



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT, EN EL  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MANCO CCAPAC  
2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**

**Bach. OJEDA CHAPARRO, MARLY**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. FERNANDO HURTADO CARRASCO**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Presidente**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Secretario**

---

**Dra. NANCY MERCEDES CAPACYACHI OTÁROLA**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis, a nuestro creador Dios. Ya que gracias a su voluntad fue posible realizarla. Por brindarme salud, sabiduría e inteligencia.

A mi querida y adorada familia, que me apoyo y me apoya siempre en cada momento de mi vida.

A mi querido y amado hijo. Javier Ángel por ser la razón y el motor de mi vida, mi estímulo y mi fortaleza.

A todos mis amigos, que en todo momento me motivaron, para seguir adelante y hacer realidad mi gran sueño, obtener mi título profesional de Psicóloga

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a la Institución, que me brindo todas las facilidades para poder realizar esta investigación.

Agradecer también, al grupo humano que labora en el establecimiento de salud. Manco Ccapac que, sin su ayuda y apoyo no hubiera sido posible la realización esta investigación.

A mis asesores, toda mi gratitud, por el apoyo y orientación metodológica y continuo estímulo durante el proceso de mi investigación hasta la culminación de este.

A mi querida Universidad Telesup, por la gran oportunidad que me dio para seguir superándome profesionalmente y con ello lograr este gran objetivo.

A mi querida familia, quienes supieron soslayar las carencias, tanto económicas como las emocionales, el cual sirvió para poder superar y sustentar mis estudios, que sin lugar a duda será el sostén para seguir desarrollándome con eficacia y profesionalismo.

## RESUMEN

El objetivo fundamental de esta investigación fue analizar y determinar desde una perspectiva conceptual, la relación que existe, entre las variables, clima laboral y el síndrome de Burnout, en los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac

Se planteó, realizar este estudio teniendo en cuenta el diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 38 trabajadores que laboran en la institución arriba mencionada, para lo cual se utilizó instrumentos de recopilación de información, como el cuestionario, (encuestas). Para medir el clima laboral, se utilizó el instrumento de Sonia palma Carrillo (CL-SPC), y para medir el síndrome de Burnout se utilizó el instrumento de medición del MBI (Maslach Burnout, inventory

Hoy en día existen diversas teorías que interpretan el origen del síndrome de Burnout, como también, el efecto que este tiene en el clima laboral. El síndrome de Burnout presenta diversas causas que la desencadenan tales como, las causas que son originadas por la organización, personales y sociales.

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos concluir, que el clima laboral, y el síndrome de burnout no se relacionan, en donde el clima laboral se encuentra en relación negativa con la escala de cinismo y una relación positiva con la escala de realización personal, también existe una relación positiva con trascendencia estadística, entre supervisión y autorrealización con la dimensión cinismo, por otro lado tenemos una relación positiva con trascendencia estadística, entre las dimensiones, involucramiento laboral y supervisión con realización personal

**Palabras clave:** clima laboral, síndrome de Burnout y salud.

## ABSTRACT

The fundamental objective of this research was to analyze and determine the relationship that between, the variables, work climate and burnout syndrome in the workers of the health center of Manco Ccapac.

It was proposed to carry out this study taking into account the non-experimental design of a descriptive, correlation, focus quantitative, type, the sample consisted of 38 workers who work in the health center of Manco Ccapac. For which information gathering such as the questionnaire (surveys) to measure the working climate the instruments of Sonia Palma Carrillo CL-SPC, was used, and to measure the syndrome the burnout, the MBI measuring instrument (Maslach, burnout inventory), today there are various theories that interpret the origin of burnout syndrome as well as the effect it has on the work environment, the burnout syndrome presents various causes that trigger it such as the causes originated by the organization, personal, and social.

According to the results obtained, we can conclude that the work climate and the burnout syndrome, if they are not related, where the work climate is in a negative relationship with scale of cynicism and a positive relationship whit the scale of personal achievement

There is also a positive relationship with statistical significance, between supervision and shelf realization with the cynicism dimensions on the other hand we have a positive, relationship with statistical significance between the dimensions work involvement and supervision with personal realization.

**Keywords:** Work environment, burnout syndrome and health.

## 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.....	x
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>17</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	27
1.2.1. Problema general.....	31
1.2.2. Problemas específicos.....	31
1.3. Justificación o razones de estudio.....	31
1.4. Objetivos de la investigación.....	33
1.4.1. Objetivo general.....	33
1.4.2. Objetivos específicos.....	33
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>34</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	34
2.1.1. Antecedentes nacionales: clima laboral.....	35
2.1.2. Antecedentes internacionales: clima laboral.....	37
2.1.3. Antecedentes nacionales: síndrome de Burnout.....	38
2.1.4. Antecedentes internacionales: síndrome de Burnout.....	40
2.2. Bases teóricas.....	41
2.2.1. Bases teóricas del clima laboral.....	41
2.2.2. Teoría del síndrome Burnout: .....	51
2.3. Definición de términos básicos.....	58

<b>III. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>59</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	59
3.1.1. Hipótesis general .....	59
3.1.2. Hipótesis específicas .....	59
3.2. Variables de estudio .....	59
3.2.1. Definición conceptual.....	59
3.2.2. Definición operacional .....	60
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	63
<b>3.4. Diseño de investigación .....</b>	<b>63</b>
3.5. Población y muestra de estudio.....	64
3.5.1. Población .....	64
3.5.2. Muestra .....	65
3.6. Métodos e instrumentos de recolección de datos.....	67
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	68
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	70
3.7. Métodos de análisis de datos. ....	73
3.8. Aspectos éticos. ....	74
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>75</b>
4.1. Resultados de instrumentos utilizados en investigación.....	75
4.2. Resultados sobre la correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout: .....	79
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>85</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>90</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>92</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>94</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>97</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	98
Anexo 2. Matriz operacional de variables .....	99
Anexo 3: Instrumentos .....	102
Anexo 4: Validación de instrumento.....	108
Anexo 5: Matriz de datos de instrumentos.....	111
Anexo 6: Propuesta de valor.....	118

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Propuesta sobre el seguimiento con que se cambia el equilibrio cognitivo físico .....	53
Tabla 2.	Criterio de salud laboral: Sonia Palma, desordenes Psicológicos. ....	56
Tabla 3.	Definición conceptual y operacional de Burnout.....	62
Tabla 4.	Definición conceptual de la variable de género. ....	62
Tabla 5.	Definición conceptual y operacional “edad” .....	62
Tabla 6.	Población: Personal del Centro de Salud de Manco Ccapac. ....	65
Tabla 7.	Muestra de estudio, personal del centro de salud de Manco Ccapac-2020. ....	66
Tabla 8.	Factores que determinan en función al análisis estadístico cuantitativo: ...	69
Tabla 9.	Factores evaluados .....	71
Tabla 10.	Criterios cuantitativos .....	71
Tabla 11.	Cálculos de puntuaciones .....	72
Tabla 12.	Valores de referencia .....	73
Tabla 13.	Frecuencias y niveles de variable clima laboral, en los empleados del centro de salud de manco Ccapac ,2020 .....	75
Tabla 14.	Niveles y frecuencias de los factores de la variable clima laboral en los empleados del centro de salud de Manco Ccapac -2020.....	76
Tabla 15.	Frecuencias y niveles de los factores de variable síndrome de burnout en el personal del centro de salud de Manco Ccapac-2020.....	78
Tabla 16.	Correlación entre el síndrome de burnout y clima laboral en el personal del centro de salud de Manco Cccapac-2020. ....	79
Tabla 17.	Relación que existe entre el componente, condiciones laborales del clima laboral y los factores del síndrome de burnout en los empleados del centro de salud de Manco Ccapac-2020 .....	79
Tabla 18.	Relación que se encuentra entre el componente, autorrealización del clima laboral y los factores del síndrome de burnout en los empleados del centro de salud de Manco Ccapac -2020 .....	80

Tabla 19. Relación entre el componente, involucramiento del clima laboral y los factores del síndrome de burnout en los empleados del centro de salud de Manco Ccapac-2020 .....	80
Tabla 20. Relación entre el componente, comunicación del clima laboral y los factores del síndrome de burnout en los empleados del centro de salud de MancoCcacapa-2020. ....	81
Tabla 21. Relación del factor supervisión de clima laboral y su relación con los factores del síndrome de burnout en lo empleados del centro de salud de Manco Ccapac-2020. ....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Likert.....	57
Figura 2. Diseño de investigación.....	64
Figura 3. Frecuencia y niveles de variable clima laboral en el personal del centro de salud de Manco Ccapac.....	82
Figura 4. Niveles de los factores clima laboral, en el personal del centro de salud de Manco Ccapac.....	83
Figura 5. Frecuencias y niveles de la variable síndrome de Burnout, los trabajadores del centro de salud de Manco Ccapac.....	84

## INTRODUCCIÓN

La Psicología es una ciencia, que se encarga de los procesos mentales, las percepciones, sensaciones y el comportamiento del ser humano, también mejora de calidad del mercado laboral, promueve y protege la estabilidad, bienestar y la salud de los trabajadores de la institución.

