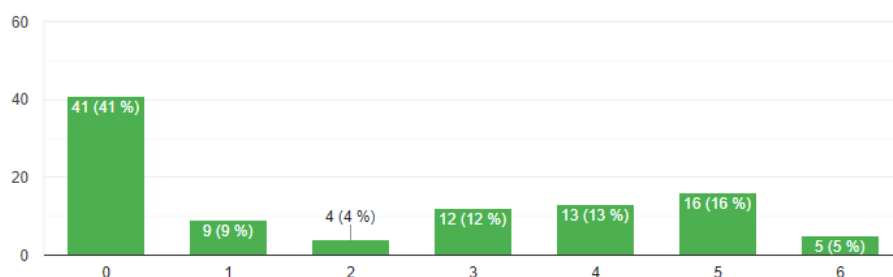
8- Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de los pacientes

100 respuestas



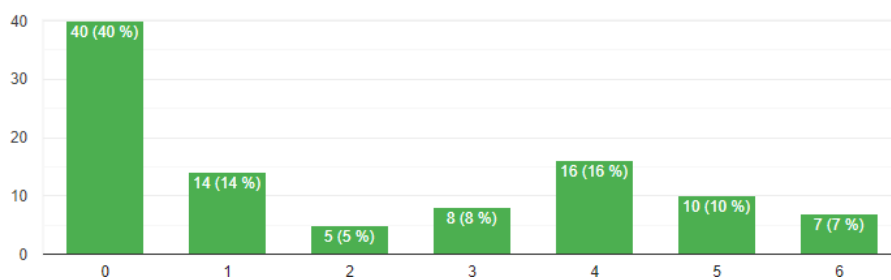
9- *Creo que me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo este trabajo*

100 respuestas



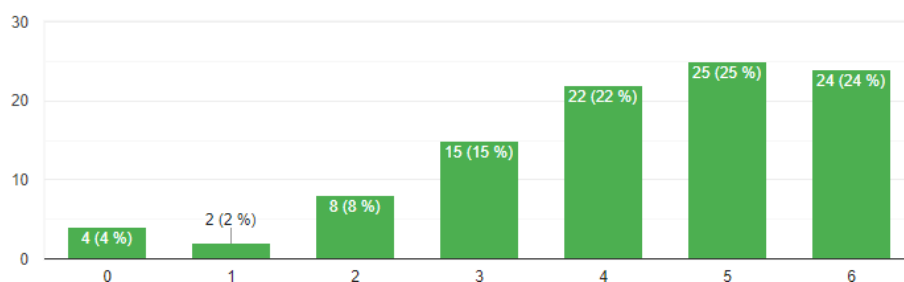
10- *Me preocupa el hecho de que este trabajo me está endureciendo emocionalmente*

100 respuestas



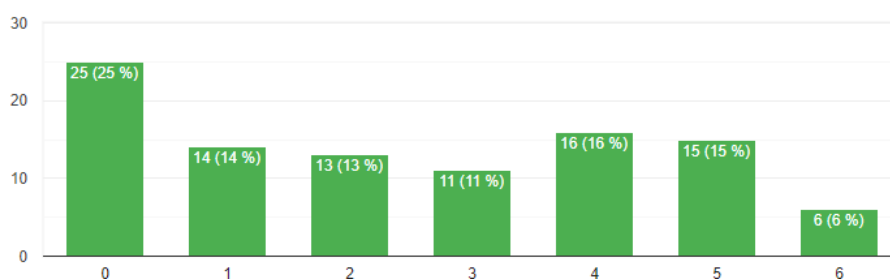
11- *Me siento con mucha vitalidad en mi trabajo*

100 respuestas



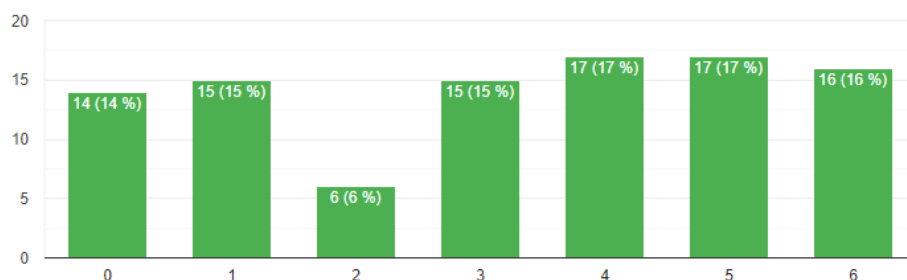
12- *Me siento frustrado/a en mi trabajo*

100 respuestas



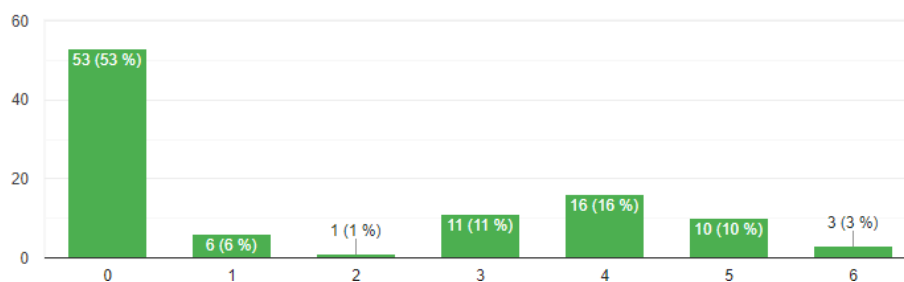
13- Creo que estoy trabajando demasiado

100 respuestas



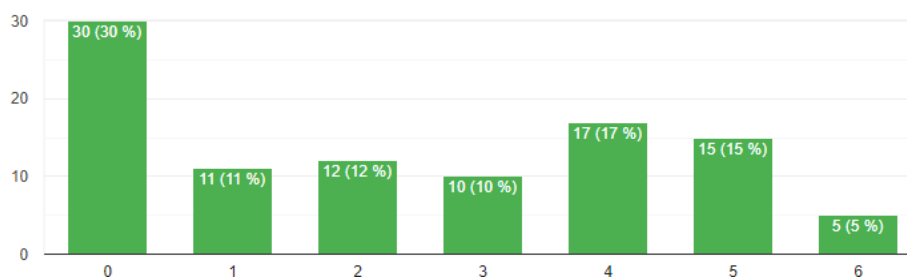
14- Siento que realmente no me importa lo que les ocurre a algunos pacientes que atiendo

100 respuestas



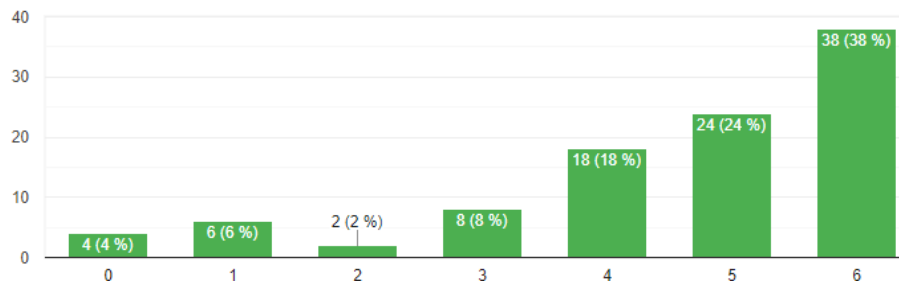
15- Trabajar en contacto directo con pacientes me genera estrés

