



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT

EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD

MAZUKO MADRE DE DIOS, 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

Bach. FLOREZ CCUNO. OLIVER

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dr. DÍAZ SAUCEDO, ANTONIO

JURADO EXAMINADOR

Dr. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA
Vocal

DEDICATORIA

A mi esposa, Ayde Marleny Bellido Zapana, por brindarme su cariño, tiempo, comprensión, alentándome día a día a seguir adelante y apoyarme incondicionalmente en mis decisiones, a mi hijo Danny Dayron Florez Bellido, que es mi motor y motivo a seguir creciendo como persona y profesional para brindarle toda la educación necesaria que se merece, a mis padres Lucrecia Ccuno Choquehuanca y Ceferino Adran Florez Quispe, por darme la vida, por brindarme su apoyo espiritual y moral para cumplir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su compañía y protección en los tantos viajes continuos y largos que realicé para llevar a cabo esta investigación y culminándola sin ninguna novedad en las carreteras.

A la Universidad Privada Telesup, por brindarme las facilidades y culminar los estudios universitarios.

Al Dr. Antonio Díaz Saucedo, por brindarme su enseñanza con la amplia experiencia investigadora y metodológica.

Al Mg. Miguel Gabriel Quiroz Barrantes, por el apoyo en la investigación y su experiencia en la carrera de Psicología.

Al médico cirujano Jacira Mayorga Loayza, por brindarme las facilidades y permitirme acceder al lugar de la investigación.

A mis compañeros de trabajo del Centro de Salud Mazuko por brindarme su apoyo en la investigación y las facilidades con el horario de trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Centro de Salud Mazuko del distrito de Inambari, durante el año 2019. Se realizó este estudio de investigación de tipo no experimental, de corte transversal. Las variables para su procesamiento han requerido de la prueba de chi cuadrado con un nivel de significancia del 5%. Esta investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019. La población es finita, ya que está conformada por 44 trabajadores del Centro de Salud, y cuyos resultados fueron: según la prueba de chi cuadrado muestra que el clima organizacional no presenta relación estadística significativa con el agotamiento emocional, la despersonalización y la presencia del síndrome de Burnout ($P > 0.05$), pero sí se relaciona con la realización personal; de esta manera, se acepta la hipótesis nula ya que no existe relación significativa entre clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de salud.

Palabras clave: síndrome burnout, clima organizacional, cansancio, despersonalización, realización, estrés.

ABSTRACT

The present research work was carried out in the Mazuko health center of the Inambari district during the year 2019. A non-experimental, cross-sectional research study was carried out. The variables for its processing have required the chi square test with a level of significance of 5%. The general objective of this research is to determine the relationship between the organizational climate and the Burnout Syndrome in the health personnel of the Mazuko Health Center, Madre de Dios 2019. The population is finite, since it is made up of 44 Health Center aforementioned, whose results were: According to the chi-square test shows that the organizational climate does not have significant statistical relationship with emotional exhaustion, depersonalization and the presence of Burnout Syndrome ($P > 0.05$), but if it is related to the realization personal; in this way the null hypothesis is accepted since there is no significant relationship between Organizational Climate and Burnout Syndrome in the health personnel.

Key words: Burnout syndrome, organizational climate, fatigue, depersonalization, realization, stress.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del Problema.	16
1.2. Formulación del problema.	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos.	17
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica.....	17
1.3.2. Justificación práctica.....	17
1.3.3. Justificación metodológica	18
1.3.4. Justificación legal.....	18
1.4. Objetivos de la Investigación	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	26
2.2. Bases teóricas de las variables.....	35
2.2.1. Variable 1. Clima organizacional.....	35

2.2.2. Variable 2: síndrome de Burnout	41
2.3. Definición de términos básicos	48
III. MÉTODOS Y MATERIALES	52
3.1. Hipótesis de la investigación	52
3.1.1. Hipótesis general	52
3.1.2. Hipótesis específicas	52
3.2. Variables de estudio.	52
3.2.1. Definición conceptual.....	53
3.2.2. Definición operacional.....	53
3.3. Tipo y nivel de Investigación	54
3.3.1. Tipo.....	54
3.3.2. Nivel.....	54
3.3.3. Enfoque de la Investigación	54
3.4. Diseño de la investigación	55
3.5. Población y muestra de estudio.....	55
3.5.1. Población	55
3.5.2. Muestra de estudio	55
3.6. Técnicas e instrumentos.....	56
3.6.1. Técnicas de recolección de datos:.....	56
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	56
3.7. Métodos de análisis de datos	59
3.8. Aspectos éticos	59
IV. RESULTADOS	61
4.1. Análisis descriptivos de los resultados de los datos.....	61
4.1.1. Dimensiones de la variable 01	62
4.1.2. Dimensiones de la variable 2.....	67
4.2. Análisis inferencial de los resultados.....	70
4.2.1. Prueba de hipótesis general	71
4.2.2. Prueba de las hipótesis específicas.....	72
V. DISCUSIÓN	79
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	79
VI. CONCLUSIONES	81
VII. RECOMENDACIONES.....	82

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS	93
Anexo 1. Matriz de consistencia	94
Anexo 2: Matriz de operacionalización	96
Anexo 3: Instrumento	97
Anexo 4: Matriz de datos	102
Anexo 6: Propuesta de valor	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Definición conceptual de las variables Clima organizacional y Síndrome de Burnout.....	53
Tabla 2.	Definición operacional de las variables Clima organizacional y Síndrome de Burnout.....	53
Tabla 3.	Variable 1 Clima Organizacional	61
Tabla 4.	Ambiente Laboral	62
Tabla 5.	Estimulo Laboral.....	63
Tabla 6.	Relaciones.....	64
Tabla 7.	Comportamiento	65
Tabla 8.	Variable 2 Síndrome de Burnout	66
Tabla 9.	Agotamiento Emocional.....	67
Tabla 10.	Despersonalización.	68
Tabla 11.	Realización Personal.....	69
Tabla 12.	Rango de Interpretación de Correlación.....	70
Tabla 13.	Relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019	71
Tabla 14.	Pruebas de chi-cuadrado Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout.....	72
Tabla 15.	Relación entre el Clima Organizacional y el Agotamiento emocional en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.	73
Tabla 16.	Pruebas de chi-cuadrado Clima Organizacional y el Agotamiento Emocional.....	73
Tabla 17.	Relación entre el Clima Organizacional y la Despersonalización en Personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019	75
Tabla 18.	Pruebas de chi-cuadrado Clima Organizacional y la Despersonalización.	75
Tabla 19.	Relación entre el Clima Organizacional y la Realización personal en el personal de Salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019	77
Tabla 20.	Pruebas de chi-cuadrado Clima Organizacional y la Realización personal.	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grafica porcentual de la variable clima organizacional.....	61
Figura 2. Grafica porcentual de la dimensión ambiente laboral.....	62
Figura 3. Grafica porcentual de la dimensión estímulo laboral.	63
Figura 4. Grafica porcentual de la dimensión relaciones.	64
Figura 5. Grafica porcentual de la dimensión comportamiento.....	65
Figura 6. Grafica porcentual de la variable síndrome de burnout.	66
Figura 7. Grafica porcentual de la dimensión agotamiento emocional.	67
Figura 8. Grafica porcentual de la dimensión despersonalización.....	68
Figura 9. Grafica porcentual de la dimensión realización personal.	69
Figura 10. Muestra la relación entre el clima organizacional y agotamiento emocional.	74
Figura 11. Muestra la Relación entre el Clima Organizacional y la Despersonalización.	76
Figura 12. Muestra la relación entre el clima organizacional y la realización personal.....	78

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el ser humano se ve expuesto a diversos cambios económicos, políticos, tecnológicos entre otros, buscando responder a las demandas que surgen en el medio. Estas situaciones coyunturales, influyen en los trabajadores, generando diversas respuestas ya sea de manera adecuada o inadecuada; es por ello, que en los trabajadores influyen factores psicológicos como es el estrés laboral que podría repercutir en el ámbito familiar. “Por lo tanto, uno de los aspectos importantes es el estrés laboral ya que afecta la salud de los trabajadores” (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Según la Organización Mundial de la Salud (2016), “considera que uno de los temas más importantes que enfrenta nuestra sociedad actual, es abordar el estrés, entendido como la tensión, desequilibrio psicológico, que podríamos padecer según la situación en la que nos encontremos”.

En nuestra sociedad peruana el investigador en psicología, Laguna, J. (2013), “concluye que el estrés laboral de los profesionales de salud, poseen un nivel medio a alto relacionado con la fatiga emocional”.

El clima organizacional en la actualidad, se ha constituido como el instrumento más particular para el cambio en busca del logro más importante de efectividad organizacional, condición considerable en el planeta de hoy, caracterizado por la intensa rivalidad en el tema nacional y a nivel mundial. En estos instantes cambiantes, es cada vez, más indispensable cubrir aquello que influye sobre el desarrollo de los individuos en el trabajo. En salud pública se le proporciona enorme consideración a la valoración del clima organizacional en las instituciones, porque constituye un elemento fundamental en el avance de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una perspectiva futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la verdad dinámica del ámbito, lo que facilita detectar las pretensiones reales de la misma con relación al futuro esperado, para de esta manera, marcar las acciones que tienen que iniciarse en el presente y que permitan lograr la perspectiva del futuro pensado para la Institución.

Esta investigación permitirá tener una perspectiva del estado actual que presenta el personal de salud de nuestra localidad de Mazuko, de la misma manera el clima organizacional si hay alguna relación con el síndrome de Burnout. Así mismo, el estudio de esta población es importante, ya que es una población en riesgo de la cual no existen muchas investigaciones previas en nuestro contexto. Además, se busca crear conciencia de la relevancia de la intervención con relación a esta problemática, que, de no ser abordada de manera correcta, podría ocasionar un deterioro en la asistencia, calidad de cuidados y atención brindada a los pacientes.

El Centro de Salud Mazuko, es una Institución pública ubicada en la localidad de Mazuko, distrito de Inambari, provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios y perteneciente a la Dirección Regional de Salud de Madre de Dios. En ella laboran el personal asistencial y no asistencial, quienes brindan un importante rol en el funcionamiento y desarrollo del establecimiento de salud, por lo que la atención asistencial debe de ser prioridad y de calidad al usuario externo, por la misma razón, que el personal está en contacto directo con el paciente; y para lograr la institución debe contar con un buen clima organizacional y los trabajadores deben de evitar el síndrome de Burnout. La pregunta central del trabajo de investigación es ¿qué relación existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en el personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019? La hipótesis central es saber si existe relación significativa entre clima organizacional y el síndrome de Burnout en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019. El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019. Este estudio está estructurado por los siguientes capítulos:

Capítulo I, el problema de Investigación, en el que se describe el planteamiento del problema, en el cual indica el motivo de la problemática a investigar, de la misma manera, se contempló la justificación y aportes de estudio; así mismo, el objetivo de la investigación que fue determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019.

En el capítulo ii se presenta el marco teórico, en el cual se abordan los antecedentes de la investigación de autores con tesis nacionales e internacionales; de la misma manera, tenemos las bases teóricas de las variables y definición de términos básicos.

El capítulo III enfoca la metodología y materiales empleados en la investigación, donde se presenta la hipótesis, las variables de estudio, el tipo, nivel, diseño de la investigación, la población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad de los instrumentos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos.

En el capítulo IV se encuentran los resultados, luego de procesar los datos obtenidos con los cuestionarios de clima organizacional y Maslach burnout Inventory.

En el capítulo V se encuentra la discusión, que se realizó sobre la base de los resultados obtenidos y donde se compara con otras tesis e investigaciones los objetivos, la metodología, los resultados y las conclusiones, para así saber si hay o no similitud con nuestra investigación.

En el capítulo VI se exponen las conclusiones del estudio, donde se concluye si se alcanzaron los objetivos de la investigación concernientes a la relación del clima organizacional con el síndrome de Burnout.

Así mismo, el capítulo VII que indica las recomendaciones que se sugieren luego de haber culminado la investigación.

Finalmente, se citan las referencias y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.

A nivel internacional el clima organizacional es un factor indispensable en el desarrollo empresarial, es por eso, que el estudio favorece considerablemente a la organización.

A nivel nacional, en un estudio de seguimiento llevado a cabo por USAID y MINSa sobre los factores del clima laboral que ayudan o retrasan los métodos continuos de mejorar la calidad en seis establecimientos de salud inspeccionados por el proyecto 2000, en el que se concluyó que el 45% de los trabajadores se encuentran motivados y comprometidos con los métodos de mejora continua de la calidad de atención.

En nuestro país, es un problema común que las organizaciones públicas del sector salud, tengan dificultades como: infraestructura inadecuada, falta de presupuesto, falta de apoyo por parte de las autoridades, bajas compensaciones, entre otros, estos ocasionan una percepción negativa y estrés en el ambiente laboral. Estas organizaciones atraviesan momentos difíciles, lo cual constituye una razón para realizar la evaluación, diagnóstico del estudio, que puedan ayudar a identificar los problemas, las causas de descontento del personal, el estrés o síndrome de Burnout, en personal de salud, ya que se encuentra en alto riesgo de sufrir problemas de salud mental, físico y laborales.

El Centro de Salud Mazuko, conector en la realidad en la que se vive, se observa como el trabajador de salud tiene que enfrentar todos los días con todo tipo de usuarios, y algunos bastante exigentes solicitando atención inmediata, sin esperas ni largas colas que hacer.

Sin embargo, tener un buen clima organizacional motivaría al personal de salud brindar una buena calidad de atención al paciente.

Por lo arriba mencionado, esta investigación pretende mejorar el clima organizacional y reducir el síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud Mazuko.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

PG ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

PE 1 ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019?

PE 2 ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la despersonalización en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019?

PE 3 ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la realización personal en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019?

1.3. Justificación del estudio.

Las investigaciones son para dar soluciones a los problemas que existen, también es estudiar una realidad o situación que necesita ser investigada.

1.3.1. Justificación teórica.

Se dispone de conocimientos teóricos asimilados a lo largo de los diez ciclos académicos cursados en la universidad, dichos conocimientos servirán para hacer el estudio en mención, y así mismo, los resultados de la investigación servirán para futuras investigaciones emprendidas por otros tesisistas.

1.3.2. Justificación práctica.

Con la presente investigación se ayudará a resolver los problemas que se generan cotidianamente en los trabajadores del Centro de Salud Mazuko del distrito de Inambari, departamento de Madre de Dios, así mejorar las relaciones humanas que se encuentran deterioradas y que no permiten tener un buen clima laboral institucional.

1.3.3. Justificación metodológica

Se usó la metodología adecuada y se realizó el trabajo investigación, tal como el método científico hipotético-deductivo; así mismo los métodos estadísticos para el análisis, presentación y pruebas de hipótesis.

El trabajo de investigación se justificó por determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout; para la variable clima organizacional, se trabajó con el cuestionario de la autora Silvia Shirley Oblitas Montalvo y la variable síndrome de Burnout se usó el cuestionario de Maslach Burnout Inventario de los autores Christina Maslach y Susan E. Jackson.

1.3.4. Justificación legal.

El trabajo se justificó desde el punto de vista legal, porque se ha seguido un plan de estudios ofrecido por la universidad, y al final, nos exigió como producto en el Informe de tesis, según la Ley Universitaria 30220, art 45.2.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos.

OE 1 Determinar la relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.

OE 2 Determinar la relación entre el clima organizacional y la despersonalización en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.

OE 3 Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la realización personal en personal de Salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

La presente investigación tiene los antecedentes del clima organizacional y el síndrome de Burnout, esto nos permite conocer el propósito de esta investigación, de esta forma podemos comprender de la mejor forma posible esta investigación y de acuerdo a esto, se puede tomar decisiones correctas, para definir el futuro de las organizaciones. A continuación, tenemos los siguientes autores:

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Para Bautista y Bravo (2017) en su tesis Clima laboral y su relación con el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015. Tuvo como **objetivo** establecer la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del centro de salud Acapulco. **Metodología** de tipo aplicada, diseño correlacional, la **muestra** es 47 profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, se usó el cuestionario de escala de clima laboral para la primera variable y el inventario burnout para la segunda variable. Los principales **resultados** muestran que el 46.8% considera favorable el clima laboral y el 80.9% presenta un moderado riesgo de síndrome burnout. **Concluyendo** que existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el Centro de Salud Acapulco, callao 2015. Con un nivel de significancia de 0,05 y rho de Spearman=0.515 siendo correlación negativa media. **Importancia de la investigación** permitirá que el Centro de Salud Acapulco mejoren las condiciones de trabajo que influyen en su desarrollo, además de reconocer lo que está experimentando el trabajador, la carga emocional, desconformidad en cuanto a salario, horas de trabajo, etc. Y desarrollen estrategias de intervención para mejorar el desempeño del personal. **Recomendación** Habiendo observado que hay relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco del Callao, se recomienda al jefe del establecimiento, promover internamente una campaña integral que atienda convenientemente las áreas vulnerables, dentro de las cuales los trabajadores se ven afectados con el Burnout. Es necesario escuchar

al trabajador, atender sus demandas con diligencia, proveyéndoles de herramientas que le ayuden a desarrollarse y crecer dentro de su ambiente laboral. Esto va a propiciar un clima ideal, donde el trabajador pueda optimizar su productividad, haciéndose más reticente a los embates de dicho síndrome, y fortaleciendo el vínculo del trabajador con la institución, generando así un clima laboral más saludable.

Asimismo, Oblitas (2017) en su tesis “síndrome de burnout y la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira-Huaraz, 2015”. El **objetivo** fue, determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la percepción sobre clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira. La **metodología** es de investigación correlacional; diseño no experimental transversal, la población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la Micro Red Palmira con una **muestra** de 60 trabajadores, se utilizó la técnica la encuesta y como **instrumento** se usó, el cuestionario de Maslach Burnout Inventor y el de escala para la percepción del clima laboral. **Resultados:** que el 60,0% de los trabajadores tiene un nivel medio del síndrome de Burnout, y el 63,3%, tiene una percepción de un clima organizacional por mejorar. Se **concluyó** que existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional en la Micro Red Palmira de Huaraz. **Recomendaciones** a los directivos del Micro Red Palmira tomar en cuenta los resultados de la presenta investigación con la finalidad de mejorar el desempeño laboral formulando planes de mejora en lo que respecta: al agotamiento personal, la despersonalización y la realización personal, para que el personal mejore en su calidad de atención al usuario.

De tal manera que Valladares (2017) explica que el síndrome de Burnout y clima social familiar del personal de salud de un policlínico particular del Callao, 2017. El trabajo de investigación tuvo como **objetivo** analizar la correlación entre variables de estudio del síndrome de Burnout y clima social familiar en el personal de salud de un policlínico particular del Callao 2017. **La metodología** de estudio de la investigación es de tipo no experimental, transversal descriptivo. **Los instrumentos** fueron aplicados a una **muestra** de 230 personas del área de salud. Antes de ejecutar las pruebas, se llevó a cabo el piloto del cuestionario de estrés laboral OIT-OMS y escala del test de MOOS. Por ser aplicada en una población

inicial de tele operadores, se constató que el cuestionario era apto para la población de salud, donde se obtuvo una confiabilidad de 0,899. Se efectuaron las evaluaciones obteniendo resultados que rechazan la hipótesis ya que no se hayo correlación entre las variables, sin embargo, si se demostró una correlación significativa inversa entre la dimensión desarrollo y la variable burnout y entre la variable familia y dimensión tecnología. Así mismo, en los **resultados** se obtuvieron un nivel medio y alto de síndrome de burnout en un 79.1%, y un 81,7% del personal de salud se encuentra ubicado en el nivel medio y alto de clima social familiar. **Concluyendo** que no existe correlación entre el síndrome de Burnout y el clima social familiar. Se **recomienda** realizar más investigaciones sobre estas dos variables, llevadas no solo al ámbito clínico o sector salud, se puede realizar estudios en otras áreas trabajando con otras variables o factor que se relacionen con el Burnout como la variable liderazgo, habilidades sociales, etc. proporcionando nuevas investigaciones, adquiriendo nuevos conocimientos y entendimientos de cómo no solo funciona el Burnout si no como también la familia puede ser pieza importante para la sociedad y diversos ámbitos, logrando a futuro un crecimiento social.

Para Chávez (2018) en su trabajo de investigación sobre “Motivación laboral y síndrome de Burnout en enfermeros del área de geriatría de un hospital privado, pueblo libre, 2018”, El presente estudio tuvo como **objetivo** establecer el vínculo que existe entre la motivación laboral y síndrome de Burnout en enfermeros del área de geriatría de un hospital privado Pueblo Libre 2018. La **metodología** fue realizada bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño es no experimental de corte transversal. La **muestra** estuvo constituida por 120 enfermeros entre hombres y mujeres. Los **instrumentos** utilizados fueron la Escala de Motivación Laboral de Steers R. y Braunstein D. y el Inventario de Burnout de Maslach. Los **resultados** hallados nos muestran que existe relación inversa débil entre las variables de motivación laboral y síndrome de Burnout, por otra parte, el nivel de motivación laboral por dimensiones nos indicaron que la dimensión necesidad de logro presenta nivel medio, en necesidad de poder el nivel es promedio y en la dimensión necesidad de afiliación el nivel es promedio. Asimismo, las dimensiones del síndrome de Burnout, la muestra presenta un nivel alto en agotamiento emocional, un nivel bajo en la dimensión despersonalización y un nivel

promedio. Se **concluye** que existe relación inversa y baja entre la motivación laboral y el síndrome de Burnout en enfermeros del área de geriatría de un hospital privado, pueblo libre, 2018. **Recomendaciones**, se sugiere desarrollar audiciones o talleres que mejoren los niveles de las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal de enfermería del área geriátrica. Se recomienda elaborar estudios con una de las variables indagadas y el desempeño laboral o tipos de personalidad en una misma población.