El clima laboral, es un ingrediente en la conducta diaria de los profesionales de la salud. Y el síndrome de Burnout viene a ser el resultado de un conjunto de manifestaciones, que podrían surgir a razón de las demandas del puesto laboral, sin embargo, la calidad del clima va a contribuir directamente en la motivación o satisfacción con la que los trabajadores realizan sus actividades. Un buen y adecuado clima laboral va a permitir que los empleados busquen lograr los objetivos de la institución, en cambio un clima laboral negativo va a obstaculizar el buen avance del cumplimiento de los mismos. Es por eso que desde hace más de tres décadas autores como Bianchini (1997), consideraron que el ambiente hospitalario, la salud requieren de una especial atención, debido a que existen diferentes factores que limitan el desarrollo personal; entre estos tenemos, los horarios de trabajo y la atención a personas enfermas, que en ocasiones enfrentan crisis, el sentimiento ocasionado por la muerte, las crecientes peticiones de las personas que no están satisfechas con los servicios recibidos, lleven al trabajador a vivir situaciones de estrés o desgaste laboral.

En Perú, el tema no es ajeno, muchos empleados pasan por esta incomodidad, debido a la carga laboral que existe y al pasar de los días se va incrementando. Estudios realizados nos muestran que más del 30% de las empresas peruanas pierden a sus trabajadores por estas causas, de igual forma *“el punto crítico para toda empresa es perder el 10% de su talento humano”*, sostiene (Díaz, 2013), en vista que estas cifras son muy preocupantes debido al alto porcentaje de huida del personal, ocasionando con ello pérdidas en asuntos de competitividad y productividad.

Uno de los grandes efectos de la salud mental, es el síndrome de burnout, que afecta a una gran población, en particular a los trabajadores de salud y con

mayores posibilidades en aquellos que trabajan con personas que están pasando por un estado de salud considerable dentro de los hospitales y establecimientos de salud, afectando con ello la salud integral de los empleados quienes pasan horas extensas en contacto directo con personas que presentan una serie de problemas de salud y como resultado de esto se podrá apreciar, aun personal cansado con actitud negativa y por ende un desempeño laboral deficiente.

El personal de salud, quienes son los encargados directos en atender a personas enfermas con diversos problemas de salud, están sumamente propensos a presentar síndrome de Burnout, esto debido, a que existe condiciones negativas dentro del ambiente laboral en la que se desarrollan, ocasionando con ello, que los trabajadores presentes, estrés, cansancio laboral (síndrome de Burnout).

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) examina al estrés laboral como una epidemia mundial, en vista que el único riesgo ocupacional que puede afectar al 100% de los trabajadores vendría hacer el estrés laboral, afectando de manera negativa la salud física y psicológica de los trabajadores, así como también la productividad laboral. Cuando el estrés se hace crónico en el personal de una institución, a esto se le denomina síndrome de Burnout que, comúnmente se presenta en personas que se encuentran en atención directa con otras personas. La necesidad de estudiar el síndrome de Burnout viene unida a la necesidad de estudiar los procesos del estrés laboral, dado el interés de la organización, por la calidad de vida laboral de sus empleados en vista de que estas tienen muchas repercusiones importantes sobre la institución u organización

Según estudios realizados, en Perú, las enfermeras presentan un 11% de índice de Burnout, de igual modo sucede en el caso de los médicos quienes presentan índices de síndrome de Burnout mucho más altos que el 11% de incidencia, sin embargo, son cifras mucho más bajas en comparación con países como: Argentina, Brasil y Costa Rica son países que presentan un mayor índice de Burnout. (OPS, 2012)

Un informe realizado en Ginebra (1998), de la Organización Mundial de la Salud (OMS) concluyeron, que en una mayoría, de trabajadores sus enfermedades fueron provocadas por padecer estrés, mencionando que: el estrés laboral había

superado ampliamente a las enfermedades infecciosas quienes se arriesgaron a decir, que para el 2011 tanto América Latina como el Caribe, más de ochenta y ocho millones de personas podrían sufrir algún tipo de alteraciones en su salud a causa del estrés.

Según ICD-10 Internacional (Clasificación Internacional de Enfermedades), en el manual de la Organización Mundial de salud (OMS) que guía los proveedores médicos en el diagnóstico de enfermedades, el agotamiento es un síndrome conceptualizado como consecuencia del estrés crónico en el sitio de trabajo que no se ha dirigido con éxito, esto está relacionado con problemas asociados al desempleo, se caracteriza por tres dimensiones **(a)** sentimientos de agotamiento, **(b)** sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo, **(c)** realización personal, despersonalización. Se han encontrado en múltiples investigaciones que en algunas ocasiones diarias cuando no se ha modificado el ambiente laboral en largos periodos de tiempo, se produce el desgaste ocupacional o cansancio laboral esto también puede ser, debido a las inconformidades con los compañeros y superiores cuando son tratados de manera incorrecta, esto genera un clima laboral negativo, en especial en las áreas donde las condiciones de trabajo son inhumanas.

Chiavenato (2000) indica que: *“el clima laboral está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados, de manera clara las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”*, por lo tanto, es favorable cuando las satisfacciones y necesidades personales, proporcionan al ambiente existente un grado de motivación entre los miembros de la organización, así como también la elevación moral de los mismos. Entonces podemos decir que, la motivación es importante en toda organización en cuanto, a mayor motivación, mayor será la productividad, satisfacción y el desempeño laboral será óptimo. Algunas características como la retroalimentación, estabilidad dinamismo, espontaneidad, intensidad direccionalidad, y viabilidad, son percibidas o experimentadas por cada miembro de la institución influyendo poderosamente en su comportamiento, lo cual es muy complejo y dinámico.

La perspectiva clínica Selye (1934), y la perspectiva Psicosocial Maslach (1986), son perspectivas que entienden al Burnout como un estado al cual llega la persona producto del estrés laboral que padece.

Esto se caracteriza por que el individuo desarrolla una idea de fracaso profesional, hay actitudes negativas hacia las personas vivencia de encontrarse totalmente agotado con los que trabajan, estos síntomas han sido denominados respectivamente por (Maslach y Jackson, 1981), *“baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización el (MBI)”*, empleado ampliamente para medir el Burnout, en un principio fue considerado propio para profesionales de servicios sociales que trabajan en directo con las personas a las que se destina esos servicios, pero recientemente (W.B, 1996), ha señalado que *“el síndrome de Burnout por el trabajo puede presentarse en profesionales cuyo trabajo no conlleva necesariamente el contacto directo con personas”*.

Aguirre (2004), quien sostiene, *“sería ideal mencionar que en el país, la preocupación por el clima laboral se ha introducido en el sector salud”*, expresando a través de la información el documento técnico del sistema de gestión de calidad en salud en el ministerio de salud la que fue autorizada por el R.M.Nro 768-2001-SA/DM.

Acosta (2010), indica, que *“la satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios públicos y la calidad de atención ha venido teniendo mayor atención en los temas de gestión pública”*. Siendo de suma importancia los servicios que se brinda en forma oportuna, con calidad y calidez lo cual satisface al usuario

Palma (2004), sostuvo que, *“el ambiente institucional es el temor del colaborador referente al entorno profesional, en donde está inmersa la autorrealización el compromiso con la labor que se designa al control, al cual está sujeto”*. De tal manera que los trabajadores experimenten una serie de dificultades, obstáculos y carencias como por ejemplo la falta de gestión por parte de los jefes de la organización, para lograr mayores beneficios que favorezcan a sus empleados.

## I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema.

De acuerdo con el análisis realizado sobre la problemática del personal que labora en el área de salud en las organizaciones estatales y privadas, se encontró un sin fin de problemas, en donde se localizan ausentismo, inadecuadas condiciones de trabajo, sobrecarga laboral, desacuerdos en las rotaciones internas de cargo, falta de motivación, remuneraciones que no están acorde al trabajo que realizan, todo ello muestra la necesidad de incrementar los conocimientos sobre este sector (salud), de ahí la importancia de lograr el mejoramiento del servicio que brindan estos establecimientos del sector salud.

El Ministerio de salud no es ajena frente a la situación del personal del (MINSA), en particular al establecimiento de Salud de Manco Ccapac, que está ubicado en la margen derecha de Viva el Perú del distrito de Santiago.

Cuenta con servicios de atención, de medicina, odontología, enfermería, laboratorio obstetricia, triaje, admisión, tópico, etc. Conformado por un total de cuarenta trabajadores. Se pudo observar en este establecimiento una disminución en el clima laboral, siendo un registro no documentado, razón por la cual es necesario realizar el estudio de las dos variables, clima laboral y síndrome de Burnout, posibilitando una retroalimentación acerca del procedimiento que disponen los comportamientos organizacionales, permitiendo establecer cambios con proyección, tanto en los atributos y gestiones de los componentes, como en la estructura organizacional.