100 respuestas



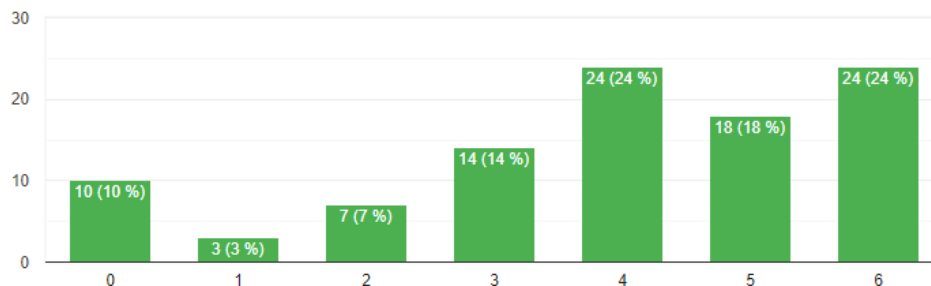
16- Puedo crear con facilidad un clima agradable con los pacientes

100 respuestas



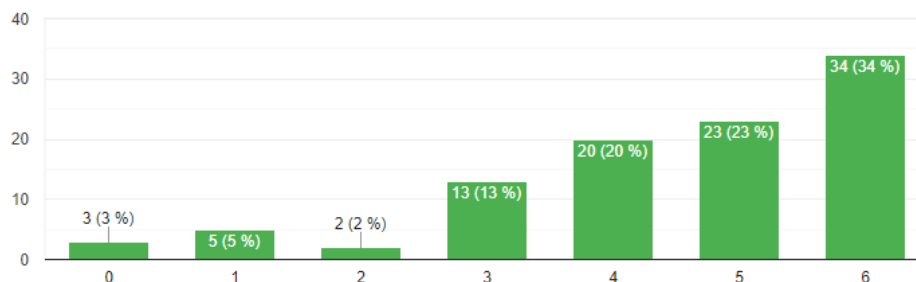
17- Me siento motivado/a después de trabajar en contacto con los pacientes

100 respuestas



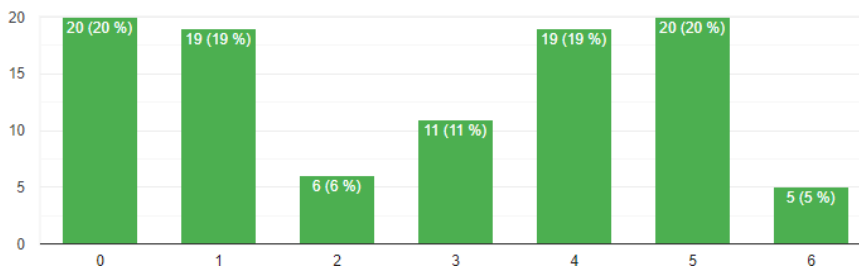
18- Creo que he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo

100 respuestas



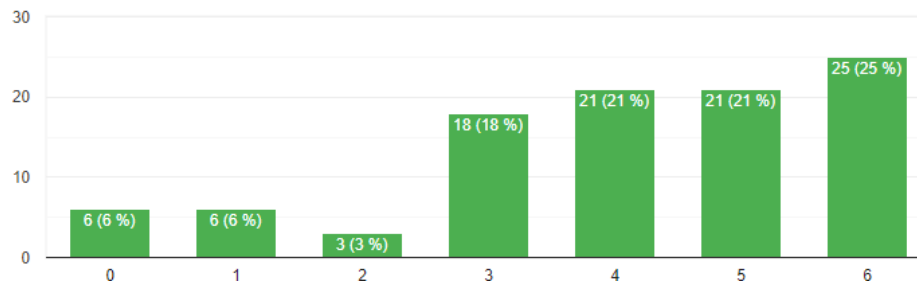
19- Me siento agotado/a, al límite de mis posibilidades

100 respuestas



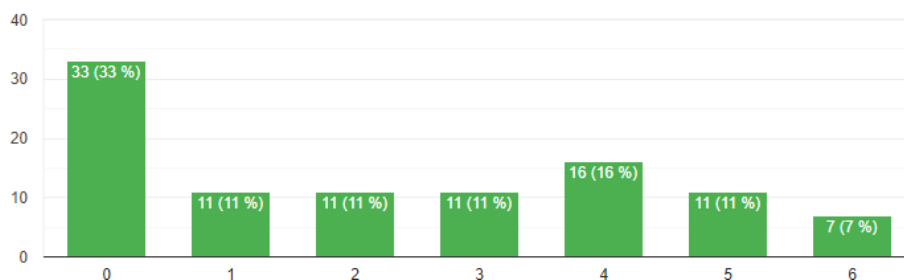
20- Sé tratar en forma adecuada con los problemas emocionales propios de mi trabajo

100 respuestas



21- Creo que los pacientes me responsabilizan de algunos de sus problemas

100 respuestas



Cuestionario de Clima Laboral

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Valor de las opciones

1: Ninguna o Nunca

2: Poco

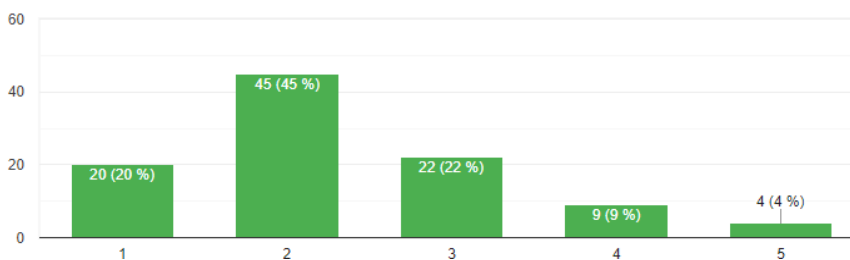
3: Regular o Algo

4: Mucho

5: Todo o Siempre

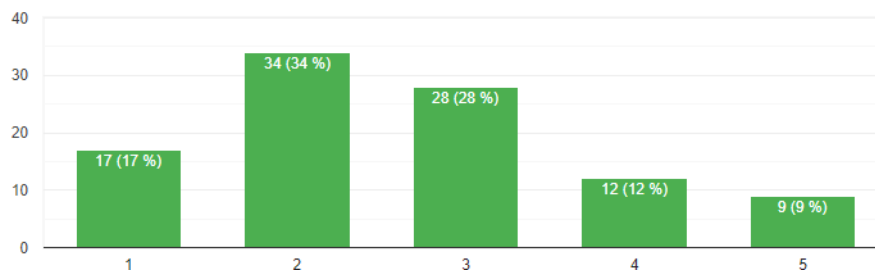
1- Existen oportunidades de progresar en la Institución

100 respuestas



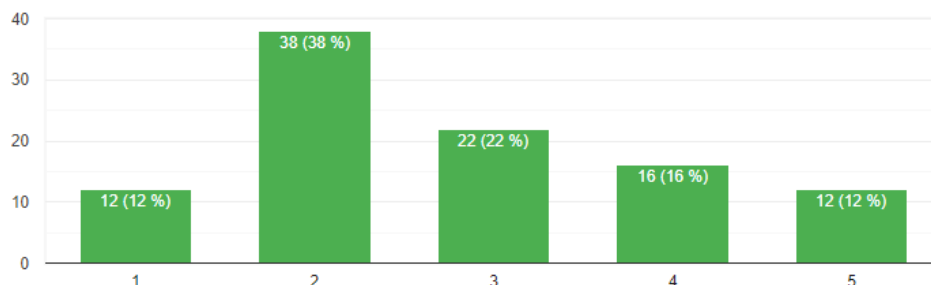
2- El jefe se interesa por el éxito del empleado