Barreda (2017) en su tesis sobre “Clima laboral y síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017”. **Objetivo** determinar la correlación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017. **Metodología** de investigación es de tipo correlacional de diseño no experimental, la **muestra** de estudio estuvo conformado por 136 enfermeras; 126 mujeres y 10 hombres, utilizando los **instrumentos** de escala de clima laboral CL – SPC y Maslach burnout Inventory (MBI). El **resultado** estadístico demuestra una correlación igual a (r Pearson = -0,454 valor $p < 0,001$), entre el clima laboral y el síndrome de Burnout, siendo esta negativa y altamente significativa. Se **concluye** que a mayor clima laboral menor síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017. Así mismo, entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del Síndrome de Burnout y las dimensiones del clima laboral son negativas y significativas es igual a -0,571 lo que indicaría que a mayor despersonalización menor agotamiento emocional y lo opuesto. La **importancia** de la investigación es obtener buenos y gratificantes resultados, que permitan tener varias alternativas de solución ante las problemáticas y dificultades que pueden ser demostradas; y así poder introducir cambios en el desarrollo profesional, que contribuyan a un cuidado de calidad en favor del paciente como de sí mismas. **Recomendaciones**, utilizar los instrumentos empleados en nuestra investigación de manera individual, pues nos ha permitido contar con datos de gran valor para nuestra investigación. Proseguir con las investigaciones sobre clima laboral y síndrome de burnout en las áreas del sector salud, para así desarrollar más conocimientos sobre ambas variables.

Cotito (2016) en su estudio de investigación sobre la Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en médicos asistentes del hospital René Toche Groppo septiembre-noviembre de 2015. **Objetivo:** determinar la prevalencia del síndrome de Burnout e identificar los factores asociados al desarrollo del Síndrome de Burnout en los médicos asistentes del hospital René Toche Groppo de Chíncha de la red asistencial Ica durante el período septiembre – noviembre del año 2015. **Material y método:** se realizó un estudio descriptivo analítico de tipo observacional, diseño transversal y de fuente de información prospectiva. La **población** estuvo constituida por todos los médicos asistentes de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión. En total se estudiaron 37 casos. **Resultados:** la prevalencia de síndrome de Burnout en el hospital René Toche Groppo es de un 21,62%. La mayoría de la población (78,4%) fueron varones. Más del 50% de la población era mayor de 40 años y llevaba prestando más de 15 años de servicio. El 59% de individuos contaba con un trabajo extra, la distribución de los casos fue similar en cada servicio, mientras que en las variables estado civil y condición laboral predominaron estar casado (59,5%) y ser nombrado (43,2%). Se encontró que dentro de este estudio los factores asociados a síndrome de Burnout son sexo, edad, estado civil, años de servicio y trabajo extra. **Conclusiones:** la prevalencia de síndrome de Burnout en el hospital René Toche Groppo es elevada y cuenta con varios factores asociados. El perfil más frecuente para un médico asistente con Burnout es aquel de sexo femenino, soltera, joven y con pocos años de trabajo que además no cuenta con un trabajo fuera de la institución en estudio. **Recomendaciones,** con la alta prevalencia de síndrome de Burnout en el hospital se deberían llevar a cabo actividades o programas que puedan generar una influencia positiva en los individuos en busca de disminuir esta condición.

Saavedra (2017) en su investigación nos menciona que: “la prevalencia del síndrome de Burnout en médicos generales que se preparan para el examen de residentado, Lima 2015”. **Objetivo:** determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en médicos generales que se preparan para el examen de residentado, Lima julio 2016. La **metodología** de investigación fue descriptivo y transversal, se utilizó una **muestra** de 306 médicos, para los **resultados** se aplicó estadística univariada y bivariada, los cálculos son realizados con un nivel de confianza del 95%. Encuentra que el 56,9% son de sexo femenino y el promedio de edad es de

28,5 ± 4,3 años. El 2,3% (7) de los médicos presentan síndrome de Burnout, las sub-escalas de despersonalización (42.2%) y agotamiento emocional (32%) tienen mayores porcentajes de índices altos. **Concluye** que la prevalencia de síndrome de Burnout es baja en los médicos generales que se preparan para el examen de residentado médico por otro lado las sub escalas con mayores índices son despersonalización y agotamiento emocional.

Pajuelo (2016) en su tesis sobre “Síndrome de Burnout y su relación con las características personales de los internos de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - 2015”. **Objetivo** relacionar la presencia del síndrome de Burnout y las características personales de los internos de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima 2015. **La metodología** de estudio fue de tipo observacional con diseño descriptivo correlacional y de corte transversal, la **muestra** se trabajó con 66 internos de obstetricia que cumplieron con los criterios de inclusión. En el análisis de los datos se tuvo en cuenta el cálculo de frecuencias (absolutas y relativas), medidas de tendencia central y de dispersión, así como el uso de una prueba no paramétrica de chi cuadrado, la cual se utilizó para estimar el grado de relación entre dos variables cualitativas, considerando como valores significativos a un p menor de 0.05. En los **resultados** la prevalencia del síndrome de Burnout fue de 10.6% en los internos de obstetricia. Al evaluar por dimensiones el síndrome de Burnout, el 48.5% alcanzó un nivel medio y el 30.3% un nivel bajo, para la dimensión cansancio; el 89.4% alcanzó un nivel bajo, y el 72.7% un nivel alto para la dimensión eficacia. De las características demográficas de los internos de obstetricia el 90.9% son de sexo femenino, el 91% vive con sus padres, el 4.5% tiene hijos, el 12.1% cuenta con alguna persona que le demanda dependencia económica y el 78.8% no tiene trabajo remunerado. Se observa relación entre la persona con quien vive el interno y la presencia de este síndrome (p=0.005), además se evidencia que la relación con el equipo de salud está relacionada significativamente con la presencia de este síndrome (p=0.038). Por último, se **concluyó** que vivir con los familiares (p=0.005) y tener una relación regular con el equipo de salud (p=0.038) se relacionan significativamente con la presencia del Síndrome de Burnout.

Huamaní (2017) en su tesis sobre “Estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la clínica internacional sede Lima agosto-noviembre 2017”. El **objetivo** fue determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional - Sede Lima. **Metodología** de estudio fue descriptivo, no experimental, correlacional, de enfoque cuantitativo. El **instrumento** usado fue el de Maslach Burnout Inventory para medir el nivel de estrés laboral y el de La Font Roja para medir el nivel de satisfacción laboral. La **muestra** estuvo constituida por 41 enfermeras que trabajaban en las áreas críticas de UCI, emergencia y urgencia. Los **resultados** muestran que el 46% de enfermeras muestra un nivel alto de estrés laboral; en cuanto a las dimensiones, se encontró que según la dimensión despersonalización hay un nivel alto de estrés laboral en el 39%, en cuanto a la dimensión satisfacción por el trabajo un 76% de enfermeras presentaron un nivel medio de satisfacción laboral, se encontró que hay un nivel alto 52%. En **conclusión**, no existe relación entre las variables nivel de estrés laboral y satisfacción laboral. Esta investigación pretende construir conocimientos respecto a las variables de estudio relacionadas con el estrés y la satisfacción laboral, e intenta servir de una base para que el profesional de enfermería diseñe estrategias pertinentes y puedan afrontar el estrés sin dañar su salud y que pueda realizar sus actividades sin que interfiera en el cuidado y atención a los usuarios. **Recomendación:** Es conveniente que la jefatura de departamento de Enfermería fomente para la realización de talleres de relaciones interpersonales y de manejo del estrés, enfatizando la aplicación de técnicas anti estrés y paseos o salidas recreativas con el grupo de trabajo.

Para Pacheco (2016) en su trabajo de investigación sobre Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima metropolitana. **Objetivo** conocer la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y el clima organizacional en un grupo de 118 profesionales y técnicas de enfermería de una clínica en Lima. Siendo la **metodología** de un nivel básico con un diseño descriptivo correlacional. Se usaron como **instrumentos** el Maslach Burnout Inventory (1981) y la Escala de Clima Laboral de Palma, S. (1999). La estudiante ejecuto la validez teórica de ambos test adquirieron un puntaje de 0.791 y 0.980 respectivamente. En los **resultados** se

obtiene que hay una fuerte correlación (0.894) entre la dimensión Agotamiento emocional con el clima organizacional, una correlación muy fuerte entre la despersonalización y clima laboral (0.917) y una fuerte correlación entre Realización personal y clima laboral (0.872). Por último, la **conclusión** dio que se prueba la hipótesis general, así como las hipótesis específicas al obtener una correlación fuerte y muy fuerte en las variables de Burnout. Es **importante** indicar por otro lado que este estudio pretende actualizar la información que se tiene en cuanto a Burnout y clima laboral y que los datos sociodemográficos empleados fueron tomados y sugeridos por la institución que prestó los servicios para el presente trabajo de investigación. **Recomendaciones:** realizar otras investigaciones ampliando la población estudiada e incluyendo a la población masculina. Realizar estudios de los factores estresores en instituciones de Salud públicas y privadas y su relación con el burnout.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Según Zans (2017) en su tesis sobre “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016”. Resumen: **objetivo** describir el clima organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. **Metodología** de investigación es de enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la **muestra** 59 trabajadores y funcionarios. En el **Instrumento** fue la encuesta dirigida a trabajadores. En sus **resultados** muestran que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Y se **concluye** que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima

organizacional en el equipo de trabajo. La presente investigación buscó establecer la relación que existe entre dos variables que puedan afectar las organizaciones actualmente, clima organizacional y el desempeño laboral, este estudio puede resultar clave para detectar ciertas áreas que podrán estar afectadas, así de esa manera convertirse en años de oportunidad para mejorar los procesos de la organización y el desempeño de los trabajadores, por eso es importante conocer cómo se sienten en su lugar de trabajo y cuan comprometidos están. **Recomendación**, se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un clima organizacional, favorable, óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas.

Para Quintanilla (2016) en su tesis “El clima organizacional y la productividad en una institución pública”. **Objetivo** general fue proveer una herramienta de relevante utilidad al Instituto de Fomento Municipal para conocer precisamente el nivel del clima organizacional prevaleciente entre funcionarios y trabajadores. Aporta una propuesta de intervención para el mejoramiento del clima organizacional del Instituto de Fomento Municipal. Por otro lado, en la **metodología** de investigación se enfocó el modelo descriptivo. Dicha investigación se realizó con una **muestra** de 103 personas, comprendidas entre los 19 a 55 años de edad. Las unidades de análisis fueron el clima organizacional y la productividad. Como **instrumento** de recopilación de datos se utilizó una encuesta de auto aplicación de 44 preguntas estratégicamente redactadas para determinar el nivel de satisfacción de los encuestados. La escala de calificación utilizada para ambas encuestas se basó en el modelo Likert. El análisis de datos permitió determinar que, el clima organizacional del INFOM cuenta con un nivel positivo. Los **resultados** muestran una calificación favorable para la institución, lo que permitió inferir que en el momento que se realizó el estudio el clima laboral es en alguna medida positivo.

Sin embargo, se logró identificar que existen algunas debilidades que no permiten un desarrollo óptimo que genere un clima laboral propicio para que los trabajadores se sientan plenamente satisfechos con su ambiente y que esto permita que se identifique plenamente con la institución. **Conclusión:** la encuesta que permitió la medición del clima organizacional en el INFOM dio como resultado un nivel positivo, lo que indica que se encuentran las condiciones necesarias para que el personal realice sus actividades con alto desempeño y productividad. La **importancia** o justificación del problema consistió en que el trabajo es una de las fuentes más importantes de satisfacción con que el ser humano puede contar. Sin embargo, si el ser humano cae en un clima laboral hostil, neutral, apático, el efecto se verá en el comportamiento y todas aquellas actividades concernientes dentro de su área de trabajo; ya que no podría obtener los niveles de satisfacción que busca y que generará una actitud de aceptación de la rutina o el acomodamiento. Por ello, es necesario que las instituciones puedan crear y mantener un clima organizacional favorable que le motive a participar activamente en la búsqueda del mejoramiento continuo. **Recomendación:** implementar actividades tales como la inducción, capacitación, recreación, que contribuyan a mejorar la motivación en los colaboradores con el objetivo de generar un bienestar laboral y el fomento de la salud mental en el puesto de trabajo.

Por otro lado, Gudiel (2015) en su tesis sobre Síndrome de Burnout en médicos residentes del hospital Roosevelt. Guatemala, 2013. **Objetivos:** determinar la prevalencia del síndrome de Burnout en los médicos residentes del Hospital Roosevelt; describir las características sociodemográficas y laborales asociadas con síndrome de burnout en médicos del Hospital Roosevelt; identificar desde la perspectiva de los médicos residentes, el síndrome de Burnout para la elaboración de una propuesta de intervención. El **método** de investigación fue mixto, con un diseño descriptivo y análisis bivariado para lo cuantitativo, y para lo cualitativo, entrevistas en profundidad. Los **resultados cuantitativos** determinaron la prevalencia de Burnout del 16%. El comportamiento de las dimensiones de Maslach en los 163 médicos residentes fueron el agotamiento emocional 69%, la despersonalización 49% y la realización personal 42%; estos resultados evidencian que la mayoría de los médicos residentes tienen alta probabilidad de padecer burnout. Los **resultados cualitativos** resaltan algunas categorías importantes:

trabajo, docencia, valores, soporte social y familiar. **Conclusiones.** La prevalencia del síndrome de Burnout encontrada en el Hospital Roosevelt es similar a la reportada en la mayoría de los estudios a nivel internacional y nacional debido a que son estudios aislados e institucionales y no de base poblacional. La dimensión de agotamiento emocional y la despersonalización presenta nivel alto, indicando el comportamiento del síndrome, ya que el mismo puede variar su prevalencia, afectando a mayor número de médicos residentes. De las variables sociodemográficas y laboral con mayor fuerza de asociación con el síndrome de burnout son las siguientes: cuando el cónyuge labora, la frecuencia de turnos, los residentes más jóvenes y el primer año de residencia. La **importancia** del síndrome de Burnout con enfoque mixto de investigación, permite reconocer la percepción del médico residente acerca del síndrome, así como identificar las posibles causas y su abordaje desde la perspectiva del médico residente. **Recomendación:** realizar un diagnóstico anual de las personas que trabajan en el sistema de atención en salud y que son prestadoras de servicios con el fin de prevenir el síndrome.

Según Bernal, Martínez, & Pereira (2016) en su tesis Síndrome de Burnout y dimensiones de la personalidad en “agentes del call center teleperformance global services” de San Salvador, durante el período del mes de abril a octubre del año 2016. El **objetivo** del proyecto radica en determinar si se existe una correlación entre el síndrome de burnout y las dimensiones de personalidad. **Metodología** se enmarca de manera concreta y descriptiva la estrategia metodológica. Esta se distingue por ser de diseño cuantitativo de tipo correlacional, y optar por un muestreo aleatorio simple para la selección de la muestra. La **muestra** fue conformada por 31 agentes de Call Center de la cuenta de atención al cliente “Sprint”; dado que constituyen el 10% de la población total. Los **instrumentos** de medición de las variables; el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Test Big Five para medir las dimensiones de personalidad. Los **resultados** de esta investigación se identificó que la correlación en la dimensión de Estabilidad Emocional (EE) y dimensión de apertura mental (AM) incrementara significativamente la presencia de Burnout ya que al tener control de las emociones sus relaciones interpersonales son poco empáticas, disminuyendo sus apoyos sociales que son de suma importancia para contrarrestar el burnout, ya que sin importar la situación que se experimente, síndrome de Burnout y dimensiones de la personalidad 121

reaccionaran siempre en relación al bienestar de la empresa además su alto nivel de interés a nuevas experiencias generara la rutina que es llevada al burnout. **Conclusión** de acuerdo a los resultados se identifica que la correlación existente entre el síndrome de Burnout y las dimensiones de personalidad es estadísticamente poco significativa. Se **recomienda** realizar investigaciones del Síndrome de Burnout relacionándolo con variables de índole social o factores externos a los sujetos en evaluación.

Asimismo Méndez (2015) en su trabajo de investigación “Diagnóstico del síndrome de Burnout y sus consecuencias, en la calidad del servicio que brindan los funcionarios municipales del Balcón de Servicios Ciudadanos”. El **objetivo** fundamental fue diagnosticar el síndrome de estar quemado por el trabajo (Burnout) y determinar su influencia en la calidad del servicio que brindan los funcionarios municipales del Balcón de Servicios Ciudadanos. La **metodología** de la investigación de tipo descriptiva, relacional con un diseño mixto y un enfoque no experimental. La **muestra** no fue necesario ya que el número es reducido y se trabajó con toda la población que son 27 funcionarios. Los **instrumentos** que fueron utilizados para las evaluaciones correspondientes fueron: Test de Maslach Burnout Inventory adaptación al castellano por Gil-Monte (1994) y encuesta de percepción y satisfacción de la calidad del servicio de la Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos. Los **resultados** de la presente investigación referente al Burnout, nos indican que los tres factores evaluados tiene una incidencia bastante elevada, en la cual los funcionarios municipales presentan un rango alto de cansancio emocional que se ubica en un 66, 67% del total de funcionarios y en un 51,85 % en el factor de despersonalización, sin embargo, se puede observar que en el indicador referente a realización personal, existe un índice bastante elevado, es decir, en un 85,19% de los participantes tiene una percepción positiva de sí mismos y de su trabajo a pesar de los niveles elevados de estrés. La **conclusión** principal refiere los funcionarios municipales presentan un rango alto de cansancio emocional, de despersonalización; por otra parte, se pudo conocer que en relación a la percepción de los usuarios sobre la infraestructura de la institución refieren insatisfacción, atención deficiente, y finalmente un alto porcentaje de usuarios manifiestan no regresar a esta institución debido a la mala atención. La **importancia** del presente estudio toma gran relevancia, en el sentido de poder

diagnosticar y diseñar un plan estratégico que promueva beneficios tanto para los empleados como para la organización en relación a las dificultades que causa el (Burnout) en los colaboradores, la calidad y la producción organizacional. La **recomendación** dice que la institución debe realizar una mejora continua de todos sus procesos y de esta manera obtener la satisfacción de los clientes, es decir, enfocar los objetivos al cliente y mejorar la cultura de servicio.

Serrano, Salguero, Ayala, García, Meza & Mejía (2016) en su tesis “Síndrome de Burnout en estudiantes de seis facultades de medicina de Colombia, 2016-1”. Estudio multicéntrico **objetivo:** determinar la prevalencia del SB en los estudiantes de medicina de seis facultades de Colombia. **Metodología:** estudio observacional descriptivo, de corte transversal, multicéntrico, con base en una encuesta realizada a **180 estudiantes** de seis facultades de medicina colombianas a través de un muestreo por conveniencia. **Instrumentos:** se definió SB positivo o negativo según el test Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS), además de medirse otras variables académicas y socio-económicas. **Resultados:** de los 180 estudiantes, la mediana de edades fue de 20 años (rango intercuartílico: 19-22 años), el 52% (94) fueron hombres. El 10% (18) tenían SB positivo, con rangos de 0-23% según la sede del encuestado, incrementándose la frecuencia a medida que aumentaba el año de estudio, a excepción de primero y sexto año. El consumo de bebidas energizantes fue la variable con mayor diferencia porcentual según SB, observándose su mayor consumo entre los que tienen SB. En sus tres criterios, el 36,8% (66) tenía agotamiento emocional; el 37,2% (67), cinismo y el 25,6% (46) baja autoeficacia académica. **Conclusión:** se encontró una baja prevalencia de SB entre los estudiantes de medicina en relación a otros estudios, sin embargo, lo ideal es que no existiesen estudiantes afectados; por lo cual, se **recomienda** iniciar programas encaminados a prevenir y mejorar la salud mental de los futuros profesionales de la salud.

Portero y Vaquero (2015) en la investigación titulada Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario, Universidad de Córdoba, España. **Objetivos:** describir las características socio laborales del personal de enfermería de un hospital de tercer nivel del Servicio Sanitario Público de Andalucía, evaluar el grado de estrés laboral, desgaste

profesional y satisfacción laboral de aquellos profesionales y estudiar la posible relación entre las dimensiones del desgaste profesional y los niveles de estrés y satisfacción laboral con variables de tipo socio laboral. **Método:** estudio descriptivo transversal en una **muestra** de 258 enfermeros/as y auxiliares. Como **instrumentos** de investigación se utilizó un cuestionario original y específico que recogía variables de tipo socio laboral, el Maslach Burnout Inventory, la Nursing Stress Scale y el cuestionario Font-Roja. Se aplicó estadística descriptiva, inferencial y análisis multivariante. **Resultados:** se obtuvieron puntuaciones medias en estrés laboral y satisfacción, de 44.23 y 65.46 puntos, respectivamente. En cuanto al desgaste profesional, se evidenció un nivel medio de la sub escala de agotamiento emocional; elevado para la despersonalización y bajo en el caso de la realización personal. **Conclusiones:** el nivel de cansancio emocional es medio, elevado para la despersonalización y bajo en la realización personal. Resultan necesarios los estudios que traten de identificar los niveles de los mismos existentes en las organizaciones sanitarias y generar conocimiento acerca de sus interrelaciones. Finalmente, consideramos muy importante la formación en técnicas de autocontrol y gestión del estrés que refuercen el optimismo y la autoestima.

Cruz y Puentes Su (2017) en su investigación Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia en Barranquilla, Colombia. **El objetivo** de la investigación fue identificar la presencia del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en guardias de seguridad, y evaluar la relación de las dimensiones del síndrome con las diferentes estrategias de afrontamiento, La **metodología** de esta investigación es cuantitativa, con un diseño no experimental de tipo correlacional descriptivo, se desarrolló con **113 guardias** de seguridad, quienes respondieron los **instrumentos** de Maslach Burnout Inventory- General Survey (MBI-GS) (a.72) y la escala de estrategias de Coping Modificada (EECM) (a.84). **Los resultados** indican: en eficacia profesional, niveles muy altos (78,8 %) y altos (9,7 %); en agotamiento emocional, niveles medios (80,6 %) y altos (10,6 %); y en cinismo, niveles medios (79,6 %) y altos (20,4 %). La estrategia de afrontamiento que más se emplea es expresión de la dificultad de afrontamiento. Se evidencian relaciones significativas ($p < 0.001$, $p < 0.005$)

entre las diferentes dimensiones del síndrome y las estrategias de reacción agresiva, solución de problemas, expresión de la dificultad de afrontamiento y reevaluación positiva. **Conclusión** en esta investigación según los resultados encontrados, no es posible afirmar que existe relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en guardas de seguridad, pues son datos analizados desde la realidad ocupacional y demográfica de la población objeto de estudio. Por tanto, es necesario profundizar en futuros estudios sobre comparaciones entre variables demográficas y ocupacionales asociadas al síndrome. Según los planteamientos realizados por Malakh-Pines, Aronson & Kafry (1981), el síndrome se presenta como consecuencia de períodos largos de exposición a múltiples demandas en el trabajo y la incapacidad del trabajador de responder a estas.