Por otro lado, la percepción que se pudo observar en este establecimiento, son problemas de diferente índole, las cuales son una debilidad para el buen avance de coberturas, productividad, logro de metas y objetivos, por lo tanto, lo que se quiere con esta investigación es determinar, si existe alguna relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout dentro del grupo humano que trabajan en este establecimiento y si esto afecta a la salud mental del individuo, como sabemos por teoría, no es agradable trabajar en un clima laboral toxico negativo, donde hay mucha desigualdad , poca comunicación e información, exceso de trabajo, malas

relaciones interpersonales, etc., trayendo como consecuencia el estrés laboral. Provocando con ello malestar, desinterés laboral y el divisionismo del trabajo en equipo.

Todo este malestar conlleva de alguna manera a la deficiente calidad de servicio, como dice un dicho, “un trabajador estimulado y con un buen estado emocional, físico y psicológico, brindara una buena atención de calidad y calidez, dará una sonrisa, una buena atención que sea oportuna, será empático, asertivo, mantendrá una buena comunicación con los compañeros como también con los pacientes, logrando con ello, que todos se beneficien, tanto los trabajadores como los usuarios y todos logren la satisfacción anhelada que se sientan fortalecidos, con mayores oportunidades de superación tanto profesional como personal ,siempre con mente y pensamiento positivo, con ganas de lograr las metas y objetivos de la institución, todo esto se puede alcanzar con un buen clima laboral y por ende una buena salud mental.

- **Tendencia mundial de clima laboral.**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), ha incluido el síndrome, desgaste profesional, la cual informa que el agotamiento es un síndrome conceptualizado como resultado de estrés crónico en el ambiente de trabajo que no se ha utilizado con éxito, mayormente se relaciona con problemas asociados al empleo o desempleo, se caracteriza por tres dimensiones, sentimientos de agotamiento o agotamiento de la energía.

La debilidad se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral, los indicios de desgaste profesional se debe a múltiples causas y se origina generalmente en las diferentes áreas o servicios que se encuentran en contacto con usuarios, horarios de trabajos excesivos, encontrándose un sin fin de investigaciones, en la cual el síndrome afecta especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado el ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración económica son inadecuadas

El desgaste ocupacional, también sucede por la carga laboral, las inconformidades con los compañeros y superiores, cuando los tratan de manera

incorrecta, esto hace que el clima laboral sea inadecuado en las diferentes áreas de trabajo.

Existen dos factores de riesgo para la aparición del síndrome de desgaste profesional siendo uno de ellos, el estrés como resultado de una responsabilidad que con frecuencia supera las capacidades del individuo para resolverlas, teniendo como ejemplo, la privación del sueño y el efecto que causa en el desempeño laboral y académico.

- **Tendencia mundial sobre el síndrome de Burnout. -**

Mtra. Alejandra Apiquian Guitart, coordinadora de Psicología laboral de la universidad Anahuac –México Norte. 26 y 27 del 2007. Presentación realizada en el tercer congreso de escuelas de Psicología de las Universidades, Red Anáhuac, Mérida.

En este congreso se tocó temas de suma importancia como la competitividad e inseguridad **laboral**, así como la imposición del procedimiento, las variaciones relevantes en los enfoques de la vida, agotamiento emocional, y algunas prácticas, condicionan un ritmo el cual avanza muy apresuradamente generando angustia, trastornos alimentación, actividad física. Excesivas, presentando dolencias físicas y psíquicas siendo factores de riesgo en la salud de los trabajadores del nuevo milenio.

El Síndrome de Burnout también acreditado como síndrome de la cabeza quemada o síndrome de agotamiento emocional o profesional, siendo considerado por la organización mundial de la salud (OMS) como una enfermedad laboral que provoca deterioro en la salubridad física y mental de los empleados, (Freundenberger, 1974), describió al síndrome de Burnout, “como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencia de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”.

Maslach y Jackson (1981), definieron desde una perspectiva tridimensional caracterizada por agotamiento emocional, “se define como cansancio y fatiga física y psíquica como una combinación de ambos”, de sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.

Existen un sin fin de síntomas psicológicos que pueden ser leves, graves, moderados, o extremos, estos síntomas son síntomas psicosomáticos, síntomas emocionales y síntomas conductuales.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), dio a conocer la última versión de las clasificaciones internacionales enfermedades, en la que también figura la adicción al video juego, existen otras novedades que incluye el nuevo listado que estaría en vigencia el primero de enero del 2022.

Es la primera vez que el desgaste profesional entra en la clasificación de enfermedades de la Organización Mundial de Salud (OMS), el exceso de trabajo también llamado como el síndrome de Burnout y los videos juegos son reconocidos por primera vez como trastornos mentales. En la última versión de la clasificación internacional de enfermedades (CIE- clasificación internacional de enfermedades) elaborada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), los estados miembros acordaron que estas nuevas clasificaciones entran en vigor el primero de enero del 2022, durante la 72 asamblea Mundial de la Salud que se realiza desde el 20 de este mes en Ginebra, Suiza.

La CIE-10 Internacional, (clasificación internacional de enfermedades), diseñado para evidenciar las nuevas necesidades en la reproducción y el uso de la información en salud, afirma desde la Organización Mundial de la Salud (OMS) y sostiene que va a revolucionar la forma en la que se codifican las condiciones en el entorno clínico.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), nos hace las recomendaciones en donde insta a las organizaciones sanitarias a orientar de forma clara las políticas de salud hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud y establecimientos de mecanismos, para medir los progresos logrados se necesitan políticas que se dirijan explícitamente a mejorar la calidad de atención en los servicios de salud.

En muchos países se puede establecer conexiones entre los esfuerzos dirigidos a la mejora de la calidad y los avances hacia el logro CSU,(California State University) entre la mejora de localidad y la resiliencia de los servicios de salud como fundamento de la seguridad sanitaria entre la mejora de la calidad y la prestación de asistencia en entornos frágiles, vulnerables y afectados por conflictos

detrás de estas actividades se encuentra, la necesidad de reunir y compartir experiencias acerca de los esfuerzos realizados, para mejorar la calidad a nivel mundial y promover soluciones innovadoras.

De acuerdo con el comentario del autor Govindarajan (2009), en su libro, (El desorden sanitario tiene cura), en donde enfoca que, “la pérdida de motivación, insatisfacción y la rotación del personal tiene serias consecuencias sobre la eficiencia de la organización y esta a su vez puede provocar consigo un clima inadecuado y poner en peligro el éxito de cualquier iniciativa de mejora de la organización”.

El laboratorio mundial del aprendizaje de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para la CSU (california State University), indica que, la calidad constituye una contribución importante a esta iniciativa.

- **Tendencias nacionales de clima laboral. -**

Según las ultima investigaciones de ADECCO, publicado en la revista diario gestión, (<https://gestion.pe.../encuestas-de-clima-laboral-.../>), menos del 50 % de empresas aplican acciones para mejorar el clima laboral en los últimos años dentro de las empresas a cobrado mayor importancia para los trabajadores, hasta el punto de convertirse en uno de los causantes que pueden establecer su permanencia en una organización.

Los instrumentos para medir como se afligen los empleados y cuáles son sus percepciones de la institución, estas son las encuestas o cuestionarios de clima laboral, Alejandra Osorio gerente de Training and Consulting de Adecco (Líderes mundiales de gestión humana. Argentina). Las define como una forma de diagnosticar el nivel de satisfacción que tiene los colaboradores con relación de la gestión de la institución y con relación a todos los componentes que hacen vida en la organización.

Adecco propone que estos cuestionarios se manejen en forma anual para cuantificar el avance de la gestión del clima laboral u organizacional que sean anónimas con el fin que los trabajadores se sientan protegidos y se puedan manifestar con libertad. Una vez levantada las informaciones de la encuesta, es

vital trabajar en un plan de acción para mejorar los puntos débiles percibidos para promover los aspectos favorables.

De acuerdo Adecco. En promedio menos de la mitad de las instituciones que emplean la medición efectúan un programa de mejora del clima laboral u organizacional, la parte más importante de una investigación de clima no es el diagnóstico es lo que se realiza con ese diagnóstico.

¿Un buen clima laboral influye en la productividad? Según Adecco, está comprobado que existe una conexión directa entre la magnitud de satisfacción de los trabajadores y la magnitud de ingresos de la organización, empleados más satisfechos son empleados más productivos, estos tipos de estudio sirven para identificar los problemas las fortalezas y las principales oportunidades de mejora en los establecimientos de salud, si no conocemos la percepción de nuestros trabajadores no podremos que hacer, para lograr la mejora y un buen clima laboral u organizacional.