100 respuestas



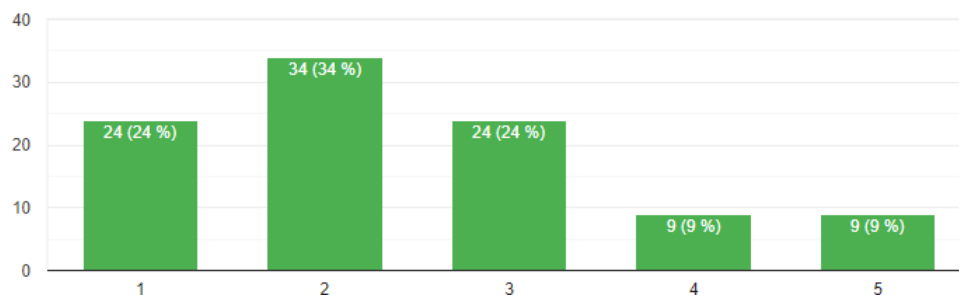
a. *Se puede participar para definir los objetivos y acciones para lograrlo*

100 respuestas



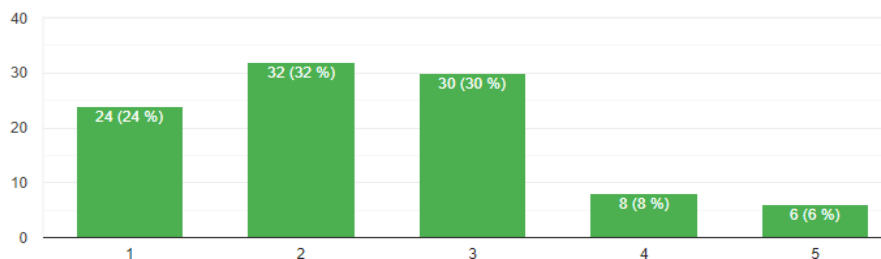
b. *Se valora los altos niveles de desempeño*

100 respuestas



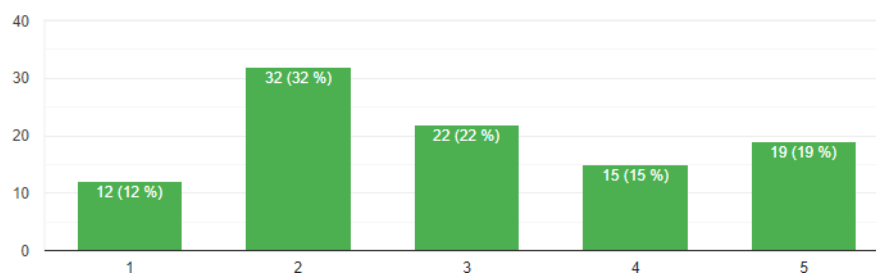
c. *Los supervisores expresan reconocimiento por los logros*

100 respuestas

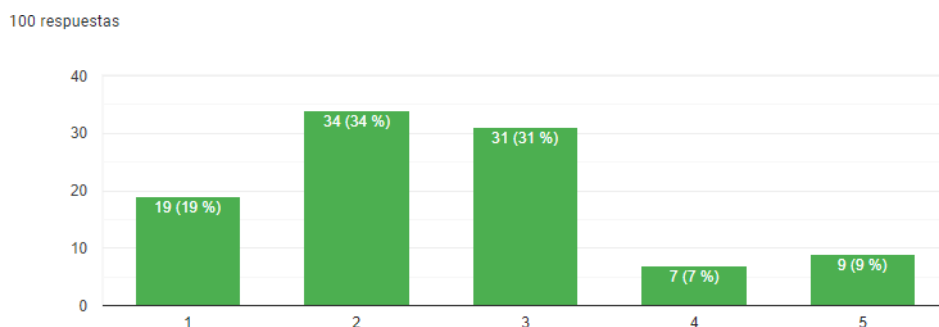


d. *Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse*

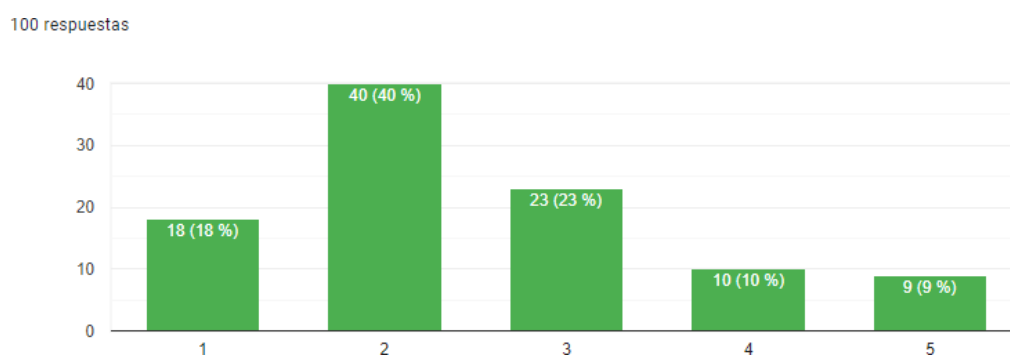
100 respuestas



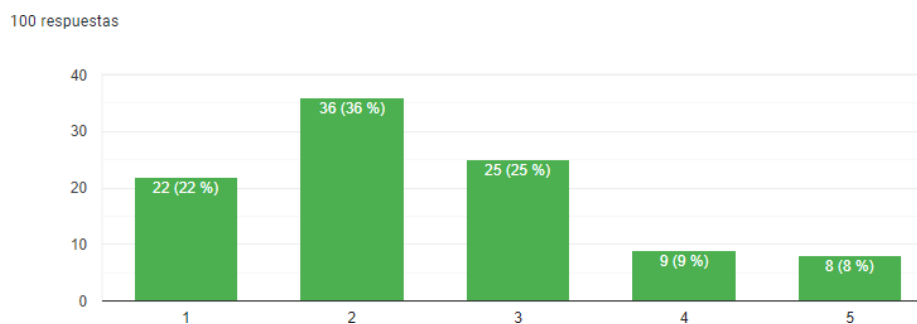
e. Los jefes promueven la capacitación que se necesita