Según, Bravo (2017) Programa de terapias alternativas de impacto “ANICRIs” en los docentes de Ingeniería de la Universidad nacional de Chimborazo para reducir el Síndrome de Burnout. Resumen: **objetivo**: conocer los niveles del Síndrome de Burnout y aplicar el programa de terapias alternativas “Anicris para disminuir los efectos del síndrome. **Metodología**: la investigación es básica, explicativa, descriptiva y correlacional, ya que se apoyó en el contexto teórico para determinar la relación existente entre el síndrome Burnout con las terapias alternativas aplicados en los docentes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional de Chimborazo, la población **muestral** estuvo constituida por 52 profesores entre hombres y mujeres. La técnica usada fue la encuesta. El **instrumento**: test de medición del Síndrome de Burnout (Maslach Burnout Inventory – Educater Surney MBI- ES); aplicado a los profesores consta de 22 ítems. Principales **resultados** y **conclusiones**: al realizar una aplicación del Test del MBI con 22 ítems es necesario realizar una prueba de fiabilidad para establecer el constructo del instrumento y si puede ser aplicable en cualquier contexto, se establece un alfa de Cronbach de 0.850 que da la seguridad que el test aplicado es muy bueno para este entorno de investigación. Al realizar un análisis de validez y de KMO al encontrar los datos de un 25 % de varianza pérdida y de 0.639 y de significancia $0.000 < 0.005$ que es válida la investigación planteada y resuelta. Al realizar la investigación se determina dos diagramas estructurales que representan al modelo inicial y luego el modelo propuesto en 5 dimensiones, siendo este el

aporte significativo de la investigación del síndrome de Burnout. Al aplicar las terapias alternativas y determinar el nivel de significación en la investigación permite concluir que a mayor aplicación de aromaterapia y reflexología podal los niveles de Burnout disminuyen en su efecto nocivo a la salud. Los niveles en un 7.5 % de Burnout son altos por lo que es necesario realizar capacitación y prevención en programas de salud alternativa.

Y por último Esteras (2015) en su investigación titulada “Estudio psicopatológico sobre el síndrome de Burnout en docentes” de la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España; El **objetivo** de este estudio fue examinar en profesionales de la educación la relación entre las variables psicosociales y el síndrome de burnout, así como su asociación con la salud. **Metodología**, se realizó un trabajo de tipo de investigación descriptivo correlacional diseño no Experimental. La **muestra** estuvo compuesta por 171 docentes de instituciones públicas y privadas (educación infantil, primaria, secundaria y bachillerato) y por 40 profesionales del sector de hostelería del municipio de Benidorm (Alicante). Los participantes cumplimentaron **cuestionarios** sobre burnout, estrés laboral, variables personales (personalidad, autoestima, locus de control, afecto positivo y negativo), afrontamiento del estrés, apoyo social, satisfacción y problemática laboral, variables de salud (síntomas somáticos y psicopatológicos) y variables sociodemográficas. Los **resultados** basados en análisis de regresión múltiple indicaron que las variables significativas que mostraban poder predictivo para el cansancio emocional corresponden a variables de estrés (estrés ocupacional y estrés socio-laboral), de satisfacción laboral (satisfacción por el desarrollo profesional y satisfacción por los alumnos) y locus de control externo en la salud. Así mismo, la satisfacción por los alumnos, el estrés diario por el trabajo y el locus de control externo aparecen como poderosos predictores de la despersonalización. La satisfacción con la labor docente, el afecto positivo y el locus de control interno para la salud predecían positivamente la realización personal, y el afecto negativo predecía esta dimensión del Burnout de manera negativa. Los docentes que padecen el síndrome de burnout presentan mayor sintomatología física y psicopatológica. Se han obtenido múltiples interacciones donde se evidencian el papel modulador de variables personales relacionadas con el burnout. Se evidencia también que los profesionales de

hostelería son un grupo de riesgo de padecer burnout al igual que los docentes. Los resultados delimitan posibles factores protectores y de vulnerabilidad hacia el Burnout y la salud en los docentes. Las **conclusiones** sugieren importantes implicaciones en la prevención del síndrome de Burnout en los docentes relacionadas con el fomento de la satisfacción con el desarrollo profesional y la satisfacción con los alumnos y la implementación de programas encaminados a mitigar el estrés laboral, el estrés diario en el trabajo, así como fomentar estilos atribucionales más efectivos (interno, estable y controlable), entre otros aspectos. Nuestros resultados **sugieren** que las estrategias de afrontamiento caracterizadas por la focalización en la solución del problema, reevaluación positiva, evitación, búsqueda de apoyo social y religión, no parecen mostrar relación con sintomatología somática ni psicopatológica, mientras que las estrategias de autofocalización negativa y expresión emocional abierta parecen intensificar tanto la sintomatología somática como la psicopatológica de los docentes.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 1. Clima organizacional

2.2.2.1. Definición:

Chiavenato (1992) afirma lo siguiente: “El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización”. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Por otro lado, Brunet (2014) afirma que el concepto de “clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960”. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt, los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así, que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

2.2.2.2. Importancia del clima organizacional

Brunet (2014) menciona que el “clima refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez en elementos del clima”.

El estudio del clima laboral nos permite, conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de los trabajadores acerca de su entorno laboral y las condiciones de trabajo las que desarrolla sus labores, permitiéndole a la gestión o administración el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de la organización por las siguientes razones:

- Evaluará las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- El comportamiento depende de la percepción individual de las variables organizacionales.
- El comportamiento genera resultados en las organizaciones.
- Promueve el sentido del compromiso.
- Promueve la tolerancia.
- Es un indicador de calidad.
- Aumenta la productividad.

El estudio del clima organizacional no es para la organización un simple ejercicio académico del desempeño, o simplemente por qué se realiza cada año, sino para que ellos examinen críticamente donde la organización y sus empleados pueden ser finamente orientados para generar los más altos niveles de desempeño.

2.2.2.3. Características del clima organizacional

Según Brunet (2014) el clima organizacional posee características:

- El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- El clima es una configuración particular de variables situacionales, sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima está determinado en su mayor parte por las características personales, las actitudes, las necesidades, las expectativas, así como las realidades sociológicas y culturales de la organización
- El clima tiene consecuencias sobre el comportamiento humano
- No es fácil conceptualizarlo; pero si de identificarlo y sentirlo.

2.2.2.4. Componentes del clima organizacional

Según Palma, (2004) en su trabajo de investigación, existen 5 factores influyentes en el clima laboral.

1) Autorrealización.

Se conceptualiza como la interpretación del sujeto con relación a los beneficios que el contexto laboral, le pueda ofrecer para fortalecerlo a nivel personal y profesional.

2) Involucramiento laboral.

Hace referencia en la filiación de valores organizacionales y compromiso en cuanto al acatamiento del avance organizacional.

3) Supervisión

Basado en la evaluación sobre las funciones que realizan los principales altos cargos acerca de la inspección interna de la acción laboral, incluyendo la proporción de apoyo y distribución sobre responsabilidades diarias.

4) Comunicación.

Hace referencia al nivel de claridad, velocidad, vínculo y exactitud de la información respectiva y oportuna a la actividad intrínseca del contexto laboral ya sea el servicio a usuarios y/o clientes de la misma.

5) Condiciones laborales.

Basándose en la forma en que la institución reconoce y ofrece a los miembros los elementos, materiales, factores económicos y/o psicosociales indispensables para realizar sus actividades satisfactoriamente.

Los investigadores Litwing & Stringer, (1968) “definen al clima organizacional dentro de un aspecto perceptible, es decir, ven al clima como una agrupación de propiedades en el entorno laboral que pueden ser observada de manera directa e indirectamente por las personas que viven y laboran en su entorno, y que tienen una estrecha relación tanto en su conducta como en la motivación”.

Así mismo, describen las causas determinantes de situaciones que contribuyen sobre el comportamiento y la apreciación de las personas. Por lo cual, solicita 9 dimensiones que describen al entorno real de una empresa, tales como:

1) Estructura:

Incorpora la apreciación establecida por los individuos que conforman una organización, teniendo en cuenta el aspecto normativo y entre otras restricciones que lidian para el avance de su labor. Por lo tanto, se menciona a los canales formales dentro de la entidad.

2) Responsabilidad:

Es la apreciación de cada persona acerca de ser su distintivo jefe, el sostener altas responsabilidades y obligaciones con su centro de labor, la toma de decisiones y el establecer sus propias obligaciones.

3) Recompensa:

Concierne a los incentivos obtenidos en la realización de un trabajo óptimo. Es la disposición de que la entidad laboral use más la recompensa que las severas sanciones.

4) Reto:

Relación que establecen los integrantes de una organización respecto a los retos que implanta su centro de labor. Es la decisión que la entidad fomenta muchos desafíos afines de obtener metas planteadas.

5) Relaciones:

Es la apreciación de los trabajadores de la entidad relacionada a un adecuado clima laboral y así mismo, un buen vínculo entre los compañeros, y las jerarquías superiores.

6) Cooperación:

Es la presencia del valor fundamental de cooperación o contribución de los jefes y de otros trabajadores de la organización.

7) Estándares:

Pone hincapié la entidad acerca sobre las normativas de productividad. Explica acerca de la significación de percibir los objetivos de forma clara y entendible, así también, como las normativas de buen desempeño.

8) Conflictos:

Aprobación de las distintas opiniones que están en desacuerdo por otros y no temen asumirlas y resolver las dificultades tan rápido aparezcan.

9) Identidad:

Entendida como la identificación dentro de la organización, así mismo, el trabajador dará a conocer el nivel de compromiso referente a su trabajo.

2.2.2.5. Dimensiones del clima organizacional.

2.2.2.5.1. Ambiente laboral:

“El ambiente laboral es la forma de definir las relaciones entre los empleados.” (González, 2018).

El ambiente laboral generalmente se refiere a las políticas de recursos humanos, que afectan directamente a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, proyección profesional, diversidad, balance trabajo tiempo libre,

horarios flexibles, programas de salud y bienestar, seguridad laboral, planes y beneficios para sus familias y dependientes. ISO 9001 (2000) (Villoldo, 2019)

2.2.2.5.2. Estimulo laboral:

Hilgard (1969) afirma lo siguiente: “En general, se define como estímulo cualquier energía física capaz de excitar un receptor adecuado”. Psicológicamente han de considerarse como estímulos laborales aquellos elementos de la realidad, cosas u objetos concretos, capaces de modificar una vivencia o de inducir determinados contenidos vivenciales. En las instituciones educativas, el buen desempeño docente debe ser estimulado, toda vez que éste constituye un factor de suma valía que permitirá la superación de su labor y, por ende, brindar una educación de calidad.

2.2.2.5.3. Relaciones

De tal manera Gil y Peiró (1997) afirman lo siguiente: “El conflicto de rol, presenta relaciones negativas significativas con los sentimientos de realización personal mientras que hay relaciones positivas significativas con el agotamiento emocional y la despersonalización”. El conflicto de rol evoca entonces, una respuesta de carácter emocional o afectivo y la ambigüedad de rol una respuesta de carácter cognitivo-actitudinal.

Por otro lado, sobre las relaciones interpersonales, Leiter y Maslach (1988) indican que las relaciones de carácter formal aumentan los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que las relaciones informales aumentan los sentimientos de realización personal.

2.2.2.5.4. Comportamiento:

Según Gregor (1952) “Integra una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de cómo los individuos actúan e interactúan en sus diferentes contextos”. Dentro de las características del comportamiento se desprende una serie variables como la personalidad, inteligencia, autoestima, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje, cultura entre otros.

El comportamiento organizacional es uno de los principales enfoques, para estudiar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento del mejoramiento de la eficacia de la misma.

2.2.2. Variable 2: síndrome de Burnout

El término desgaste profesional, fue descrito por primera vez por el psiquiatra Herbert Freudenberger (1974) en Estados Unidos, quien asistía como voluntario a una clínica para toxicómanos de Nueva York, donde se observó entre el personal que prestaba sus servicios que una mayoría de ellos experimentaban, al cabo de aproximadamente un año del inicio de sus trabajos, ciertos cambios en su actitud hacia el trabajo y en el desempeño de sus tareas. A partir de esto, identificó los siguientes comportamientos en el personal observando: progresiva pérdida de energía, desmotivación por el trabajo, cambios en el comportamiento hacia los pacientes, traducidos en una menor sensibilidad y comprensión hacia ellos, dispensándoles un trato distanciado y frío, con tendencia a culparles de los propios problemas que padecían y síntomas característicos de la ansiedad y depresión. (Freudenberger, 1974).

Continuando con lo referido por este autor, declara que las personas más dedicadas y comprometidas con el trabajo, son más proclives a padecer el Burnout, especialmente las que laboran en profesiones de ayuda, porque estas personas sienten presión interna para asistir, a veces de forma excesiva y poco realista, además de la presión exterior.

Seguidamente, Maslach (1976) oficializó el término burnout exponiéndolo públicamente en el Congreso (APA) "Asociación Americana de Psicología" considerándolo como un proceso de estrés crónico caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con otras personas. Este concepto se asume para definir el síndrome Burnout, en la presente investigación. Así como también, los tres elementos que caracterizan fundamentalmente el síndrome de desgaste profesional, que a continuación se explican:

Agotamiento emocional surge precisamente como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional, para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional, que no corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, además de irritabilidad, mal humor e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo acerca de sus tareas profesionales.

El síndrome sería la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también, afectaría a aspectos organizacionales y sociales. Desde los años ochenta, los investigadores no han dejado de interesarse por este fenómeno, pero no es hasta finales de los noventa, cuando existe cierto consenso sobre sus causas y consecuencias.

2.2.2.1. Definición

El síndrome de Burnout es reconocido a través de varios términos, como síndrome de “estar quemado en el trabajo”, “quemazón profesional” (Boada-Grau y Ficapal, 2012), “síndrome del desgaste profesional”, “síndrome de estrés laboral asistencial” o “estrés asistencial” y “desgaste psíquico”.

“El síndrome de quemarse es definido como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el ámbito laboral que se desarrolla en la persona, cuyo elemento de trabajo es el contacto directo” (Maslach & Jackson, 1981, p. 240).

2.2.2.2. Dimensiones del síndrome de Burnout

Para Maslach y Jackson (1981) desde un modelo tridimensional menciona las 3 dimensiones que son: el nivel de agotamiento emocional (constituye el estrés elemental del Burnout), la despersonalización (constituye a lo interpersonal) y la realización (constituye a la autoevaluación) y por lo tanto son:

1) Agotamiento emocional.

Se presenta como aburrimiento, cansancio físico como psicológico. Su conducta hace que se aleje emocionalmente y cognitivamente de su labor, fingiendo que puede enfrentar el exceso del trabajo.

2) Despersonalización.

Son sentimientos, respuestas y conductas negativas, alejadas y frías hacia los demás, generalmente a sus colegas de trabajo. Del mismo modo, son personas capaces que pierden el interés por su trabajo. Se distancian de sus compañeros, presentándose cínicos, irritables e irónicos y además usan etiquetas despreciativas, asignándoles culpabilidad por sus frustraciones y su poco rendimiento laboral.

3) Realización personal.

Son sentimiento de competencia y éxito en relación en el trabajo y en la realización de servicio hacia los usuarios o clientes.

2.2.2.3. Características del síndrome de Burnout

- El insidioso, se impregna poco a poco, no está libre un día y al día siguiente se levanta “quemado”, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona (se entra y se sale).
- Se tiende a negar, ya que se vive como un fracaso profesional y personal. Son los compañeros los que primero lo notan; lo que representan una baza importante para el diagnóstico precoz.
- Existe una fase irreversible, donde la única solución es el abandono de la asistencia.

Blandin & Martínez, (2005) afirman lo siguiente: “El estrés laboral y el síndrome de Burnout, son más que un síntoma causado por la incapacidad del profesional para desenvolverse ante las demandas de su trabajo, ambos fenómenos surgen de procesos sociales, muchas más complejos, donde están implicadas las características de la institución y de la sociedad en general”.

2.2.2.4. Fases del síndrome de Burnout

Fidalgo, M (2006) afirma que el síndrome se da en 5 fases:

1) Fase inicial de entusiasmo.

Se experimenta durante el nuevo puesto de trabajo.

2) Fase de estancamiento.

No se cumplen las expectativas profesionales. En esta fase tiene lugar a un desequilibrio entre las demandas de los recursos (estrés); por lo tanto, el profesional se siente incapaz por dar una respuesta eficaz.

3) Fase de frustración.

Desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa lo irrita y provoca conflictos en el trabajo.

4) Fase de apatía.

Sucedan una serie de cambios actitudinales y conductuales (enfrentamiento defensivo) como la forma de atender a los clientes de manera distanciada y mecánica.

5) Fase de quemado

Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente con importantes consecuencias para la salud. Además, puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle al profesional una vida de insatisfacción y frustración.

2.2.2.5. Factores que desencadenan síndrome de Burnout

Para Jenkins y Calhoun, (1991) existen variables que aumentan el Burnout en los profesionales del sector público como la falta de preparación y formación, la incompetencia para resolver problemas, aulas masificadas o expectativas irreales. En el ámbito español se agrega la pérdida del prestigio social, la masificación, la exigencia de una mejor calidad de parte de la población”.

La perspectiva transaccional acerca del Burnout, es entendida como el resultado de un proceso de interacción por el que el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral considerándose a los factores ambientales como los elementos desencadenantes.

1) Ambiente físico de trabajo y contenidos del puesto como fuentes de estrés.

Tiene que ver con el ruido, la iluminación, la temperatura, condiciones higiénicas y climatológicas en las que hay que trabajar.

“Señala que el hecho de emplear estas habilidades profesionales, aumentaban los sentimientos de realización personal en el trabajo y disminuía sus actitudes de despersonalización”. (Leiter, 1991).

2) Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.

El rol es un conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa un determinado puesto. El estrés del rol está integrado por la ambigüedad y el conflicto de rol.

Gil-Monte y Peiró (1997) señalan que el conflicto de rol, presenta relaciones negativas significativas con los sentimientos de realización personal mientras que hay relaciones positivas significativas con el agotamiento emocional y la despersonalización. El conflicto de rol evoca entonces, una respuesta de carácter emocional o afectivo y la ambigüedad de rol una respuesta de carácter cognitivo-actitudinal.

2.2.2.6. Facilitadores del síndrome de Burnout.

Son aquellas variables personales que facilitan o inhiben la acción que los estresores ejercen sobre los sujetos.

2.2.2.6.1. Variables demográficos:

1) Sexo.

En cuanto a las actitudes de despersonalización los varones puntúan más alto que las mujeres, tanto en nivel primaria y secundaria; esto puede deberse a los diferentes procesos de socialización de los roles que hay en el hombre y la mujer; se enfatiza en la mujer la interdependencia, relaciones interpersonales y cuidar de los otros, mientras que en el hombre el rol está orientado al logro y no debe expresar emociones descuidando la interdependencia y las relaciones interpersonales.

2) Edad.

Si bien los resultados de diferentes investigaciones no son concluyentes, un buen número de estudios indican que a mayor edad los sujetos expresan menos sentimientos de Burnout. Investigaciones que trabajaron con edades encuentran que el índice de Burnout es bajo entre los 20-25 años, es alto desde los 25 hasta los 40, y es muy pequeño a partir de los 40 años aproximadamente.

Zabel y Zabel (1982) “explican que los profesionales de más edad tienen expectativas profesionales más reales, y poseen mejores estrategias de afrontamiento del estrés”.

Estado marital-familia. En gran número de estudios no aparecen relaciones significativas entre el síndrome y el estado civil. Schwab y Iwanicki (1982), no encontraron efectos significativos del estado marital entre los profesores de primaria y secundaria; sin embargo, los profesores con hijos, mostraron menores niveles de Burnout en los tres aspectos de síndrome, los profesores con hijos poseen un estilo de vida más estable tienden a preferir la seguridad económica a otros factores como el desafío al trabajo o satisfacción laboral, los sujetos sin hijos usan el trabajo como fuente social lo que hace que se impliquen más en el ámbito laboral y con mayor riesgo de surgir el Burnout.

2.2.2.7.2. Variables de personalidad:

1) Locus de control.

Significa creencias generalizada de que los eventos de la vida y sus consecuencias, son controlados por las propias decisiones y acciones o por fuerzas externas o por otras personas, la suerte o el destino.

Los sujetos con control externo experimentan con más frecuencia bajos sentimientos de realización personal, son más propensos al desamparo y usan estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, muy al contrario, a las personas de locus de control interno ya que éstas perciben que tienen mayor control de la situación (Farber 1991, citado por Vandenberghe y Huberman.1999).

2) Autoestima, auto eficiencia.

La autoevaluación está relacionada con las actitudes del sujeto hacia sí mismo y cómo éstas influyen en su conducta y bienestar personal, cuando el sujeto hace una evaluación de sus capacidades, alude a su autoeficacia mientras que la autoestima se refiere a la evaluación del propio aprecio. La creencia acerca de las capacidades afecta la autoestima cuando están referidas a actividades que poseen un alto valor para el individuo.

Algunas investigaciones han reportado que la autoestima es un predictor significativo del Burnout (Friedman y Farber, 1992, citados por Vandenberghe y Huberman, 1999).

3) Personalidad resistente.

El concepto de personalidad resistente aparece por primera vez en la literatura científica en 1972, con relación a la idea de protección frente a los estresores.

De la misma manera, Kobasa (1982), desarrolla este concepto, a través del estudio de aquellas personas, que ante hechos vitales negativos parecían tener características de personalidad que les protegían, estableciéndose que las personas resistentes tienen un gran sentido del compromiso, una fuerte sensación de control sobre los acontecimientos y están más abiertos a los cambios en la vida, a la vez que tienden a interpretar las experiencias estresantes y dolorosas como una parte más de la existencia. En general, se considera que es un constructo multifactorial con tres componentes principales: compromiso, control y reto.

