



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y CLIMA LABORAL EN
TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS**

JOSÉ CASIMIRO ULLOA, MIRAFLORES 2019.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

Bach. MARIN JULCA, ALEJANDRA ESTEFANNY

LIMA – PERÚ

2019

ASESOR DE TESIS

Mg. PAREDES FERNÁNDEZ, RAÚL

JURADO EXAMINADOR

Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE
Presidente

Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO
Secretario

Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTAROLA
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, a mi familia, por ser mi motivación y apoyo. Por estar incondicionalmente para mí. Los amo.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores por sus enseñanzas y ayudarme a ser una mejor profesional cada día.

RESUMEN

La investigación titulada: “Síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y clima laboral en trabajadores de dicho hospital. La metodología de este estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, de diseño no experimental transversal y correlacional. Se administró el Inventario de Burnout y la Escala de clima laboral de Sonia Palma, en una muestra de 120 enfermeras. Se obtuvo como resultados respecto al síndrome de Burnout que 6% presenta un nivel bajo, 28% presenta un nivel moderado y 67% presenta un nivel alto. Así mismo, en relación a la dimensión clima laboral, 15% presenta nivel desfavorable, 18% presenta nivel favorable, 68% presenta nivel muy favorable. Se concluye que, si existe una relación significativa muy alta y directamente proporcional ($r_s = 0,853$, $p < 0.05$), entre “síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019”.

Palabras clave: *Síndrome de Burnout; clima laboral; enfermería*

ABSTRACT

The research is titled: “Burnout syndrome and work environment in workers of the emergency hospital José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019” and it’s aimed to determine the relationship between burnout syndrome and work climate in workers of this hospital. The methodology of this study its quantitative, applied type, non-experimental cross-sectional and correlational approach. The Burnout Inventory and the Sonia Palma Labor Climate Scale, were administered to a sample of 120 nurses. The result was that 6% have a low level Burnout syndrome, 28% have a moderate level and 67% have a high level. Likewise, in relation to the work environment, 15% have an poor level, 18% have a favorable level, 68% have a very favorable level. This reaserch conclusion was that there is a very high and directly proportional significant relationship ($r_s = 0.853$, $p < 0.05$), between “Burnout syndrome and working environment in workers of the emergency hospital José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019”.

Keywords: *Burnout syndrome; work environment; nursing*

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación.....	15
1.3.1. Justificación teórica	15
1.3.2. Justificación práctica.....	16
1.3.3. Justificación metodológica.....	16
1.4. Objetivos de la investigación	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. Antecedentes nacionales	17
2.1.2. Antecedentes internacionales	19
2.2. Bases teóricas de las variables	21
2.2.1. Síndrome de burnout.....	21
2.2.2. Clima laboral.....	26

2.3. Definición de términos básicos	31
III. MÉTODOS Y MATERIALES.....	35
3.1. Hipótesis de la investigación.....	35
3.1.1. Hipótesis general	35
3.1.2. Hipótesis específicas	35
3.2. Variables de estudio.....	35
3.2.1. Definición conceptual.....	35
3.2.2. Definición operacional	36
3.3. Tipo y nivel de la investigación	36
3.4. Diseño de la investigación	36
3.5. Población y muestra de estudio.....	37
3.5.1. Población	37
3.5.2. Muestra	37
3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.6.1. Técnicas.....	38
3.6.2. Instrumento	38
3.6.3. Instrumentos de recolección de datos.....	40
3.7. Métodos de análisis de datos	41
3.8. Aspectos éticos	41
IV. RESULTADOS	42
4.1. Resultados descriptivos de la variable síndrome de Burnout presenta 3 dimensiones	42
4.2. Resultados descriptivos de la variable clima laboral presenta 5 dimensiones	46
4.3. Relación entre las variables de estudio	52
4.4. Contrastación de hipótesis.....	53
4.4.1. Hipótesis general	53
4.4.2. Hipótesis específicas	53
V. DISCUSIÓN.....	56
VI. CONCLUSIONES.....	58
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	65

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	66
Anexo 2. Matriz de operacionalización.....	67
Anexo 3. Instrumentos.....	68
Anexo 4. Validación del instrumento	71
Anexo 5. Bases de datos.....	78
Anexo 6. Propuesta de valor	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Nivel de agotamiento emocional, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	42
Tabla 2.	Nivel de despersonalización, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	43
Tabla 3.	Nivel de realización personal, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	44
Tabla 4.	Nivel de síndrome de Burnout, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	45
Tabla 5.	Nivel de autorregulación, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	46
Tabla 6.	Nivel de involucramiento laboral, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	47
Tabla 7.	Nivel de supervisión, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	48
Tabla 8.	Nivel de comunicación, en trabajadores del hospital de emergencia 'José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	49
Tabla 9.	Nivel de condiciones laborales, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	50
Tabla 10.	Nivel de clima laboral, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	51
Tabla 11.	Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones....	52
Tabla 12.	Prueba de Spearman síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	53
Tabla 13.	Prueba de Spearman agotamiento emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	54
Tabla 14.	Prueba de Spearman despersonalización y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	55
Tabla 15.	Prueba de Spearman realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de agotamiento emocional, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	42
Figura 2. Porcentaje de despersonalización, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	43
Figura 3. Porcentaje de realización personal, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	44
Figura 4. Porcentaje de síndrome de Burnout, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	45
Figura 5. Porcentaje de autorregulación, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	46
Figura 6. Porcentaje de involucramiento laboral, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	47
Figura 7. Porcentaje de supervisión, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	48
Figura 8. Porcentaje de comunicación, en trabajadores del hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa” Miraflores 2019.	49
Figura 9. Porcentaje de condiciones laborales, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	50
Figura 10. Porcentaje de clima laboral, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.	51

INTRODUCCIÓN

El síndrome de Burnout y el clima laboral han ido tomando mayor importancia durante los últimos años. Los diversos estudios mencionan que se ha evidenciado dicho síndrome más en el personal de salud ya que ellos están en constante contacto con personas y por las diferentes situaciones que se le pueden presentar al trabajador, sea por una mala condición o un mal clima laboral, la cual predisponen a que aparezca afectando a nivel físico, emocional y organizacional.

Por ello, el clima laboral es un factor valorado por las instituciones que influyen en la productividad y el rendimiento de las empresas. Es indispensable que toda organización se preocupe por su personal, que esté bien tanto físico como mental para que labore de una manera más eficiente, así mismo el personal también es responsable en generar un ambiente adecuado para la organización hospitalaria. De tal modo se planteó la hipótesis: “Existe relación entre síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa Miraflores, 2019”.

El contenido está dividido por cinco capítulos. El capítulo I comprende del planteamiento del problema que nos ayudará a conocer sobre la realidad a nivel internacional, nacional y local del síndrome de burnout y clima organizacional. También encontraremos la formulación del problema y los objetivos, así mismo la justificación que son los motivos que nos impulsó a estudiar las variables de estudios. El capítulo II se presenta el marco teórico compuesto por antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas, las teorías de las variables de estudio y definiciones lo cual nos permitirá entender mejor la investigación. En el capítulo III se encuentra las hipótesis, la definición conceptual y operacional de nuestras variables, la metodología que abarca el tipo, diseño y enfoque de la investigación, también se describe la población y muestra. Los instrumentos y técnicas que se va utilizar para la recolección de información, como también los métodos de análisis y aspectos éticos. El capítulo IV se describe los resultados obtenidos mediante gráficos y tablas, que incluyen sus respectivas interpretaciones de acuerdo a la contrastación de cada una de las hipótesis. En el capítulo V consiste en la discusión que se relaciona los resultados con los aportes de otras investigaciones. Finalmente, se establecen un conjunto de conclusiones y recomendaciones.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

El síndrome de Burnout o desgaste profesional es uno de los principales problemas de salud mental y fisiológico que surge del estrés crónico que afecta a los trabajadores en los aspectos social, personal y laboral.

Así mismo, el clima laboral tiene un vínculo con el estrés laboral, ya que el ambiente laboral cumple un papel importante en el colaborador, por ende, estos dos factores repercuten en la calidad de servicio y en sus relaciones interpersonales.

Dicho ambiente, donde el trabajador se desempeña diariamente en sus funciones, puede ser un obstáculo para un buen rendimiento, ya sea por el trato que puede tener el jefe con sus subordinados o entre el personal, sumándole también, las percepciones que tiene sobre la organización.

A nivel mundial, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el 2012 realizó una encuesta sobre condiciones de trabajo y la salud, se concluyó en dicho estudio que más del 10% manifestaron haber estado bajo estrés o tensión, deprimidos y con insomnio, debido a sus inquietudes por las condiciones de trabajo. Otro estudio realizado en Argentina 2009 se evidenció que 26.7% de los trabajadores presentaron estrés laboral, debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. (Citado en OPS 2016)

En el Perú, el Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2015) refirió que 58% de trabajadores sufre de estrés, debido a los gastos personales, la preocupación por la delincuencia y el estrés laboral. En ese mismo año se dieron 47 manifestaciones a nivel nacional, asistiendo en total 32 066 trabajadores y se reportaron 20 941 accidentes laborales.

El Instituto de integración (2018) señala que 60% de trabajadores sufre de estrés y están predispuesto a desarrollar el síndrome de Burnout por un progresivo

agotamiento físico, mental y psíquico, del mismo modo también, la falta de motivación.

Por ello tener un adecuado clima en las organizaciones hoy en día es muy difícil, ya que es poco evitable el estrés laboral.

Los trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, se encuentran la mayoría del tiempo en situaciones estresantes, por lo que es un centro hospitalario de emergencias y laboran jornadas largas con pacientes que se hallan en muchas ocasiones en un estado crítico. Dicha experiencia hace que estén predispuestos a presentar un nivel de estrés laboral alto, de la misma forma, esto puede afectar el clima laboral de la organización como en su vida personal.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Existe relación entre síndrome de burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Existe relación entre cansancio emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019?

PE 2 ¿Existe relación entre despersonalización y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019?

PE 3 ¿Existe relación entre realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

El tema investigado es importante porque permitirá identificar la presencia del síndrome de Burnout, como también del clima laboral del centro de salud. Por ello el desarrollo teórico de las variables permitirá esclarecer con mayor detalle los aspectos conceptuales para una mejor comprensión de nuestra investigación.

1.3.2. Justificación práctica

Este estudio ayudará a que los colaboradores obtengan un manejo adecuado ante la presencia del estrés laboral y mejorar su clima laboral. Los resultados obtenidos se entregarán al hospital para que a partir de lo que se encuentren se realice un plan apropiado para mejorar el desempeño del personal.

1.3.3. Justificación metodológica

Esta investigación permitirá afianzar las estrategias de evaluación en relación al síndrome de Burnout y clima laboral. Para la recopilación se utilizaron instrumentos validados y confiables que permitieron obtener datos exactos y confiables. A la vez se demostró su validez y confiabilidad en la muestra de estudio.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación que existe entre síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar la relación que existe entre cansancio emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

OE 2 Determinar la relación que existe entre despersonalización y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

OE 3 Determinar la relación que existe entre realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

Vílchez (2018), en su tesis denominada: 'Síndrome de burnout en la personal enfermería del hospital Referencial Ferreñafe – 2018'. El objetivo consistió en determinar los niveles del síndrome de Burnout. La metodología del estudio fue cuantitativa, diseño descriptivo, transversal con una población de 27 enfermeros y 30 técnicos, aplicando el instrumento la escala de Maslach Burnout Inventory. Se obtuvo como resultado que 71.9% evidenció un alto nivel de agotamiento emocional; 43.9% mostraron despersonalización en nivel medio. Dicho estudio concluye que existe una alta tendencia que el personal de dicho hospital desarrolle el síndrome de burnout. Por lo tanto, se expresa la importancia de tener información relevante acerca de los niveles de estrés laboral de los trabajadores a fin de mejorar y potenciar los desafíos que nos revela la investigación para enfocarnos en las necesidades físicas, psicológicas y emocionales del personal.

Reyes y Vargas (2017), desarrollaron su tesis: 'Síndrome de Burnout y clima laboral en profesionales de enfermería de un hospital de Cajamarca', dicho estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre síndrome de Burnout y clima laboral. La población fue de 52 profesionales de enfermería, cuya investigación fue de tipo descriptivo correlacional, no experimental. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario para el Estudio de Clima Organizacional del Ministerio de Salud. Se obtuvieron como resultados una correlación negativa ($Rho = -.205$) entre dichas variables, concluye que el nivel del síndrome de burnout tiene un nivel bajo y el clima laboral es medianamente favorable. Es importante señalar, que los resultados de esta investigación otorgaron una perspectiva diferente con miras a destacar el clima laboral de los trabajadores y de la calidad del servicio que desempeñan.