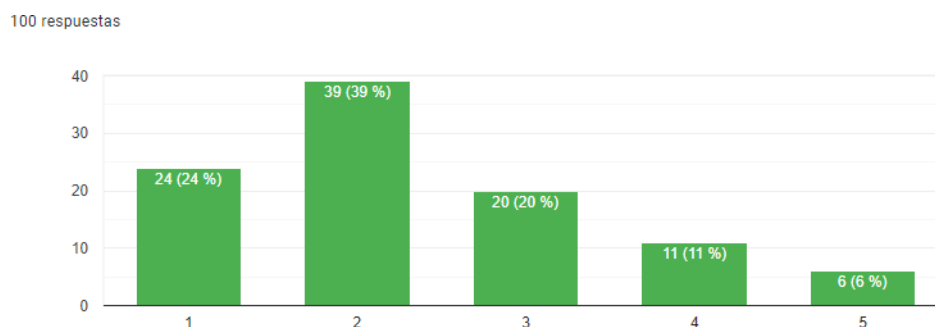
f. La institución promueve el desarrollo personal



g. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras

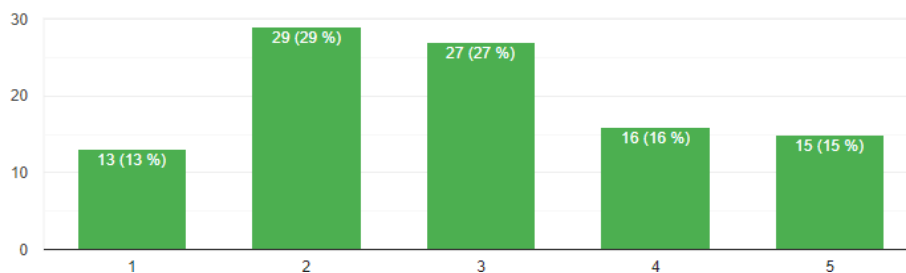


h. Se reconocen los logros en el trabajo



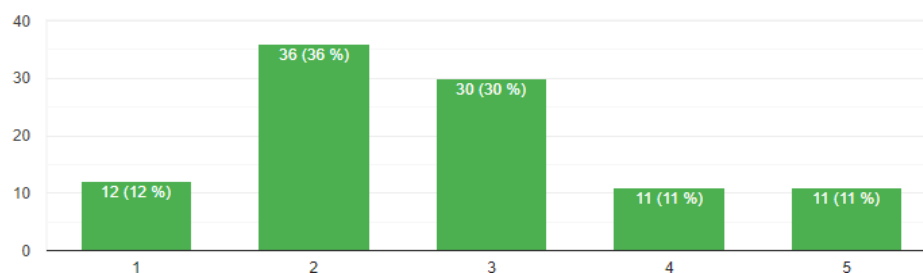
i. Se siente compromiso con el éxito en la Institución

100 respuestas



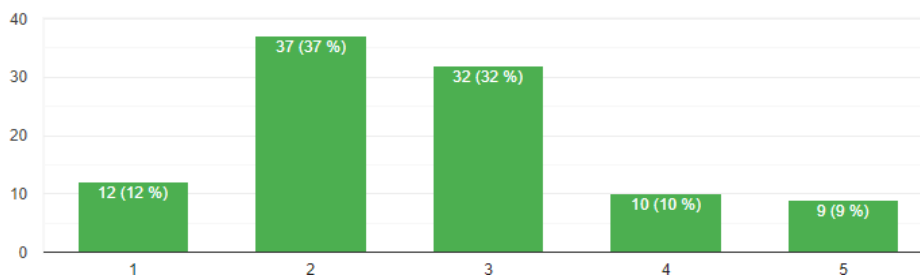
j. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo

100 respuestas



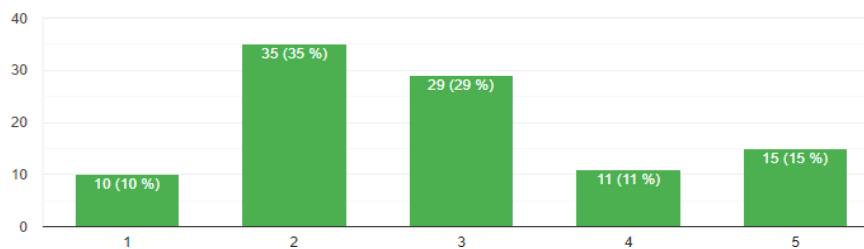
k. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Institución

100 respuestas



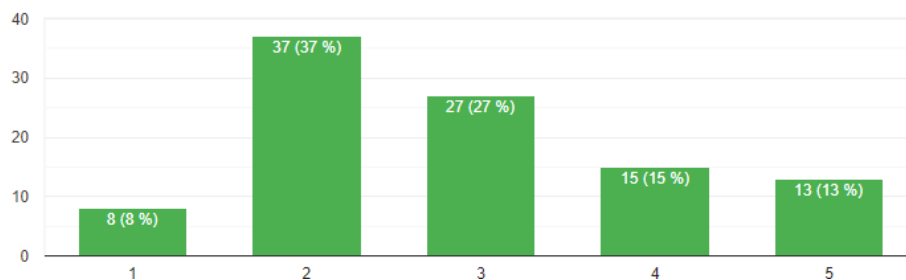
l. Los trabajadores están comprometidos con la institución

100 respuestas



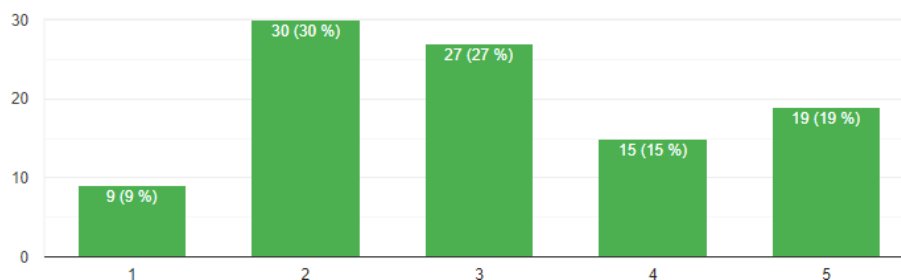
m. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día

100 respuestas



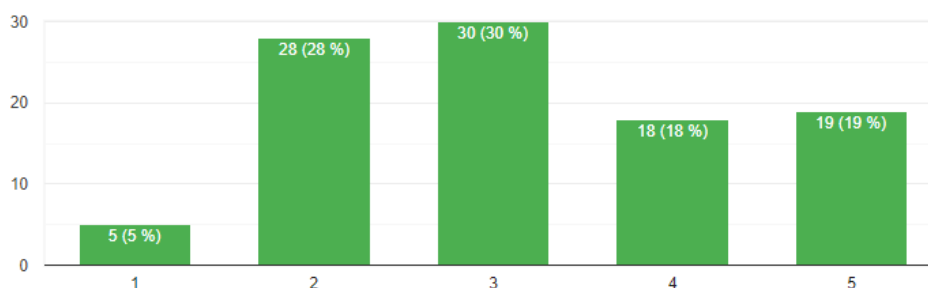
n. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal

100 respuestas



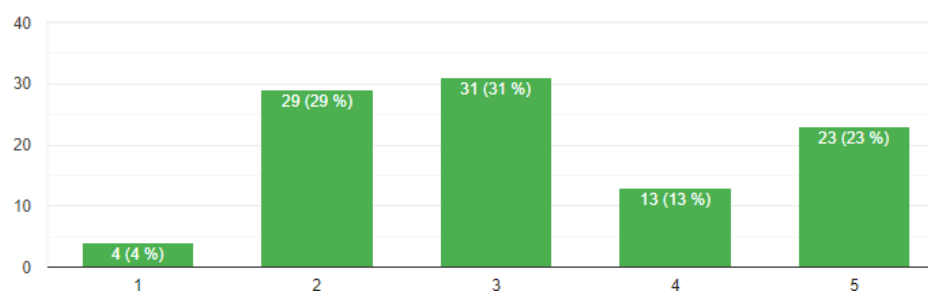
o. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante

100 respuestas



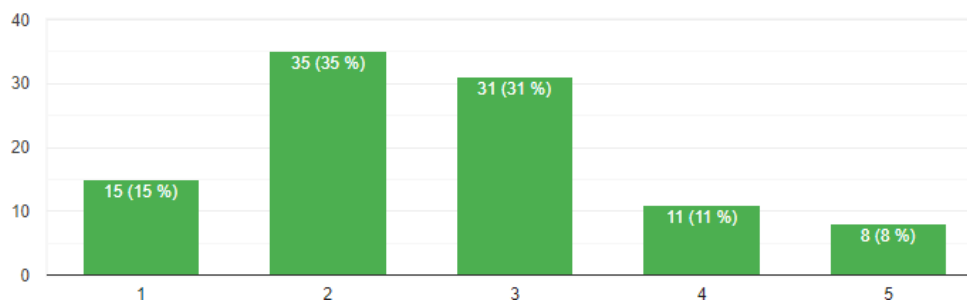
p. Los productos y/o servicios de la institución son motivo de orgullo personal

100 respuestas



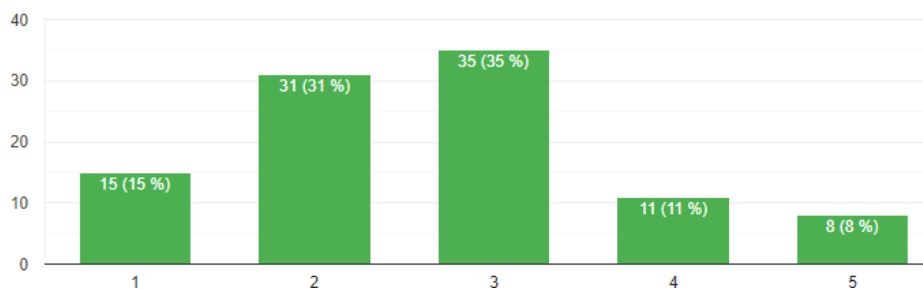
q. Hay una clara definición de la Misión, Visión y Valores dentro de la institución

100 respuestas



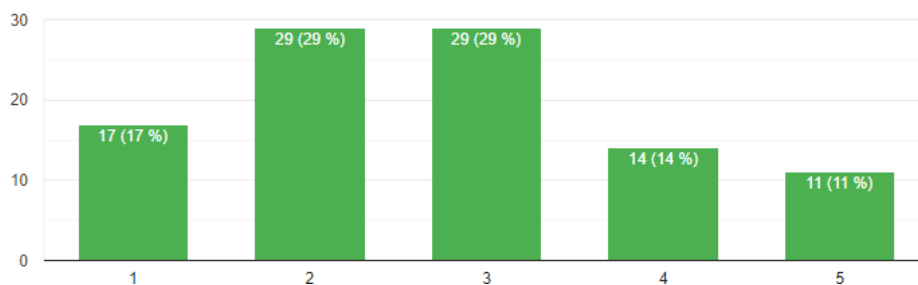
r. La Institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral

100 respuestas



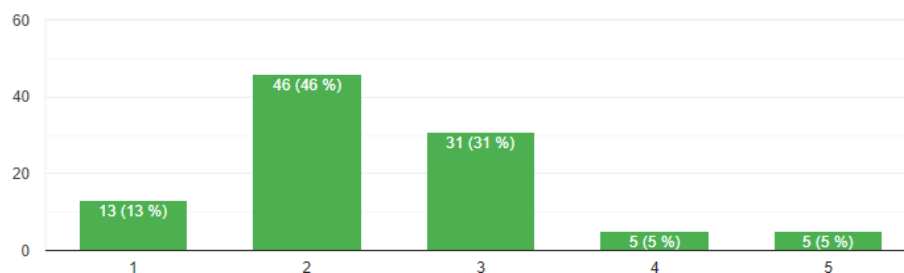
s. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan

100 respuestas



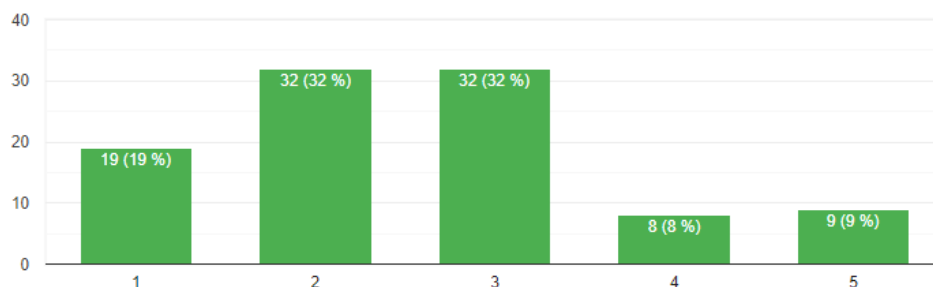
t. En la Institución se mejoran continuamente los métodos de trabajo

100 respuestas



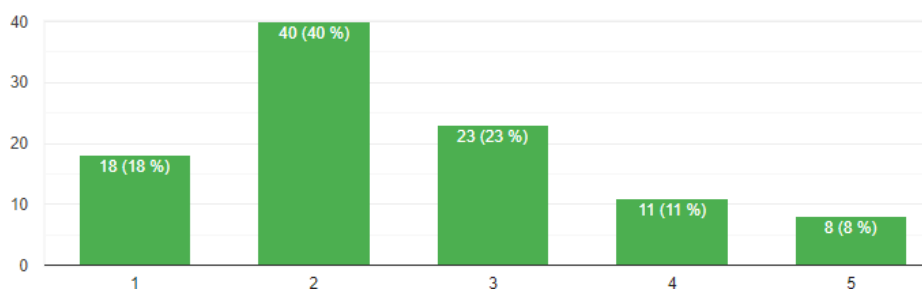
u. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea

100 respuestas



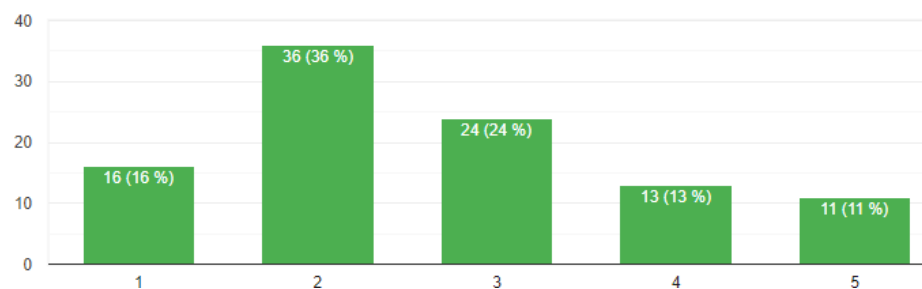
v. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo

100 respuestas



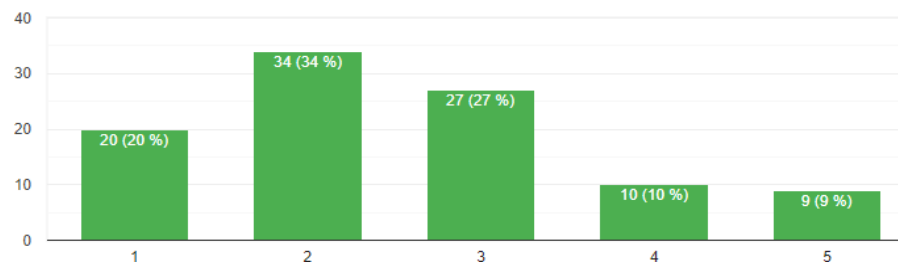
w. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas

100 respuestas

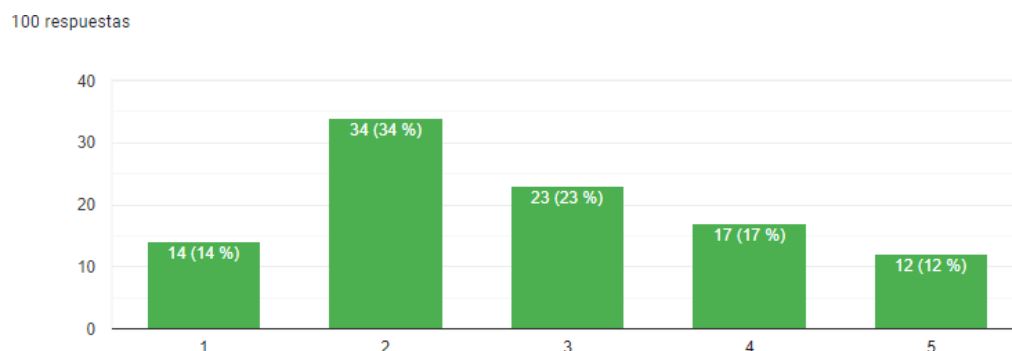


x. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades

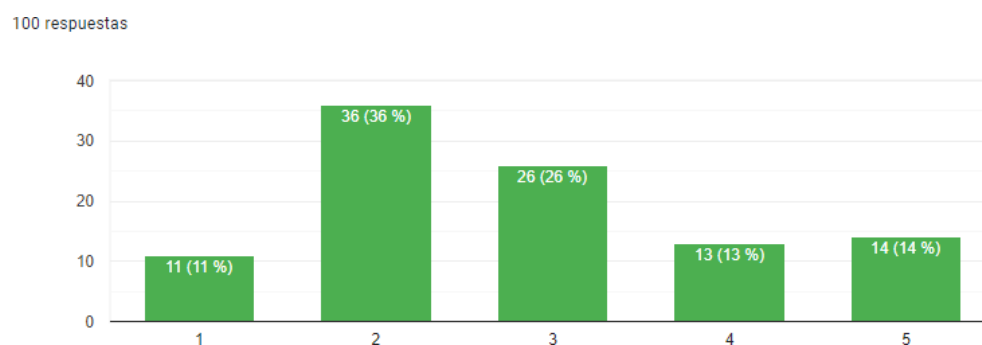
100 respuestas



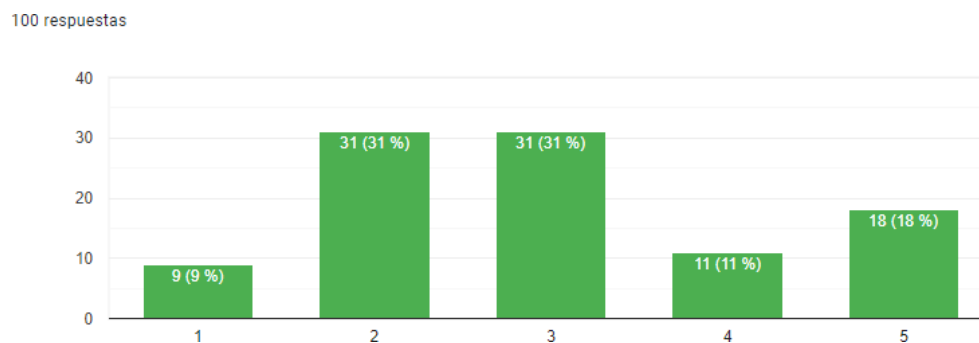
y. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo



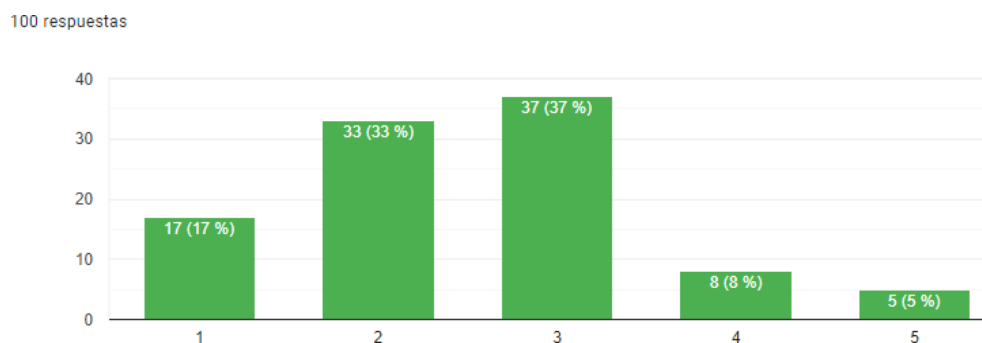
z. Los objetivos del trabajo están claramente definidos



aa. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos

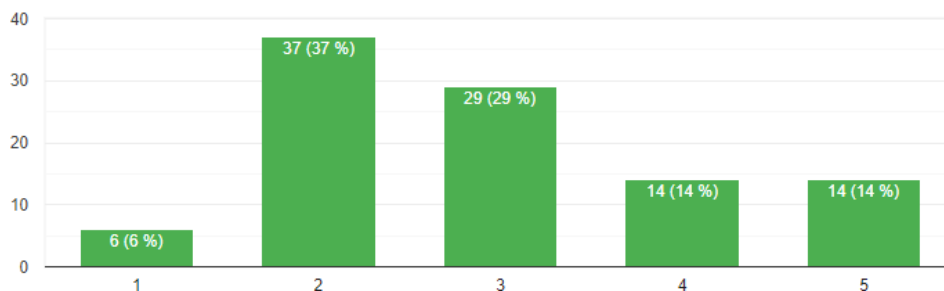


bb. Existe un trato justo en la Institución



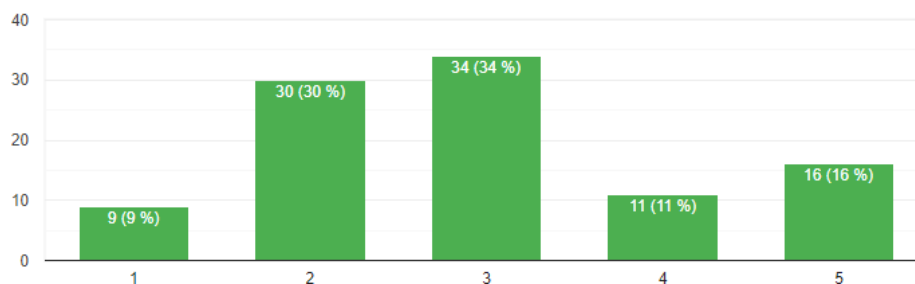
cc. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo

100 respuestas



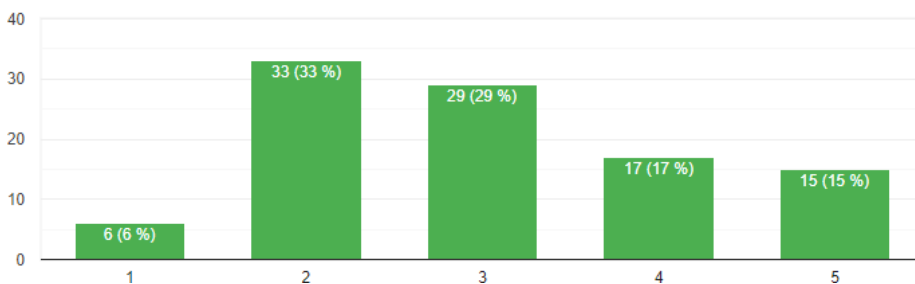
dd. En mi oficina la información fluye adecuadamente