- **El compromiso**, hace referencia a la capacidad para creer en la verdad, importancia e interés de lo que uno es y hace y la tendencia a implicarse en las diferentes situaciones de la vida, esta dimensión es opuesta a los sentimientos de alienación.
- **El control**, está relacionado con la creencia de que la persona misma influye en los resultados de sus acciones, busca el porqué de los hechos y enfatiza su responsabilidad.
- **El reto**, se basa en la creencia de que el cambio es la norma de la vida, es una oportunidad para desarrollarse, se buscan nuevas experiencias y se aproximan a ellas con flexibilidad cognitiva.

Novack (1986, citado por Gil y Peiró, 2007), encontró en una muestra de empleados universitarios que las personas con niveles más bajos de estrés y mayor personalidad resistente presentaron significativamente menos sentimientos de Burnout que el grupo de personas con más altos niveles de estrés y menor personalidad resistente; estos resultados muestran que la personalidad resistente tiene un intenso efecto modulador en la relación del síndrome de Burnout.

2.2.2.7.3. Variable de afrontamiento:

Los sujetos que emplean estrategias de carácter activo centrados en el problema tiene menos sentimientos de Burnout, que aquellos sujetos que emplean estrategias de evitación/escape o centradas en la emoción (Ceslowitz, 1989; Boyle, Grap, Younger y Thornby, 1991, Leiter 1991, citados por Gil y Peiró, 2007).

2.3. Definición de términos básicos

Agotamiento emocional. “Se define como el desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, puede manifestarse física y/o psíquicamente” (Extremera y Fernández, 2004).

Ambiente laboral. “Es el conjunto de contextos que contribuyen a lograr la satisfacción o comodidad en el trabajo. Desde el punto de vista de la empresa, es aquellos elementos que hacen que el trabajador sea más productivo” (Riquelme, 2017)

Autoestima. Es el concepto, idea y valoración que una persona tiene de sí misma. La autoestima se constituye a partir de los pensamientos, sentimientos e imágenes que cada persona internaliza sobre sí misma a partir de las interacciones con otros sujetos y su contexto. Tanto en el campo de la psicología como en el de la psicopedagogía, se considera de fundamental importancia desarrollar la autoestima de los niños/as y adolescentes como un aspecto sustancial para el desarrollo de su personalidad y para asegurar su propia madurez psicológica. La consideración de los demás, especialmente de las personas que son importantes en la vida del niño o del adolescente (padres, familiares, maestros, amigos) influye para consolidar la autoestima. La forma en que el individuo se valora, se siente, se piensa, tiene una

incidencia decisiva en su forma de comportarse, de relacionarse con los demás y en su manera de aprender y desplegar sus potencialidades. (Ander-Egg, 2016)

Bienestar laboral. El bienestar laboral está referido al nivel de confort y comodidad que presentan los miembros de una organización debido a la atención eficaz, que le brinda la entidad en torno a sus necesidades durante el ejercicio del trabajo. Estas ideas vinculan una variedad de aspectos, como la complacencia en la tarea laboral desarrollada, probabilidades de satisfacciones futuras, agradecimiento por los resultados logrados, remuneración justa, privilegios otorgados, los modos de interacción en el grupo y entidad, atmósfera psicológica y física en el centro laboral, autonomía para tomar decisiones, y facilidad para aportar ideas (Stewart, 1992)

Bienestar psicológico. “Sentido de felicidad o bienestar, la cual es una percepción subjetiva de la propia vida, tomando en cuenta cuatro aspectos generales como: percepción personal del bienestar, bienestar en el trabajo, bienestar económico y bienestar en la relación de pareja” (Sanchez-Canovas, 2008)

Burnout. Es el resultado de una respuesta prolongada a los estresores interpersonales crónicos en el trabajo y tiende a ser bastante estable con el tiempo. Asimismo, añade que el burnout no es una dificultad de las personas, sino resultado del ambiente social en el cual trabajan, y que es la estructura y el funcionamiento del lugar de trabajo el que delimita la forma en la cual las personas interactúan y realizan sus trabajos (Maslach, 2009)

Calidad atención. La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (ESAN, 2016)

Clima organizacional. “Se basa en el ambiente generado por las emociones de un miembro de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental” (Wikipedia, 2019)

Depresión. “Estado psíquico característico de una gran tristeza sin motivo aparente, decaimiento anímico y pérdida de interés por todo” (Pinzón, 2012)

Desempeño. Se considera que el desempeño del empleado es una consecuencia muy directa de la habilidad del mismo y de su motivación para realizar el trabajo.

Despersonalización. “Actitud negativa hacia las personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, acompañado de irritabilidad y baja motivación” (Extremera y Fernández-Berrocal, 2004)

Eficacia. Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles.

Eficiencia. Utilización adecuada de los recursos disponibles.

Estrés. Estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; suele provocar diversos trastornos físicos y mentales.

Motivación. Es uno de los sentimientos más vitales que existen porque nos aportan una gran energía. Este sentimiento surge como consecuencia de un alto grado de implicación en la consecución de una meta que nos estimula de verdad. Generalmente, por pura ley natural, tendemos a sentirnos más motivados en el inicio de un nuevo proyecto que cuando llevamos un tiempo embarcados en esa aventura.

Realización personal. “Se refiere a las respuestas negativas, hacia uno mismo y hacia el trabajo, típicas de la depresión, moral baja, evitación de las relaciones interpersonales profesionales, baja tolerancia a la presión y pobre autoestima” (Extremera & Fernández-Berrocal, 2004).

Satisfacción laboral. “Es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional” (Torre, 2017)

Síndrome. “Conjunto de señales que da un cuadro clínico o muestra alguna enfermedad con indiscutible transcendencia y que posee sus propias características” (Torre, 2017)

Síndrome de Burnout. “El síndrome Burnout como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo” (Freudenberger, 1974)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación significativa entre Clima organizacional y el síndrome de Burnout en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación significativa entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019.

HE 2 Existe relación significativa entre el clima organizacional y la despersonalización en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019.

HE 3 Existe relación significativa entre el clima organizacional y la realización personal en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.

3.2. Variables de estudio.

V1: Clima organizacional.

V2: Síndrome de Burnout.

3.2.1. Definición conceptual

Tabla 1.
Definición conceptual de las variables clima organizacional y síndrome de Burnout

VARIABLES	DEFINICIÓN
Variable 01 Clima Organizacional	“El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización” (Chiavenato, 1992)
Variable 02 Síndrome de Burnout	“Es un Síndrome en las personas que desarrollan trabajos en contacto con las personas y se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en el trabajo” (Maslach, Jackson, y Leiter, 1986)

3.2.2. Definición operacional

Tabla 2.
Definición operacional de las variables clima organizacional y síndrome de Burnout

VARIABLES	DIMENSIONES	NIVEL	RANGO DE LA VARIABLE	INSTRUMENTO	
Variable 01 Clima Organizacional	Ambiente laboral	Nunca	1	No	Escala de Clima organizacional
	Estimulo laboral	A veces	2	saludable =1	
	Relaciones	Frecuentemente	3	Por mejorar=2	
	Comportamiento	Siempre	4	Saludable =3	
Variable 02 Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Nunca	0	Bajo = 1 Moderado = 2 Alto = 3	Escala de Maslach Burnout Inventory (MBI)
		Pocas veces	1		
	Despersonalización	Una vez al mes o menos	2		
		Unas pocas veces al mes	3		
		Una vez a la semana	4		
		Pocas veces a la semana	5		
Realización personal	Todos los días	6			

3.3. Tipo y nivel de Investigación

3.3.1. Tipo

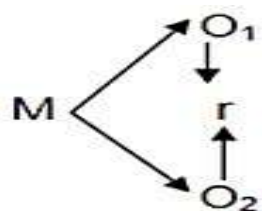
El trabajo de Investigación fue de tipo aplicada.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2010) dicen que: tiene por finalidad la búsqueda y consolidación del saber y la aplicación de los conocimientos para el enriquecimiento del acervo cultural y científico, y de esta manera, poder brindar una posible solución o mejora al problema que se intenta resolver (p.37)

3.3.2. Nivel

La investigación fue del nivel descriptivo - correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) dicen que “La investigación correlacional tiene como propósito describir la situación encontrada y tiene como finalidad conocer la asociación o grado relación de las variables de estudio” (p. 92, 93)



Donde:

M: Muestra

O1: Variable 01

O2: Variable 02

r: relación entre las dos variables.

3.3.3. Enfoque de la Investigación

El enfoque es el cuantitativo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que “En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación”.

3.4. Diseño de la investigación

Se ajusta al diseño no experimental-transversal; porque no se manipularon ninguna de las variables de la investigación. Además, fue transversal porque los datos que se recogieron fueron en un solo momento en el establecimiento de salud que se planteó como población de estudio.

Lo que implica que la investigación no realizó manipulaciones sobre las variables ni obtuvo algún efecto sobre estas. “Se realizará en un marco del tipo transversal, que se define como aquel diseño que recogerá datos dentro de un espacio, tiempo y momento único” (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p.152)

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población es finita, ya que está conformada por 44 trabajadores de Salud entre ellos: 4 médicos cirujanos, 2 odontólogos, 2 biólogos, 5 obstetras, 4 enfermeras, 1 médico veterinario, 1 psicóloga, 1 nutricionista, 1 químico farmacéutico, 17 técnicos en enfermería, 5 inspectores sanitarios y 1 administrativo. Todos laboran en el Centro de Salud Mazuko del distrito de Inambari, departamento de Madre de Dios.

Según Bernal (2006) manifiesta que: “Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.164)

3.5.2. Muestra de estudio

En este trabajo de investigación la muestra es el total de elementos de la población 44 personas, es decir será una muestra censal.

Según Hernández et al. (2006) dicen que: “La muestra es la esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elemento que pertenecen a ese conjunto definido en sus características de la población” (p.159)

3.6. Técnicas e instrumentos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos:

Se usó la técnica de la encuesta y se utilizaron dos cuestionarios en las que se recogió la información.

Según Nunally y Berenstein (1995) manifiestan que: “Para el acopio de información se efectuó la aplicación de técnicas psicométricas, que en palabras es un proceso estandarizado conformado por ítems organizados, concebidos para efectuar en el individuo respuestas registrables”.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Se usó como instrumento el cuestionario, para ambas variables de estudio, el clima organizacional de Silvia Shirley Oblitas Montalvo de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Huaraz 2017. Y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson.

A) Clima organizacional.

Se tomó un instrumento, cuestionario ya validado de la autora Silvia Shirley Oblitas Montalvo de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” Huaraz, 2017.

Constituido de 34 ítems y distribuido en cuatro dimensiones:

Ambiente Laboral	9 ítems
Estimulo Laboral	7 ítems
Relaciones	12 ítems
Comportamiento	6 ítems

Las respuestas se elaboraron de acuerdo a la escala de Likert:

- Nunca 1 pto.
- A veces 2 ptos.
- Frecuentemente 3 ptos.
- Siempre 4 ptos.

Se determinaron los siguientes niveles y rangos de valores:

No saludable	= 1	0-45 ptos
Por mejorar	= 2	46-90 ptos
Saludable	= 3	91-136 ptos

Dimensión ambiente laboral:

No saludable	= 1	0-12 ptos
Por mejorar	= 2	13-24 ptos
Saludable	= 3	25-36 ptos

Dimensión estímulo laboral:

No saludable	= 1	0-9 ptos
Por mejorar	= 2	10-18 ptos
Saludable	= 3	19-28 ptos

Dimensión relaciones:

No saludable	= 1	0-16 ptos
Por mejorar	= 2	17-32 ptos
Saludable	= 3	33-48 ptos

Dimensión comportamiento:

No saludable	= 1	0-8 ptos
Por mejorar	= 2	9-16 ptos
Saludable	= 3	17-24 ptos

B) Síndrome de Burnout

Se usó un cuestionario estandarizado y validado Maslach Burnout Inventory (MBI) autora Christina. Maslach y Susan. E. Jackson, 1981. Adaptación N. Seis dedos Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid). Constituido por 22 ítems, distribuido en tres dimensiones:

Agotamiento emocional	9 ítems
Despersonalización	5 ítems
Realización personal	8 ítems

Las respuestas se elaboraron de acuerdo a la escala de Likert:

-	Nunca	0 ptos
-	Pocas veces	1 pto
-	Una vez al mes o menos	2 ptos
-	Unas pocas veces al mes	3 ptos
-	Una vez a la semana	4 ptos
-	Pocas veces a la semana	5 ptos
-	Todos los días	6 ptos

Se determinaron los siguientes niveles y rangos de valores:

Variable 02. Síndrome de Burnout:

Bajo	= 1	0 - 44 ptos
Moderado	= 2	45 - 88 ptos
Alto	= 3	89 - 132 ptos

Dimensión agotamiento emocional:

Bajo	= 1	0 - 18 ptos
Moderado	= 2	19 - 36 ptos
Alto	= 3	37 - 54 ptos

Dimensión despersonalización:

Bajo	= 1	0 - 10 ptos
Moderado	= 2	11 - 20 ptos
Alto	= 3	21 - 30 ptos

Dimensión realización personal:

Bajo	= 1	0 - 16 ptos
Moderado	= 2	17 - 32 ptos
Alto	= 3	33 - 48 ptos

Validación y confiabilidad del Instrumento.

Se tomaron instrumentos ya validados para las dos variables clima organizacional, de la autora Silvia Shirley Oblitas Montalvo de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" Huaraz 2017, y para la variable síndrome de Burnout el cuestionario Inventory Burnout Maslach (MBI) de la autora Christina Maslach y Susan. E. Jackson 1981.

Según Garatachea (2013) nos dice que: “La validez se refiere al grado de concordancia entre lo que el test mide y lo que se supone que mide; ésta es la característica más importante de un test. A la validez en ocasiones se le denomina exactitud” (p. 268)

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos de la muestra se organizaron, analizaron y se tabularon en una matriz de datos con el programa microsoft excel 2013; luego se estableció una base de datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 25, donde se usó el método estadístico descriptivo para el análisis de los datos y su presentación en tablas de frecuencia, porcentuales e incluyendo los gráficos. De la misma manera, se usó el método estadístico inferencial, para la demostración y análisis de las hipótesis planteadas en la investigación.

3.8. Aspectos éticos

Según la conducta ética; se respetó el anonimato de las personas informantes, así mismo, se respetó el derecho de propiedad intelectual del autor, de la misma manera, se respetaron los resultados del análisis de los datos, así como se tuvo en cuenta en la investigación que se hizo, tenga fines altruistas que beneficien a grupos sociales o a la propia institución donde se realizó la investigación.

Según el Colegio de Psicólogos del Perú (s.f.) Los psicólogos peruanos: respetan la dignidad del ser humano y se comprometen a preservar y proteger los derechos humanos. Buscan aumentar el conocimiento del comportamiento humano y la comprensión que poseen los individuos sobre ellos mismos y sobre otros, con miras a contribuir al bienestar de la humanidad. Cuidan la privacidad e integridad de aquellos que requieren sus servicios y de los que aceptan participar en proyectos de investigación psicológica. Hacen uso de sus capacidades sólo para propósitos que sean consistentes con estos valores y no permiten, con conocimiento de causa, su uso erróneo o impropio. Son conscientes de la responsabilidad inherente al ejercicio profesional con seres humanos y, por lo tanto, aceptan los deberes de ser competentes y objetivos en la aplicación de sus conocimientos científicos, así como de ejercer el máximo cuidado por los intereses de sus clientes, de sus colegas y de la sociedad en general. El Código de

Ética Profesional del Psicólogo Peruano contiene las consideraciones morales que deben ser acatadas y cumplidas durante el ejercicio de su profesión.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos de los resultados de los datos.

Tabla 3.

Variable 1. Clima organizacional

Clima organizacional	Nº.	%
No saludable	4	9,1
Por mejorar	36	81,8
Saludable	4	9,1
TOTAL	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

La tabla 3 y figura 1 muestran que, de los 44 participantes de la investigación, el 81.8% (36) del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019 tiene clima organizacional por mejorar, así mismo el 9,1% (4) presenta clima organizacional saludable, mientras que el 9.1% (4) presenta clima organizacional no saludable.

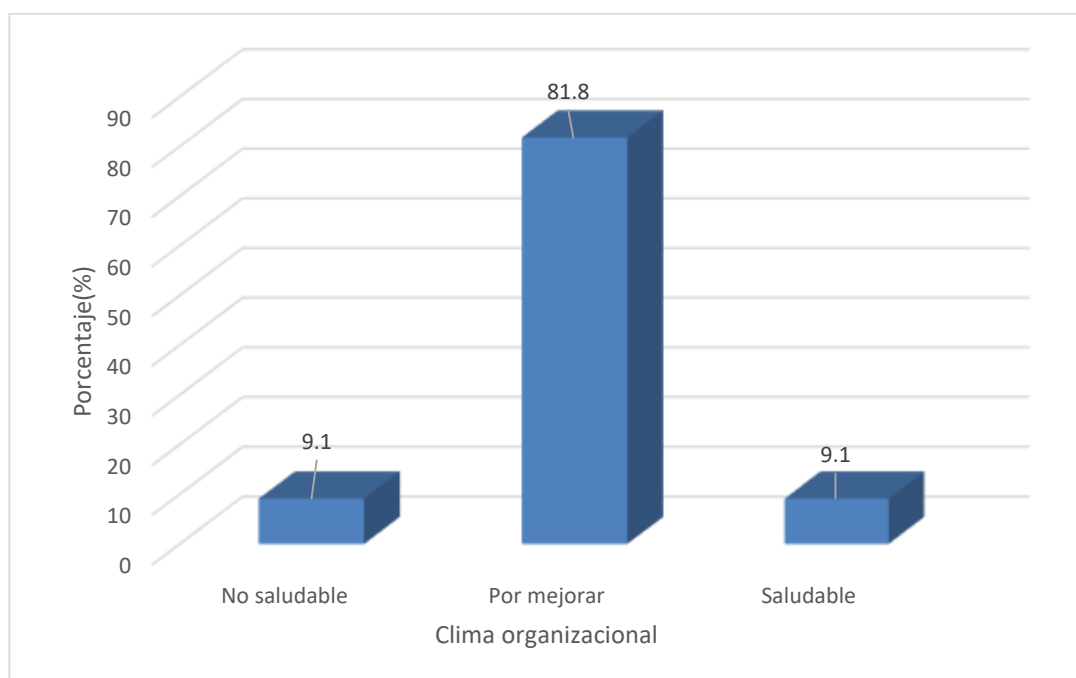


Figura 1. Grafica porcentual de la variable clima organizacional.

4.1.1. Dimensiones de la variable 01

Tabla 4.
Ambiente laboral

AMBIENTE LABORAL	Nº.	%
No saludable	2	4,5
Por mejorar	37	84,1
Saludable	5	11,4
TOTAL	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

La tabla 4 y figura 2 muestran que, de los 44 participantes de la investigación, el 84.1% (37) del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019 tiene un ambiente laboral por mejorar, así mismo el 11.4% (5) se encuentra en un ambiente laboral saludable, mientras que el 4.5% (2) tiene ambiente no saludable.

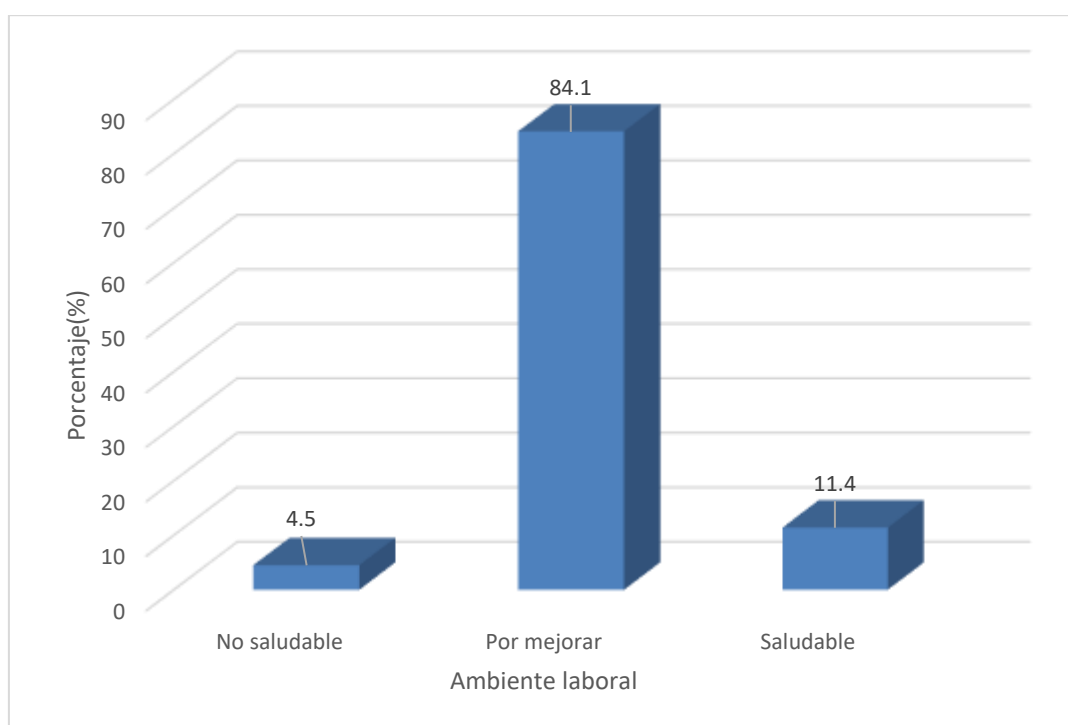


Figura 2. Grafica porcentual de la dimensión ambiente laboral

Tabla 5.
Estímulo laboral

ESTIMULO LABORAL	Nº.	%
No saludable	10	22,7
Por mejorar	30	68,2
Saludable	4	9,1
TOTAL	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

La tabla 5 y figura 3 muestran que, de los 44 participantes de la investigación, el 68.2% (30) del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019, tiene estímulo laboral por mejorar, el 22.7% (10) presenta estímulo laboral no saludable, mientras que el 9.1% (4) tiene estímulo laboral saludable.