Bautista y Bravo (2017), en su estudio: “Clima laboral y su relación con el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015. El objetivo fue la relación entre las variables, se utilizó la metodología de tipo aplicada con un diseño correlacional, la muestra fue de 47 profesionales lo cual se administró el cuestionario de escala de Clima Laboral de Sonia Palma y el Inventario Burnout de Maslach. Los resultados manifestaron que 46.8% de los colaboradores presentan un clima laboral favorable, 80.9% demuestran una predisposición al Síndrome Burnout. Concluyendo que, hay una relación significativa entre las variables. Finalmente, la importancia de este estudio, nos brinda información a fin de mejorar las condiciones laborales de los enfermeros con el objetivo de disminuir el estrés laboral y no afecte en el desarrollo de sus funciones.

De la Cruz (2016), en su investigación: “Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de salud. Su diseño fue cuantitativo, observacional, transversal. Participaron 92 trabajadores, la cual se aplicó el cuestionario Inventario Burnout de Maslach y la guía de observación del Ministerio de Salud. En los resultados, se obtuvo que hay alto nivel de estrés laboral (47,9%) y regular desempeño profesional (42,4%). Concluyendo que hay relación significativa entre el estrés laboral con el desempeño profesional en los trabajadores de dicho hospital. Así mismo, esta investigación permitió obtener resultados relevantes, a fin de construir estrategias para mejorar las condiciones laborales de los profesionales de salud.

Pacheco (2016), en su investigación: “Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana”. Dicho estudio tuvo como finalidad conocer la relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y el clima laboral, contando con 118 entre licenciadas y técnicas de enfermería. Se administró el instrumento de Maslach Burnout Inventory y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma. El diseño fue descriptivo, correlacional. Se obtuvo como resultados una fuerte correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout con la variable clima

laboral, teniendo una correlación de 0.894 en la dimensión agotamiento emocional, en despersonalización una correlación de 0.917 y en realización personal una correlación de 0.872. Se concluye que entre las variables si hay relación y una gran probabilidad que los trabajadores no ejecuten sus tareas correctamente, afectando tanto el personal como la organización. Se destaca la relevancia de este estudio porque pone en manifiesto, la relación significativa entre la variable síndrome de Burnout y clima laboral con respecto a la productividad que se desprende en las conclusiones del trabajo de investigación, lo cual nos permite brindar herramientas necesarias para el personal de nuestro estudio ante una situación de alto estrés.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Coria, García, Gómez y Chacón (2018), ejecutaron una investigación: 'Síndrome de Burnout en residentes de medicina familiar' en México, tuvo como objetivo conocer la frecuencia del síndrome de Burnout. El método empleado fue observacional, descriptiva y longitudinal, participaron 69 médicos residentes. Los instrumentos fueron el cuestionario breve de Burnout -Inventario de Maslach y cuestionario para variables sociodemográfica. Se obtuvo como resultado lo siguiente, 39 (56.5%) fueron mujeres y 30 (43.5%) hombres, lo cual el síndrome de Burnout predominó en 9(13.04%) mujeres, 10(14.49%) de 30-40 años, 10 (14.49%) solteros. Concluyendo que en los trabajadores la presencia del síndrome de burnout es baja. Este estudio de investigación permitió generar destrezas para mejorar los factores estresantes que afectan a los enfermeros, con respecto a sus funciones. Generando estrategias concretas para superar estas situaciones negativas en paralelo con el servicio brindado.

Izquierdo (2016), realizó una investigación titulada: 'Estrés y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería', el objetivo fue estudiar los factores laborales que generan el estrés laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Universitario Santa Lucia de Cartagena-Colombia. Dicho estudio fue descriptivo y transversal, aplicado a 231 profesionales de enfermería. Los resultados fueron que hay correlación positiva significativa de .005, concluyendo que los enfermeros presentan nivel de estrés laboral medio, debido al exceso de responsabilidades y el poco tiempo para realizarlo, viéndose repercutido en el rendimiento. Destacar la importancia de esta investigación a fin

de detectar las consecuencias emocionales, físicas y psicológicas, que devienen de una práctica laboral poco convencional, produciendo problemas en el desempeño de los trabajadores y como consecuencias problemas de servicio y productividad.

Núñez (2015), en su investigación: “Prevalencia de estrés y Burnout en enfermeros del Instituto Nacional del Cáncer, Uruguay”. La población fue 52 enfermeros y una muestra de 18 de dicha organización. El estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal y no probabilístico por conveniencia. En los resultados se obtuvo que 55% tenía un nivel alto, 17% un nivel medio y 28% un nivel bajo. En hombres 50% presentan un nivel alto de estrés y en las mujeres 14.3% mostraron un nivel alto llegando a la conclusión de que las causas por las que se da dicho el estrés laboral es por el poco personal que cuenta en la Institución y por la distribución de las tareas que se dan. El objetivo de este trabajo permite establecer las posibles causas que generan estrés en el personal que labora en la institución, a fin de mejorar los procesos y recursos orientados al bienestar de los trabajadores.

Cortázar y Francisco (2014), ejecutaron en su estudio: ‘Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz-México’ cuyo objetivo general fue el nivel de estrés e identificar los principales elementos estresores que afectan a enfermeros de un hospital de segundo nivel de la Secretaría de Salud en el Sur de Veracruz, México. El método de estudio fue descriptivo y transversal. Participaron 41 enfermeros, utilizando el instrumento de Nursing Stress Scale. Se evidenciaron que todos los trabajadores presentaban estrés, 65,9% lo presentan a veces y 34,1% de manera frecuente. El aspecto más afectado fue el físico, la carga de trabajo fue la causa que les genera más estrés (48,8%). Se concluyó que los enfermeros se perciben a sí mismos como personas estresadas, con sobrecarga de trabajo y sensibles al sufrimiento hacia los pacientes. Finalmente, resaltar la importancia y valor del estudio a fin de conocer los diferentes motivos incapacitantes que causa el síndrome de Burnout en el personal de enfermería, viéndose reflejado en el bienestar personal y profesional.

Dávila y Romero (2010), realizaron un estudio ‘Relación entre el síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia’ cuya finalidad fue establecer la relación entre dichas variables, la cual

participaron 130 profesionales en la Universidad Católica Andrés Bello-Caracas. Se utilizaron los instrumentos de Malash Burnout Inventory y el cuestionario de Litwin y Stringer. Obteniendo como resultados que existe una correlación inversa, ya que mientras menor sea la percepción del clima organizacional, aumenta la sintomatología del síndrome de burnout, concluyendo que hay niveles medios para ambas variables dentro de su entorno laboral. Se determina la importancia de los resultados obtenidos de esta investigación por lo que toda información que se desprende de un estudio permite mejorar y analizar nuevas propuestas con el objeto de contrarrestar las diferentes limitaciones que provoca el síndrome de Burnout en las labores de los trabajadores.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Síndrome de burnout

2.2.1.1. Definición

La palabra Burnout fue definida por primera vez por Freudenberguer en 1974 cuando observó a un grupo de profesionales en un centro de salud, lo cual presentaban agotamiento, pérdida de energía, desmotivación, del mismo modo adoptaban una conducta agresiva con los pacientes. (Citado en Bosqued, 2008).

Para la Organización Mundial de la Salud (2004) el síndrome de burnout es “el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción”. Sin duda este síndrome se presenta por una elevada demanda de carga de trabajo, manifestándose con actitudes negativas que tiene como consecuencia pérdida de motivación que afectan en su rendimiento, desarrollando una fatiga laboral.

Maslach y Jackson (1981) mencionan que los que pueden padecer dicho síndrome son los profesionales que mantienen un contacto directo y constante con personas. Esto es debido a una respuesta no adecuada al estrés crónico, que se percibe en cansancio emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Por ello, encontraremos que las personas con mayor probabilidad a desarrollar el síndrome de Burnout, se dará en sector de la salud, siendo los enfermeros y médicos los más predispuestos.

Por otra parte, Gil (2011) menciona que ocurre cuando el trabajador sufre un alto nivel de estrés dentro de su centro de labor, afectando su salud física y mental. Dicho síndrome hará que el trabajador adopte una conducta indiferente, hacia sus compañeros y pacientes. Por ello, el bienestar de los profesionales se afectará por cómo se perciben dentro de su centro de trabajo. Si hay un entorno de tensión y conflicto, esto será un desencadenante para que el personal desarrolle pensamientos y conductas negativas.

Así mismo, Gonzales y Felipe (2015) afirman que este síndrome interfiere en las respuestas físicas y en el comportamiento que se dan como resultado de las presiones de trabajo y que permanecen activas por periodos de un tiempo amplio en situaciones altas de estrés, mostrando ausencia de empatía, lo cual se verá expresado en la relación con sus compañeros y en la baja calidad de su servicio.

2.2.1.2. Etapas

Las etapas o fases pueden ser percibidas en un menor o mayor intensidad en lo que laboran en hospitales, reflejándose en su desempeño laboral y personal, situación que está vinculada con el desequilibrio entre exceso de trabajo y recursos individuales, la respuesta emocional a corto plazo, ante situaciones estresantes, caracterizadas por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento. Finalmente, la obtención de actitudes y conductas negativas afrontamiento defensivo.

Hay cinco etapas por lo que atraviesa un colaborador hasta que alcance el síndrome de burnout. Edelwich y Brodsky (1999).

- a. Etapa de entusiasmo: El trabajador demuestra una actitud positiva frente a los conflictos que pueden ocurrir durante su jornada laboral, presenta elevadas aspiraciones y una energía desbordante.
- b. Etapa de estancamiento: comienza cuando no se alcanza con las expectativas de su trabajo y los objetivos empiezan a percibirlo como inalcanzable.
- c. Etapa de frustración: Sentimientos de desilusión y falta de motivación laboral, se percibe en el aspecto emocional, físico y conductual.

- d. Etapa de apatía: Se genera la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas.
- e. Etapa de Burnout: En esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo y se presenta los siguientes síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Por otro lado, para Cherniss (1980) refiere que son tres fases que pasa un trabajador hasta llegar al síndrome de burnout.

- a. Fase de estrés: caracterizada por una incompatibilidad entre la demanda laboral y los recursos de los trabajadores.
- b. Fase de agotamiento: El trabajador presenta respuestas crónicas de preocupación, tensión, ansiedad y fatiga.
- c. Fase de agotamiento defensivo: Se percibe cambios negativos en las actitudes y conducta, como la robotización y el cinismo.

2.2.1.3. Teorías

Las teorías que comprende el síndrome de Burnout, en particular el de Gil (2001), consideró los siguientes:

2.2.1.3.1. Teoría sociocognitiva del yo

Se considera la influencia de las cogniciones de las personas en su percepción y desempeño. Se caracteriza por la autoconfianza, autoeficacia en sus habilidades y el logro de sus objetivos. Por ello, el modelo para explicar mejor esta teoría es el modelo de competencia de Harrison 1983.

Para Harrison, la competencia y la efectividad percibida son importante en el desarrollo de este proceso. En la mayoría de los colaboradores que comienzan a laborar en profesiones de servicios de ayuda presentan una alta motivación para ayudar a otros. Dicha motivación permitirá que pueda conseguir sus objetivos laborales del profesional. Si a esto, se le agrega otros elementos de apoyo como una buena formación profesional, participación en la toma de decisiones y disponibilidad de recursos, esto aumenta la efectividad y los sentimientos de competencia social. Si se usa elementos barrera como la ausencia de objetivos,

falta de recursos, sobrecarga de trabajo, conflictos entre pares, esto va entorpecer el logro de objetivos y da pie a que con el tiempo desarrollen el síndrome de Burnout.

2.2.1.3.2. Teoría organizacional

Los colaboradores disminuyen el compromiso que tenían con su centro de trabajo, producto de las condiciones de sobreesfuerzo y falta de reconocimiento de su rol. Esto le brindará estrategias para alejarse de situaciones estresante, lo cual este distanciamiento puede ser positivo o negativo, provocando un estrés laboral.

Un modelo más representativo de esta teoría es el modelo de Winnubst 1993, que resalta la importancia de la estructura, la cultura y el clima de la organización como variables importantes que desencadenantes del síndrome. Los antecedentes de este síndrome varían según el tipo de estructura organizativa y la institucionalización del apoyo social. Así mismo, pueden manifestarse por el agotamiento emocional diario, que se da como resultado de la rutina, monotonía. Sin embargo, en otras como en hospitales puede ser causado por la estructura organizacional que implica una confrontación continua entre trabajadores, causando disfunciones de roles y conflictos interpersonales.

2.2.1.4. Factores desencadenantes

Cooper y Payme (citado en Atalaya, 2001) identifican tres factores desencadenantes del síndrome de burnout.

- a. Factor ambiental: Influencia de los problemas económicos y las políticas del centro laboral y la tecnología que involucra capacidad y destreza de la persona.
- b. Factor organizacional: Repercute la situación de la organización en cuanto a la calidad de servicio y las relaciones interpersonales, clima laboral, infraestructura.
- c. Factor individual: Se deben a diversas situaciones ya sean problemas personales, familiares, monetario que el trabajador tenga dificultad para afrontar dichas situaciones.

2.2.1.5. Dimensiones

Para Maslach y Jackson (1981), clasifican en tres dimensiones, permitiendo detectar a una persona que presenta el síndrome de Burnout.