- **Tendencia nacional del síndrome de Burnout. -**

Médicos asistentes del Hospital Hipólito Unanue de Lima 2018. Cuyo objetivo es identificar la prevalencia y los factores asociados con el síndrome de Burnout (SBO), en médicos asistentes del hospital Hipólito Unanue de Lima Perú la población inicial estuvo constituida por 250 médicos, se seleccionó una técnica de muestreo aleatorio estratificado, se registraron diferentes variables sociodemográficas y laborales por medio de una cuenta anónima para el diagnóstico de SBO se empleó el Maslach Burnout Inventory. Se determinaron las variables asociadas con el SBO mediante un modelo de regresión logística y se consideró un valor de  $P < 0,05$  como significativo resultado de 150 médicos encuestados, 23 de ellos en un porcentaje de 15.3% mostraron resultados compatibles con SBO, 65 de ellos que fueron el 43.3% los encuestados presentaron un alto nivel de agotamiento emocional, 69 de ellos en un 46% un nivel medio y 61 en un 47.7% alcanzaron un nivel bajo de realización personal ( $P < 0,05$ ) las variables asociadas con el síndrome de Burnout(SBO), fueron sexo masculino (OR = 6,12 IC 95%1.43- 26,13 $P = 0,01$ ) como factor de riesgo y tener un factor adicional (OR= 0.15 IC9% 0,04-0,49, $P=0,002$ )mostró ser un posible factor de protección.

En conclusión, se encontró una baja prevalencia del síndrome de burnout, (SBO), entre médicos, aunque un subgrupo importante de participantes mostro altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización o cinismo con bajos niveles de realización personal.

La Organización Panamericana de Salud ha preparado una respuesta comprensiva para el análisis de la provisión de servicio de salud, existe innumerables formas de analizar.

Síndrome de Burnout en estudiantes Universitarios: tendencias actuales. Realizar una actualización del síndrome de Burnout en estudiantes universitarios utilizando como métodos revisión sistemática de artículos científicos relacionados con el tema, los artículos científicos se obtuvieron a través de las bases de datos Pubmed, Lilacs y Cochrane. Los criterios de inclusión utilizados para seleccionar los artículos base para esta revisión fueron, que tenga título con la palabras claves de la investigación, con población de estudio con estudiantes universitarios publicados desde el año 2010 que están relacionados al tema de investigación, resultados de 34 artículos revisados en total 12 cumplieron con los criterios de investigación, la prevalencia del síndrome de Burnout en universitarios, modificado entre el 8% y 59.9% de acuerdo a la población estudiada.

Conclusión: de acuerdo con la población estudiada la prevalencia del síndrome de Burnout en estudiantes universitarios es significativa afectando los tres dominios, agotamiento, cinismo y rendimiento académico por lo que su evaluación amerita futura investigación.

El modelo de atención de salud corresponde al contenido de la atención de salud y de la interacción entre el prestador y el usuario de los servicios, el usuario la familia y la comunidad son también potenciales prestadores de los servicios de salud.

Con base a lo ya mencionado anteriormente, se propone el siguiente planteamiento del problema.

Clima laboral en el buen desempeño del personal y la buena calidad de atención al usuario.

Las causas principales para el mal clima laboral y la deficiente calidad de atención son:

**Comunicación:** generalmente, esto sucede cuando un líder o jefe no se comunica adecuadamente con sus empleados, esto genera una incertidumbre que afecta radicalmente en el desempeño de los trabajadores e impacta de forma negativa y no beneficia al buen desarrollo de la institución la cual es una debilidad que perjudica en gran manera a todos los integrantes del grupo de trabajadores. Otras causas:

**La falta de inteligencia emocional:** afectando en gran manera el ambiente laboral, debido a que existen personas que no controlan o simplemente no saben gestionar sus emociones generando dinámicas negativas en el centro de trabajo porque para una acción hay una reacción y los trabajadores a su cargo no van a poder expresarse por miedo y temor a su acción desmesurada siendo también una debilidad.

Una de las causas del clima laboral negativo y el síndrome Burnout, sería el mal manejo de los conflictos entre las diferentes áreas y personal, cuando los problemas no se resuelven a tiempo y no se corta de raíz, esto van en aumento generando conflictos.

Lo que genera un mal clima laboral vendrían hacer los trabajos poco estimulados, cuando un trabajo es poco atractivo o muy rutinario muchas veces la rutina cansa y esto hace que las personas lo realicen con poco interés, en otras palabras, sin ganas.

Muchas veces la falta de Empatía viene hacer una de las causas importantes en vista de que estos hacen que los individuos sientan que hay compañeros que se preocupan por ellos y que son importantes para ellos, esto aumenta la autoestima y con ello se siente valorados.

La falta de igualdad, en la cual no se brinda las mismas oportunidades a los empleados, esto genera malestar y muchas veces enfrentamientos entre compañeros produciéndose las malas relaciones interpersonales.

La falta de estabilidad en el empleo, causa que afecta enormemente a los trabajadores especialmente en lo emocional, en vista que esto muchas veces los tiene estresados de ahí que surge el mal carácter los malos impulsos y estos a la vez influyen en su mayoría al maltrato y deficiente calidad de atención a los pacientes.

La falta de reconocimiento y estímulo de parte de los entes superiores, hace que el personal no se sienta motivado para que sigan haciendo un trabajo de calidad.

Otra de la causa es el trabajo excesivo el cual es muy estresante, generando con ello que los trabajadores presenten problemas de cansancio laboral logrando con esto que presente enfermedades de índole psicológico, como por ejemplo problemas gástricos, presión arterial elevada, cefaleas intensas, asma, problemas cardiacos, etc.

La gente feliz produce más, si realmente todas las organizaciones pusieran especial atención en lograr un buen clima laboral de tal manera que cada integrante pueda sentirse pleno.

Dentro de las consecuencias personales más repetidas entre personas que sufren un mal clima laboral, es la falta de adaptación, frecuente ausentismo, escaso nivel de innovación, baja productividad, lentitud en el cumplimiento de los objetivos, impuntualidad, actitudes personales y laborales negativas, conductas cuestionables, estas son solo unas cuantas que mencionamos.

Indudablemente dedicarse a construir un clima laboral agradable es una decisión inteligente y una buena inversión a largo plazo, toda persona siempre busca trabajar en un lugar que sea agradable, que brinde posibilidades de realización y una sana convivencia.

Es importante que todos los miembros de la institución se sientan valorados como también es importante crearlas condiciones para que se produzca entre ellos relaciones sanas, positivas, y a su vez aportar talento y esfuerzo para el buen desarrollo y crecimiento de la institución.

De igual modo, crecer personal y profesionalmente ayuda a obtener mejoras económicas, esto estimula mucho envista que cada trabajador tiene una gran responsabilidad a sus espaldas que por cierto es su carga familiar. En un entorno sano, agradable, positivo y de colaboración, es mucho más seguro obtener buenos resultados.

Cuando un clima laboral es positivo se observa en el empleado mucha satisfacción, adaptación, sentimientos de pertenencia, actitudes laborales positivas, ideas creativas para la mejora de la atención, alta productividad, buenos logros de resultados.

La posible solución en la institución es que exista un buen clima laboral y a la vez una buena salud mental, incentivos adecuado, ya que esto aumenta la seguridad en los trabajadores llevándolos a un buen nivel de bienestar.

Estrategias de afrontamiento activo, como realización de trabajos emocionales, talleres de motivación, apoyo social en la precaución del estrés y el agotamiento laboral. Buscar estrategias como el fortalecimiento de los niveles de religiosidad, practica constantes de meditación, relajación, el sentido del humor todo esto puede ayudar al bienestar del trabajador en su ambiente laboral.

Desarrollar programas de capacitación del control del estrés y cansancio laboral.

Apoyo social, ya que se considera que el trabajador conozca que se encuentra el mayor tiempo en el trabajo.

Buscar estrategias para el aumento de la calidad de las relaciones interpersonales entre los trabajadores realizando y creando grupos de trabajo, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en manejo de situaciones conflictivas como también habilidades comunicativas, enseñarles hacer asertivos, empáticos, buscando la manera de que se sientan bien en todo aspecto tanto personal y emocionalmente. También tenemos estrategias individuales para poder lograr una solución a los problemas de clima laboral.

Buscando estrategias individuales y grupales las cuales estén encaminadas al manejo del estrés laboral esto puede ayudar a manejar el agotamiento del desgaste psíquico que origina momentos de estrés profundo y estrés crónico.

Dentro del medio psicosocial se encuentra la motivación, que podría ser una posible solución en vista de que es un incentivo necesario para un medio laboral saludable. Sabemos que en el medio laboral la motivación que lleva a un trabajador a actuar y que se relaciona así cumplimiento y satisfacción de tal modo que *“los motivos del trabajador como del a institución vayan en la misma dirección”*, (González, 2004).

Según Espada (2002), *“la motivación es un impulsor que llevamos en nuestro universo emocional y que nos impulsa para conseguir nuestros anhelos en ciertas eventualidades los conseguimos por nuestros propios medios y en otro necesitamos la ayuda de los demás”*. Por consiguiente, la eventual solución a los problemas de clima laboral y la salud emocional se basa fundamentalmente en un cambio de actitud y un buen incentivo tanto emocional como monetario y esto se logrará realizando las estrategias arriba mencionadas y que todo el grupo humano que conforma el equipo de salud estén dispuestos a poner en práctica y más que todo tengan la plena disponibilidad.