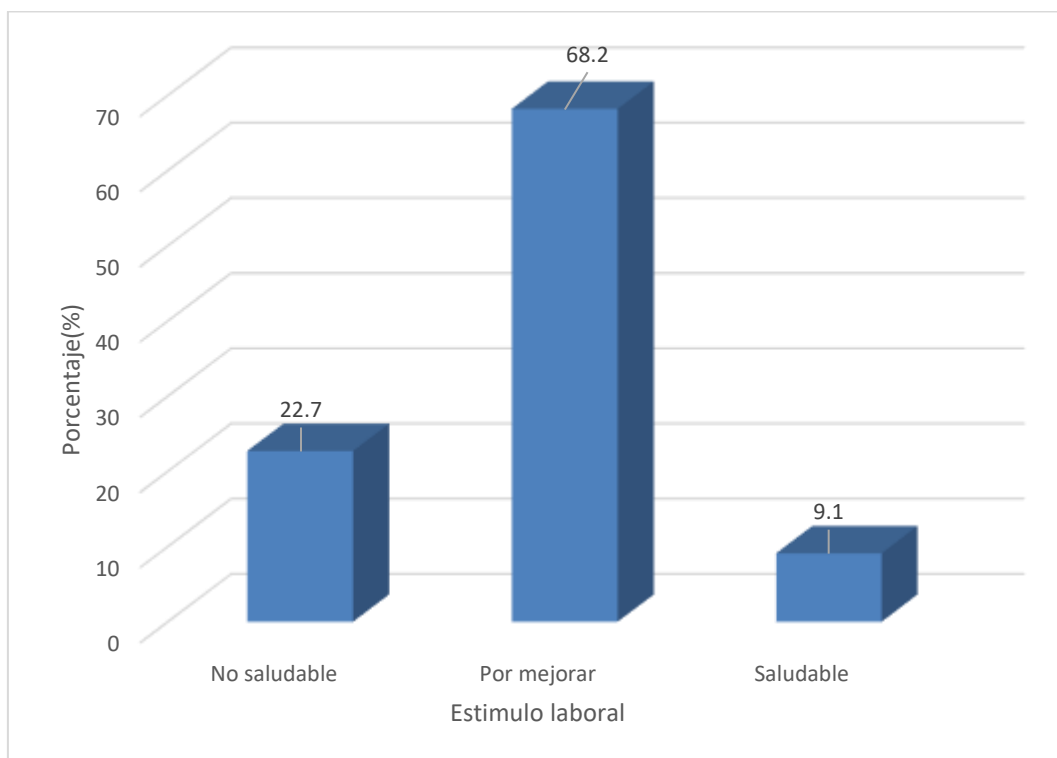


Figura 3. Gráfica porcentual de la dimensión estímulo laboral.

Tabla 6.
Relaciones

RELACIONES	Nº.	%
No saludable	3	6,8
Por mejorar	35	79,5
Saludable	6	13,6
TOTAL	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

La tabla 6 y figura 4 muestran que, de los 44 participantes de la investigación, el 79.5% (35) del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019 tiene relaciones laborales por mejorar, así mismo, el 13.6% (6) presenta relaciones saludables, mientras que el 6.8% (3) tiene relaciones no saludables.

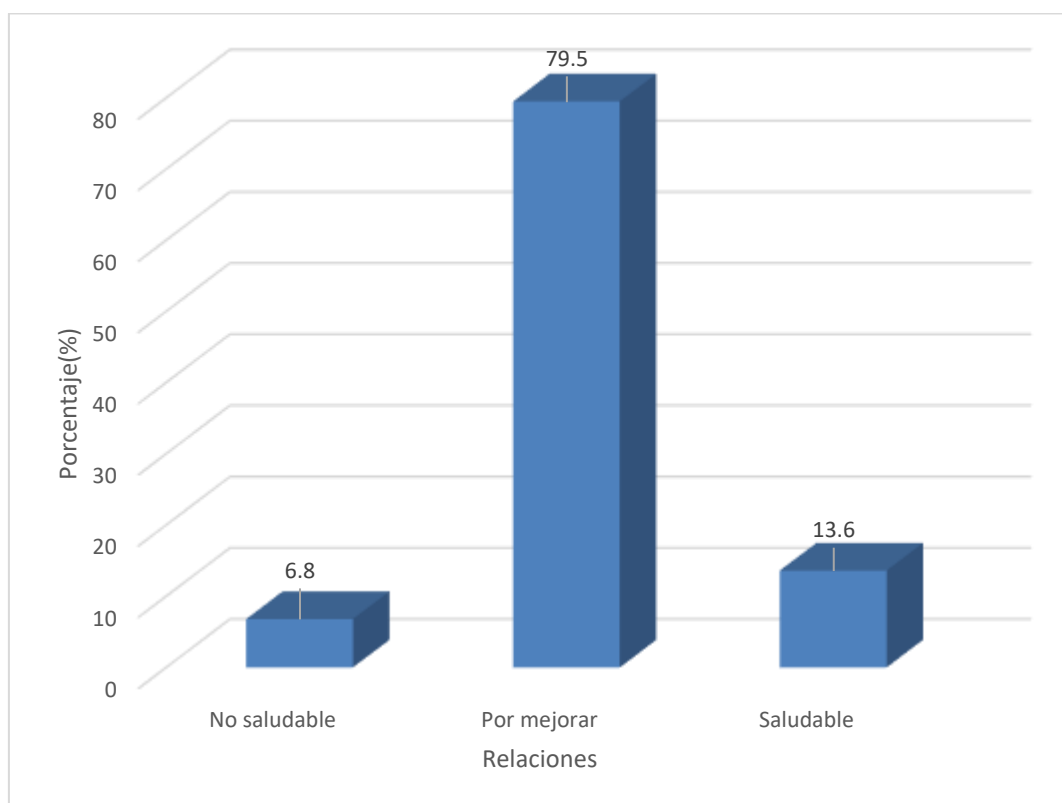


Figura 4. Grafica porcentual de la dimensión relaciones.

Tabla 7.
Comportamiento

Comportamiento	Nº.	%
No saludable	7	15,9
Por mejorar	24	54,5
Saludable	13	29,5
TOTAL	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

La tabla 7 y figura 5 muestran que, el 54.5% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko en Madre de Dios tiene un comportamiento por mejorar, el 29.5% presenta comportamiento saludable, mientras que el 15.9% tiene comportamiento no saludable.

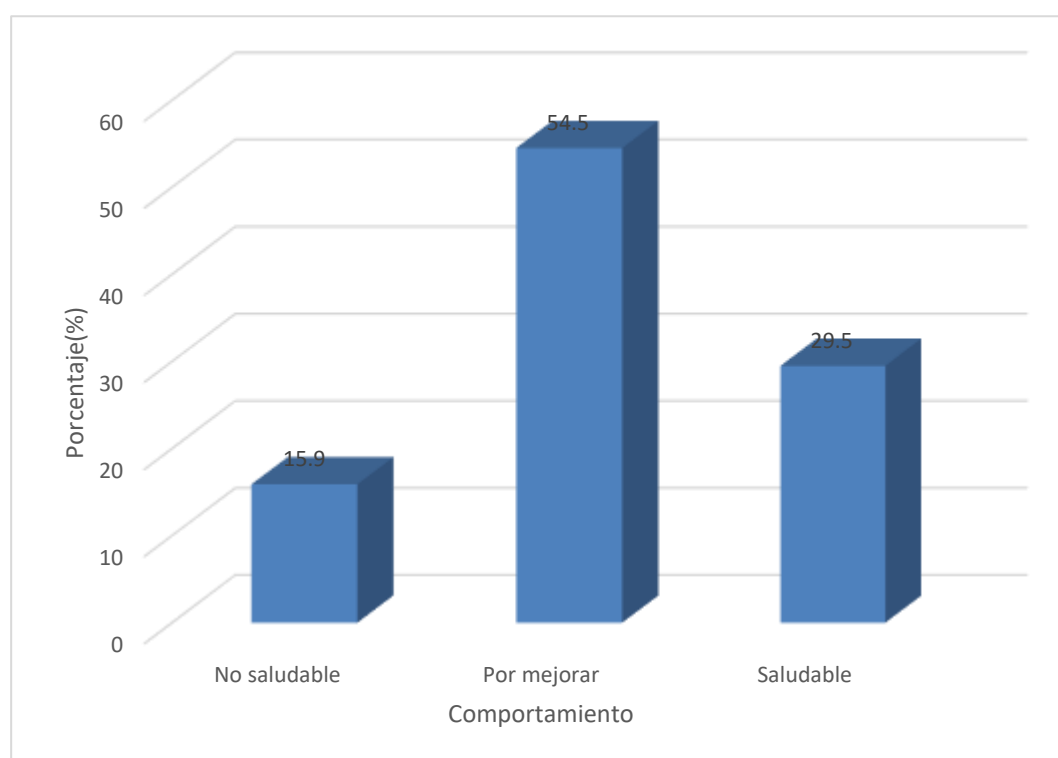


Figura 5. Grafica porcentual de la dimensión comportamiento.

Tabla 8.
Variable 2. Síndrome de Burnout

SÍNDROME DE BURNOUT	Nº.	%
Bajo	8	18,2
Moderado	33	75,0
Alto	3	6,8
TOTAL	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

La tabla 8 y figura 6 muestran que, de los 44 participantes de la investigación, el 75.0% (33) del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019 presenta Síndrome de Burnout moderado, así mismo el 18.2% (8) presenta síndrome de Burnout bajo, mientras que solo el 6.8% (3) tiene síndrome de Burnout alto.

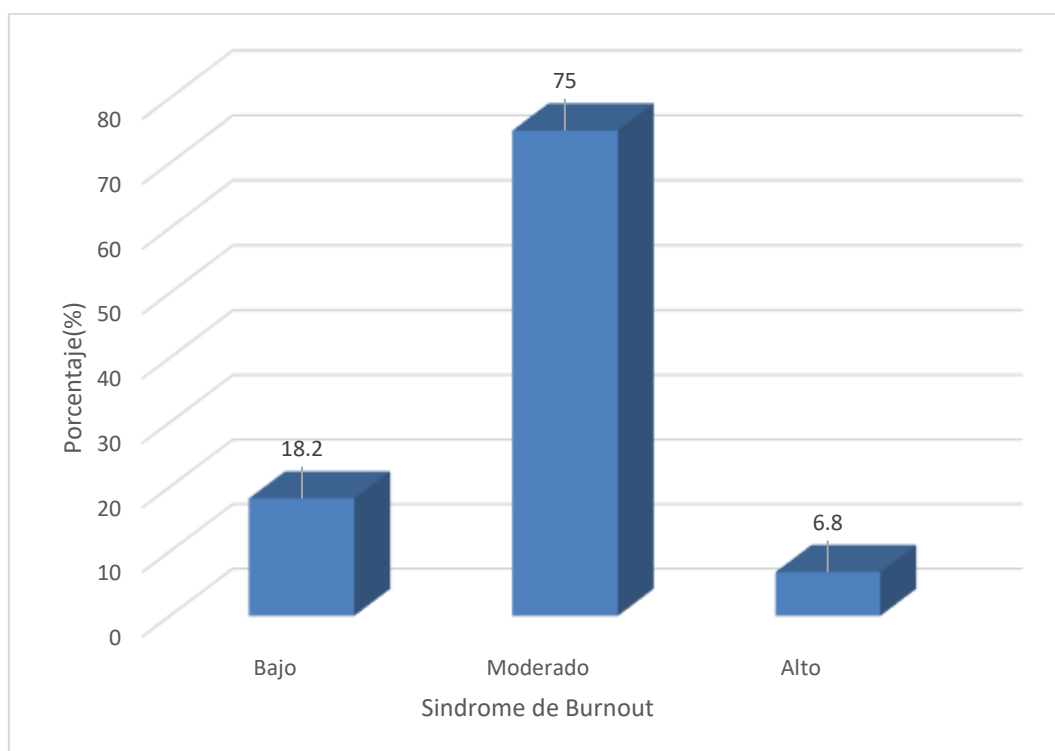


Figura 6. Grafica porcentual de la variable síndrome de Burnout.

4.1.2. Dimensiones de la variable 2

Tabla 9.
Agotamiento emocional

AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Nº.	%
Bajo	24	54,5
Moderado	16	36,4
Alto	4	9,1
TOTAL	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

La tabla 9 y figura 7 muestran que, de 44 participantes de la investigación, el 54.5% (24) del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019 presenta un nivel de agotamiento emocional bajo, así mismo, el 36.4% (16) presentan agotamiento emocional moderado, mientras que el 9.1% (4) tiene agotamiento emocional alto.

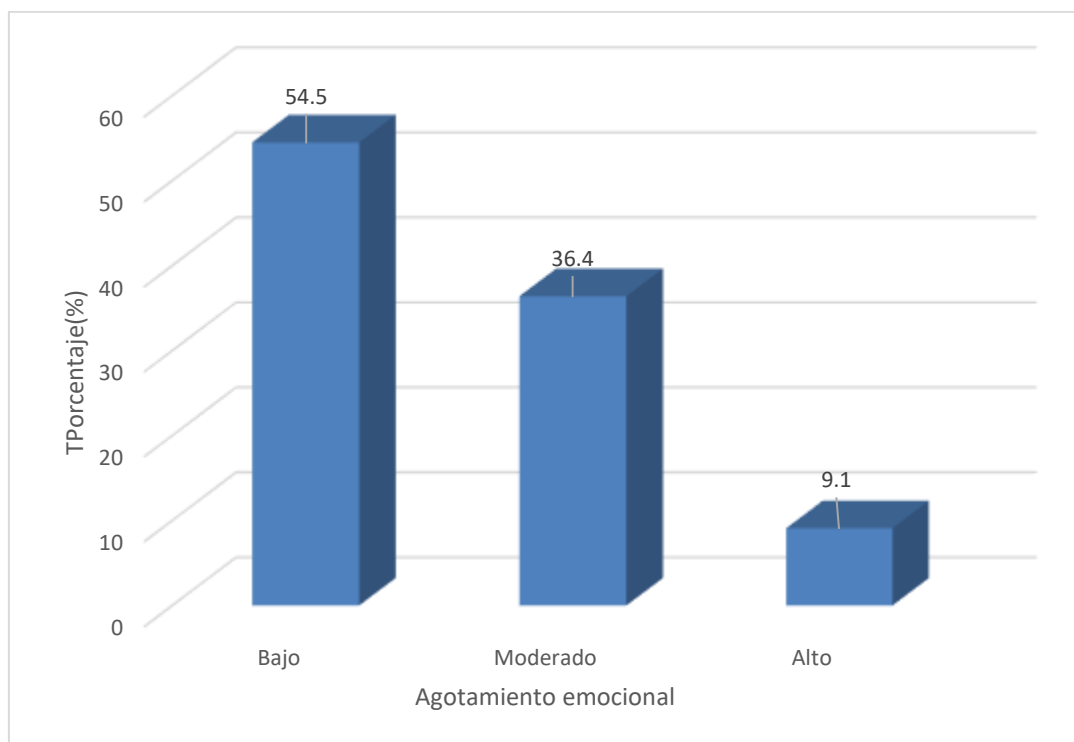


Figura 7. Grafica porcentual de la dimensión agotamiento emocional.

Tabla 10.
Despersonalización.

DESPERSONALIZACION	Nº.	%
Bajo	35	79,5
Moderado	7	15,9
Alto	2	4,5
TOTAL	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

La tabla 10 y figura 8 muestran que, de los 44 participantes de la investigación, el 79.5% (35) del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019 presenta un nivel de despersonalización bajo, el 15.9% (7) presenta nivel de despersonalización moderada, mientras que el 4.5% (2) tiene nivel de despersonalización alta.

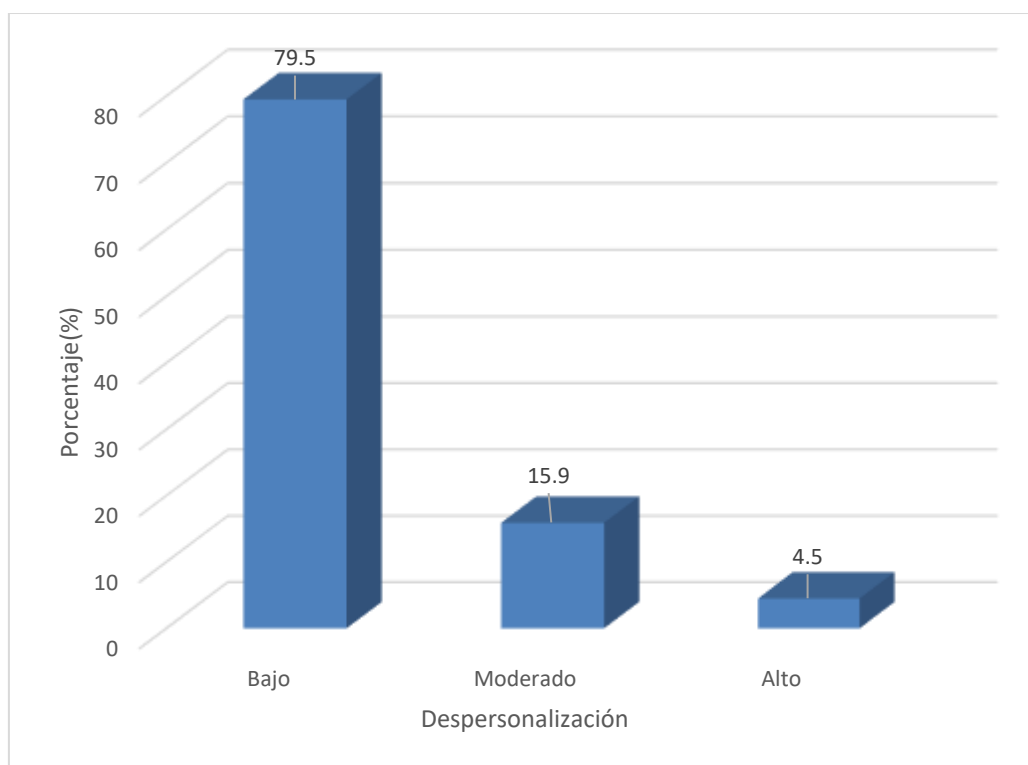


Figura 8. Grafica porcentual de la dimensión despersonalización.

Tabla 11.
Realización personal

REALIZACIÓN PERSONAL	Nº.	%
Bajo	1	2,3
Moderado	14	31,8
Alto	29	65,9
TOTAL	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

La tabla 11 y figura 9 muestran que, de los 44 participantes de la investigación, el 65.9% (29) del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019 presenta realización personal alta, así mismo, el 31.8% (14) presenta realización personal moderada, mientras que solo el 2.3% (1) tiene realización personal baja.

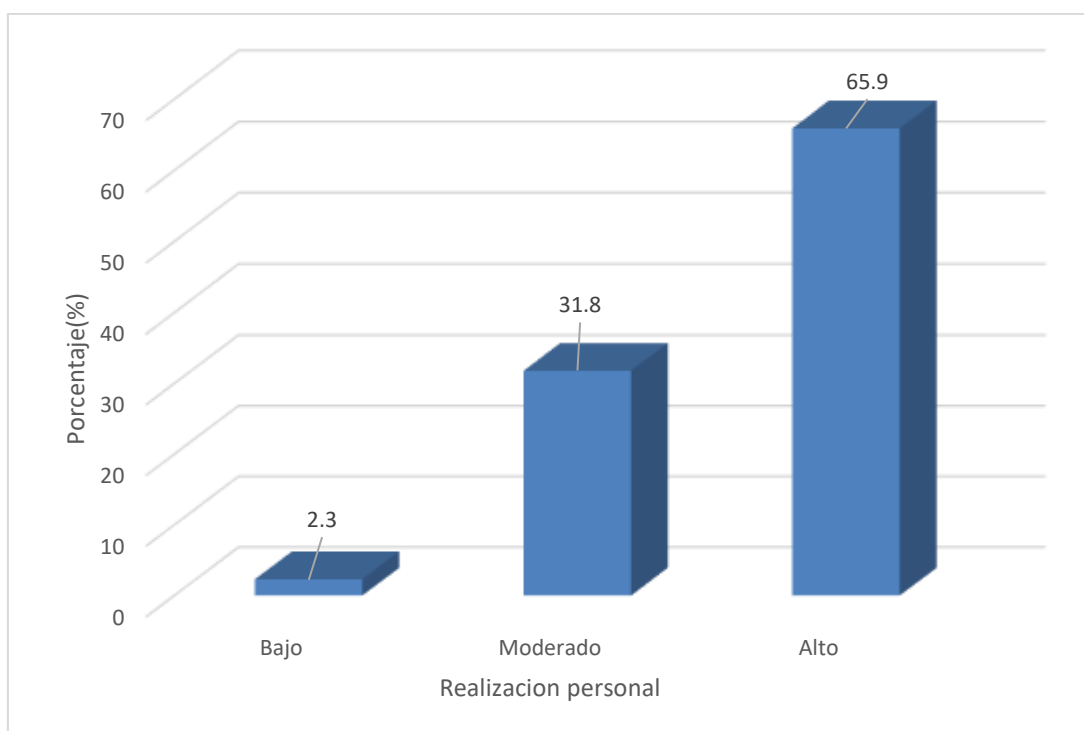


Figura 9. Grafica porcentual de la dimensión realización personal.

4.2. Análisis inferencial de los resultados.

Considerando que las variables de estudio de la investigación, son cualitativas ordinales y su escala de medición es ordinal, se consideró adecuado utilizar el estadístico de prueba de chi cuadrado, el mismo que ha permitido realizar la comprobación de las hipótesis planteadas de la investigación.

Según Hernández et al. (2014) indican que:

El coeficiente es una medida de correlación para variables en un nivel No paramétrico de medición ordinal y nominal, de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías). Este coeficiente es utilizado para relacionar estadísticamente datos ordinales en un caso y nominal en otro, por aquellos investigadores que las consideran ordinales y nominales. Además, su coeficiente varía de -1.0 (correlación negativa perfecta) a $+ 1.0$ (correlación positiva perfecta), considerando el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas. (p.323)

Tabla 12.
Rango de interpretación de correlación

VALOR DE RS	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa perfecta
-0,70 a - 99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0.40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente. Hernández et al. (2014, p. 323).