- 1) Agotamiento emocional: Muestra pérdida de energía física y mental lo cual se describe como una persona emocionalmente exhausta, presentando una sensación de no dar lo mejor de sí a los demás.
- 2) Despersonalización: Sentimientos y actitudes negativas, se muestran distantes, frías e irónicos, incremento de irritabilidad y disminución de la motivación. Emplea etiquetas ofensivas hacia los demás, lo cual intenta hacerlos sentir culpables de sus frustraciones y en su bajo desempeño laboral.
- 3) Realización Personal: Se manifiesta con sentimientos de desilusión y fracaso a nivel personal y laboral, estas actitudes defensivas se deben a las demandas exhaustivas derivadas del trabajo, que se manifiesta como pérdida de interés en el trabajo, como consecuencia se ve reflejado en la impuntualidad, ausentismo laboral.

2.2.1.6. Consecuencias

Los colaboradores están predispuesto a determinadas condiciones de trabajo que se les dificulta controlarlo, produciendo un desgaste físico, emocional y conductual. Maslach (2005), menciona que se puede evidenciar con síntomas físicos, fatiga crónica, dolores de cabeza, dificultad para dormir, pérdida de peso, y en algunas ocasiones en las mujeres produce atraso o ausencia del ciclo menstrual. A nivel emocional se evidencian con la irritabilidad, ansiedad, depresión, distanciamiento, con sentimientos de frustración y aburrimiento. Los síntomas conductuales, presentan poca concentración para desarrollar tareas, consumo de drogas y alcohol, conductas agresivas que provocan conflictos entre compañeros y pacientes, mostrándose frío y distante.

Este síndrome también, tiene consecuencias en la organización tales como: el incremento de ausentismo laboral, poca comunicación, infraexigencia, bajo

rendimiento, que se refleja en el trabajador y la calidad de servicio haciendo que aparezca deseos de abandono del puesto de trabajo.

Del mismo sentido, el estrés laboral trae consigo diversas consecuencias negativas a nivel entorno profesional, social y familiar del personal de salud que se ven perjudicados por la falta de satisfacción laboral. González (2008)

Concluyendo que, las consecuencias del burnout en el ámbito organizacional, se desencadenan por situaciones estresantes que pueden ser, rotación, ineficiencia de los trabajadores en sus funciones, altercados con los miembros de la organización.

2.2.2. Clima laboral

2.2.2.1. Definición

Diversos estudios sobre el clima dentro de las organizaciones han ido adoptando diferentes definiciones durante el siglo XXI. Forenhard y Gilmer fueron unos de los primeros en definirlo, ellos lo definen como un conjunto de características que son percibidas por los trabajadores para describir una organización y diferenciarse de otras, siendo su estabilidad relativa en el tiempo y afectando el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización. (Uribe, 2015)

Para Toro (1992), es cómo las personas visualizan la realidad en su entorno dentro de la empresa donde trabajan. Lo cual esta percepción de su ambiente, puede verse repercutida por la influencia de la familia, jefes autoritarios, compañeros de trabajo.

Por ello es necesario tener en cuenta que no sólo la percepción que un colaborador tenga sobre su centro laboral, si no la opinión concreta que tenga de ella, la cual permitirá medir el clima laboral y tener un concepto de involucramiento que tiene los colaboradores con la institución.

Otra definición sobre el clima laboral es de Litwin y Stringer 1968, mencionan que el clima laboral no sólo es un conjunto de percepciones de una organización sino también factores externos que tienen que ver con las creencias, valores,

motivos donde el personal trabaja. (Citado en Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006)

Hall 1996, menciona que es un conjunto de características de contexto laboral, percibidas directa o indirectamente por las personas, teniendo como efecto sobre su comportamiento. Cuando un trabajador ingresa por primera vez a laborar y experimenta un ambiente cargado negativo lleno de cansancio e insatisfacción personal, será un desencadenante para desarrollar una frustración laboral y no ofrezca un servicio de calidad.

Entonces, para lograr que nuestros colaboradores se sientan cómodos, integrados por su institución y así incrementar su productividad, deben tener un entorno laboral favorable de comunicación, de modo que puedan fortalecer las relaciones interpersonales. (Citado en Álvarez, 2001)

De manera similar, Minsa (2009) menciona que es una visión compartida por los integrantes de una organización en relación al trabajo, el entorno físico en el que ocurre, las relaciones interpersonales que ocurren a su alrededor y los diferentes regulaciones formales e informales que afectan dicho trabajo. El clima laboral se basa en la motivación de cada miembro de la organización, el clima variará, si la motivación es alta, para apoyar relaciones satisfactorias y cooperación mutua entre los participantes, si la motivación es baja, se percibirá un clima de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión. (Chiavenato, 2004)

2.2.2.2. Tipos

Likert 1961, 1967 (citado en Brunet, 1987), establece los diversos climas laborales que suceden en diferentes contextos laborales dando a este concepto amplitud y variedad.

2.2.2.2.1. Clima de tipo autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador

Se distingue por la desconfianza de parte de los altos mandos con sus colaboradores. Cuando se desea tomar una decisión, son muchas las veces que se toman por los jefes, aquí los trabajadores perciben un clima de insatisfacción, miedo y amenazas, que muy pocas veces tienen recompensas. Al parecer, este

tipo de clima no es muy estable e interfiere con la comunicación entre jefes y trabajadores, quienes solo acatan órdenes.

El clima es muy perjudicial, ya que, si hay estresores laborales, no ayudará a tener un buen ambiente de trabajo. No se puede laborar en una empresa con deficiencias, que en el transcurso de tiempo va afectar en los objetivos de la empresa y en la salud del personal.

2.2.2.2.2. Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Se caracteriza por jefes que asignan una confianza al colaborador, las motivaciones pueden variar entre recompensas o castigos, este tipo de clima da una perspectiva de ser estable o bien estructurado.

Aquí los jefes confían en sus empleados y utilizan mecanismos para satisfacer sus necesidades a nivel social con la finalidad de motivarlos, parece ser un entorno estable, pero a la vez no lo es, porque lo que los trabajadores pueden estar condicionados para realizar sus tareas.

2.2.2.2.3. Clima tipo participativo: Sistema III – Consultivo

Permiten que el colaborador participe y le otorgan confianza. Incluso, cuando las políticas y decisiones se toman generalmente en la parte superior, los colaboradores pueden formar parte de la toma de decisiones, la comunicación disminuye. Las recompensas y castigos que se dan muy de vez en cuando, son utilizados como motivación a los trabajadores, reconociendo de alguna manera su buen desempeño. Es un clima muy bueno, donde la organización alcanza sus objetivos planteados.

2.2.2.3. Enfoques

Dessler 1979 (citado en Atalaya, 2014) establece tres enfoques que permiten entender mejor el clima laboral las cuales se dividen en estructural, el subjetivo o perceptual y el integral.

2.2.2.3.1. Enfoque Estructuralista

Este enfoque menciona que se dan a partir de ciertas características de la estructura misma institución, dichas características no se ven influenciadas por las percepciones que pueden tener los miembros de la organización, quienes básicamente cumplirían el papel de observadores e informadores del clima laboral, sin embargo, la presencia del individuo es considerado por este enfoque como un factor importante dentro del entorno situacional. Así mismo, es necesario comprender el tamaño de la organización, el alcance del grado de centralización en la toma de decisiones, el nivel de tecnología que existe en las organizaciones, los niveles de jerarquías y las políticas y reglas establecidas, estos factores repercuten en el comportamiento de las personas.

2.2.2.3.2. Enfoque Participativo o Subjetivo

Sostiene que las percepciones de los trabajadores son la pieza principal del ambiente laboral. Por lo que se puede afirmar que el clima organizacional es considerado importante para conocer la opinión de los trabajadores sobre la satisfacción de sus necesidades sociales y el cumplimiento de sus tareas laborales. Como se puede ver en contraste con el enfoque estructuralista, el enfoque perceptivo juega un papel en la estructura de la organización, como eje en el clima laboral y enfoca su atención en los recursos humanos de la empresa, asumiendo que el clima es un atributo del individuo quien aprecia su entorno y le da significado para hacerlo comprensible.

2.2.2.3.3. Enfoque Integrado

Consiste que este enfoque recibe las contribuciones de los dos anteriores es decir que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre los factores estructurales de la organización y las percepciones de los colaboradores, sobre la distribución de la organización.

Le da importancia a la parte subjetiva de la organización, la cual se encuentra su estructura, políticas y reglas como factores que repercuten en el clima laboral. Así mismo, se toma en cuenta las opiniones de los trabajadores en el desenvolvimiento de sus labores.

Este enfoque que integra lo estructural con lo participativo logra un equilibrio que puede ser beneficioso para lograr un mejor clima organizacional, basado en las experiencias de dichos complementos, contribuyendo de esta forma a entender mejor el ambiente donde laboran.

2.2.2.4. Dimensiones

Palma (2004), estableció cinco dimensiones del clima laboral.

1) Autorrealización

Valoración donde los colaboradores tienen sobre el entorno laboral favorable en su desarrollo profesional y personal lo cual le permitirá alcanzar sus objetivos a corto y largo plazo en relación a sus tareas. Todas las personas intentan alcanzar sus objetivos personales, incluso cuando se le presenta obstáculos, demostrando una inteligencia emocional. La autorrealización es un proceso en el que cada persona alcanza su mayor potencial, optimizando todo su potencial y recursos para lograr el éxito deseado.

2) Involucramiento laboral

Es el compromiso de cumplir con el desarrollo de la organización mediante la identificación de valores organizacionales. Esta dimensión surge como resultado del compromiso y el grado de responsabilidad que asume cada trabajador, bajo las condiciones necesarias para su desarrollo. De este modo, el colaborador incrementa su actividad participativa en la organización, convirtiéndose en un elemento clave para alcanzar los objetivos establecidos.

3) Supervisión

Consiste en como los jefes perciben la actividad laboral, cumpliendo las tareas del trabajador en su desempeño diario, dentro de sus horas de jornada. El monitoreo es fundamental para usar racionalmente los factores que hacen posible llevar a cabo procesos de trabajo y que, a través de su gestión, pueden contribuir al éxito de la empresa y obtener un ambiente altamente motivador para sus empleados.

4) Comunicación

Se considera el grado de fluidez claridad, celeridad, coherencia y precisión de toda la información sobre el desarrollo de la empresa y su respectiva función interna y servicio al cliente. La comunicación es la transferencia mutua de información, que permite a los empleados realizar sus tareas y, por lo tanto, aumentar la productividad y realizarla de manera eficiente, integrando así grupos o equipos de trabajo

5) Condiciones Laborales

Es el entorno proporcionado por la organización, donde los elementos materiales, económicos y psicosociales están condicionados para alcanzar los objetivos establecidos. Es importante que cada organización proporcione las condiciones apropiadas, para facilitar el logro de los objetivos trazados. Cada miembro debe tener acceso a los beneficios socioeconómicos para incrementar sus logros.

2.3. Definición de términos básicos

Síndrome de Burnout

Fases crónicas de circunstancias de estrés laboral que se manifiesta por la pérdida radical de la preocupación y de todo sentimiento emocional hacia las personas con las que trabaja, llegando la persona que lo padece a mostrar una actitud fría e impersonal, un aislamiento social y hasta una deshumanización en la relación con sus pares. Gonzales, Lacasta y Ordoñez. (2008)

Clima laboral

Ambiente donde una persona labora diariamente, el trato que el empleador puede tener con sus colaboradores, como también la relación entre los miembros del personal de una institución. Chiang, Nuñez y Martín. (2010)

Enfermería

Es la ciencia del cuidado de la salud del ser humano, es la profesión que se dedica al cuidado de los individuos, familia y la comunidad en todas las etapas del ciclo vital y en sus procesos de desarrollo. Carrillo F. (2010)

Fatiga laboral

Es uno de los factores que interfiere sobre el rendimiento de los trabajadores. Este problema por lo general, se somatiza de manera evidente en la mayoría de los trabajadores, con mayor incidencia el dolor de cabeza y cervical, desembocando en típico cansancio emocional que vendría a cubrir a una de las sub escalas del síndrome de Burnout. Finalmente, la fatiga laboral depende directamente de las características del entorno laboral a la que los colaboradores se encuentran expuestos. Gonzáles, Moreno y Garrosa (2005)

Emoción

Nos referimos a sentimientos y sus pensamientos característicos que conllevan a manifestar estados psicológicos y biológicos y a un sin número de tendencias, combinaciones y matices a partir de las emociones más básicas que conocemos y representan modos de adaptación a estímulos que el individuo percibe en un objeto, persona, recuerdo o suceso determinado. Goleman (1997)

Inteligencia emocional

Es la capacidad para gestionar y entender nuestras propias emociones de manera correcta y faciliten nuestras relaciones interpersonales en nuestros entornos laborales, desde el cargo o puesto que nos toca ejercer a fin de conseguir nuestras metas y objetivos personales, laborales, superando con éxito los obstáculos laborales y emocionales. Por tanto, la gestión de la inteligencia emocional es un buen aliado para afrontar de manera positiva e idónea las consecuencias del síndrome de Burnout. Goleman (1997)