Dice un dicho, “en mente sana cuerpo sano “por lo tanto tendremos personas saludables, satisfechas y felices y esto nos ayudara a brindar una buena calidad de atención con mucha empatía, calidez, seguridad y satisfacción, si bien es cierto que el mal clima laboral influye notablemente en la calidad de atención que brindemos, una persona feliz tratará con la misma felicidad a su prójimo.

## **1.2. Formulación del problema.**

El establecimiento de Salud de Manco Ccapac está ubicado, en la margen derecha del distrito de Santiago-Cusco. Es una entidad pública cuya misión es brindar servicios de salud en el primer nivel de atención, de manera integral a la población más vulnerable, promoviendo el mejoramiento continuo de la calidad de atención de salud. Lo que se quiere lograr con esta investigación es que, al año 2021, el Centro de Salud de Manco Ccapac logre ser un centro modelo y líder en primer nivel de atención, respondiendo a las exigencias y necesidades de la salud

de la población, promoviendo una calidad de vida saludable con personal y profesionales competentes, con una buena salud mental, física y Psicológica, que cuente con una infraestructura y equipamiento adecuados para el buen desarrollo laboral siempre contando con el apoyo permanente de la población y las autoridades, siendo una fortaleza para el buen avance y el mejoramiento, en la atención de calidad al usuario de tal manera que, tanto trabajadores y pacientes se sientan satisfechos.

El establecimiento de salud en estudio está conformado por un equipo de salud en un número de 40 trabajadores entre médicos, licenciados en enfermería, obstetras, odontólogos psicólogos, técnicos, personal administrativo, biólogos, digitadores de sistemas, practicantes y personal de limpieza. Cuenta con consultorios de medicina, enfermería, obstetricia, laboratorio, admisión, triaje, tópico, oficina del SIS Integral de Salud, psicología, un auditorio, almacén de patrimonio y farmacia. En este estudio, se busca determinar si existe o no existe relación entre el clima laboral y síndrome de Burnout, poder saber y conocer cuáles son las condiciones actuales en las que se encuentra el personal del establecimiento de salud, tanto mental, física y psicológicamente.

Haciendo algunas indagaciones observamos que el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores, tal vez no sea la adecuada en vista de que la falta de comunicación, liderazgo, relaciones interpersonales, la falta de empatía, y la desorganización, serian algunos factores que estén ocasionando de alguna manera este problema, en especial en las áreas de enfermería, medicina, admisión, tal vez la falta de motivación, carga laboral, cansancio laboral y estrés laboral, sean algunas causas principales del problema.

Se sabe que la carga laboral afecta en gran parte a la mayoría del personal de salud, en vista de que el trabajo es múltiple y en su mayoría esto se observa en el personal técnico, que realiza labores que no les corresponde y que de acuerdo con el MOF (Manuel de Organización de funciones) y ROF (Reglamento de Organización de funciones) no están de acuerdo con sus funciones.

Se tiene una percepción que el personal asistencial no solo realiza actividades asistenciales, también realiza actividades administrativas generándose

con ello una sobrecarga laboral, esto puede ocasionar, que el personal presente agotamiento mental, emocional y físico, por ejemplo el médico en lugar de dar mayor tiempo en revisar y observar con mayor detenimiento al paciente como es debido, no lo hace de acuerdo a las normas que se indican, porque ese tiempo lo utiliza haciendo trabajo administrativo como por ejemplo el llenado de FUAS,(formulario único de acreditación socio económica), y los famosos HIS,(sistemas de información en salud),que son documentos que miden la productividad, esto les toma más tiempo en la atención al usuario, logrando que la calidad de atención no sea optima, generando con ello el descontento e insatisfacción de los usuarios, este problema se puede percibir en todas las áreas de consulta.

La desigualdad que existe entre los trabajadores genera malestar, debido a que unos cuantos gozan de privilegios e incentivos económicos, los cuales no son equitativos.

Otro de los problemas podría ser, la falta de motivación, equipamiento y el abastecimiento inadecuado de medicamentos de acuerdo con la demanda.

La deficiente comunicación y el abuso de autoridad por parte de los que conducen la dirección del establecimiento pueden generar problemas, afectando de manera emocional, física y psicológica a los trabajadores; ocasionando con ello estrés y una actitud negativa, falta de empatía, descontrol de las emociones e impulsos negativos y relaciones interpersonales deficientes.

Los trabajadores de salud son personas que atienden personas y si no se sienten estimulados y no tratados de manera su adecuada salud mental no será buena, no podrán brindar una atención que sea de buena calidad. Para ello los establecimientos de salud en general, deben preocuparse por mejorar el clima laboral, utilizando todos los recursos con los que cuenten, permitiendo con ello enfrentarse a los desafíos y estándares internacionales, de tal forma que ambos, tanto personal como usuarios se respeten mutuamente.

Se observa que en su gran mayoría de organizaciones que brindan servicios en sector de salud a nivel de todo el país, llevan sobre sus espaldas muchas

percepciones inadecuadas, lentitudes en la atención, falta de capacidad, calidad, calidez, empatía, ética y profesionalismo.

Existen causas y motivos que se deben a los inadecuados estilos de dirección, falta de retribución a comportamientos positivos, inestabilidad laboral y lo más importante, cansancio laboral, que en la actualidad está afectando a los trabajadores, como el estrés laboral, comúnmente llamado (cabeza quemada o síndrome de Burnout). Según estudios realizados, un porcentaje alto de la población trabajadora de salud pasa por este problema, en este caso buscamos se considere oportuno realizar una investigación referente al problema que existe sobre el clima laboral y el síndrome de Burnout, ello hace que al razonar con la lógica se tenga la capacidad de hacer cambios en la conducta, todo depende de la actitud de la persona.

Sabemos que un buen clima laboral, ayuda y alienta en la participación, creando una conducta madura y asertiva, de tal forma que el personal se comprometa a ser responsable en sus retribuciones laborales dentro de la institución.

Palma (2004), *“sostiene que el ambiente institucional es el prejuicio de colaborador referente al medio profesional en donde está sumergido, la autorrealización o el trabajo del desarrollo personal, el compromiso con la labor que se designa, el control al cual está sujeto”*. Realmente las buenas relaciones interpersonales en gran manera son una fortaleza para la institución. El entorno profesional con ética y vocación de servicio como la buena empatía ayudan al buen clima laboral y esto influye en la buena salud mental y emocional de los empleados de la salud.

Maslach y Jackson (1981), *“el cansancio laboral y emocional refiere, que hace un agotamiento mental que se vincula con el estrés laboral”*, esto puede producir angustia, del mismo modo puede crear disminución o pérdida de recursos emocionales, las cuales serán una debilidad para poder relacionarse entre compañeros dentro del ambiente laboral.

Se debe encontrar una solución al problema utilizando instrumentos adecuados, que facilite el buen desarrollo emocional y mental, con una visión de

mejora y superación en todos los aspectos, tanto personales como laborales, y lograr con ello la satisfacción del personal de salud y por ende la de los usuarios.

### **1.2.1. Problema general.**

PG ¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y el síndrome de Burnout en el personal del Centro de Salud de Manco Ccapac Cusco-2020?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

PE 1 ¿Cuál es la relación entre el nivel del clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac Cusco-2020?

PE 2 ¿Cuál es la presencia del síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac Cusco-2020?

PE 3 ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes del clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud de Manco CcapacCusco-2020?

### **1.3. Justificación o razones de estudio.**

Esta investigación es de suma importancia, porque nos permite conocer con mayor claridad y entendimiento el ambiente laboral actual, en la que nos desarrollamos como personas y profesionales, que conforman un grupo humano de trabajadores del establecimiento de Salud de Manco Ccapac.

Se busca identificar la posible relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout, esto nos permitirá observar algunas carencias como frustración, agotamiento, cansancio laboral, mala productividad en el trabajo, que forman parte de los riesgos Psicosociales la cual pueden estar afectando a los involucrados.

En este establecimiento se busca mejorar la buena salud mental y un buen clima laboral con la finalidad de enfrentar nuevos retos por los constantes cambios que se presentan.

La presente investigación tiene como proyección práctica, sobre actividades referentes al clima laboral y síndrome de Burnout en el personal del Centro de Salud

Manco Ccapac, añadiendo información que servirá como material de reflexión y acción de sobre qué hacer con el grupo humano de trabajadores de este establecimiento de salud y lograr tareas positivas para el buen desempeño laboral y por ende un buen clima laboral ya que es un punto clave para el desarrollo y crecimiento de todo establecimiento de salud.

Por otro lado, algunos observadores han propuesto, que el clima laboral se forma a partir de los procesos de intercambio social.