4.2.1. Prueba de hipótesis general

- Hi.** Existe relación significativa entre clima organizacional y el síndrome de Burnout en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019.
- Ho.** No existe relación significativa entre clima organizacional y el síndrome de Burnout en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.

Condición

Significancia $p=0,05$; nivel de aceptación: 95%; $Z=1,96$

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig P, entonces se rechaza la Ho

Si la Sig E > Sig P, entonces se acepta la Ho

Tabla 13.

Relación entre el clima organizacional y el síndrome de Burnout en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019

Síndrome de Burnout	Clima organizacional						TOTAL	
	No saludable		Por mejorar		Saludable		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%		
Bajo	1	2,3	7	15,9	0	0,0	8	18,2
Moderado	2	4,5	27	61,4	4	9,1	33	75,0
Alto	1	2,3	2	4,5	0	0,0	3	6,8
TOTAL	4	9,1	36	81,8	4	9,1	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

En la tabla 13 se observa que el 61.4% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko en Madre de Dios con clima organizacional por mejorar presenta síndrome de Burnout moderado, mientras que el 2.3% del personal con clima organizacional no saludable tiene síndrome de Burnout bajo, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula Ho.

Tabla 14.*Pruebas de chi-cuadrado clima organizacional y el síndrome de Burnout*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,824 ^a	4	,430
Razón de verosimilitud	4,036	4	,401
Asociación lineal por lineal	,000	1	1,000
N de casos válidos	44		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

La tabla 14 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=3.82$) muestra que el clima organizacional y el síndrome de Burnout no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

4.2.2. Prueba de las hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1:

- Hi.** Existe relación significativa entre clima organizacional y agotamiento emocional en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019.
- Ho.** No existe relación significativa entre clima organizacional y agotamiento emocional en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.

Condición

Significancia $p= 0,05$; nivel de aceptación: 95%; $Z=1,96$

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig p, entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig p, entonces se acepta la Ho.

Tabla 15.

Relación entre el clima organizacional y el agotamiento emocional en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.

Agotamiento emocional	Clima organizacional						TOTAL	
	No saludable		Por mejorar		Saludable		Nº.	%
Bajo	Nº. 3	% 6,8	Nº. 18	% 40,9	Nº. 3	% 6,8	24	54,5
Moderado	0	0,0	15	34,1	1	2,3	16	36,4
Alto	1	2,3	3	6,8	0	0,0	4	9,1
TOTAL	4	9,1	36	81,8	4	9,1	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

En la tabla 15 se observa que el 40.9% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko en Madre de Dios con clima organizacional por mejorar presenta agotamiento emocional moderado, mientras que el 2.3% del personal con clima organizacional no saludable tiene agotamiento emocional alto. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula H_0 .

Tabla 16

Pruebas de chi-cuadrado clima organizacional y el agotamiento emocional

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,125 ^a	4	,389
Razón de verosimilitud	5,525	4	,238
Asociación lineal por lineal	,284	1	,594
N de casos válidos	44		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,36.

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25.

La tabla 16 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=4.12$) muestra que el clima organizacional y el agotamiento emocional no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$).

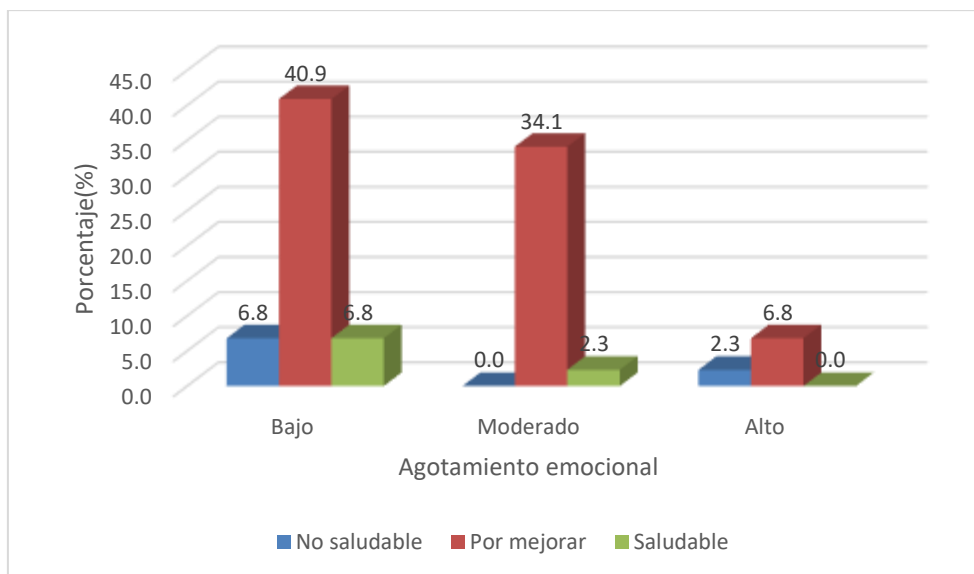


Figura 10. Muestra la relación entre el clima organizacional y agotamiento emocional.

Hipótesis específica 2:

- Hi.** Existe relación significativa entre clima organizacional y la despersonalización en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019.
- Ho.** No existe relación significativa entre clima organizacional y la despersonalización en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.

Condición

Significancia $p = 0,05$; nivel de aceptación: 95%; $Z = 1,96$

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig p, entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig p, entonces se acepta la Ho.

Tabla 17

Relación entre el clima organizacional y la despersonalización en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019

Despersonalización	Clima organizacional						TOTAL		
	No saludable		Por mejorar		Saludable				
	n	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Bajo	3	3	6,8	29	65,9	3	6,8	35	79,5
Moderado	0	0	0,0	6	13,6	1	2,3	7	15,9
Alto	1	1	2,3	1	2,3	0	0,0	2	4,5
TOTAL	4	4	9,1	36	81,8	4	9,1	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25

La tabla 17 muestra que el 65.9% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko en Madre de Dios con clima organizacional por mejorar presenta despersonalización moderada, mientras que el 2.3% del personal con clima organizacional no saludable tiene despersonalización alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula H_0 .

Tabla 18

Pruebas de chi-cuadrado clima organizacional y la despersonalización

	Pruebas de chi-cuadrado		Significación asintótica (bilateral)
	Valor	gl	
Chi-cuadrado de Pearson	4,994 ^a	4	,288
Razón de verosimilitud	3,913	4	,418
Asociación lineal por lineal	,439	1	,508
N de casos válidos	44		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es, 18.

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25

En la tabla 18 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=4.99$) muestra que el clima organizacional y la despersonalización no presenta relación estadística significativa ($p>0.05$).

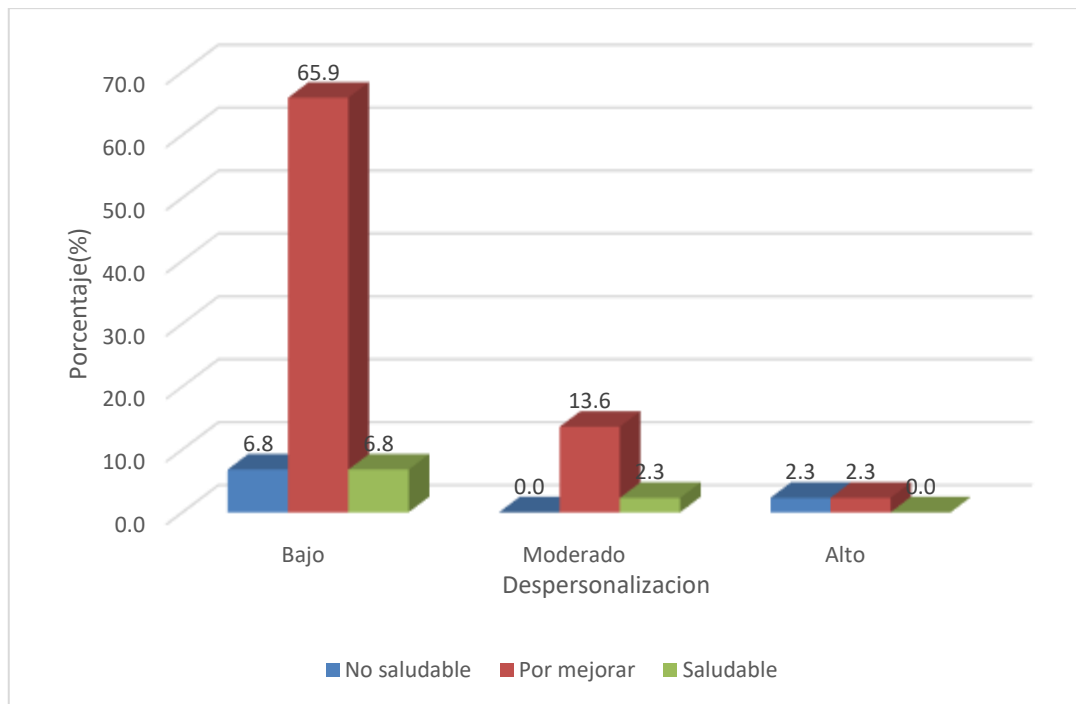


Figura 11. Muestra la relación entre el clima organizacional y la despersonalización.

Hipótesis específica 3:

- Hi.** Existe relación significativa entre clima organizacional y la realización personal en personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019.
- Ho.** No existe relación significativa entre clima organizacional y la realización personal en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.

Condición:

Significancia $p = 0,05$; nivel de aceptación: 95%; $Z = 1,96$

Regla de decisión:

- Si la Sig E < Sig p, entonces se rechaza la Ho.
- Si la Sig E > Sig p, entonces se acepta la Ho.

Tabla 19

Relación entre el clima organizacional y la realización personal en el personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019

Realización personal	Clima organizacional						TOTAL	
	No saludable		Por mejorar		Saludable		Nº.	%
	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%	Nº.	%
Bajo	1	2,3	0	0,0	0	0,0	1	2,3
Moderado	0	0,0	13	29,5	1	2,3	14	31,8
Alto	3	6,8	23	52,3	3	6,8	29	65,9
TOTAL	4	9,1	36	81,8	4	9,1	44	100

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25

En la tabla 19 se observa que el 52.3% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko en Madre de Dios con clima organizacional por mejorar presenta realización personal alta, el mientras que el 2.3% del personal con clima organizacional no saludable tiene realización personal baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna H_1 .

Tabla 20

Pruebas de chi-cuadrado clima organizacional y la realización personal

	Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,662 ^a	4	,020
Razón de verosimilitud	7,723	4	,102
Asociación lineal por lineal	,441	1	,507
N de casos válidos	44		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es, 09.

Fuente: Resultados análisis software SPSS Statistics 25

La tabla 20 según la prueba de chi cuadrado ($X^2=11.66$) muestra que el clima organizacional y la realización personal presentan relación estadística significativa ($P<0.05$).

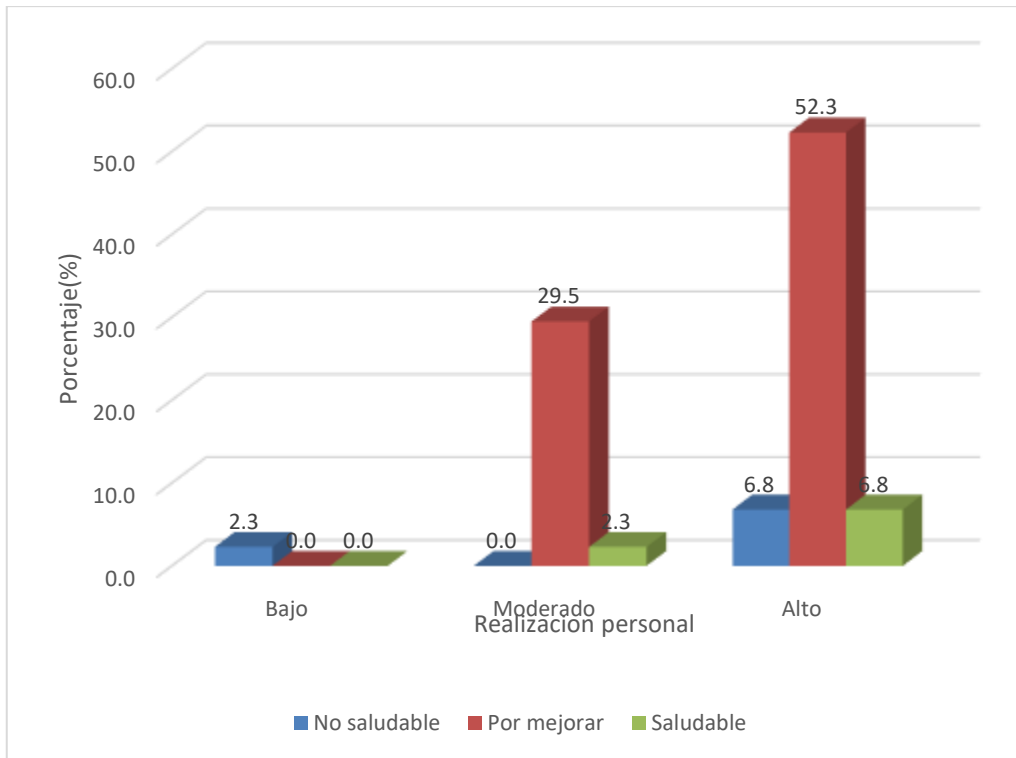


Figura 12. Muestra la relación entre el clima organizacional y la realización personal

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

El presente trabajo de investigación se inició con la intención de ayudar a resolver los problemas que se generan cotidianamente en el establecimiento de salud y así mejorar las relaciones interpersonales que se encuentran deterioradas y que no permiten tener un buen clima laboral e institucional.

Los resultados sobre el síndrome de Burnout nos dan a conocer que el 54.5% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019 presenta un nivel de cansancio emocional bajo, el 36.4% presenta cansancio emocional moderado, mientras que el 9.1% tienen cansancio emocional alto, el 79.5% presenta un nivel de despersonalización bajo, el 15.9% presenta despersonalización moderada, mientras que el 4.5% tiene nivel de despersonalización alta, el 65.9% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019 presenta realización personal alta, el 31.8% presenta realización moderada, mientras que solo el 2.3% tienen realización personal baja. En cuanto a la incidencia del síndrome de Burnout general el 95.5% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019 presenta realización personal alta, el 31.8% presenta realización moderada, mientras que solo el 2.3% tiene realización personal baja. Según Gudiel (2015) menciona que: “síndrome de Burnout en médicos residentes del Hospital Roosevelt Guatemala, 2013” concluyó que la prevalencia de Burnout del 16%. El comportamiento de las dimensiones de Maslach en los 163 médicos residentes fueron el agotamiento emocional 69%, la despersonalización 49% y la realización personal 42%; estos resultados evidencian que la mayoría de los médicos residentes tienen alta probabilidad de padecer Burnout. Los resultados cualitativos resaltan algunas categorías importantes: trabajo, docencia, valores, soporte social y familiar. La prevalencia del síndrome de burnout encontrada en el Hospital Roosevelt, es similar a la reportada en la mayoría de los estudios a nivel internacional y nacional debido a que son estudios aislados e institucionales y no de base poblacional.

En cuanto al clima organizacional se obtuvo que el 81.8% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019 tiene clima organizacional por mejorar, el mientras que el 9.1% presenta clima organizacional saludable y no saludable. Para determinar la relación entre las variables se aplicó la prueba de chi cuadrado, y se concluyó que el clima organizacional y el agotamiento emocional, la despersonalización no presentan relación estadística significativa ($p>0.05$); todo lo contrario, ocurre con la realización personal ya que según la prueba de chi cuadrado ($X^2=11.66$) muestra que el clima organizacional y la realización personal presentan relación estadística significativa ($p<0.05$).

Respondiendo al objetivo general según la prueba de chi cuadrado ($X^2=4.31$) se muestra que el clima organizacional y el síndrome de Burnout no presentan relación estadística significativa ($p>0.05$). El 79.5% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019 con clima organizacional por mejorar no presenta síndrome de Burnout, el mientras que el 2.3% del personal con clima organizacional no saludable tiene síndrome de Burnout estos resultados no coinciden con Bautista, G. & Bravo, M. (2017) en su trabajo de investigación “Clima laboral y su relación con el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015”, quienes concluyeron que existe relación significativa entre el “clima laboral y el síndrome de Burnout en el Centro de Salud Acapulco, Callao 2015” con un nivel de significancia de 0,05 y rho de Spearman =0.515 siendo correlación negativa media. También Valladares, G. (2017) en su tesis “Síndrome de Burnout y clima social familiar del personal de salud de un policlínico particular del Callao, 2017”, tesis para optar el título de licenciado en Psicología, Universidad César Vallejo. La investigación tuvo como objetivo analizar la correlación entre variables de estudio síndrome de Burnout y clima social familiar en el personal de Salud de un policlínico particular del Callao, 2017, concluyó que rechazan la hipótesis ya que no se halló correlación entre las variables, sin embargo, sí se demostró una correlación significativa inversa entre la dimensión desarrollo y la variable Burnout y entre la variable familia y dimensión tecnología. Así mismo, se obtuvo nivel medio y alto de síndrome de Burnout en un 79.1%, y un 81,7% del personal de Salud se encuentra ubicado en el nivel medio y alto de clima social familiar, por lo tanto, no existe correlación entre el síndrome de Burnout y el clima social familiar.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Según la prueba de chi cuadrado ($X^2=4.13$) se muestra que el clima organizacional y el agotamiento emocional no presentan relación estadística significativa ($P>0.05$). Menos de la mitad del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019 con clima organizacional por mejorar presentan agotamiento emocional moderado, el mientras que el 2.3% del personal con clima organizacional no saludable tiene agotamiento emocional alto.
- Segunda:** Según la prueba de chi cuadrado ($X^2=4.99$) se muestra que el clima organizacional y la despersonalización no presentan relación estadística significativa ($p>0.05$). El 65.9% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko, Madre de Dios, 2019 con clima organizacional por mejorar presenta despersonalización moderada, el mientras que el 2.3% del personal con clima organizacional no saludable tiene despersonalización alta.
- Tercera:** El clima organizacional y la realización personal presentan relación estadística significativa ($p<0.05$). Poco más de la mitad del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019 con clima organizacional por mejorar presenta realización personal alta, el mientras que el 2.3% del personal con clima organizacional no saludable tiene realización personal baja.
- Cuarta:** El clima organizacional y el síndrome de Burnout no presentan relación estadística significativa ($p>0.05$). Asimismo, se observa que el 79.5% del personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019 con clima organizacional por mejorar no presenta síndrome de Burnout, mientras que el 2.3% del personal con clima organizacional no saludable tiene síndrome de Burnout.

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones y la experiencia obtenida en este trabajo de investigación puedo recomendar lo siguiente:

Se recomienda a la jefatura de establecimiento conjuntamente con la oficina de personal y área de Psicología del Centro de Salud Mazuko, elaborar un plan de acción incluyendo actividades que permitan mejorar y motivar el clima laboral del personal del Centro de Salud Mazuko para reducir el estrés que se identificó en los trabajadores de dicho establecimiento.

Se debería evitar la sobrecarga laboral a los trabajadores del establecimiento; esto puede ser distribuyendo las coordinaciones y funciones equitativamente, según su nivel profesional y realizar rotación de servicio periódicamente en el personal técnico en enfermería; también solicitar a redes periféricas de salud de Madre de Dios con la contratación de más personal.

Se recomienda al servicio de Psicología con el apoyo, coordinación y autorización de la jefatura de establecimiento; realizar talleres, actividades motivacionales, sociales, recreativas como por ejemplo realizar deporte, confraternizar, tener un cronograma de cumpleaños, paseos y salidas recreativas de esparcimiento con el grupo de trabajo; aplicando las técnicas anti estrés y generando de esta manera un bienestar personal y grupal.

Así mismo se recomienda a redes periféricas de salud de Madre de Dios y a Jefatura de establecimiento del Centro de Salud Mazuko entregar resoluciones, cartas de reconocimiento y felicitaciones constantemente al personal de salud por su labor y empeño; ya que estos documentos son motivadores y aumentan el bienestar personal.

Brindar conferencias a los trabajadores del Centro de Salud Mazuko; con temas alusivos al clima laboral, bienestar psicológico, relaciones interpersonales, manejo y estrés laboral.

Aplicar y dar tratamiento psicológico al personal del establecimiento de Salud Mazuko que presentan síndrome de Burnout.

Se recomienda a las autoridades de las instituciones públicas de salud, mejorar la infraestructura, implementar instrumentos médicos, prever los recursos humanos, mejorar el salario y la estabilidad laboral del personal de salud; además de que son indispensables para tener un buen clima organizacional y así brindar a la población una atención de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Gallardo, C. M. (2014). "Relación entre clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud del centro médico naval". (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Ander-Egg, E. (2016). *Diccionario de psicología*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Andrea Marucco , M., Flamenco , E., & Nora Ragazzoli , P. (s.f.). *Estudio para evaluar el Síndrome de Quemarse por el trabajo (burnout) y la calidad de vida laboral en docentes de Educación primaria básica (ex EGB 1 y 2) del Programa Integral Para la Igualdad Educativa del Conurbano Bonaerense Sur*. Universidad Nacional de Lanús.
- APA. (1995). *DSM IV Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson, S.A.
- Barreda, L. (2017). "*Clima laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Lima Norte 2017*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo: Lima.
- Bautista, G., & Bravo, M. (2017). *Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo: Callao.
- Bernal, J., Martínez, G., & Pereira, D. (2016). *Síndrome de Burnout y dimensiones de la personalidad en "agentes del call center teleperformance global services" de san salvador, durante el periodo del mes de abril a octubre del año 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de el Salvador: San Salvador.
- Blandin, J., & Martínez, D. (2005). *Estrés Laboral y Mecanismos de Afrontamiento*.
- Bravo, L. (2017). *Programa de terapias alternativas de impacto "ANICRIs" en los docentes de Ingeniería de la Universidad nacional de Chimborazo para reducir el Síndrome de Burnout*. (Tesis de Maestría). Universidad de Ecuador: Riobamba.
- Brill, P. (1984). *The need for an operational definition of burnout. Family and Community Health*. Panama.

- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias*. Mexico: Trillas. Obtenido de <https://www.scribd.com/doc/244913524/El-Clima-de-Trabajo-en-Las-Organizaciones>
- Cáceres Bermejo, G. G. (2006). *Dialnet*. Obtenido de Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal sanitario militar: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=17550>
- Chagray Rodriguez, S. A. (2018). Clima organizacional y burnout en personal administrativo, de salud y técnicos de una empresa en lima metropolitana. (*Tesis de Maestria*). Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Chavez, S. (2018). "*Motivación laboral y síndrome de burnout en enfermeros del área de geriatría de un hospital privado, Pueblo Libre, 2018*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo: Lima.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in the human service organizations*. New York: Praeger.
- Chiavenato , I. (1992). *Introducción a la Teoría general de la administración*. Mexico. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/41375036/Chiavenato-Introduccion-a-La-Teoria-General-de-La-Administracion>
- Cialzeta, J. R. (2013). "El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes". (*Tesis de Maestria*). Universidad Nacional de Córdoba, Corrientes.
- Colegio de Psicólogos del Perú Código de Ética Profesional*. (s.f.). Obtenido de colpsic: https://www.colpsic.org.co/aym_image/files/CodigoEticaPeru.pdf
- Cotito, J. (2016). *Prevalencia y factores asociados al síndrome de Burnout en médicos asistentes del hospital René Toche Groppo septiembre-noviembre de 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Ricardo Palma: Lima.
- Cruz, D. M., & Puentes Su, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38). Obtenido de <https://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Dávila, J. E., & Romero M, P. C. (2010). relación entre el síndrome del burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia. (*Tesis de Grado*). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

- Díaz Bambula, F., & Carolina Gómez, I. (3 de abril de 2015). *Psicología desde el Caribe*, Vol. 33 No. 1: Ene - Abr 2016. Obtenido de la investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamerica entre 2000 y el 2010: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/6442/838>
5
- Díaz Paima, R., & Fernández Montero, D. (2017). *Clima organizacional y desempeño docente*.
- Duelles Ramírez, M. (2017). Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2017. (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Peru.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- (s.f.).El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería. (*Tesis Doctorado*). Universidad de La Laguna.
- ESAN . (11 de Mayo de 2016). *Conexionesan*. Obtenido de Los diferentes conceptos de calidad en salud: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Esteras, J. (2015). "*Estudio Psicopatológico sobre el Síndrome de Burnout en Docentes*" de la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España. (Tesis doctoral). Universidad Nacioanal de Educacion a Distancia: Madrid.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). *La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado*. Revista Iberoamericana de Educación.
- Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2004). *La importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el profesorado*. Revista Iberoamericana de Educación.
- Freudenberger, h. (1974). *Scientific Research*. Obtenido de [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/reference/ReferenceSPapers.aspx?ReferenceID=1380346](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/reference/ReferenceSPapers.aspx?ReferenceID=1380346)
- Gago, K. A., Martínez, I. K., & Alegre, A. A. (2017). *PSIENCIA*. Obtenido de Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú: <http://www.psiencia.org/9/4/21>

- Garatachea, N. (s.f.). *confiabilidad del instrumento*. Universidad Cesar Vallejo.
- García Ramírez, M. G., & Ibarra Velázquez, L. (s.f.). Obtenido de diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de guanajuato: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- Gil - Monte, P. (2011). *CESQT Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo*. Madrid: Madrid, España, TEA Ediciones.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: 1° ed. Madrid Síntesis Editores.
- Golembiewski, R., Munzenrider, & Stevenson, J. (1986). *Stress in organizations: Toward a phase model of burnout*. New York: Praeger.
- González, G. (09 de Julio de 2018). *Ambiente Laboral: La Clave del buen desempeño*. Obtenido de emprendedores y negocios.com: <https://emprendedoresynegocios.com/ambiente-laboral/>
- Gudiel Morales, J. (20 de Julio de 2015). *Repositorio del Sistema Bibliotecario Universidad de San Carlos de Guatemala*. Obtenido de Síndrome de burnout en médicos residentes del hospital Roosevelt Guatemala, 2013: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/760/>
- Gudiel, J. (2015). *Síndrome de Burnout en médicos residentes del hospital Roosevelt. Guatemala, 2013*. (Tesis de Doctorado). Universidad de San Carlos de Guatemala: Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc. Graw-Hill, Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc. Graw-Hill, Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010, 2006, 2003, 1998, 1991). *metodología de la investigación*. Mexico: mcgraw-hill.
- Huamani, A. (2017). *“Estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la clínica internacional sede Lima agosto-noviembre 2017”*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada Norbert Wiener: Lima.

- Laguna Bocanegra, J. (2013). *Nivel de estrés laboral que afectan al profesional de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima-Perú-2013*. Lima.
- Lee, R., & Ashforth, B. (1993). *A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach and Golembiewski models*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Ottawa.
- Leiter, M. (1988). *The impact of interpersonal environment of burnout and organizational commitment*. *Journal of Organizational Behavior*. New York.
- Leiter, M. (1991). *The dream denied*. Canadian: Canadian Psychology.
- Leiter, M., & Maslach, C. (1988). *The impact of interpersonal environment of burnout and organizational commitment*. *Journal of Organizational Behavior*. New York.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Obtenido de Recuperado de <https://es.scribd.com/document/165486853/Litwin-y-Stringer>
- Manzano Garcia, G. (2009). *Instituciones Públicas: ¿"están quemados" sus empleados?* Universidad de la Rioja, Rioja.
- Marcela Cruz, D., & Puentes Suárez, A. (11 de Mayo de 2016). *Cielo*. Obtenido de Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja*: <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v20n38/0124-0137-psico-20-38-00268.pdf>
- Maslach, C. (1976). *Burnout*. San Francisco.
- Maslach, C. (1982). *The cost of caring*. Inglewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Cambridge, MA: Malor Books. Danes.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el burnout*. Ciencia y Trabajo.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. California: Consulting Psychological Press.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: Palo Alto.
- Méndez, G. (2015). *"Diagnóstico del Síndrome del Burnout y sus consecuencias en la Calidad del Servicio que brindan los funcionarios municipales del Balcón*

- de Servicios Ciudadanos*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Central del Ecuador: Quito.
- Nowack, M. (1986). *Type A, hardiness and psuchological distress*.
- Oblitas, S. (2017). *síndrome de burnout y la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la micro red palmira-huaraz, 2015*. (Tesis de Maestria). Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo: Huaraz.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). *estres en el trabajo*. Ginebra. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organizacion Mundial de la Salud. (2016). *La organización el trabajo y el estrés*. reino unido: serie proteccion de la salud de los trabajadores nº3. Obtenido de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Pacheco, S. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima metropolitana*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Cayetano Heredia: Lima.
- Paine, W. (1982). *The burnout syndrome in context. The burnout syndrome: Current research, theory, interventions*. Park Ridge, Illinois:. London House Press.
- Pajuelo, I. (2016). *Síndrome de Burnout y su relación con las características personales de los Internos de Obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima.
- Palma, S. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC*. Lima. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- PAZ, E. D. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en los profesionales de enfermería de atención hospitalaria*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Pinzón, M. (2012). *Liderazgo e Inteligencia Emocional*.
- Ponce, F. R. (2017). *DOCPLAYER*. Obtenido de posibles indicadores del síndrome de burnout, en 18 operarios de una distribuidora de glp de la ciudad de armenia: <https://docplayer.es/14287135-Posibles-indicadores-del-sindrome->

de-burnout-en-18-operarios-de-una-distribuidora-de-glp-de-la-ciudad-de-armenia.html

- Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(3), págs. 543-552. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-latino-americana-de-enfermagem/articulo/desgaste-profesional-estres-y-satisfaccion-laboral-del-personal-de-enfermeria-en-un-hospital-universitario>
- Quintanilla, M. (2016). *“El clima organizacional y la productividad en una institución pública”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de San Carlos de Guatemala: Guatemala.
- RAE. (1992). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: España Calpe: Edición 21.
- Riquelme, M. (9 de noviembre de 2017). *Ambiente Laboral, Clave Para El Desarrollo De Las Labores*. Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/ambiente-laboral/>
- Riquelme, M. (9 de Noviembre de 2017). *Web y Empresas*. Obtenido de Ambiente Laboral, clave para el desarrollo de las labores: <https://www.webyempresas.com/ambiente-laboral/>
- Rubina Barrantes, R. (2018). Cultura organizacional y bienestar laboral en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, Huánuco -2018. (*Tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Huánuco.
- Ruiz Boy , E. W., Reyes Mostacero, B. A., & Suárez Romero, O. (2014). “clima y satisfacción laboral en el personal docente y no docente de la i.e. n° 82753, distrito de Ilapa, provincia san miguel – cajamarca. 2014”. (*Tesis de Posgrado*). Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca.
- Saavedra, C. (2017). *Prevalencia de síndrome de Burnout en médicos generales que se preparan para el examen de residentado, Lima 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima.
- Sánchez Achahui, D. J. (2018). El clima laboral y el estrés laboral en los docentes de la Institución Educativa Jorge Chávez Chaparro, Cusco-2018. (*Tesis maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Cusco.
- Sanchez-Canovas, J. (2008). *Manual Escala de Bienestar Psicológico*. Madrid: Ediciones Tea.

- Serrano, F., Salguero, Jefferson, Ayala, Josman, García, Manuel, Meza, Juan, & Mejía, Christian. (2016). Síndrome de Burnout en estudiantes de seis facultades de medicina de Colombia, 2016-1: estudio multicéntrico. *CIMEL*, 21(2), 29-34. Obtenido de <https://www.cimel.felsocem.net/index.php/CIMEL/article/view/642/360>
- Solano Reátegui, S. (2017). "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017". (*Tesis de Maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Solís Chuquiyauri, Z., Zamudio Eslava, L., Matzumura Kasano, J., & Gutiérrez Crespo, H. (2015). *Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2*. Lima, Perú 2015. La Molina: Universidad de San Martín de Porres.
- Spaniol, L., & Caputo, G. (1979). *Professional burnout: a personal survival kit*. Levington, MA: Human Services Associates. Ottawa.
- Suni Huillca, A. J., & Callata Parisuaña, G. (2016). «clima laboral relacionado con el síndrome de burnout y ansiedad-estado» (Estudio realizado en las Micro Redes de los distritos de Alto Selva Alegre y José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa - 2016). (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa.
- Tello Bonilla, J. I. (2010). Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2009. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Tipacti Castillo, C. A. (2016). relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial de un Instituto de Salud de Lima metropolitana. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Torre Herrera, V. (2017). síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de Salud del servicio de emergencia de una clínica particular en Lima. 2017. (*tesis licenciatura*). Universidad Privada Telesup, Lima.
- Valladares, G. (2017). "*Síndrome de burnout y clima social familiar del personal de salud de un policlínico particular del Callao, 2017*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo: Lima.

- Villoldo, A. G. (2019). *asesor de calidad*. Obtenido de Ambiente de trabajo según la ISO 9001:2015: <http://asesordecalidad.blogspot.com/2016/10/ambiente-de-trabajo-segun-la-iso.html#.Xa4UgJJKiM8>
- Wikipedia. (14 de Julio de 2019). *Clima organizacional*. Obtenido de La enciclopedia libre: https://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional
- Zabel, R., & Zabel, M. (1982). *Factores de agotamiento entre maestros de niños excepcionales*.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de Magister). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua: Matagalpa.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD MAZUKO MADRE DE DIOS, 2019

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y el Agotamiento Emocional en Personal de Salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Clima Organizacional y la Despersonalización en Personal de Salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en personal de Salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Agotamiento Emocional en personal de Salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Despersonalización en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en personal de Salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.</p> <p>Hipótesis Específico:</p> <p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Agotamiento emocional en personal de Salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.</p> <p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Despersonalización en personal de Salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Clima Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente laboral Entorno Compromiso e identificación institucional Estimulo laboral Recompensa Cumplimiento de metas Relaciones Comunicación Conflictos interpersonales Compañerismo Liderazgo Comportamiento Actitud del personal de salud. Cumplimiento de normas Responsabilidad <p>Variable 2</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo-Correlacional</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra O1 = Variable 01 O2 = Variable 02 r = Relación entre las dos variables.</p>	<p>La población es finita, ya que está conformada por 44 trabajadores del Centro de Salud Mazuko del Distrito de Inambari durante el año 2019.</p> <p>La muestra es la misma de la población.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Encuesta: Es una Técnica de investigación que consistirá en una interrogación verbal o escrita que se realizará a las personas con el fin de obtener determinada</p>

<p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la realización personal en personal de salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Realización Personal en personal de Salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.</p>	<p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Realización personal en personal de Salud del Centro de Salud Mazuko Madre de Dios, 2019.</p>	<p>Síndrome de Burnout</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento emocional <p>Cansancio emocional Agotamiento físico Sentimientos y actitudes negativas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Despersonalización <p>Distanciamiento al trabajo Actitud de indiferencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización personal <p>Trato interpersonal Reconocimiento de logros Auto conceptos</p>	<p>Enfoque de investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental-transversal</p>	<p>información necesaria para la investigación</p> <p>Instrumento:</p> <p>Se usó como instrumento el cuestionario, contendrá dos cuestionarios uno por cada variable.</p> <p>Clima organizacional 34 preguntas y síndrome de burnout con 22 preguntas.</p>
--	--	---	--	---	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES	RANGO
Variable 1 Clima Organizacional	Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo. Rodríguez, (1999).	Ambiente Laboral	Entorno	1,17,18,25,32,33	Nunca 1 A veces 2 Frecuentemente 3 Siempre 4	No saludable Por mejorar saludable	0-12
			Compromiso e identificación institucional	4,14,23.			13-24
		Estimulo Laboral	Recompensa	6,16,21,27.			25-36
			Cumplimiento de metas	11,15,20.		0-9	
		Relaciones	Comunicación	28,29,30,34.		No saludable Por mejorar Saludable	10-18
			Conflictos interpersonales	9,22.			19-28
			Compañerismo	24,26.			0-16
			Liderazgo	3,7,8,19.			17-32
		Comportamiento	Actitud	5,12,31.		No saludable Por mejorar Saludable	33-48
			Cumplimiento de normas	2.			0-8
Responsabilidad	10,13.		9-16				
Variable 2 Síndrome de Burnout	"Es un Síndrome en las personas que desarrollan trabajos en contacto con las personas y se caracteriza por el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización en el trabajo". Maslach y Jackson (1986).	Agotamiento emocional	Cansancio emocional	1,2,3.	Nunca 0 Pocas veces 1 Una vez al mes o menos 2 Unas pocas veces al mes 3 Una vez a la semana 4 Pocas veces a la semana 5 Todos los días 6	Bajo Moderado Alto	0-18
			Agotamiento físico	6,8,20.			19-36
			Sentimiento y actitudes negativas	13,14,16.			37-54
		Despersonalización	Distanciamiento al trabajo	11,22.		Bajo Moderado Alto	0-10
			Actitud de indiferencia	5,10,15.			11-20
		Realización Personal	Trato interpersonal	4,7,18.		Bajo Moderado Alto	21-30
			Reconocimiento de logros	9,12,19.			0-16
			Auto conceptos	17,21.			17-32

Anexo 3: Instrumento

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Sr(a). Trabajador del Centro de Salud Mazuko, lea detenida mente cada proposición y marque con una (x) solo una alternativa de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Responda todas las proposiciones y sus respuestas se guardarán confidencialmente.

DATOS GENERALES.

Edad.....

Sexo: Femenino Masculino

Trabajador: Administrativo Asistencial

Modalidad de contratación: Contratado Nombrado

Antigüedad laboral:

NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	2	3	4

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de aplicar mis habilidades y destrezas.				
2	Mis compañeros y yo conocemos la misión y visión de la Institución.				
3	Mi jefe inmediato superior se preocupa por obtener información antes de tomar decisión.				
4	La innovación es característica de nuestra institución.				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
6	El sueldo que se recibe en el trabajo está acorde con la labor desempeñada.				

7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
8	Mi jefe inmediato superior se preocupa por un ambiente laboral agradable.				
9	En el ministerio de salud los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas en el trabajo.				
10	Conozco las tareas y funciones específicas que debo realizar en la institución.				
11	Mi trabajo es evaluado en forma justa y equitativa.				
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14	En el ministerio de salud puedo participar en la toma de decisiones.				
15	Las tareas y responsabilidades están claramente definidas y distribuidas equitativamente en mi área de trabajo.				
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el proceso de la organización.				
20	Mi contribución juega un papel importante para el éxito de la institución.				
21	En el Ministerio de Salud existen incentivos laborales para que el personal trate de hacer mejor su trabajo.				
22	Las tareas a ejecutarse por los trabajadores están constituidas de manera ilógica e incoherente.				
23	Estoy comprometido para alcanzar las metas trazadas en mi institución.				
24	Las otras áreas o dependencias de la institución me ayudan cuando las necesito.				
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				

26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27	Mi salario y beneficios son razonables.				
28	La información que se transmite en el personal de las diferentes áreas es incompleta y llegan tarde.				
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones diferentes al trabajo.				
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
31	Me interesa el desarrollo de la organización				
32	En mi área de trabajo es frecuente escuchar a mis compañeros quejarse por las condiciones del ambiente de trabajo.				
33	Recibo buen trato en mi área de trabajo.				
34	En el ministerio de salud se utilizan diferentes medios (comunicados, oficios, reuniones, etc.) para mantenernos informados de lo que ocurre en la organización.				

Fuente: Silvia Shirley Oblitas Montalvo Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" Huaraz 2017

CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

DATOS GENERALES.

Edad.....

Sexo: Femenino Masculino

Trabajador: Administrativo Asistencial

Modalidad de contratación: Contratado Nombrado

Antigüedad laboral:

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

0	1	2	3	4	5	6
nunca	Pocas veces	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo							
2	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten los pacientes							
5	Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo							
7	Trato muy eficazmente los problemas personales							
8	Me siento quemado por mi trabajo							
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							

11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente								
12	Me siento muy activo								
13	Me siento frustrado en mi trabajo								
14	Creo que estoy trabajando demasiado								
15	Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de mis pacientes								
16	Trabajar directamente con las personas me produce estrés								
17	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis pacientes								
18	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con mis pacientes								
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión								
20	Me siento acabado								
21	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma								
22	Siento que los pacientes me culpan por algunos de sus problemas								

Fuente: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Anexo 4: Matriz de datos

*BASE DE DATOS MATRIZ CLIMA ORGANIZACIONAL (VARIABLE01).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18
1	4	2	2	3	1	2	3	1	1	4	4	3	3	1	4	3	2	2
2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	2	4	1	3	3
3	2	4	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4	2	2	2	3	3
4	3	2	3	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	1	3	1	2	2
5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
6	4	2	4	1	1	2	4	3	3	4	3	3	4	2	3	1	2	3
7	2	1	2	3	1	1	4	4	1	4	2	2	4	1	2	1	1	2
8	2	2	2	2	1	2	3	2	1	4	2	2	3	2	2	1	2	2
9	3	3	2	2	2	1	4	2	2	4	3	1	3	2	4	2	3	2
10	2	3	2	2	2	3	4	2	2	4	2	2	3	1	3	1	3	2
11	2	3	4	2	2	2	4	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3
12	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
13	3	4	4	2	2	1	3	4	2	4	3	3	4	1	3	1	2	2
14	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
15	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
16	2	3	2	4	2	1	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2
17	4	2	3	2	4	2	3	2	1	4	4	4	4	2	4	2	3	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	4	4
20	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2
21	4	3	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3
22	2	3	3	4	3	1	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	1
23	1	2	2	2	1	3	2	1	2	4	1	1	3	1	3	1	2	2
24	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
25	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2
26	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	1	2	2	1	3
27	2	1	2	2	3	4	4	4	2	4	2	2	4	1	2	2	2	1
28	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
29	3	1	2	2	3	3	4	4	1	4	3	2	4	1	2	2	4	2

Vista de datos Vista de variables

Ir a Configuración de PC para activar Windows.