100 respuestas



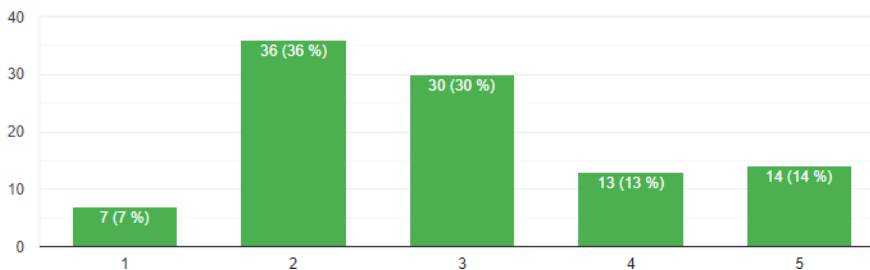
ee. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa

100 respuestas



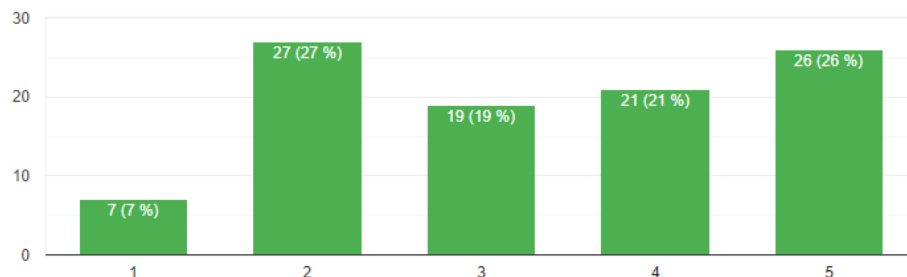
ff. Existen suficientes canales de comunicación

100 respuestas



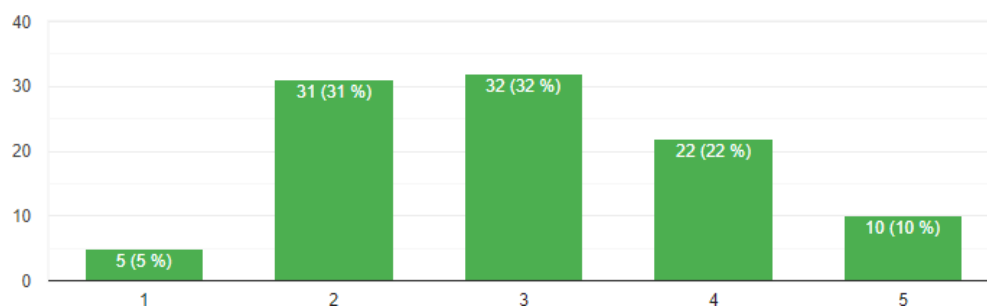
gg. *Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía*

100 respuestas



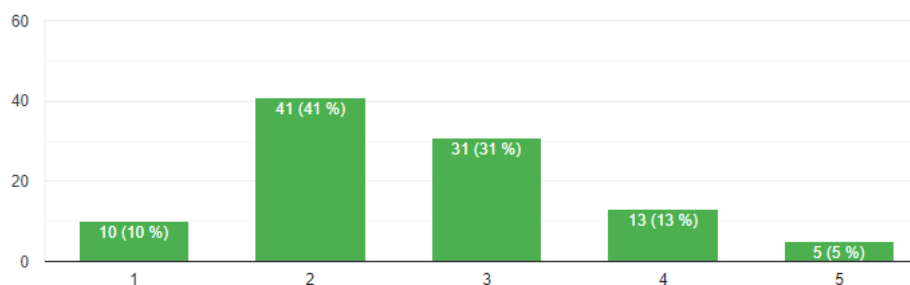
hh. *En la Institución se afrontan y superan los obstáculos*

100 respuestas



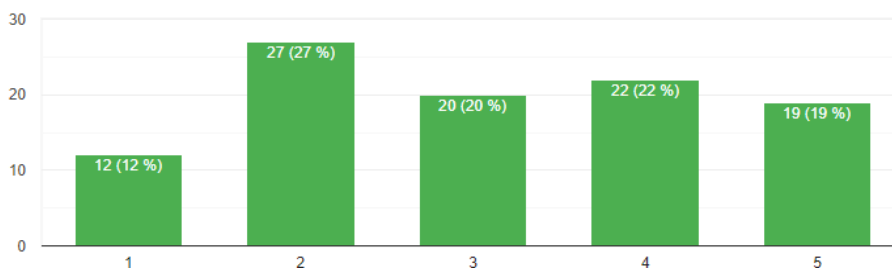
ii. *La Institución fomenta y promueve la comunicación interna*

100 respuestas



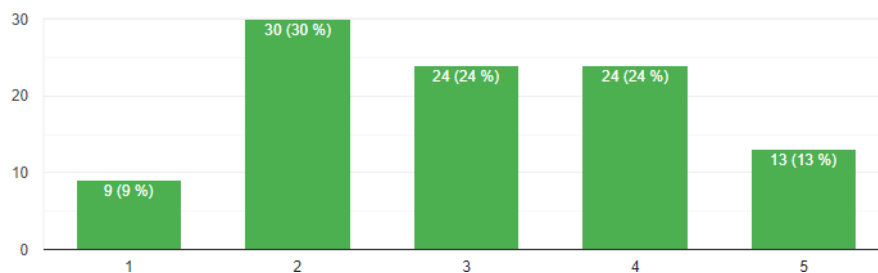
jj. *El supervisor escucha los planteamientos que se le hace*

100 respuestas



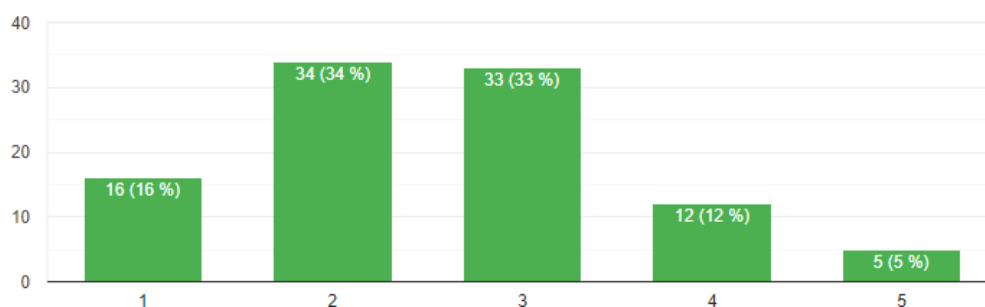
kk. Existe colaboración entre el personal de diversas oficinas

100 respuestas



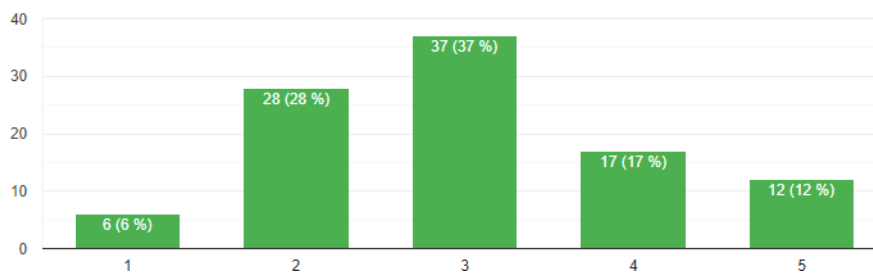
ll. Se conocen los avances en otras áreas de la organización