Siempre ha existido relaciones de trabajo de hombres que viven en sociedad, este resultado ayudara a que las relaciones interpersonales sean positivas de tal manera que se establezca una política organizacional, tomando un modelo de clima idóneo para su utilización.

También ayudará a establecer las características del clima laboral y el buen desempeño de las labores de los trabajadores del centro de Salud de Manco Ccapac, con el objetivo de mejorar sus actividades y productividad, por otro lado podremos ver el nivel de calidad de atención de los trabajadores mientras desempeñen sus actividades laborales dentro de la institución y por tal razón conseguir, que los trabajadores o personal se encuentren satisfechos con una buena salud mental, física y Psicológica, lograr con ello que la labor y productividad del personal sean optimas y adecuadas.

La importancia de la investigación servirá como punto de arranque para crear nuevas investigaciones sobre el clima laboral y el buen desempeño del personal, de tal manera que estos estén bien en todo aspecto, en especial en lo psicológico, físico y mental.

También ayudara a identificar diferentes estrategias para enriquecer el clima laboral, la satisfacción del personal, modificándola en fortalezas que lleven a la excelencia para el mejoramiento de los servicios de salud, paciente y público en general.

Un clima bueno o malo trae consecuencias para la organización o empresa el cual puede ser positivo o negativo, definidas por la percepción de los miembros, entre los resultados positivos tenemos los logros, buena productividad, buenas

coberturas, alcances de metas, relaciones interpersonales excelentes, satisfacción laboral, buena salud emocional y psicológica.

En cuanto al clima negativo tenemos, la insatisfacción, mala productividad, cansancio laboral, desmotivación, conflictos laborales y baja productividad. Y con ello la presencia del síndrome de burnout.

#### **1.4. Objetivos de la investigación.**

##### **1.4.1. Objetivo general.**

OG Determinar la relación entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac. Cusco-2020.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

OE 1 Determinar el nivel del clima laboral y sus dimensiones los trabajadores del Centro de Salud Manco Ccapac Cusco-2020.

OE 2 Determinar la presencia del síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac Cusco-2020.

OE 3 Determinar la relación que existe entre los componentes del clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout, (agotamiento emocional, cinismo, y autorrealización personal), en los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac Cusco-2020.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación.**

El tiempo laboral es una importante fuerza que puntualiza el comportamiento individual, así como el grupal, dentro de toda institución está ceñido por el conjunto de hipótesis, creencias, valores y modelos.

Se puede calcular, mejorares la clave para el desarrollo del rendimiento, uno de los factores que afecta el clima laboral es la apreciación que tienen los individuos de las condiciones de su medio, que pueden ser individuales o infundados, por lo tanto pueden ser inestables o de transmisión.

Tomando en cuenta que las variables que definen el clima laboral en una organización son muchas, tales como; la información, la motivación, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la empatía, etc. Se puede decir que las herramientas de gestión de recursos humanos quedan definidas para cada una de estas áreas.

Las dimensiones importantes que han de tener como objeto de estudio para el clima laboral son: responsabilidad, cooperación, desafío, recompensa, relaciones, cooperación, estándares, conflictos, identidad.

Al hacer una calificación del clima laboral se puede observar la percepción de los individuos con respecto a estas dimensiones, por lo que esto nos servirá mucho para definir el instrumento a utilizar. Continuando con la descripción mostraremos investigaciones nacionales e internacionales.

En los diferentes estudios realizados tanto nacional como internacionalmente se muestran muchas evidencias de que un adecuado medio laboral beneficia entre otros aspectos a la satisfacción de los empleados de la salud y esta a su vez los efectos y la calidad de la atención, (Salinas Laguna y Mendoza, Hernández Quintana, 1994).

Muchos investigadores señalan que estudiar y observar el ambiente de trabajo interpreta oportunidades para el crecimiento y desarrollo de las instituciones de salud, ya que al evaluar esta variable se obtiene mucha información útil para

mejorar las condiciones laborales y los modelos en la calidad de atención en salud. (Hernández Jiménez, 2014), (Urquiza, 2012).

### **2.1.1. Antecedentes nacionales: clima laboral.**

Los antecedentes nacionales tienen mucha importancia, en vista de que nos ayudara significativamente saber si un estudio apoya o refuta una tesis, es una síntesis conceptual de todas investigaciones y trabajos realizados previamente sobre el problema que se ha formulado, me ayudara a saber cuál es la realidad nacional en la que se encuentran nuestro país con respecto al clima laboral.

L & Pérez (2011)), nos aporta en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de institutos de investigaciones de Amazonía Peruana periodo 2013” sustentada en la Universidad nacional de la Amazonia peruana periodo 2013, quien indica como propósito principal general disponer la conexión entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados del Instituto de investigación de la **amazonia peruana período** 2013.

Llegando a las siguientes afirmaciones en un grado medio moderado el clima organizacional de los empleados del instituto de investigación.

En lo que concierne incluir a la dimensión de involucramiento, los empleados que se comprometen en su trabajo con su responsabilidad son los que superan obstáculos y tienen poder de resolución y buenas relaciones interpersonales favorables.

Con respecto a la comunicación de los empleados del Instituto de investigación de la Amazonia que perciben elocuencia, sinceridad y rapidez en la sucesión de valor del proceso de la organización o institución, tienen proximidad a la expresión de las necesidades, las cuales son muy importantes para la motivación y los logros.

En cuanto a la situación laboral los empleados sienten que existen buenas prácticas de relaciones laborales y en cuanto a la infraestructura se tienen ambientes adecuados y seguridad laboral, estímulos, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles.

Toala Bozada (2014), expuso en sus investigaciones, que lleva como denominación diseño de clima organizacional como dispositivo de atención y su repercusión en el desempeño profesional de los empleados públicos del Ilustre Municipio de JIPIJAPA- 2013 desarrollado en Trujillo para obtener el doctorado en la carrera de administración. La finalidad: sugerir un clima organizacional que ayude en el desempeño profesional y a su vez en la obediencia de las funciones del empleado público de esta Municipalidad Jipijapa.

**Hipótesis:** la aplicación un clima organizacional en la Municipalidad de Jipijapa se logrará mejoras, tanto en la función profesional como dependencia defunciones de los trabajadores públicos.

**Regla:** la población del Municipio de Jipijapa consta de 130 funcionarios la muestra es 107 la variable del clima organizacional consta de las siguientes magnitudes estructura de organización. De comunicaciones y normativa interna, la variable de desempeño profesional está compuesta por planteamiento trabajo y conducta interna.

**Resultados:** de acuerdo a los resultados podemos observar que en las relaciones interpersonales un porcentaje de 57% contesto que existe un grado regular a la pregunta vinculada con la comunicación positiva, un 100% cree que no hay un buen canal de comunicación y el 46% examina que siempre se encuentran desmotivados, este estudio demuestra que en la Municipalidad de Jipijapa no existe una buena información entre el grupo humano que labora en dicho establecimiento, esto no ayuda mucho para el progreso dela institución, siendo una flaqueza y logrando con esto que no mejor en las relaciones interpersonales de autoridades y servidores públicos por lo que la aplicación de un proyecto de clima organizacional en el Municipio de Jipijapa permitirá que los empleados públicos laboren motivados y sea una fortaleza de tal manera que la productividad de los empleados públicos sea eficiente y direccionado a los propósitos de la Institución.

**Conclusión:** la principal conclusión que la Municipalidad de Jipijapa al hacer mejoramiento en su clima organizacional obtendrá, es un desempeño laboral mucho más favorable.

El Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y los servidores públicos además el Municipio no brinda el apoyo institucional y orientación administrativa para que se fortalezca el estatus personal y el entorno laboral de los servidores públicos.

La investigación en misión lograda no solo existe una relación entre las variables, sino que también un plan adecuadamente diseñado influye de manera positiva el desempeño laboral de la empresa.

Bravo (2015) , realizó en una investigación industrial en Lima en un contexto post. Fusión que data de hace siete años, la dirección e intensidad entre variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral; considerando el grado de instrucción, edad y tiempo de servicio en la empresa, así como también el nivel jerárquico.

Los resultados indican una dirección directa y positiva entre el clima laboral y la satisfacción en la muestra evaluada (N-175), al considerar la variable sociodemográfica se pudo observar que el mejor clima y satisfacción laboral se encuentra en los trabajadores de mayor edad, de mayor nivel jerárquico y grado de instrucción. No se pudo considerar en los resultados el año de reingreso la institución.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales: clima laboral**

Se sabe que los antecedentes de la investigación es la información que identifica y describe la historia, así como también la naturaleza del problema que se está investigando, indican la magnitud en la cual algunos estudios anteriores han investigado, en cuanto a los antecedentes internacionales, me aporta en gran manera una variedad de información, esto nos dará a conocer la situación en la que se encuentra internacionalmente con respecto al clima laboral en todos los ámbitos, tener una idea y estadística.