*BASE DE DATOS MATRIZ SINDROME DE BURNOUT (VARIABLE02).sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 30 de 30 variables

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18
1	2	6	6	6	0	1	0	0	5	0	1	6	1	2	6	0	1	5
2	3	6	1	0	0	0	3	5	3	0	1	3	3	5	0	0	2	1
3	4	3	2	4	0	1	6	0	6	0	1	6	1	0	0	0	6	0
4	4	4	2	6	1	5	6	0	6	3	1	6	1	6	2	1	4	6
5	3	5	5	5	3	3	3	1	4	2	2	5	4	2	1	1	5	5
6	5	2	0	6	0	6	6	0	6	0	0	6	0	6	3	3	6	6
7	6	6	6	6	0	4	5	6	1	0	0	4	6	2	0	2	3	2
8	1	4	2	5	1	2	4	1	5	0	0	5	0	1	1	2	1	6
9	1	1	1	6	0	1	1	0	2	0	2	6	0	2	0	0	6	6
10	4	5	3	5	1	6	5	5	5	4	5	5	4	2	6	4	5	1
11	6	6	0	6	0	6	0	5	6	0	0	6	1	6	0	0	6	6
12	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	6	0	1	0	0	6	6
13	3	6	6	6	1	6	6	6	3	5	6	6	5	6	5	1	6	5
14	1	3	1	5	1	5	2	1	4	1	2	5	1	5	1	1	5	4
15	3	3	3	4	3	5	4	4	2	1	1	4	5	3	2	1	3	3
16	4	3	1	5	0	1	1	4	5	2	6	2	3	3	4	1	4	4
17	1	1	1	6	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	6	0	6	6
18	4	3	1	3	0	2	1	1	2	1	1	3	1	1	0	0	1	1
19	1	1	0	6	0	6	6	0	6	3	0	6	0	0	0	0	6	6
20	0	1	2	6	0	6	2	1	1	0	0	6	0	1	0	0	5	6
21	1	2	1	6	5	6	2	1	6	0	0	6	0	1	0	1	6	6
22	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	1	6	6
23	5	5	1	5	0	0	6	1	6	0	1	6	0	0	0	0	6	6
24	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	6	0	0	0	0	6	1
25	3	1	3	1	1	1	6	2	6	1	2	6	0	1	0	1	6	1
26	0	1	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6
27	1	1	0	1	0	1	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6
28	2	1	0	5	0	1	3	0	1	5	1	5	1	1	1	1	4	5
29	4	4	4	6	1	5	6	2	6	1	0	6	0	1	0	0	6	6

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

BASE DE DATOS SINDROME DE BURNOUT

MUESTRA	DIMENSIONES																				SINDROME	BURNOUT										
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL										SUBTOTAL	VALOR	S.BURNOUT	ESPERSONALIZACION					SUBTOTAL	VALOR			S.BURNOUT	REALIZACION PERSONAL					SUBTOTAL	VALOR	S.BURNOUT	
	1	2	3	6	8	13	14	16	20					5	10	11	15	22							4	7	9	12				17
1	2	6	6	1	0	1	2	0	1	19	2	MODERADO	0	0	1	6	0	7	1	BAJO	6	0	5	6	1	5	6	5	34	3	ALTO	MODERADO
2	3	6	1	0	5	3	5	0	1	24	2	MODERADO	0	0	1	0	1	2	1	BAJO	0	3	3	3	2	1	5	5	22	2	MODERADO	MODERADO
3	4	3	2	1	0	1	0	0	1	12	1	BAJO	0	0	1	0	0	1	1	BAJO	4	6	6	6	6	0	6	6	40	3	ALTO	MODERADO
4	4	4	2	5	0	1	6	1	0	23	2	MODERADO	1	3	1	2	1	8	1	BAJO	6	6	6	6	4	6	6	6	46	3	ALTO	MODERADO
5	3	5	5	3	1	4	2	1	1	25	2	MODERADO	3	2	2	1	1	9	1	BAJO	5	3	4	5	5	5	6	2	35	3	ALTO	MODERADO
6	5	2	0	6	0	0	6	3	0	22	2	MODERADO	0	0	0	3	3	6	1	BAJO	6	6	6	6	6	6	6	6	48	3	ALTO	MODERADO
7	6	6	6	4	6	6	2	2	5	43	3	ALTO	0	0	0	0	4	4	1	BAJO	6	5	1	4	3	2	6	2	29	2	MODERADO	MODERADO
8	1	4	2	2	1	0	1	2	0	13	1	BAJO	1	0	0	1	0	2	1	BAJO	5	4	5	5	1	6	6	5	37	3	ALTO	MODERADO
9	1	1	1	1	0	0	2	0	0	6	1	BAJO	0	0	2	0	0	2	1	BAJO	6	1	2	6	6	6	3	6	36	3	ALTO	BAJO
10	4	5	3	6	5	4	2	4	2	35	2	MODERADO	1	4	5	6	1	17	2	MODERADO	5	5	5	5	5	1	5	6	37	3	ALTO	ALTO
11	6	6	0	6	5	1	6	0	0	30	2	MODERADO	0	0	0	0	0	0	1	BAJO	6	0	6	6	6	6	5	6	41	3	ALTO	MODERADO
12	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3	1	BAJO	0	0	1	0	1	2	1	BAJO	1	1	1	6	6	6	6	6	33	3	ALTO	BAJO
13	3	6	6	6	6	5	6	1	1	40	3	ALTO	1	5	6	5	6	23	3	ALTO	6	6	3	6	6	5	6	4	42	3	ALTO	ALTO
14	1	3	1	5	1	1	5	1	1	19	2	MODERADO	1	1	2	1	1	6	1	BAJO	5	2	4	5	5	4	4	4	33	3	ALTO	MODERADO
15	3	3	3	5	4	5	3	1	1	28	2	MODERADO	3	1	1	2	1	8	1	BAJO	4	4	2	4	3	3	3	3	26	2	MODERADO	MODERADO
16	4	3	1	1	4	3	3	1	3	23	2	MODERADO	0	2	6	4	1	13	2	MODERADO	5	1	5	2	4	4	5	1	27	2	MODERADO	MODERADO
17	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	1	BAJO	0	0	0	6	0	6	1	BAJO	6	6	6	0	6	6	6	6	42	3	ALTO	MODERADO
18	4	3	1	2	1	1	1	0	2	15	1	BAJO	0	1	1	0	1	3	1	BAJO	3	1	2	3	1	1	3	2	16	1	BAJO	BAJO
19	1	1	0	6	0	0	0	0	0	8	1	BAJO	0	3	0	0	1	4	1	BAJO	6	6	6	6	6	6	6	6	48	3	ALTO	MODERADO
20	0	1	2	6	1	0	1	0	0	11	1	BAJO	0	0	0	0	0	0	1	BAJO	6	2	1	6	5	6	6	6	38	3	ALTO	MODERADO
21	1	2	1	6	1	0	1	1	0	13	1	BAJO	5	0	0	0	0	5	1	BAJO	6	2	6	6	6	6	6	6	44	3	ALTO	MODERADO
22	3	1	0	0	0	0	0	1	0	5	1	BAJO	0	0	0	0	1	1	1	BAJO	0	0	0	6	6	6	6	6	30	2	MODERADO	BAJO
23	5	5	1	0	1	0	0	0	1	13	1	BAJO	0	0	1	0	1	2	1	BAJO	5	6	6	6	6	6	4	1	40	3	ALTO	MODERADO
24	1	1	1	0	0	0	0	0	0	3	1	BAJO	0	1	0	0	1	2	1	BAJO	1	1	1	6	6	1	6	6	28	2	MODERADO	BAJO
25	3	1	3	1	2	0	1	1	2	14	1	BAJO	1	1	2	0	0	4	1	BAJO	1	6	6	6	6	1	6	5	37	3	ALTO	MODERADO
26	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	1	BAJO	0	0	0	0	0	0	1	BAJO	6	6	6	6	6	6	6	6	48	3	ALTO	MODERADO
27	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	1	BAJO	0	0	0	0	0	0	1	BAJO	1	0	6	6	6	6	6	6	37	3	ALTO	BAJO
28	2	1	0	1	0	1	1	1	1	8	1	BAJO	0	5	1	1	4	11	2	MODERADO	5	3	1	5	4	5	5	5	33	3	ALTO	MODERADO
29	4	4	4	5	2	0	1	0	0	20	2	MODERADO	1	1	0	0	0	2	1	BAJO	6	6	6	6	6	6	6	6	48	3	ALTO	MODERADO
30	4	2	0	3	0	4	2	4	5	24	2	MODERADO	0	3	5	0	2	10	1	BAJO	5	3	4	1	5	5	3	3	29	2	MODERADO	MODERADO
31	0	3	0	5	0	0	3	0	0	11	1	BAJO	0	0	0	0	5	5	1	BAJO	6	6	5	5	5	4	3	6	40	3	ALTO	MODERADO
32	1	5	0	6	0	0	1	0	0	13	1	BAJO	0	0	0	0	0	0	1	BAJO	6	6	5	6	5	0	5	6	39	3	ALTO	MODERADO
33	4	3	1	2	6	1	1	1	2	21	2	MODERADO	2	1	4	1	4	12	2	MODERADO	2	1	1	2	5	2	1	5	19	2	MODERADO	MODERADO
34	0	1	0	6	0	3	5	0	0	15	1	BAJO	0	0	0	0	0	0	1	BAJO	6	0	6	6	6	6	6	1	37	3	ALTO	MODERADO
35	5	5	5	6	5	3	4	6	6	45	3	ALTO	2	2	5	1	5	15	2	MODERADO	4	1	1	5	5	3	1	1	21	2	MODERADO	MODERADO
36	5	3	0	0	0	0	3	1	0	12	1	BAJO	0	0	0	0	0	0	1	BAJO	6	6	6	6	6	6	6	6	48	3	ALTO	MODERADO
37	5	4	4	5	1	0	2	0	0	21	2	MODERADO	0	1	0	1	0	2	1	BAJO	6	5	1	6	2	6	5	6	37	3	ALTO	MODERADO
38	3	2	2	4	2	4	4	2	4	27	2	MODERADO	0	3	2	3	3	11	2	MODERADO	2	2	2	4	5	5	5	1	26	2	MODERADO	MODERADO
39	1	3	3	0	0	0	0	1	0	8	1	BAJO	1	1	0	4	0	6	1	BAJO	1	1	2	5	3	1	6	1	20	2	MODERADO	BAJO
40	1	2	3	6	6	6	6	0	0	30	2	MODERADO	0	1	6	1	3	11	2	MODERADO	4	2	1	3	5	0	5	6	26	2	MODERADO	MODERADO
41	3	4	3	1	0	1	3	1	0	16	1	BAJO	0	6	0	0	2	8	1	BAJO	6	2	3	4	2	4	3	5	29	2	MODERADO	MODERADO
42	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	BAJO	0	0	0	0	0	0	1	BAJO	2	6	6	6	6	3	2	6	37	3	ALTO	BAJO
43	6	6	6	6	1	6	6	6	6	49	3	ALTO	6	6	0	6	6	24	3	ALTO	5	1	1	1	0	0	3	6	17	2	MODERADO	ALTO
44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	BAJO	0	0	0	0	0	0	1	BAJO	6	6	6	6	6	6	6	6	48	3	ALTO	MODERADO

BASE DE DATOS CLIMA ORGANIZACIONAL

MUESTRA	DIMENSIONES																																	CLIMA	ORGANIZA														
	AMBIENTE LABORAL										ESTIMULO LABORAL							RELACIONES																		COMPOR TAMIENTO													
	1	4	14	17	18	23	25	32	33	SUBTOT	VALOR	CLIMA	ORGANI	6	11	15	18	20	21	27	SUBTOT	VALOR	CLIMA	ORGANI	3	7	8	9	19	22	24	26	28			29	30	34	SUBTOT	VALOR	CLIMA	ORGANI	2	5	10	12	13	31	SUBTOT
1	4	3	1	2	2	4	4	4	1	25	2	Por mejorar	2	4	4	3	3	3	2	21	3	Saludable	2	3	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	26	2	Por mejorar	2	1	4	3	3	4	17	2	Por mejorar	Por mejorar		
2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	26	2	Por mejorar	3	4	4	1	4	1	3	20	2	Por mejorar	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	29	2	Por mejorar	3	2	4	3	3	4	20	3	Saludable	Por mejorar		
3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	25	2	Por mejorar	4	3	2	2	4	2	3	20	2	Por mejorar	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	28	2	Por mejorar	4	3	4	2	4	4	21	3	Saludable	Por mejorar		
4	3	2	1	2	2	3	2	1	3	19	2	Por mejorar	4	3	3	1	3	3	3	20	2	Por mejorar	3	3	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	25	2	Por mejorar	2	2	4	3	2	3	16	2	Por mejorar	Por mejorar		
5	2	2	2	2	2	3	2	3	3	21	2	Por mejorar	2	2	2	2	2	2	2	14	2	Por mejorar	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	2	Por mejorar	2	2	3	3	3	2	15	2	Por mejorar	Por mejorar		
6	4	1	2	2	3	4	2	4	3	25	2	Por mejorar	2	3	3	1	2	1	2	14	2	Por mejorar	4	4	3	3	3	1	3	3	3	2	1	33	2	Por mejorar	2	1	4	3	3	4	17	2	Por mejorar	Por mejorar			
7	2	3	1	1	2	3	1	4	3	20	2	Por mejorar	1	2	2	1	4	2	1	13	1	No saludable	2	4	4	1	2	2	1	1	1	3	2	2	25	2	Por mejorar	1	1	4	2	4	4	16	2	Por mejorar	Por mejorar		
8	2	2	2	2	2	3	2	4	3	22	2	Por mejorar	2	2	2	1	2	1	3	13	1	No saludable	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	26	2	Por mejorar	2	1	4	2	3	3	15	2	Por mejorar	Por mejorar		
9	3	2	2	3	2	4	2	4	3	25	2	Por mejorar	1	3	4	2	4	2	3	19	2	Por mejorar	2	4	2	2	1	2	3	2	3	2	2	27	2	Por mejorar	3	2	4	1	3	4	17	2	Por mejorar	Por mejorar			
10	2	2	1	3	2	4	3	4	3	24	2	Por mejorar	3	2	3	1	3	1	2	15	2	Por mejorar	2	4	2	2	2	3	2	2	2	1	2	26	2	Por mejorar	3	2	4	2	3	3	17	2	Por mejorar	Por mejoror			
11	2	2	2	2	3	4	2	2	3	22	2	Por mejorar	2	2	3	2	4	2	2	17	2	Por mejorar	4	4	3	2	2	1	2	2	3	3	3	31	2	Por mejorar	3	2	3	2	3	3	16	2	Por mejorar	Por mejoror			
12	2	1	2	2	2	4	2	2	2	19	2	Por mejorar	1	1	2	1	4	1	1	11	1	No saludable	1	2	2	2	1	2	1	2	1	4	2	4	24	2	Por mejorar	2	1	2	2	2	4	13	2	Por mejorar	No saludable		
13	3	2	1	2	2	4	4	4	3	25	2	Por mejorar	1	3	3	1	3	1	1	13	1	No saludable	4	3	4	2	2	2	4	2	3	4	2	34	3	Saludable	4	2	4	3	4	3	20	3	Saludable	Por mejoror			
14	3	3	2	3	3	3	3	2	3	25	2	Por mejoror	3	2	2	2	3	3	17	2	Por mejoror	3	3	4	3	2	1	2	2	2	2	2	3	29	2	Por mejoror	2	2	3	3	3	4	17	2	Por mejoror	Por mejoror			
15	3	2	2	2	3	3	3	3	3	24	2	Por mejoror	2	3	2	2	2	2	2	15	2	Por mejoror	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	30	2	Por mejoror	3	3	3	3	2	2	16	2	Por mejoror	Por mejoror			
16	2	4	2	2	2	4	3	3	3	25	2	Por mejoror	1	2	2	2	3	1	2	13	1	No saludable	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	27	2	Por mejoror	3	2	4	2	3	4	18	2	Por mejoror	Por mejoror		
17	4	2	2	3	2	4	4	2	3	26	2	Por mejoror	2	4	4	4	2	2	20	2	Por mejoror	3	3	2	1	2	2	3	4	2	3	2	29	2	Por mejoror	2	4	4	4	4	4	22	3	Saludable	Por mejoror				
18	3	3	1	2	2	3	3	2	2	21	2	Por mejoror	3	3	3	3	3	2	19	2	Por mejoror	3	3	3	2	2	1	2	3	1	3	3	3	29	2	Por mejoror	3	3	3	3	3	3	18	2	Por mejoror	Por mejoror			
19	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34	3	Saludable	3	3	2	3	4	3	4	22	3	Saludable	4	4	4	4	3	1	4	4	3	2	4	41	3	Saludable	4	3	4	2	4	4	21	3	Saludable	Saludable			
20	3	2	2	2	2	4	3	3	3	24	2	Por mejoror	2	2	3	1	3	1	3	15	2	Por mejoror	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	4	31	2	Por mejoror	3	2	3	2	3	4	17	2	Por mejoror	Por mejoror		
21	4	4	3	3	3	3	3	2	3	28	2	Por mejoror	1	3	4	3	3	1	3	18	2	Por mejoror	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	32	2	Por mejoror	3	3	3	3	4	3	19	3	Saludable	Por mejoror			
22	2	4	2	3	1	4	4	3	3	26	2	Por mejoror	1	3	3	4	2	2	18	2	Por mejoror	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	32	2	Por mejoror	3	3	4	2	3	4	19	3	Saludable	Por mejoror			
23	1	2	1	2	2	3	1	3	2	17	1	No saludable	3	1	3	1	2	1	3	14	2	Por mejoror	2	2	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2	21	1	No saludable	2	1	4	1	3	3	14	2	Por mejoror	No saludable		
24	4	4	2	2	2	4	4	2	2	26	2	Por mejoror	2	2	2	2	2	2	2	14	2	Por mejoror	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	2	Por mejoror	4	4	4	2	2	4	20	3	Saludable	Por mejoror		
25	4	2	3	2	2	4	4	2	4	27	2	Por mejoror	3	2	2	3	2	3	17	2	Por mejoror	4	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	35	2	Por mejoror	3	2	3	3	4	3	18	2	Por mejoror	Por mejoror			
26	2	2	1	1	3	3	2	3	3	20	2	Por mejoror	3	2	2	2	1	3	15	2	Por mejoror	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	19	1	No saludable	3	2	3	2	3	3	16	2	Por mejoror	Por mejoror			
27	2	2	1	2	1	4	3	1	3	19	2	Por mejoror	4	2	2	2	3	1	4	18	2	Por mejoror	2	4	4	2	2	2	3	3	1	2	1	1	27	2	Por mejoror	1	3	4	2	4	4	18	2	Por mejoror	Por mejoror		
28	2	2	2	3	2	3	3	2	3	22	2	Por mejoror	3	3	3	2	3	2	2	18	2	Por mejoror	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	2	Por mejoror	3	2	3	3	2	3	16	2	Por mejoror	Por mejoror		
29	3	2	1	4	2	4	3	3	4	26	2	Por mejoror	3	2	2	3	1	3	17	2	Por mejoror	2	4	4	1	2	2	4	4	1	3	2	31	2	Por mejoror	1	3	4	2	4	3	17	2	Por mejoror	Por mejoror				
30	4	3	2	3	3	3	3	2	2	25	2	Por mejoror	3	2	2	1	3	3	2	16	2	Por mejoror	4	2	3	2	2	1	2	2	1	3	3	2	27	2	Por mejoror	3	3	3	3	3	3	18	2	Por mejoror	Por mejoror		
31	2	3	1	3	1	3	4	2	2	21	2	Por mejoror	2	2	2	1	3	1	2	13	1	No saludable	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	18	2	Por mejoror	4	3	3	2	2	4	18	2	Por mejoror	Por mejoror		
32	2	4	3	3	4	4	4	4	4	32	3	Saludable	1	3	4	3	4	1	1	17	2	Por mejoror	3	4	4	2	2	1	3	3	3	4	3	35	3	Saludable	4	2	4	4	4	4	22	3	Saludable	Saludable			
33	2	3	1	4	4	3	3	3	3	26	2	Por mejoror	4	4	3	1	4	3	3	22	3	Saludable	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	3	3	3	33	2	Por mejoror	3	2	4	2	4	3	18	2	Por mejoror	Por mejoror	
34	4	1	1	3	1	4	4	3	2	23	2	Por mejoror	2	2	1	1	4	1	2	13	1	No saludable	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	17	1	No saludable	1	2	4	2	2	4	15	2	Por mejoror	No saludable		
35	2	2	1	2	2	3	3	4	2	21	2	Por mejoror	3	2	2	1	2	1	3	14	2	Por mejoror	4	4	3	1	2	2	2	1	4	2	1	3	29	2	Por mejoror	3	3	4	3	3	2	18	2	Por mejoror	Por mejoror		
36	4	2	2	1	2	4	3	3	2	23	2	Por mejoror	3	1	1	1	4	1	3	14	2	Por mejoror	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	20	2	Por mejoror	3	2	4	1	2	4	16	2	Por mejoror	Por mejoror		
37	2	1	3	3	2	4	3	1	3	22	2	Por mejoror	3	3	2	1	3	2	17	2	Por mejoror	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	26	2	Por mejoror	3	1	4	3	4	4	19	3	Saludable	Por mejoror			
38	3	4	4	2	4	3	4	4	3	32	3	Saludable	1	3	3	3	3	3	19	2	Por mejoror	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	33	3	Saludable	3	3	4	4	4	4	22	3	Saludable	Saludable			
39	2	4	1	1	1	4	3	1	3	20	2	Por mejoror	3	2	2	1	2	1	2	13	1	No saludable	1	1	2	3	2	3	1	2	1	3	1	4	24	2	Por mejoror	4	2	4	2	2	3	17	2	Por mejoror	Por mejoror		
40																																																	

Anexo 6: Propuesta de valor

Según la investigación realizada en los trabajadores del Centro de salud Mazuko, donde se encontró: que el personal de salud con clima organizacional por mejorar presentan Síndrome de Burnout moderado. Teniendo en cuenta la importancia del recurso humano como es el personal de salud quienes son el pilar fundamental de un establecimiento de Salud. Y para contar con un buen ambiente laboral y brindar una atención de calidad al usuario; se debe mejorar el clima organizacional y reducir el síndrome de burnout.

Objetivo: llevar a cabo ejercicios de corto tiempo que relajen nuestro cuerpo a través de simples movimientos naturales que ayudaran a renovar, mejorar la motivación y el rendimiento laboral.

Metodología: se ejecutara de forma activa, práctica y participativa; se realizaría en el ambiente laboral y por las mañanas antes del inicio laboral.

Se realizaría por las mañanas por un tiempo de 10 minutos, en el establecimiento de salud y con todo el personal de turno; porque puedan que estén presentando algún tipo de malestar, emocional, social, físico que pueda afectar en el trabajo diario del personal de salud. Los ejercicios permitirán relajarse y llenarse de energías para iniciar con las atenciones a los usuarios.

Pasos a realizar:

Junte los pies, entrelaza los dedos de ambas manos y con las palmas mostrando hacia arriba estírese lo más alto que pueda ayudándose a elevar con las puntas del pie. Repita un par de veces.

Inhalar profundamente por la nariz y contenerlo por unos 10 segundos luego exhalar lentamente por la boca. Repetir un par de veces.

Mueva paralelamente los hombros hacia arriba, adelante, abajo, atrás como girando y formando un círculo hacia adelante por unos 5 segundos de igual manera en forma contraria por unos 5 segundos más. Repita unas 2 veces.

Cruce ambos brazos estirando lo más que pueda y abrácese consigo mismo apretando con fuerza y sintiéndose su propio abrazo como si estuviera abrazando

a una persona muy querida y bríndese palabras positivas y motivadoras. Duración 2 minutos.

Por último, inhalar profundamente por la nariz y contenerlo por unos 10 segundos luego exhalar lentamente por la boca. Repetir un par de veces.

Con estos ejercicios simples, de corto tiempo pero muy eficaces ayudaran al personal de salud a soltarse, botar las tensiones, relajarse y absorber energías para luego ser usadas durante el día de trabajo con los pacientes, brindándoles un buen trato y una atención de calidad.