Ausentismo laboral

Hace referencia a toda aquella ausencia o abandono laboral, incumpliendo los deberes y condiciones asumidas en el contrato de trabajo, generando costes significativos en las compañías, en este caso particular el ausentismo es generado por la indiferencia laboral, desmotivación, cansancio emocional, etc. Uribe (2015)

Frustración laboral

Es un fracaso profesional determinado o cuando se ha tenido un desbalance entre las expectativas laborales y la realidad laboral propiamente, este desequilibrio o dicotomía que experimenta el individuo conduce a experiencias insatisfactorias y

consecuencias adversas y negativas de índole, sobre todo, emocional que son canalizados a través de conductas de negligencia, ineficiencia, agresión o finalmente el retiro de la empresa. Gonzáles, Moreno y Garrosa (2005)

Estresores laborales

Son aquellas características y exigencias que se dan dentro del entorno laboral, que a su vez son factores que desencadenan cuadros de estrés, por tanto, es la exposición constante a las largas y fuertes demandas laborales genera consecuencias importantes para la salud mental y física de los trabajadores y consecuentemente para las organizaciones. Finalmente, es una de las causas de baja laboral más importante con tendencia al aumento. Uribe (2015)

Infraexigencia

Sensación del rendimiento laboral por debajo de las posibilidades y capacidades del rendimiento del trabajador, por tanto, será un trabajador insatisfecho, cualitativamente inútil dentro de sus funciones y organización propiamente; por consiguiente, se estará enfrentando unos de los factores del síndrome de Burnout, que es la despersonalización al no poder encontrar un sentido personal en el trabajo. Rothlin y Werder (2009)

Satisfacción laboral

Se define como aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y sus diferentes aspectos del mismo. Chiang , Nuñez y Martín . (2010)

Situación estresante

Hace referencia a cualquier condición tanto fisiológica como ambiental, que pueden ser potencialmente estresantes. Gonzales, Lacasta , Ordoñez . (2008)

Empatía

Se considera que es un proceso cognitivo que consiste en la habilidad para reconocer e interpretar los sentimientos, pensamientos y puntos de vista de los demás. Fernández, López y Márquez (2008)

Desempeño laboral

Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en

términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. García (2001)

Motivación

Proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo, ya que también, sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario. González (2008)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación entre síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación entre agotamiento emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

HE 2 Existe relación entre despersonalización y clima laboral entre trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

HE 3 Existe relación entre realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

3.2. Variables de estudio

V1: Síndrome de Burnout

V2: Clima laboral

3.2.1. Definición conceptual

V1: Síndrome de Burnout. Estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo. Herbert Freudenberger (1974)

V2: Clima laboral. Conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. Forehand y Von Gilmer (1964)

3.2.2. Definición operacional

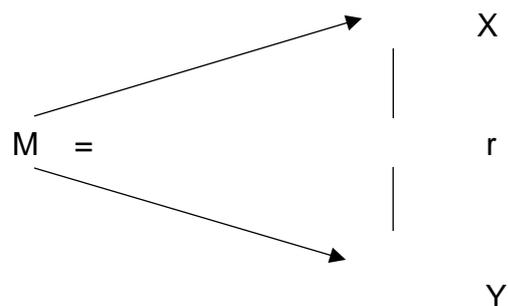
- V1: Síndrome de Burnout, respuestas dadas en el instrumento compuesto 22 ítems organizados por 3 dimensiones bajo 6 índices de valoración.
- V2: Clima laboral, conformado por el instrumento de clima organizacional de Sonia Palma, por 5 dimensiones, organizado por 50 ítems, bajo 5 índices de valoración.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue aplicado con enfoque cuantitativo, por lo que se evaluó por medio de la estadística los resultados. Para Carrasco (2009, p. 43) este tipo de investigación tiene propósitos prácticos inmediatos precisos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. El nivel fue nivel correlacional, porque se buscó el nivel de relación asociativa entre las dos variables de investigación y descriptivo porque se detalló características de las variables en su ambiente natural. Así mismo, Sánchez (2006, p. 104), menciona que está orientado a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos.

3.4. Diseño de la investigación

Esta investigación es no experimental, ya que no se manipuló ninguna variable y transversal, por lo que se recolectó la información en un momento único. Tal y como lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2010) que “El diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural” (pág. 165).



Dónde:

M: Muestra del estudio

X: Variable síndrome de Burnout

r: Relación existente entre las variables

Y: Variable clima laboral.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población estuvo conformada por 174 enfermeros del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, es un establecimiento de salud de nivel III-I. Lepkowski refiere: “la población es un conjunto de casos que concuerdan con una serie de especificaciones” p.174. (Citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

3.5.2. Muestra

Se conoce también como muestra representativa, lo constituye el subconjunto de la población de estudio teniendo en cuenta las mismas características de dicha población. (Hernández, Fernández y Baptista 2010). Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, obteniendo una muestra de 120 profesionales de enfermería, con la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Reemplazando:

N: Tamaño de población o universo = 174

Z α : Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza (N.C) =1.96

e : Error de estimación máximo aceptado = 5%

p: probabilidad que ocurra el evento estudiado = 50%

q: (1- p) Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado 50 %

Tamaño de muestra: 120

Criterios de Inclusión

- Enfermeros que desean participar en la investigación.
- Enfermeros que trabajen durante el tiempo de estudio.

Criterios de Exclusión

- Profesional de enfermería que trabajan en funciones administrativas.
- Enfermeros que no deseen participar en dicha investigación.
- Colaboradores que estén de vacaciones o descanso.

3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas

La técnica que se usó en la presente investigación es la encuesta, que permitió indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre un determinado problema. En tal sentido, García (1993) menciona que dicha técnica es un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

3.6.2. Instrumento

Para la primera variable se aplicó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), adaptado por Seisdedos en 1997, compuesto por 22 ítems que permite determinar el síndrome de Burnout.

- **Confiabilidad**

Para la primera variable, es un instrumento ya validado, aplicado en 1,316 casos, se adquirió los siguientes índices: 0,90 en CE, 0,79 en DP, y 0,71 en RP, y con errores de medida de 3,80; 3,16 y 3,73 respectivamente. Dicho instrumento se aplicó en el Perú por Capa 2004, lo cual obtuvo resultados positivos, ya que los índices de confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach fueron de 0.91,0.92 y 0.86

en cansancio emocional, despersonalización y realización personal, esto significa que el instrumento sea confiable para su aplicación para este estudio.

- **Validez**

Se realizaron varios estudios para validar este instrumento, que demostró una estructura tridimensional relacionada con las dimensiones del síndrome de burnout. Este instrumento fue validado por Gil Monte y Peiró, determinando que dicho cuestionario realmente mide esta variable, a su vez también menciona que los resultados están respaldados por el análisis de validez y puede ser aplicado en las diversas investigaciones. (Citado en Arias y Núñez, 2014)

Así mismo para el clima laboral, se administró el cuestionario de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma, que está compuesto por 50 ítems, que mide el nivel de percepción de su ambiente laboral y con la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

- **Confiabilidad**

El instrumento de la segunda variable, paso por el programa del SPSS y Alfa de Crobach. Obteniendo una confiabilidad de .97 y .90, respectivamente lo que nos muestra una alta seguridad interna de los datos y permite que este instrumento sea confiable para medir el clima organizacional.

- **Validez**

En el instrumento de Clima laboral, Palma diseño dicho instrumento con 100 ítems, después de pasar por el Likert, se modifica a 60 items. Luego, fue aplicado en una prueba piloto se obtuvo como resultado un índice de correlación de 0.87 y 0.8, donde finalmente se volvió a modificar, quedando con 50 items. En el Perú Pastor (2018) administró el instrumento la cual fue validado por jueces (Guillen Valle Oscar, Sinfuentes Pinto Nilsa, Zaga Anaya Wilfredo) obteniéndose resultados positivos, la cual nos permitió utilizarlo en el presente estudio.

Procedimiento de recolección de datos

Para la aplicación del instrumento primero se solicitó la carta de presentación a la Universidad Privada Telesup, posteriormente, se presentó dicha carta al hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, para la recolección de la información.

Seguidamente, se coordinó con el área de bienestar de personal para acceder a la relación de los trabajadores y pactar el día de aplicación de dichos instrumentos.

Una vez coordinado se invitó a participar a los trabajadores seleccionados, se les abordó al terminar sus actividades laborales dentro del hospital. Se les explicó sobre la investigación; de aceptar se les pidió firmar el consentimiento informado y se les brindó una breve información y relevancia sobre el tema, teniendo en cuenta que su participación es voluntaria. Finalmente, se entregó el cuestionario Maslach Burnout Inventory y el cuestionario de clima laboral. El tiempo estimado para la recolección de datos de los dos instrumentos fue de aproximadamente de 30 minutos.

3.6.3. Instrumentos de recolección de datos

FICHAS TÉCNICAS

Ficha técnica 1	: INVENTARIO DE BURNOUT
Nombre de la escala	: Inventario “Burnout” de Maslach
Autora	: C. Maslach y S. E. Jackson, 1981
Adaptación	: N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid).
Aplicación	: Individual y colectiva, adultos
Duración	: 10 a 15 minutos aproximadamente
Finalidad	: Evaluación de tres variables del síndrome del estrés laboral.

Tienen un valor de 0 a 6 en la escala de Likert, donde:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4= Una vez a la semana

5 = Unas pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Ficha técnica 2 : CLIMA LABORAL

Nombre Escala de : Clima Laboral CL-SPC (2004)

Autora : Mg. Sonia Palma Carrillo

Administración : Individual y colectiva

Duración : 15 a 30 minutos aproximadamente

Aplicación : Individual y colectiva

Significación : Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales

Tienen un valor de 0 a 5 en la escala de Likert, donde:

1 =Ninguno o nunca

2 = Poco

3 = Regular o algo

4 =Mucho

5 =Todo o siempre

3.7. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos se exportaron a un Excel para luego analizar los datos en el programa SPSS versión 25, para la obtención de tablas y figuras, como también la estadística descriptiva y correlacional.

3.8. Aspectos éticos

Esta investigación se presentó al departamento de bienestar de personal del hospital José Casimiro Ulloa junto con la carta de consentimiento para su aprobación. No se obligó a ningún colaborador para la participación del estudio, manteniendo la confidencialidad. Por ello, se ejerció la norma del código de ética profesional del psicólogo el artículo. 20, la cual el psicólogo está obligado a salvaguardar la información acerca de un individuo o grupo, que fuere obtenida en el curso de su práctica, enseñanza o investigación.

IV. RESULTADOS

A continuación, se detallan los resultados descriptivos de Síndrome de Burnout y clima laboral, así como las interpretaciones de cada tabla y gráfico para cada uno de los resultados.

4.1. Resultados descriptivos de la variable síndrome de Burnout presenta 3 dimensiones

Tabla 1.

Nivel de agotamiento emocional, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	13	10,8	10,8	10,8
Moderado	23	19,2	19,2	30,0
Alto	84	70,0	70,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

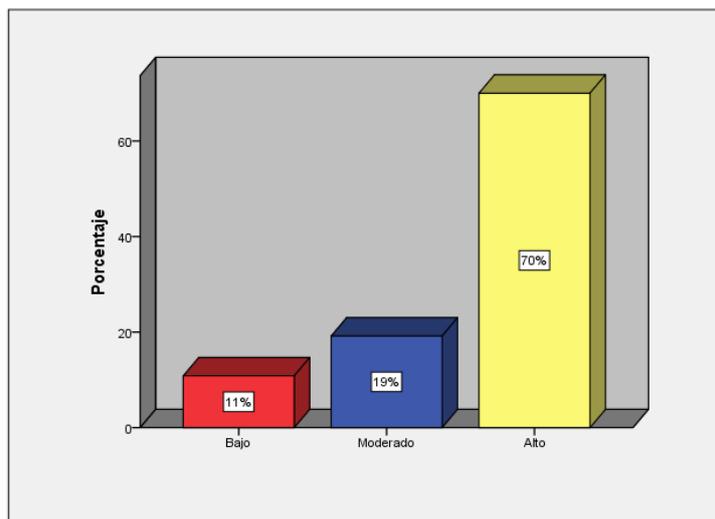


Figura 1. Porcentaje de agotamiento emocional, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

En la tabla 1 y figura 1 se observa que, respecto a la dimensión agotamiento emocional, 11% presenta un nivel Bajo, 19% presenta un nivel moderado y 70% presenta un nivel Alto en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Tabla 2.