(Prieto Álvarez, Caballo Chiñas Ángel, Avalos García María-México). Realizaron un excelente trabajo de investigación “Clima Organizacional y satisfacción en el personal operativo federal de caravanas de la salud en tabasco” cuyo objetivo es conocer la percepción sobre el clima organizacional y la

satisfacción laboral del personal operativo de dicho programa en cuanto al método de estudio fue observacional prospectivo y de corte transversal en donde participaron 97 trabajadores y se aplicaron dos instrumentos integrados denominados "Colts (2014), los resultados obtenidos indicaron que el 76% de los trabajadores perciben tener un clima organizacional favorable y el 42% indico sentirse entre parcial regularmente satisfecho laborablemente por lo que concluyó diciendo lo siguiente: que la percepción del personal operativo del programa es favorable de acuerdo al clima organizacional basado en la confianza en cada trabajador y colaboradores y el trato cortés y amigable por parte de la gerencia o jefatura. De comportamiento organizacional, siendo estas dimensiones, comunicación, liderazgo, motivación.

Rodríguez W. (Mexico-2013), publico una tesis sobre clima laboral en una dependencia de México, es una investigación que busca las sensaciones que tiene los trabajadores con relación al clima laboral en una dependencia Municipal en la cual aplico una encuesta sobre el clima laboral a un total de 20 empleados de dicha institución la encuesta está conformada por cinco dimensiones las cuales se enfocan en los procesos

Esta investigación diagnostica y busca identificar e investigar no solo las fortalezas si no también áreas de oportunidades todo ello, para un futuro proceso de mejoras en el establecimiento, los resultados de dicha encuesta permiten concluir que, en dicha institucional investigada el clima laboral se encuentra en un 46% dentro de un sistema colegiado siendo su mejor dimensión evaluada el trabajo en equipo con un 74% y la de menor puntuaciones la de motivación con un 17% se utilizó un diseño metodológico expo-facto transversal descriptivo y cuenta con el apoyo de los especialistas del comportamiento organizacional de (1999), como marco de referencia.

### **2.1.3. Antecedentes nacionales: síndrome de Burnout.**

Los antecedentes es la información que identifica y describe la historia, así como también la naturaleza del problema que se está investigando, razón por lo cual me ayudara en gran manera para mi investigación y me dará conocer la

realidad nacional en la que se encuentra en el síndrome de burnout en nuestro país y será un aporte muy importante para mi investigación.

Lipa (2016), establecieron la relación entre la presencia del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería de las áreas clínicas de las áreas de la clínica internacional en sede San Borja, es un estudio de enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 52 enfermeras del área crítica, para la recolección de los datos se utilizaron dos instrumentos Maslach Burnout inventory (MBI. Para medir el síndrome de Burnout y el Font-Roja de Aranz y

Mira para el nivel de satisfacción laboral, previo consentimiento informado, teniendo como resultados.

El 92% presentaron satisfacción laboral alta, el 5.8% del personal de enfermería presentan síndrome de Burnout, no se encontró correlación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout, en cuanto a los factores de satisfacción laboral y satisfacción laboral global se encontró una correlación fuerte con el factor de tensión relacionada con el trabajo. El 76.9% de la población de estudio tiene un nivel bajo en la dimensión cansancio emocional y 65.4% en la despersonalización a diferencia del 48.1% que tuvo un nivel alto de realización personal. Como conclusión se tuvo que no existe relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout por la cual se rechaza la hipótesis alterna

Parí y Alata (2015), tiene como propósito describir la relación entre clima laboral y el síndrome de Burnout, en los antecedentes del colegio Túpac Amaru de Juliaca, la muestra estuvo conformada por 47 docentes del nivel inicial, primario y secundario, el diseño corresponde al no experimental de tipo descriptivo correlacional, donde se utilizó el cuestionario del R.H Moss compuesto por tres dimensiones (relación, autorrealización, cambio), que consta de 90 ítems a los que se responde con una escala dicotómico de V,F y el inventario de Burnout y Maslach (MBI), que consta de 22 ítems el cual están distribuidos en tres dimensiones (agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal) esta responde en una escala de Likert de 7 opciones. Los resultados indican que

el 53.2% de los docentes presentan un nivel de clima laboral bueno, así mismo el 53.2% presentan un nivel bajo de síndrome de Burnout, en cuanto a las correlaciones por dimensiones se obtiene que el clima laboral en su dimensión relación se correlaciona indirecta y significativamente con la variable de síndrome de Burnout, del mismo modo el clima laboral en su dimensión estabilidad/cambio muestra una correlación indirecta y significativa. Por otro lado, en su dimensión, autorrealización muestra una correlación, pero no significativa con el síndrome de Burnout.

#### **2.1.4. Antecedentes internacionales: síndrome de Burnout.**

Adicionalmente los antecedentes deberían incluir un estudio bibliográfico detallado en la cual se explique, la información de estudios anteriores realizados sobre temas encontrados y explicar problemas, los antecedentes son muy importantes porque ayuda a determinar si el autor tiene un entendimiento básico del problema que está investigando, esto será de gran ayuda porque con ello lograremos conocer más afondo la problemática que atraviesa el síndrome de burnout internacionalmente

El constructo empieza a desarrollarse en los años60 a partir de los escritos de Freudenberger (1974), quien *“describe el síndrome, como agotamiento de energía experimentado por los trabajadores cuando se sienten sobre pasados por los problemas de los demás llamado también como cabeza quemada”* ha demostrado tener una gran importancia en el campo de las ventas sin embargo no se han encontrado estudios que analicen en profundidad su opuesto.

El estudio realizado en el Reino Unido sobre un total de 574 médicos generales en la que utilizaron el inventario de Maslach y Jackson, demostró que los 45% de los mismos presenta altos niveles de cansancio emocional el 42% presento síntomas de despersonalización y el 34% presento síntomas de sensación de falta de realización personal, la despersonalización estuvo asociada a las características del médico y de su práctica, a si los hombres presentaron puntuaciones más altas que las mujeres los médicos que tenían menos de 20 años de ejercicio dela profesión y que trabajaban en grupos presentaban puntuaciones más altas, loa autores sugieren que las mujeres sean más resistentes a la

despersonalización por que tienden a centrarse más en la atención a los pacientes que los médicos varones lo que puede resultaren una mayor satisfacción profesional además de trabajar menos tiempo que los varones, los autores concluyen que los niveles de Burnout son elevados y que tales niveles de desgaste emocional, son preocupantes y necesariamente deberían ser tenidos en cuenta por los médicos, organismos, organizaciones de la Salud y departamento de Salud.

Tenemos Hernández, en Cuba. Quien realizó un estudio descriptivo, realizado por el Instituto de Salud de los trabajadores en médicos y enfermeras del primer y segundo nivel de atención primaria utilizaron tres instrumentos de medición en el que se encontraba el cuestionario breve de Burnout de Moreno, (CBB). Observaron que la prevalencia en médicos alcanzo un 35% y fue superior en el primer nivel especialmente en mujeres (58.3%) estos profesionales presentaron síntomas de estrés como: trastornos de sueño, cefaleas, ansiedad, irritabilidad, depresión, fatiga, debilidad, acidez y acides estomacal ,entre las posible causas identificadas ,la necesidad de actualización de la información para mantener la competencia profesional, conflictos con superiores ,sentir máxima la responsabilidad en los resultados de la atención de los pacientes y sus familiares y cuidar de las necesidades emocionales de los pacientes.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Bases teóricas del clima laboral.**

Las bases teóricas son un conjunto de conceptos y proposiciones. (Chiavenato, 2000), indica lo siguiente *“que constituye un punto de vista o un enfoque determinado dirigido a explica el fenómeno problema planteado”*, puede dividirse en función del tópico que integran la temática tratada o de las variables que serán tratadas.

El clima laboral describe al medio intrínseco existente entre los miembros de la organización, el cual está ligado a la motivación del personal e indica de manera específica el medio ambiente del trabajo, los cuales desencadenan diversos tipos de motivación entre sus miembros en lugares donde existe baja motivación, sentimientos de frustración, apatía desinterés, agresividad y disconformidad, las amistades interpersonales pueden ser muy malas cuando no hay comprensión, si

todo marcha bien y las relaciones interpersonales son favorables de igual modo también la productividad será excelente .

(Duque, 2014) indica como base el clima organizacional”, el cual fue propuesto por Litwin y Stringer (1968), sus conceptos nos enseñan características de un ambiente interno de una determinada institución u organización los cuales nos muestran las experiencias por sus miembros y esto influye en su conducta, quienes la consideran como característica del ambiente interno de una organización, lo cual es experimentado por sus miembros e influyen en su comportamiento y conducta. Para definir el clima organizacional de Litwin y Likert priorizaron la percepción que tienen sus integrantes con respecto a la estructura de la organización y la conducta de los grupos e individuos,

En cuanto a la calidad de atención sabemos que se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir, *“la calidad no es una serie de características que permanezcan fijas en una cualidad mejorable el termino tiene su origen en una etimología latina<<Cualitas>>, que quiere decir forma de ser con respeto a mis semejantes”*. . (Martínez, 2010)

*“La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”*. (DOMINGUEZ, 2006)

Los establecimientos y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico, ser de buena salud, comité de derechos económicos, sociales y culturales de la Naciones Unidas.