100 respuestas



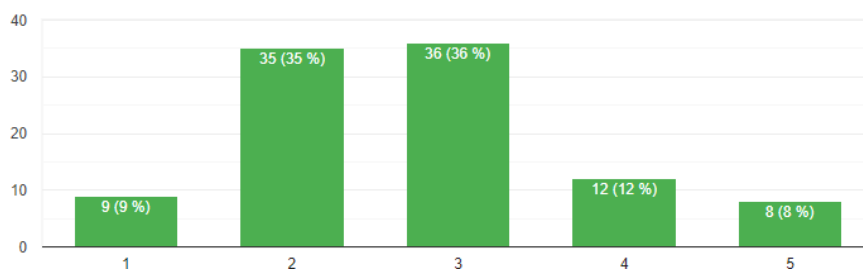
mm. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí

100 respuestas



nn. Los objetivos del trabajo son desafiantes

100 respuestas

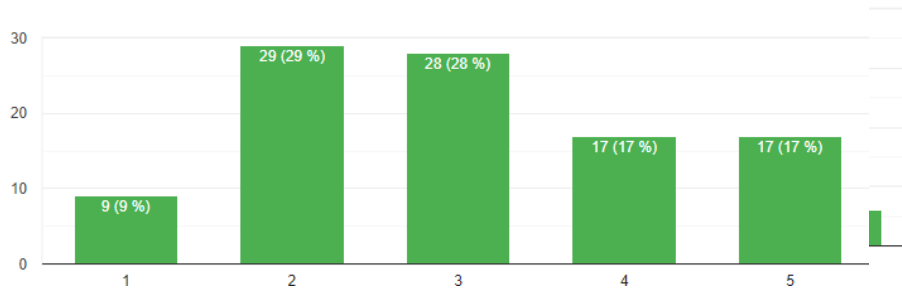


oo. Los trabajadores tienen la oportunidad de participar en la toma de decisiones en las tareas de responsabilidad

pp. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado

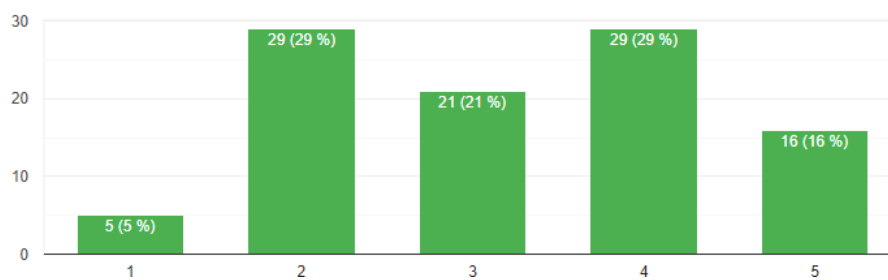
100 respuestas

100 respuestas



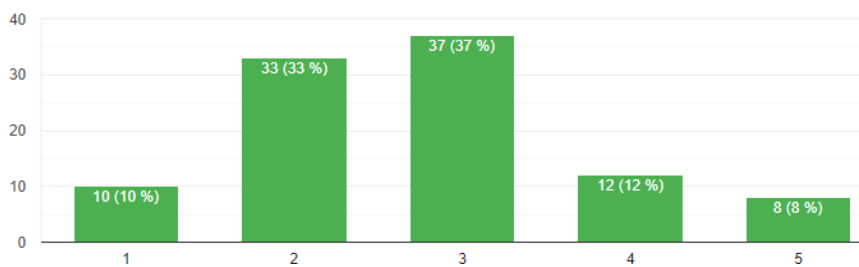
qq. Se cuenta con la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede

100 respuestas



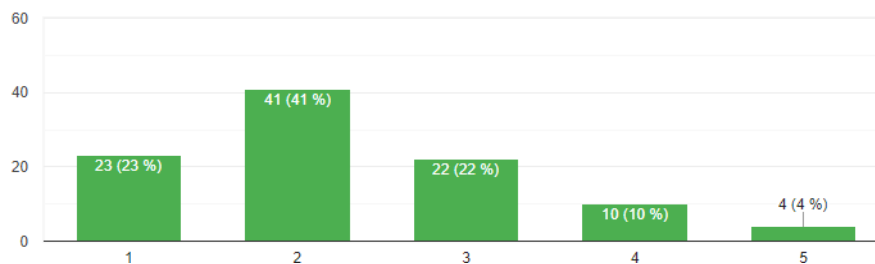
rr. Existen buena administración de los recursos

100 respuestas



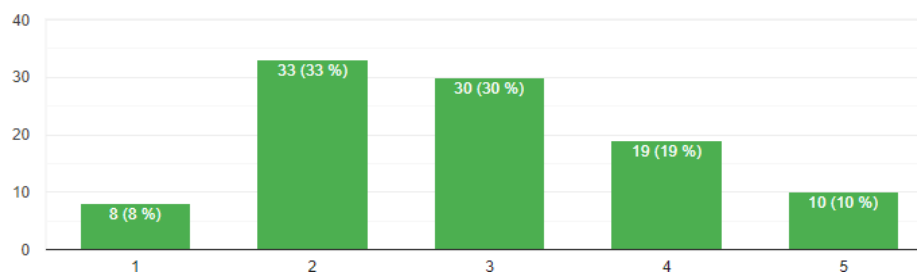
ss. *La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones*

100 respuestas



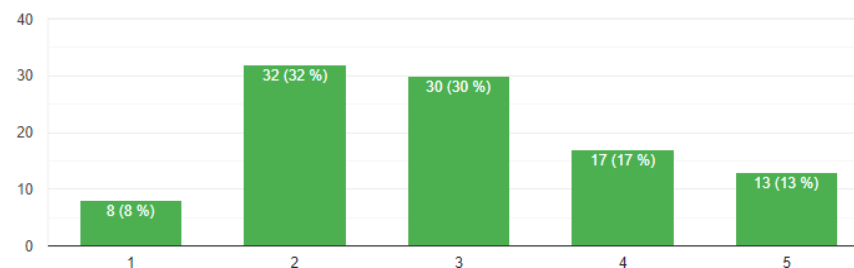
tt. *Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución*

100 respuestas



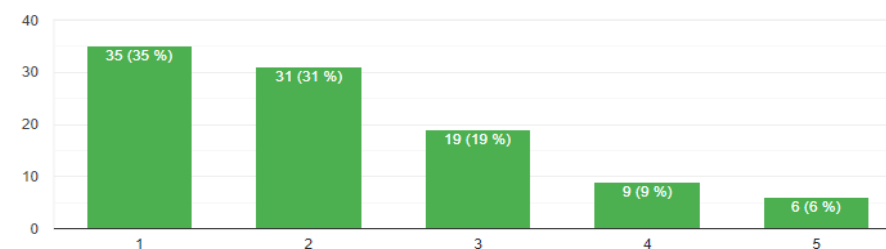
uu. *Se dispone de tecnología que facilite el trabajo*

100 respuestas



vv. *La remuneración está de acuerdo al desempeño y logros*

100 respuestas



Nota: datos recolectados de las encuestas realizadas por Google Forms.