Nivel de despersonalización, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	12	10,0	10,0	10,0
Moderado	38	31,7	31,7	41,7
Alto	70	58,3	58,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

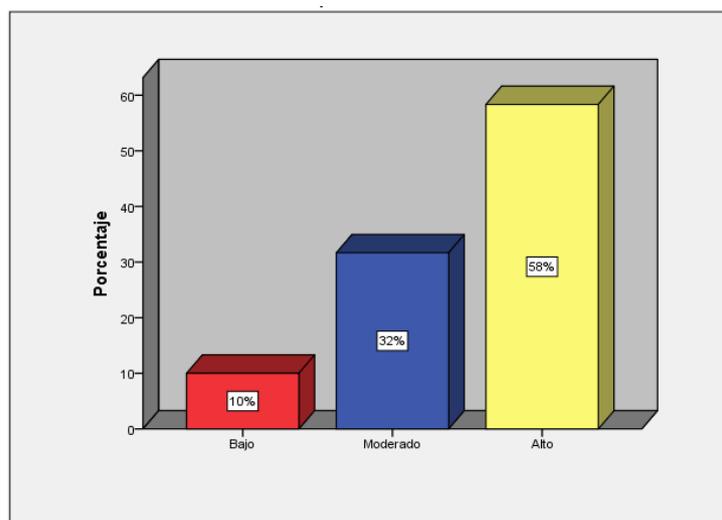


Figura 2. Porcentaje de despersonalización, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

En la tabla 2 y figura 2 se observa que, respecto a la dimensión despersonalización, 10% presenta un nivel Bajo, 32% presenta un nivel Moderado y 58% presenta un nivel Alto en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Tabla 3.

Nivel de realización personal, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	9	7,5	7,5	7,5
Moderado	41	34,2	34,2	41,7
Alto	70	58,3	58,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

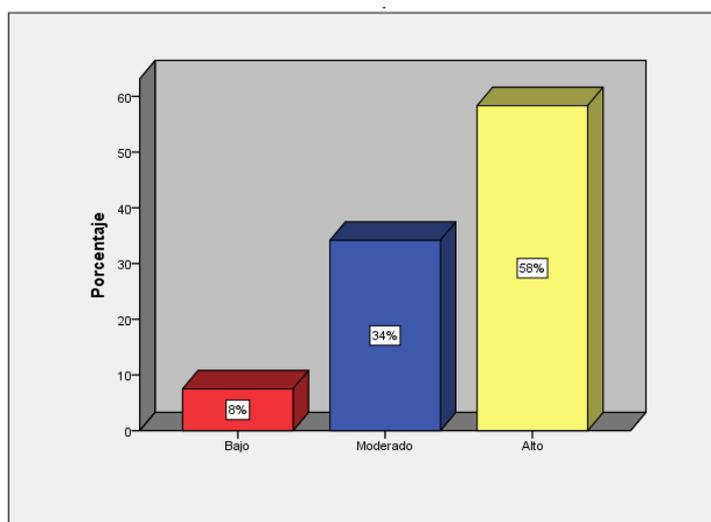


Figura 3. Porcentaje de realización personal, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

En la tabla 3 y figura 3 se observa que, respecto a la dimensión realización personal, 8% presenta un nivel Bajo, 34% presenta un nivel Moderado y 58% presenta un nivel Alto en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Tabla 4.

Nivel de síndrome de Burnout, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	7	5,8	5,8	5,8
Moderado	33	27,5	27,5	33,3
Alto	80	66,7	66,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

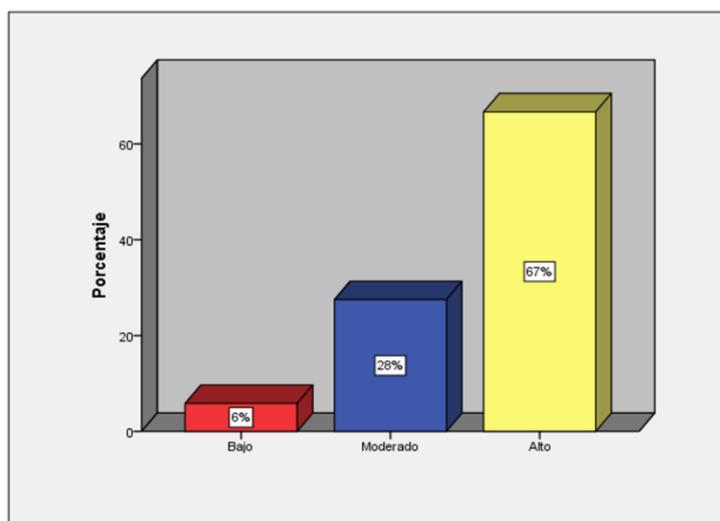


Figura 4. Porcentaje de síndrome de Burnout, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

En la tabla 4 y figura 4 se observa que, respecto a la variable síndrome de Burnout, 6% presenta un nivel Bajo, 28% presenta un nivel Moderado y 67% presenta un nivel Alto en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

4.2. Resultados descriptivos de la variable clima laboral presenta 5 dimensiones

Tabla 5.

Nivel de autorregulación, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	18	15,0	15,0	15,0
Favorable	26	21,7	21,7	36,7
Muy favorable	76	63,3	63,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

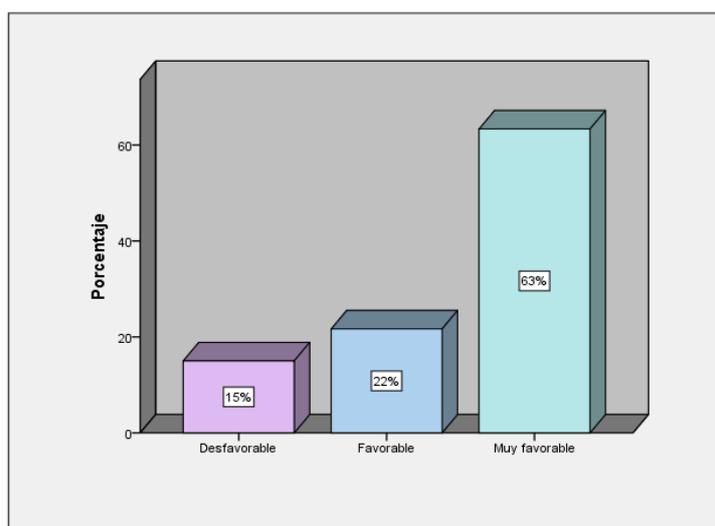


Figura 5. Porcentaje de autorregulación, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

En la tabla 5 y figura 5 se observa que, en relación a la dimensión autorregulación, 15% presenta un nivel Desfavorable, 22% presenta un nivel Favorable y 63% presenta un nivel Muy favorable en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Tabla 6.

Nivel de involucramiento laboral, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	10	8,3	8,3	8,3
Favorable	56	46,7	46,7	55,0
Muy favorable	54	45,0	45,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

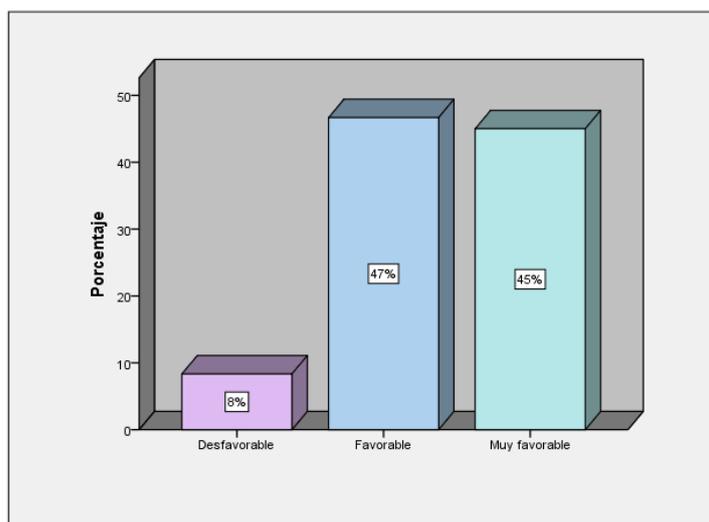


Figura 6. Porcentaje de involucramiento laboral, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

En la tabla 6 y figura 6 se observa que, en relación a la dimensión involucramiento laboral, 8% presenta un nivel Desfavorable, el 47% presenta un nivel Favorable y 45% presenta un nivel Muy favorable en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Tabla 7.

Nivel de supervisión, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	19	15,8	15,8	15,8
Favorable	30	25,0	25,0	40,8
Muy favorable	71	59,2	59,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

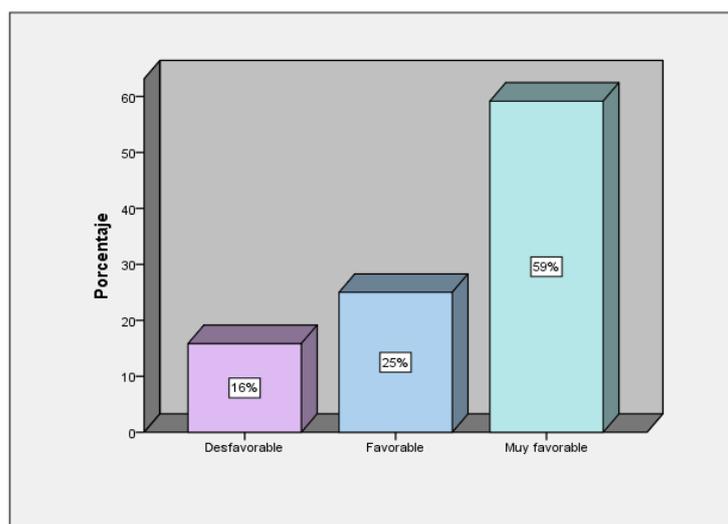


Figura 7. Porcentaje de supervisión, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

En la tabla 7 y figura 7 se observa que, en relación a la dimensión supervisión, 16% presenta un nivel Desfavorable, 25% presenta un nivel Favorable y 59% presenta un nivel Muy favorable en trabajadores del hospital de emergencia José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Tabla 8.

Nivel de comunicación, en trabajadores del hospital de emergencia 'José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	18	15,0	15,0	15,0
Favorable	25	20,8	20,8	35,8
Muy favorable	77	64,2	64,2	100,0
Total	120	100,0	100,0	

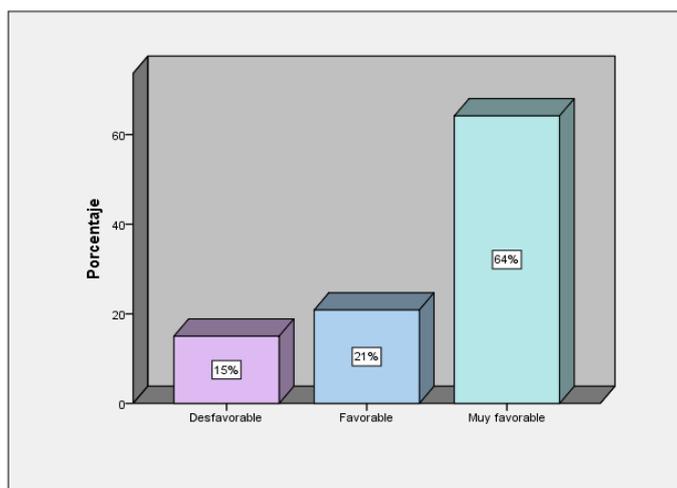


Figura 8. Porcentaje de comunicación, en trabajadores del hospital de emergencias "José Casimiro Ulloa" Miraflores 2019.

En la tabla 8 y figura 8 se observa que, en relación a la variable comunicación, 15% presenta un nivel Desfavorable, 21% presenta un nivel Favorable y 64% presenta un nivel Muy favorable en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Tabla 9.

Nivel de condiciones laborales, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	15	12,5	12,5	12,5
Favorable	32	26,7	26,7	39,2
Muy favorable	73	60,8	60,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

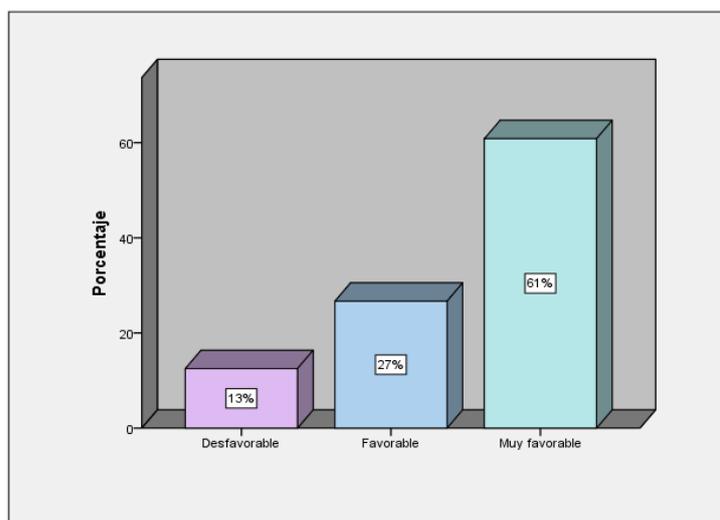


Figura 9. Porcentaje de condiciones laborales, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

En la tabla 9 y figura 9 se observa que, en relación a la dimensión condiciones laborales, 13% presenta un nivel Desfavorable, 27% presenta un nivel Favorable y 61% presenta un nivel Muy favorable en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Tabla 10.

Nivel de clima laboral, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desfavorable	18	15,0	15,0	15,0
Favorable	21	17,5	17,5	32,5
Muy favorable	81	67,5	67,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

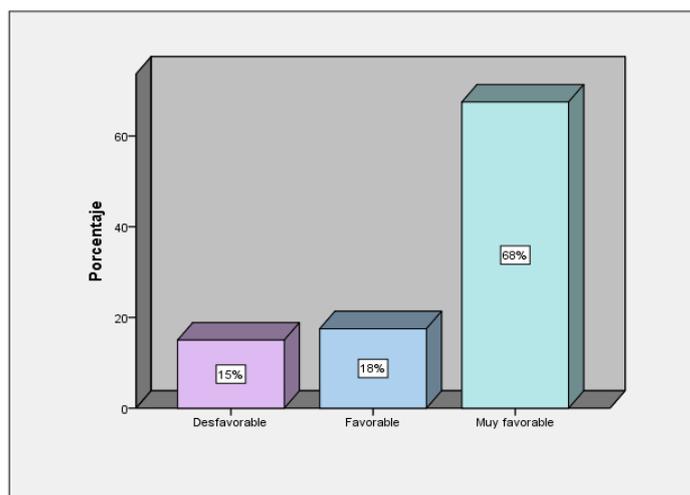


Figura 10. Porcentaje de clima laboral, en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

En la tabla 10 y figura 10 se observa que, en relación a la dimensión clima laboral, 15% presenta un nivel Desfavorable, 18% presenta un nivel Favorable y 68% presenta un nivel Muy favorable en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

4.3. Relación entre las variables de estudio

Tabla 11.

Prueba de normalidad de los datos de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento emocional	,426	120	,000
Despersonalización	,362	120	,000
Realización personal	,364	120	,000
Síndrome de burnout	,410	120	,000
Autorregulación	,389	120	,000
Involucramiento laboral	,291	120	,000
Supervisión	,366	120	,000
Comunicación	,394	120	,000
Condiciones laborales	,375	120	,000
Clima laboral	,413	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder seleccionar el tipo de la prueba estadística para el análisis de la hipótesis de la investigación, procedemos a determinar el tipo de distribución de los datos en el caso de la proveniencia de distribuciones normales; al respecto la muestra asumida presenta un total de 120 individuos es por ello que utilizo la prueba denominada KS o prueba de Kolmogorov Smirnov con un nivel de significancia del 0,05 y para ello se planteó lo siguiente:

Ho: La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

Ha: La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza la Ho.

$p > 0.05$, no se rechaza la Ho.

De acuerdo a la tabla 11 el p_{valor} de las variables y las dimensiones son menores a 0,05 establecido como el nivel de significancia, es decir se rechaza la Ho y se acepta la Ha lo cual indica que estos datos no provienen de una distribución normal y por lo tanto no corresponden los estadísticos paramétricos, es decir en este caso se empleó el Rho Spermán.

4.4. Contrastación de hipótesis

4.4.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación entre síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Ha: Existe relación entre síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencia José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza Ho.

Tabla 12.

Prueba de Spearman síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

			Síndrome de burnout	Clima laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

4.4.2. Hipótesis específicas

4.4.2.1. Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre agotamiento emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Ha: Existe relación entre agotamiento emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 .

Tabla 13.

Prueba de Spearman agotamiento emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

			Agotamiento emocional	Clima laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,730**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre agotamiento emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

4.4.2.2. Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre despersonalización y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

H_a : Existe relación entre despersonalización y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 .

Tabla 14.

Prueba de Spearman despersonalización y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019

			Despersonalización	Clima laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Clima laboral	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre despersonalización y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

4.4.2.3. Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Ha: Existe relación entre realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

Tabla 15.

Prueba de Spearman realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

			Realización personal	Clima laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Clima laboral	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$, entonces rechazamos la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

V. DISCUSIÓN

En el análisis de los resultados encontramos que, en cuanto a la hipótesis general, existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019. ($r_s = 0,853$, $p < 0.05$). Del mismo modo, un estudio por Bautista y Bravo (2017) sobre el clima laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015, los resultados obtenidos por los trabajadores, quienes manifestaron que perciben un clima laboral favorable y están predispuestos al síndrome de Burnout, respaldando los resultados del presente estudio. Por otra parte, en otros trabajos de investigación relacionados a las variables de estudio, del síndrome de Burnout, De la Cruz (2016), en su investigación: “Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016”, se obtuvo como resultados un alto nivel de estrés laboral y un regular desempeño profesional. Concluyendo que hay relación significativa entre el estrés laboral con el desempeño profesional en los trabajadores de dicho hospital, respaldando la correlación de las variables de la presente investigación

Del mismo modo, con relación a la hipótesis específica 1, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre agotamiento emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019. ($r_s = 0,730$, $p < 0.05$). Al respecto Vilchez (2018) en su investigación denominada: ‘Síndrome de burnout en la personal enfermería del hospital Referencial Ferreñafe – 2018’, se evidenciaron que presentan un alto nivel de agotamiento emocional, concluyendo que existe una alta predisposición a que los colaboradores de dicho hospital desarrollen el síndrome del quemado.

Respecto a la hipótesis específica 2, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se

determina que, existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre despersonalización y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019. ($r_s = 0,772$, $p < 0.05$). Al igual que los resultados del estudio de Pacheco (2016), evidencian que en los trabajadores que existe una correlación de 0.917 en la dimensión de despersonalización. Concluyendo que hay una gran probabilidad que los trabajadores no ejecuten sus tareas correctamente, la cual tiene similitud con el presente estudio.

En alusión a la contratación de la hipótesis específica 3, se evidencia un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel de 0,05 previsto para este análisis, se determina que, si existe relación estadísticamente significativa muy alta, directamente proporcional y positiva, entre realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019. ($r_s = 0,725$, $p < 0.05$). De la misma manera, en su investigación Pacheco (2016), se obtuvo una correlación positiva de 0.872 en la dimensión de realización personal, reflejando una semejanza con los resultados de la investigación.

VI. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, se logró determinar que existe relación significativa muy alta y directamente proporcional entre síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.

En el objetivo específico 1, se logró determinar que existe relación significativa muy alta y directamente proporcional entre agotamiento emocional y clima organizacional en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019. Lo cual demuestra que, aunque los trabajadores presentan rasgos de cansancio extremo también, manifiestan un esfuerzo para mejorar el clima laboral en beneficio de los pacientes.

En el objetivo específico 2, se determinó que existe relación significativa muy alta y directamente proporcional entre despersonalización y clima organizacional en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019. Evidenciando que, aunque los colaboradores presentan indicios de distanciamiento, al momento de una emergencia logran laboral eficazmente.

Finalmente, en el objetivo específico 3, se logró determinar que existe relación significativa muy alta y directamente proporcional entre realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias “José Casimiro Ulloa” Miraflores 2019. Demostrando que, aunque los trabajadores presentan sentimientos de desilusión, cuando hay un paciente en estado crítico consiguen que no se vea afectado el ambiente laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda que, la oficina del personal en coordinación con la oficina de bienestar organice capacitaciones constantes para brindar estrategias de afrontamiento de estrés laboral y así, para mantener un clima laboral proactivo en beneficio de las relaciones interpersonales y de la buena atención de la salud pública.
- 2) Se plantea que, el departamento de bienestar de personal a través del equipo de psicólogos realicen periódicamente talleres sobre técnicas de relajación y habilidades interpersonales y sociales con el fin disminuir el cansancio emocional y a su vez generar un buen clima laboral.
- 3) Se sugiere al departamento de bienestar, analizar la percepción de sentimientos negativos con el objetivo de realizar un programa contra la despersonalización para fortalecer las relaciones entre colaboradores en el ambiente hospitalario.
- 4) Se propone que, el departamento de bienestar junto con un especialista en el área de enfermería brinde capacitaciones de actualización para favorecer su crecimiento profesional, con el fin de generar eficacia, compromiso en su centro de trabajo y así aumentar la realización personal, lo cual también, se verá reflejada en el clima laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, S. (2001). *La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología*, abril-agosto 2001.
- Arias, W., & Núñez, A. (2014). *Síndrome de Burnout en Supervisores de Seguridad Industrial de Arequipa*. Revista de la facultad de Ingeniería Industrial, 17-25.
- Atalaya, P. (2001). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Atalaya, P. (2014). *Clima laboral y Síndrome de Burnout en personal de una empresa agente de aduanas*. Lima. Perú.
- Bautista, B. (2017) *Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao* 2015.
- Bosqued, M. (2008) *Quemados, el síndrome de burnout. ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona: Paidós
- Brunet, L. (1987). *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Editorial Trillas.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica: (2da Ed.)* Perú: Editorial San Marcos.
- Carrillo, F. (2010). *Síndrome de Desgaste Profesional en Enfermeras que Trabajan en el Hospital Regional de Psiquiatría Morelos México*; Instituto Politécnico Nacional
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in the human service organizations*. New York: Praeger.
- Chiang M, Nuñez A, Martín J. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Labora*. [En línea]. Madrid: Servicios editoriales S.L, Recuperado de <http://bit.ly/2hMcOgk>
- Chiang, M., Nuñez, A., y Martín, J. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Labora*. Madrid: Servicios editoriales S.L, 2010.

- Chiavenato, I. (2004). *Administración de recursos humanos*. Santa Fé de Bogotá. Colombia: Mc Graw - Hill Interamericana. científica. Perú: Mantaro.
- Coria, H., García, F., Gómez, C. y Chacón, P. (2018). *Síndrome de Burnout en residentes de medicina familiar*. Morelia, Michoacán, México
- Cortázar, L. y Francisco, M. (2014). *Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz*. México. Revista iberoamericana de educación e investigación en enfermería 2014.
- Dávila J., Romero P. (2010). *Relación entre el síndrome de burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas- Venezuela
- De la cruz, Y. (2016). *'Estrés laboral y desempeño profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra señora de las Mercedes Carhuaz 2016*. Universidad san Martin de Porres.
- Edelwich, J. y Brodsky, A. (1999). *Burnout. Stages of disillusionment in the helping professions*. Human Sciences Press. New York. Flames. Editorial Lithopolor. Caracas.
- Fernández, I., López, B. y Márquez, M. (2008). *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. *Anales de Psicología*, 24 (2).
- Forehand, G. (1964). *Orígenes y definición de clima laboral*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/librosgratis/2007c/340/Origenes%20y%20definicion%20de%20clima%20laboral.htm>
- Freudenberger, H. (1974). *Staff Burnout*. *Journal of Social Issues*. Recuperado de; 30:159-165
- García F. (1993). *El análisis de la realidad social, métodos y técnicas de investigación*. p. 141. Madrid
- García, M (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. *Revista proyecciones*. México.

- Gastón, M., y Félix M. (2015). *Clima organizacional y su relación con Síndrome de Burnout en el Personal del Centro de Salud Trébol Azul, distrito de San Juan de Miraflores, Año 2014*. Universidad Cesar Vallejo
- Gil, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. PsicoPediaHoy, 3(5). Disponible en: <http://psicopediahoy.com/burnout-teoria-intervencion/>
- Gil, P. (2011). *Cuestionario para la evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo CESQT*. Manual. Madrid, España: TEA.
- Goleman, D. (1997). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Puresa S.A.
- Gonzales B, Lacasta A, Ordoñez A. (2008). *Síndrome de agotamiento profesional en oncología*. España: Editorial Médica Panamericana; 2008. Disponible en: <http://bit.ly/2hNTXBv>
- Gonzales, B., Lacasta, A., y Ordoñez, A. (2008). *Síndrome de Agotamiento Profesional en Oncología*. España: Editorial Médica Panamericana. Disponible en: <http://bit.ly/2hNTXBv>
- González, J., Moreno, B., & Garrosa, E. (2005). *Carga Mental y Fatiga Laboral*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- González, S. y Felipe, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. El manual moderno. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?ppg=1&docID=11161986&tm=1493172184889>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. *En Metodología de la Investigación*, 6ed., pp. 170-191. México: McGraw-Hill.
- Instituto de integración (2018). *Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout*. Recuperado de <https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1212009-trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout/>

- Izquierdo, O. (2016). *Estrés y síndrome de Burnout en profesionales de enfermería*. Universidad Miguel Hernández – Colombia
- Maslach, C. (2005). *Burnout Social Psychological Analysis*, USA.
- Maslach, C., y Jackson S. (1981). *The measurement of experienced burnout*. Journal of Occupational Behavior.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). *M.B.I.: Maslach Burnout Inventory*. Manual
- Ministerio de Trabajo, Promoción del empleo (2016). *Anuario Estadístico Sectorial 2015*. Recuperado de http://www2.trabajo.gob.pe/archivos/estadisticas/anuario/Anuario_2015_280616.pdf
- Minsa (2009). *Metodología para el Estudio de Clima Organizacional*. Perú: Dirección General de Salud de las Personas.
- Núñez, A. (2015). *Prevalencia de estrés y burnout en enfermeros del Instituto Nacional del Cáncer, Uruguay*. Recuperado: <http://rue.fenf.edu.uy/Index.php/rue/article/view/167/164>
- OPS (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es
- Organización Mundial de la Salud (2004). *La Organización del Trabajo y el Estrés*. Disponible en www.who.int/occupationalhealth/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Pacheco, G. (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*. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Palma, S. (2004). *Diagnostico Organizacional*. Lima, Perú: Editorial Universidad
- Pastor, A (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Universidad San Ignacio de Loyola

- Reyes, A. y Vargas K. (2017). *Síndrome de burnout y clima laboral en profesionales de enfermería de un hospital de Cajamarca*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo Ricardo Palma.
- Rothlin, P. y Werder, P. (2009). *El nuevo síndrome Laboral Boreout*. España
- Sánchez, H. (2006). *Metodología y diseños en la investigación*
- Toro, F. (1992). *Clima organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Vol. 11, No. 1 y 2. España.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México:
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. México: Editorial El Manual Moderno S.A.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Aguilar, M., y Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios del clima organizacional en Bogotá, Colombia. *Revista Diversitas-perspectivas en psicología*.
- Vilchez, K. (2018). *Síndrome de burnout en la personal enfermería del hospital Referencial Ferreñafe – 2018'*. Universidad Señor de Sipán.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: “Síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019”.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable / Dimensiones	Método
<p>Problema general ¿Existe relación entre síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Existe relación entre agotamiento emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019?</p> <p>¿Existe relación entre despersonalización y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019?</p> <p>¿Existe relación entre realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre agotamiento emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.</p> <p>Determinar la relación entre despersonalización y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.</p> <p>Determinar la relación entre realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre síndrome de Burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019</p> <p>Hipótesis específicas H1: Existe relación entre agotamiento emocional y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.</p> <p>H2: Existe relación entre despersonalización y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.</p> <p>H3: Existe relación entre realización personal y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias José Casimiro Ulloa, Miraflores 2019.</p>	<p>Variable 1 Síndrome de burnout</p> <p>Dimensiones Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal</p> <p>Variable 2 Clima laboral</p> <p>Dimensiones Autorregulación Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales</p>	<p>Tipo de investigación Enfoque cuantitativo, tipo de investigación fue aplicada y de nivel correlacional. Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población: Constituida por 174 enfermeros del centro hospitalario de emergencias José Casimiro Ulloa</p> <p>Muestra Conformado por 120 profesionales de enfermería.</p> <p>Instrumento Maslach Burnout Inventory – Adaptado por N. Seisdedos Escala de clima laboral de Sonia Palma</p>

Autora: Alejandra Estefanny Marín Julca

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración	Niveles y rangos
V1:Síndrome de Burnout	Estado de fatiga o de frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación que no produce el esperado refuerzo. Herbert Freudenberger (1974)	Respuestas dadas en el instrumento sobre síndrome de burnout compuesto 22 ítems organizados por 3 dimensiones bajo 6 índices de valoración.	Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal	Cansancio Sobresfuerzo Actitudes negativas Falta de preocupación Manejo de situaciones Logros Satisfacción	1 2 3 6 8 13 14 16 20 5 10 11 15 22 4 7 9 12 17 18 19 21	0 = Nunca 1=Pocas veces al año o menos 2= Una vez al mes o menos 3= Unas pocas veces al mes 4=Una vez a la semana 5=Pocas veces a la semana 6=Todos los días	Bajo [22-58] Moderado [59-95] Alto [96-132]
V2:Clima laboral	Conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización. Forehand y Von Gilmer (1964)	Conformado, el instrumento de clima laboral de Sonia Palma, por 5 dimensiones, organizado por 50 ítems, bajo 5 índices de valoración.	Autorregulación Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales	Promoción de puesto Desarrollo personal Reconocimiento Compromiso Toma de decisiones Identificación Control Orientación Valoración Información Responsabilidad Diálogo Motivación Beneficios Remuneración	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10 11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 21,22,23,24,25,26,27,28,29,30 31,32,33,34,35,36,37,38,39,40 41,42,43,44,45,46,47,48,49,50	1=Ninguno o nunca 2= Poco 3= Regular o algo 4=Mucho 5=Todo o siempre	Bajo [50-116] Moderado [117-166] Alto [167-250]

Anexo 3. Instrumentos



CUESTIONARIO DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)

Sexo: M () F ()

Edad:

Usted encontrará una serie de enunciados en alusión a su trabajo y de sus sentimientos en él. Los resultados del presente cuestionario son confidenciales.

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

Instrucciones: Marque la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

N°	ESCALA DE MASLACH	PUNTUACIÓN						
		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día del trabajo.							
4	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
5	Trato a algunos pacientes como si fueran cosas u objetos.							
6	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
7	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
8	Me siento demasiado "agotado" por mi trabajo.							
9	Creo que influyendo positivamente en la vida de los demás.							
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión/tarea.							
11	Me preocupa el hecho de que mi trabajo me vuelva insensible con las personas.							
12	Me siento muy activo.							
13	Me siento frustrado en mi trabajo.							
14	Creo que estoy trabajando demasiado.							
15	Me preocupa lo que les ocurre a los pacientes.							
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los pacientes.							
18	Me siento estimulado después de trabajar con los 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 alguno de sus problemas.							

¡GRACIAS!



ESCALA DE CLIMA LABORAL

Fecha: _____

Sexo: Masculino: ____ Femenino: ____

Edad: _____

Usted encontrará una serie de enunciados respecto a características sobre su ambiente de trabajo. Así mismo los resultados del presente instrumento son confidenciales.

Marque con un aspa (X)

		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hace mejor las cosas cada día.					

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

¡GRACIAS!

Anexo 4. Validación del instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Tesis: Síndrome de burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias
 “José Casimiro Ulloa” Miraflores 2019”

Instrumento ‘Maslach Burnout Inventory’

DIMENSIÓN ÍTEMS	VALIDEZ		PERTINENCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
	Si	No	Si	No	Si	No	
Agotamiento emocional	X		X		X		
¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?	X		X		X		
¿Me siento cansado al final de la jornada de trabajo?	X		X		X		
¿Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana	X		X		X		
y tengo que enfrentarme con otro día del trabajo?	X		X		X		
¿Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo?	X		X		X		
¿Me siento demasiado “agotado” por mi trabajo?	X		X		X		
¿Me siento frustrado en mi trabajo?	X		X		X		
¿Creo que estoy trabajando demasiado?	X		X		X		
¿Trabajar directamente con personas me produce estrés?	X		X		X		
¿Me siento acabado?	X		X		X		
Despersonalización	X		X		X		
¿Trato a algunos pacientes como si fueran cosas u objetos?	X		X		X		
¿Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo ésta profesión/tarea?	X		X		X		
¿Me preocupa el hecho de que mi trabajo me vuelva insensible con las personas?	X		X		X		
¿Me preocupa lo que le ocurre a los pacientes?	X		X		X		

¿Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas?	X		X		X		
Realización personal	X		X		X		
¿Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas?	X		X		X		
¿Trato muy eficazmente los problemas de los personas?	X		X		X		
¿Creo que influyendo positivamente en la vida de los demás?	X		X		X		
¿Me siento muy activo?	X		X		X		
¿Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los pacientes?	X		X		X		
¿Me siento estimulado después de trabajar con los pacientes?	X		X		X		
¿Me siento acabado?	X		X		X		
¿En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Paredes Fernandez, Raúl*

DNI: *08606355*

Especialidad del validador: *Dr. en Psicología.*

10 de Noviembre del 2019



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Tesis: Síndrome de burnout y clima laboral en trabajadores del hospital de emergencias
 “José Casimiro Ulloa” Miraflores 2019
 Instrumento ‘Clima Laboral CL-SPC’

DIMENSIÓN/ÍTEMS	VALIDEZ		PERTINENCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
	Si	No	Si	No	Si	No	
Autorregulación	X		X		X		
¿Existen oportunidades de progresar en la institución?	X		X		X		
¿Se siente compromiso con el éxito en la organización?	X		X		X		
¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	X		X		X		
¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	X		X		X		
¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?	X		X		X		
¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?	X		X		X		
¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?	X		X		X		
¿En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo?	X		X		X		
¿En mi oficina, la información fluye adecuadamente?	X		X		X		
¿Los objetivos de trabajo son retadores?	X		X		X		

Involucramiento laboral	X		X		X		
¿Me preocupa el hecho de que mi trabajo me vuelva insensible con las personas?	X		X		X		
¿Me siento muy activo?	X		X		X		
¿Me siento frustrado en mi trabajo?	X		X		X		
¿Creo que estoy trabajando demasiado?	X		X		X		
¿Me preocupa lo que le ocurre a los pacientes?	X		X		X		
¿Trabajar directamente con personas me produce estrés?	X		X		X		
¿Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con los pacientes?	X		X		X		
¿Me siento estimulado después de trabajar con los pacientes?	X		X		X		
¿He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión?	X		X		X		
¿Me siento acabado?	X		X		X		
Supervisión	X		X		X		
¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?	X		X		X		
¿En la oficina, se hace mejor las cosas cada día?	X		X		X		
¿Las responsabilidades del puesto están claramente definidas?	X		X		X		
¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?	X		X		X		
¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?	X		X		X		
¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?	X		X		X		

¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?	X		X		X		
¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?	X		X		X		
En la institución, ¿Se afrontan y superan los obstáculos?	X		X		X		
¿Existe buena administración de los recursos?	X		X		X		
Comunicación	X		X		X		
¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?	X		X		X		
¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?	X		X		X		
¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajos?	X		X		X		
¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?	X		X		X		
¿La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones?	X		X		X		
¿La empresa promueve el desarrollo del personal?	X		X		X		
¿Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal?	X		X		X		
¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?	X		X		X		
¿El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen?	X		X		X		
¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?	X		X		X		

Condiciones Laborales	X		X		X		
¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?	X		X		X		
¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución?	X		X		X		
¿El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos?	X		X		X		
¿Existe colaboración entre el personal y las diversas oficinas?	X		X		X		
¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo?	X		X		X		
¿Se reconocen los logros del trabajo?	X		X		X		
¿La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?	X		X		X		
¿Existe un trato justo en la empresa?	X		X		X		
¿Se conocen los avances en otras áreas de la organización?	X		X		X		
¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay referencias.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Paredes Fernandez, Raúl*

DNI: *08606355*

Especialidad del validador: *Dr. en Psicología*

10 de Noviembre del 2019



Anexo 5. Bases de datos

Bases de datos de síndrome de Burnout

V1 SÍNDROME DE BURNOUT																							
	D1									D2						D3							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P12	P13	P14	P15	P16	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
ENC 1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
ENC 2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
ENC 3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	2	2	2	2	5	5	3	3	2	5	5	5	
ENC 4	1	1	1	4	5	5	3	5	2	1	1	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	
ENC 5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	
ENC 6	1	5	4	1	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	5	3	
ENC 7	4	1	1	1	5	1	1	4	1	4	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	
ENC 8	1	3	5	4	2	5	3	4	4	1	1	5	5	4	4	4	2	1	5	5	5	1	
ENC 9	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
ENC 10	1	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4	
ENC 11	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	
ENC 12	2	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	
ENC 13	3	3	3	3	2	1	1	1	3	1	3	4	5	3	1	2	5	5	5	2	5	2	
ENC 14	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
ENC 15	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	2	5	
ENC 16	2	4	5	5	5	3	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
ENC 17	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	
ENC 18	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	5	5	2	5	
ENC 19	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
ENC 20	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
ENC 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
ENC 22	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	
ENC 23	4	5	5	2	5	2	5	5	5	4	4	5	5	2	2	3	2	3	4	4	5	4	
ENC 24	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
ENC 25	2	1	5	1	1	3	2	2	1	4	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	
ENC 26	1	5	1	1	1	1	3	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	
ENC 27	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	
ENC 28	4	4	3	2	4	3	3	4	4	1	5	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	
ENC 29	5	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
ENC 30	2	1	5	3	3	5	3	2	1	1	4	5	5	1	1	5	4	5	5	5	1	3	
ENC 31	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	
ENC 32	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	
ENC 33	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
ENC 34	4	3	5	2	5	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	5	2	5	2	4	3	2	
ENC 35	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
ENC 36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	5	5	
ENC 37	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
ENC 38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	3	5	5	5	2	5	1	
ENC 39	2	4	5	5	3	5	5	5	5	1	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 40	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	
ENC 41	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
ENC 42	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	5	5	3	5	5	5	5	
ENC 43	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	
ENC 44	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 45	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	1	5	1	5	
ENC 46	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 47	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	2	5	2	4	3	2	4	
ENC 48	2	1	5	5	5	3	3	2	3	2	5	5	4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	
ENC 49	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
ENC 50	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
ENC 51	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	2	2	2	5	5	3	3	2	5	5	5	5	
ENC 52	1	1	1	4	5	5	3	5	2	1	1	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	
ENC 53	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	
ENC 54	1	5	4	1	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	5	3	
ENC 55	4	1	1	1	5	1	1	4	1	4	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	
ENC 56	1	3	5	4	2	5	3	4	4	1	1	5	5	4	4	4	2	1	5	5	5	1	
ENC 57	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
ENC 58	1	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4	
ENC 59	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	
ENC 60	2	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	
ENC 61	3	3	3	3	2	1	1	1	3	1	3	4	5	3	1	2	5	5	5	2	5	2	
ENC 62	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	
ENC 63	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	2	5	
ENC 64	2	4	5	5	5	3	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
ENC 65	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	
ENC 66	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	5	5	2	
ENC 67	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
ENC 68	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
ENC 69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	
ENC 70	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	

ENC 71	4	5	5	2	5	2	5	5	5	4	4	5	5	2	2	3	2	3	4	4	5	4	
ENC 72	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
ENC 73	2	1	5	1	1	1	3	2	2	1	4	2	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1
ENC 74	1	5	1	1	1	1	3	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	
ENC 75	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	
ENC 76	4	4	3	2	4	3	3	4	4	1	5	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	
ENC 77	5	2	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
ENC 78	2	1	5	3	3	5	3	2	1	1	4	5	5	1	1	5	4	5	5	5	1	3	
ENC 79	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	
ENC 80	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	
ENC 81	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	
ENC 82	4	3	5	2	5	2	2	4	3	4	4	3	4	4	5	2	5	2	4	3	2	4	
ENC 83	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
ENC 84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	5	5	
ENC 85	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	
ENC 86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	2	3	5	5	5	2	5	1	
ENC 87	2	4	5	5	3	5	5	5	5	1	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 88	4	4	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	
ENC 89	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
ENC 90	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	1	2	1	2	3	5	5	3	5	5	5	5	
ENC 91	4	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	
ENC 92	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 93	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	5	1	5	5	
ENC 94	4	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 95	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	2	5	2	4	3	2	4	
ENC 96	2	1	5	5	5	3	3	2	3	2	5	5	4	5	1	1	1	1	2	1	1	1	
ENC 97	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
ENC 98	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
ENC 99	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	2	2	2	5	5	3	3	2	5	5	5	5	
ENC 100	1	1	1	4	5	5	3	5	2	1	1	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	
ENC 101	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	
ENC 102	1	5	4	1	3	2	3	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	3	4	4	5	3	
ENC 103	4	1	1	1	5	1	1	4	1	4	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	
ENC 104	1	3	5	4	2	5	3	4	4	1	1	5	5	4	4	4	2	1	5	5	5	1	
ENC 105	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
ENC 106	1	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4	
ENC 107	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	2	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	
ENC 108	2	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	
ENC 109	3	3	3	3	2	1	1	1	3	1	3	4	5	3	1	2	5	5	5	2	5	2	
ENC 110	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	
ENC 111	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	4	2	5	
ENC 112	2	4	5	5	5	3	5	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
ENC 113	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	
ENC 114	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	2	5	5	2	
ENC 115	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
ENC 116	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	
ENC 117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	
ENC 118	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	
ENC 119	4	5	5	2	5	2	5	5	5	4	4	5	5	2	2	3	2	3	4	4	5	4	
ENC 120	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	

Bases de datos de clima laboral

	T2 CLIMA LABORAL																														T2																													
	D1										D2										D3										D4										D5																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50										
ENC 1	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5	4	2	5			
ENC 2	1	5	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	3	3	4	2	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	1	5	4	5	4	2	2	5	5	5	2	5	4	5	4	4	5	4	2	5	5	4	2	5						
ENC 3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	4	3	5	1	2	1	1	4	2	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	5	3	2	1	5	3	1	3	1	3							
ENC 4	2	3	1	3	1	2	4	5	1	1	1	1	1	4	5	3	3	2	1	2	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	2	2	3	1	1	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	3	1	3							
ENC 5	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	2	3	5	5	5	4	2	4	3	5	3	5	5	3	5	4	4	3	5	2	3	5	5	5	5	3	5	2	5								
ENC 6	1	5	1	5	1	2	1	3	1	5	1	5	4	1	3	1	1	1	1	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	4	1	5	1	5	1	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	1								
ENC 7	3	2	5	2	5	5	1	5	3	2	4	1	1	1	5	1	1	4	5	5	2	4	3	1	1	3	2	1	2	4	3	2	5	2	5	5	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	1								
ENC 8	1	5	4	5	4	2	4	2	1	5	1	2	2	4	2	5	3	1	4	2	4	4	3	2	1	5	5	4	2	2	1	5	4	5	4	2	4	4	1	5	4	4	2	1	5	5	5	1	4	4	4	4								
ENC 9	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	2	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4								
ENC 10	3	3	5	3	5	5	3	5	4	3	1	2	5	3	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	4	3	3	5	3	5	5	5	2	4	3	5	2	5	5	4	3	5	4	5	4	5	2								
ENC 11	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	2	1	1	1	1	4	4	1	5	1	4	4	1	5	1	4	4	1	5	1	4	4	1	5	1	2	4	1	1	4	4							
ENC 12	4	5	4	5	4	2	3	5	5	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5						
ENC 13	3	2	5	2	5	5	3	4	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	1	1	5	5	5	2	2	2	5	1	3	2	5	2	5	5	1	2	3	2	1	2	5	5	2	2	2	2	1	2	2	1	2							
ENC 14	1	5	4	5	4	2	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	2	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	1	5	4	5	4	2	3	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4					
ENC 15	4	3	5	3	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4					
ENC 16	5	3	2	3	2	5	4	5	5	5	2	4	1	4	5	3	5	5	2	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	5	3	2	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	2	5	5	4	4	5	5	4	5				
ENC 17	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5		
ENC 18	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	4	4	4	3	2	1	3	12	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	3					
ENC 19	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4						
ENC 20	1	5	4	5	4	2	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	3	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	5	2	1	5	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
ENC 21	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4				
ENC 22	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	3	4	5	5	5	4	1	5	4	4	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4				
ENC 23	2	3	2	3	2	2	2	4	1	2	4	3	2	2	4	2	3	4	2	2	2	1	1	2	3	1	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
ENC 24	1	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	2	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	1	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4			
ENC 25	4	4	3	4	3	4	1	1	2	3	2	1	5	1	1	3	2	2	3	4	5	5	3	2	2	1	1	3	1	1	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3			
ENC 26	4	3	2	3	2	4	1	1	3	2	1	5	1	1	1	1	3	1	2	4	1	4	2	2	1	1	1	1	3	3	4	3	2	3	2	4	2	1	3	2	5	1	5	2	5	1	5	5	2	5	1	5	5	2	1					
ENC 27	2	3	5	3	5	4	5	2	3	5	4	3	5	5	2	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	3	4	2	3	5	3	5	4	5	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	4	5	5	3	5	3	5	3				
ENC 28	4	5	2	5	2	5	2	4	5	4	4	3	2	4	3	3	4	2	5	2	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	2	5	4	4	5	2	5	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
ENC 29	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	2	3	5	5	5	3	5	4	3	5	2	3	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5				
ENC 30	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	3	3	5	3	2	2	2	3	1	1	2	4	5	2	5	1	1	2	3	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	4	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5			
ENC 31	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	1	3	5	5	3	4	4	3	4	4	5	2	3	3	5	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4		
ENC 32	1	5	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	3	2	4	3	5	4	5	1	4	4	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ENC 33	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ENC 34	3	2	2	2	2	1	2	5	1	2	4	3	5	2	5	2	2	4	2	1	1	1	2	5	1	4	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	5	1	1	2	5	1	5	2	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	2	2			
ENC 35	4	5	3	5	3	5	1	1	2	5	1	5	1																																															

ENC 59	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	2	1	2	1	1	1	1	4	1	1	5	1	5	1	4	4	1	5	1	4	1	4	2	1	2	4	1	4						
ENC 60	4	5	4	5	4	2	3	5	5	5	2	4	5	3	5	5	5	5	4	2	5	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5					
ENC 61	3	2	5	2	5	5	3	4	3	2	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	1	1	5	5	5	2	2	5	1	3	2	5	2	5	5	1	2	3	2	1	2	5	5	2	2	2	2	1	2						
ENC 62	1	5	4	5	4	2	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	2	5	5	3	4	3	5	5	4	5	5	1	5	4	5	4	2	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4					
ENC 63	4	3	5	3	5	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5					
ENC 64	5	3	2	3	2	5	4	5	5	5	2	4	1	4	5	3	5	5	2	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	5	3	2	3	2	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5				
ENC 65	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	3	5		
ENC 66	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	4	4	4	3	2	1	3	12	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3				
ENC 67	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4			
ENC 68	1	5	4	5	4	2	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	3	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	2	1	5	4	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4		
ENC 69	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4					
ENC 70	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	3	4	5	5	5	4	1	5	4	4	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4			
ENC 71	2	3	2	3	2	2	2	4	1	2	4	3	2	2	4	2	3	4	2	2	2	1	1	2	3	1	4	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	4	5	2	1	3		
ENC 72	1	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	5	2	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	4	1	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	
ENC 73	4	4	3	4	3	4	1	1	2	3	2	1	5	1	1	3	2	2	3	4	5	5	3	2	2	2	1	1	3	1	1	4	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3			
ENC 74	4	3	2	3	2	4	1	1	3	2	1	5	1	1	1	1	3	1	2	4	1	4	2	1	2	1	1	1	3	3	4	3	2	3	2	4	2	1	3	2	5	1	5	2	5	1	5	5	2	1					
ENC 75	2	3	5	3	5	4	4	5	2	3	5	4	3	5	5	2	5	4	4	5	4	5	4	4	3	5	4	5	3	3	4	2	3	5	3	5	4	5	3	3	5	5	3	3	5	4	5	5	3	5	2	1			
ENC 76	4	5	2	5	2	5	2	4	5	4	4	4	3	2	4	3	3	4	2	5	2	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5	2	5	2	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3		
ENC 77	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	2	3	5	5	5	3	5	4	2	4	4	3	5	2	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5		
ENC 78	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	3	3	5	3	2	2	3	1	1	2	4	5	2	5	1	1	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	4	1	1	5	1	1	1	5					
ENC 79	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	1	1	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4			
ENC 80	1	5	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	3	2	4	3	5	4	4	5	1	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4		
ENC 81	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4		
ENC 82	3	2	2	2	2	1	2	5	1	2	4	3	5	2	5	2	2	4	2	1	1	1	2	5	1	4	1	1	1	2	3	2	1	2	1	1	5	1	1	2	5	1	5	2	1	3	1	4	1	4	1	2			
ENC 83	4	5	3	5	3	5	1	1	2	5	1	5	1	1	1	1	3	1	3	5	2	2	5	5	4	4	5	2	5	2	4	5	3	5	3	5	5	5	2	2	5	5	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	2	1	
ENC 84	4	3	5	3	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	4	4	1	4	2	4	3	5	3	5	5	5	2	1	3	2	2	1	2	1	4	4	5	4	5	4	2	1			
ENC 85	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	4	3	2	4	3	3	4	5	5	2	4	3	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2		
ENC 86	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	1	3	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 87	4	3	5	3	5	4	3	3	3	5	2	1	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	2	2	4	3	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
ENC 88	4	4	3	4	3	4	4	5	2	3	4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	2	3	5	3	3	5	5	5	5	5	3	
ENC 89	4	3	5	3	5	4	5	4	5	2	4	4	3	3	5	4	3	5	4	5	4	2	5	5	3	4	3	3	2	2	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
ENC 90	2	3	5	3	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	2	3	5	5	5	4	2	2	3	5	3	5	4	3	5	3	5	5	3	5	5	2	3	5	5	5	3	5	5	3	5	
ENC 91	4	5	2	5	5	2	2	5	5	4	4	3	5	2	5	2	2	4	5	2	2	4	3	5	5	5	4	5	2	4	4	5	2	5	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	4	2	5	5		
ENC 92	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	3	4	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 93	4	3	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 94	2	3	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ENC 95	1	5	1	5	1	1	1	3	5	1	5	2	3	1	3	5	3	5	1	1	1	1	5	5	2	4	3	2	4	5	1	5	1	5	1	1	5	2	5	1	5	2	5	1	5	2	5	2	4	3	2	4	5	2	
ENC 96	1	1	1	1	1	1	5	5	1	4	2	1	5	5	5	3	1	2	1	1	1	1	3	5	2	4	3	2	1	5																									

Anexo 6. Propuesta de valor

PROPUESTA DE VALOR

Esta propuesta de valor ayudará a establecer estrategias de prevención para la detección de signos y síntomas que afecten el clima laboral y atenten contra la salud integral como es el síndrome de Burnout, principalmente en nosocomios de emergencias, donde hay poco estudio, teniendo en cuenta que es un sector con vulnerabilidad a un alto nivel de estrés laboral por la demanda de su trabajo.

Del mismo modo este estudio, será de mucha importancia para próximos estudios que se seguirán realizando relacionados al síndrome de Burnout y clima laboral. Los resultados serán en beneficio del área de enfermería y otorgados a la dirección del hospital para su aplicación de estrategias que impulsen la prevención del estrés laboral.

Por lo tanto, se propondrá:

- Realizar un plan anual y realizar seguimiento para ver su eficacia.
- Coordinar más actividades de integración, entre los trabajadores y jefes para fortalecer las relaciones entre ellos y así disminuir el síndrome de Burnout.
- Brindar programas de ejercicios y recursos a fin de reforzar las habilidades sociales en momentos de conflicto, visualizados desde sus celulares.
- Implementar un buzón de sugerencias para poder conocer las necesidades del personal y trabajar en base a ello.