En la opinión de David (1981), existen varios elementos típicos que contribuyen a un clima favorable como la calidad de liderazgo, nivel de confianza, responsabilidad, comunicación hacia arriba o hacia abajo, sensaciones trabajo útil, recompensas justas oportunidades, presiones razonables de trabajo, implicación y participación de los trabajadores.

(David, 1981), es otro de los investigadores el cual desarrollo otro instrumento que se centra en el estilo de administración, siendo el proceso de

liderazgo, elementos de la motivación, comunicación, procesos de interacciones, influencia, procesos de toma de decisiones, ajuste de metas y control.

La teoría de Maslach. De las necesidades de Recursos Humanos indica que cada individuo tiene necesidades innatas si cada necesidad es insatisfecha el individuo estará motivado a actuar de una específica manera para satisfacer las necesidades (Maslach y Jackson, 1981)

La categoría de las obligaciones de Maslow y el modelo de Erg de Alderfer, el modelo de motivación y el modelo de dos factores de Herzberg son cuatro modelos de contenido de motivación.

McClellan, Slocum y Woodman (1999), utiliza el concepto de las relaciones humanas como unidad básica de análisis en la teoría de la satisfacción de necesidades, en la cual se identifica un conjunto de tres características; en la primera característica se desea tener un papel activo en la determinación de resultados y les agrada fabricar sus propias oportunidades.

En segundo lugar, los grandes realizadores tienden a reconocer riesgos moderados en sitios desmesurados o limitados, ya que es la mejor posibilidad de maximizar una sensación de logro personal.

En tercer lugar, los grandes realizadores buscan una retroalimentación secreta respecto a su desempeño, es decir que les agrada saber que tan bien están haciendo las cosas.

#### **2.2.1.1. Características del clima laboral:**

Trabajar en un buen clima laboral es un beneficio, tanto para la salud del trabajador, como para el buen avance y crecimiento de la institución. El rendimiento de los empleados está muy relacionado con el ambiente laboral en la cual se desenvuelven

En conformidad con estudios realizados, la mayoría de los empleados prefieren un buen ambiente laboral, aun incremento salarial.

¿Qué hace que un ambiente laboral sea placentero? La productividad de los empleados está relacionada con el clima laboral, los empleados que están felices

y de acuerdo con su trabajo se sienten motivados, son más productivos y se identifican más con la institución para lograr los objetivos y metas.

Las características de un buen clima laboral son: tener un espacio limpio y agradable, el lugar físico, en donde se encuentran los trabajadores, ya que influye en su bienestar, un ambiente limpio e iluminado es agradable, mientras que uno oscuro-húmedo y en dudosas condiciones higiénicas solo logra que las personas quieran huir cuanto antes de ahí. En cuanto a las características de clima laboral tenemos:

- a) Consideración entre los compañeros: la deferencia, amabilidad y el compañerismo entre los miembros de un equipo de trabajo, es la clave para las buenas relaciones interpersonales de un determinado grupo, es natural que pueda manifestarse algún conflicto, pero cuando esto suceda lo ideal sería resolver inmediatamente los inconvenientes entre las personas afectadas y evitar implicar a los demás.
- b) Trabajadores valorados: a toda persona le gustaría ser tenidas en cuenta, que reconozcan su trabajo y esfuerzo para que se sientan comprometidas con la empresa, mientras que un trabajador que jamás recibe un reconocimiento se sentirá descontento y esto es la mayor causa de rotación del personal
- c) Empatía entre los compañeros; tanto el jefe como los empleados deben saber escuchar a los demás y ponerse en su lugar cuando les brindan un consejo para perfeccionar el trabajo. De no acepta críticas u opiniones opuestas, estarás pecando de soberbio y esto conllevará a que se produzca un clima de tensión, así mismo la empatía puede convertirse en acciones más fáciles como, por ejemplo, tener el teléfono en silencio para no distraer al resto, usar palabras como, por favor y gracias entre otras.
- d) Calidad de un buen clima laboral; la solidaridad entre los compañeros es una de las formas de generar una buena energía positiva en el centro de trabajo, la solidaridad se genera cuando los trabajadores sienten que están inmersos en un entorno participativo mediante el cual pueden prestar y recibir ayuda con la finalidad de lograr las metas personales como también las colectivas.

- e) Hay colaboradores que siguen realizando las mismas labores, pero en realidad todos los empleados buscaran desarrollarse en sus respectivos ambientes de trabajo, los empleados que ni por asomo tienen oportunidad de crecimiento, tarde o temprano empezaran a desmotivarse y bajaran la dedicación en sus labores y el resultado de todo esto será que quieran mudar de trabajo en busca de mejores oportunidades y esto generara la baja productividad en el trabajo.

#### ***2.2.1.2. Importancia del clima laboral:***

La organización funciona eficientemente cuando perdura un clima laboral de conformidad, por lo que se debe examinar los aspectos psicológicos que afectan el rendimiento de los empleados en su conducta, el cual está relacionado de manera directa en donde el trabajador percibe en su centro de trabajo. En un ambiente laboral de toda empresa es muy importante medir y conocer el clima organizacional, el cual puede hacer la diferencia entre una empresa de buen rendimiento y otra de bajo cumplimiento. Se debe tener en cuenta los diferentes aspectos como son; el ambiente físico, ambiente social y comportamiento organizacional.

Es muy importante el clima laboral para la toma de decisiones, en la aparición de conflictos y en su solución, en la eficacia, eficiencia y la productividad del trabajo, así como en otros guías y resultados generales de trabajo.

Es importante el reconocimiento del clima para una retroalimentación adecuada, la cual permite la toma de acciones, en los casos necesarios correctivos, tanto estructurales y a nivel de la organización. Es de vital importancia también la satisfacción o insatisfacción laboral de los trabajadores.

#### ***2.2.1.3. Tipos de clima laboral:***

- a) **Estructurales:** Estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización.
- b) **Ambiente social:** Compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.
- c) **Personales:** Actitudes, motivaciones, expectativas.

Los expertos consideran que con gran frecuencia en la mayoría de las organizaciones prevalecen cuatro clases o tipos de ambientes laborales.

- d) **Tipo autoritario:** Esto se da en las empresas en la cual la dirección no confía en sus trabajadores, por lo establece un sistema organizativo en la cual las decisiones se toma encima de la organización, sin contar con la participación de los trabajadores, la interacciones entre los superiores y los subordinados son escasas y la comunicación muy deficiente.
- e) **Tipo paternalista:** En donde existe una cierta confianza y cordialidad entre los distintos estamentos de la empresa, pero falta una verdadera comunicación entre la dirección, las líneas jerárquicas intermedias y los trabajadores en este tipo de organizaciones priorizan las estructuras muy inflexivas, las posibilidades de fomento son escasas y los trabajadores por lo general no se sienten ampliamente identificados con la filosofía, misión y objetivos de la empresa.
- f) **Tipo participativo:** Este es el sistema ideal que todas las organizaciones deberían tomar como modelo porque existe una plena confianza de los empleados por parte de la dirección, la mayor parte de decisiones se toma en reunión, la comunicación está siempre presente y los trabajadores se sienten identificados con la empresa muy motivados y convencidos de que se encuentran en un lugar ideal para progresar personal y profesionalmente. Para que un trabajador rinda y logre alcanzar todo su potencial debe tener las condiciones adecuadas, hace falta que este cómodo en su trabajo en el entorno que se sienta valorado y sobre todo que la relaciones con sus compañeros y jefes sean cordiales y basadas en la confianza mutua.

#### ***2.2.1.4. Teoría de salud, las Américas (1990-1995).***

Habitualmente los servicios de salud se han reservado como sistemas divididos, ordenanzas nacionales, privados y públicos, entre otros, hasta llegar al más reciente concepto el pluralismo estructurado determinado por los apologistas neoliberales con el afán de hacer sistémico lo inalcanzable para tratar de explicar o negar la división que ha dejado la contratación en las reformas de servicios de salud durante los últimos 15 años, más recientemente el Banco Interamericano de desarrollo BID(1996), ha establecido una clasificación que va en la dinámica delas

reformas así sistemas divididos, sistemas exhaustivos en el manejo de contratos y sistemas públicos..

Breilh incluye en el modelo que genera las medidas ontológicas (una forma del recorte objeto-salud y su lectura) las semejanzas epistemológicas (estructuras de relación sujeto-objeto y su cosmovisión).

Según la Organización Mundial de la Salud( OMS) produce su informe sobre la salud del mundo en donde el clima organizacional para el buen desempeño del dirigente y empleados de los dispositivos de salud y se considera sobre las diferentes formas de resolución de este clima y de cómo perfeccionar, entre estas formas de iniciativa se analizan técnicas propuestas por Letwin y Stinger y se hace énfasis en los procedimientos de búsqueda del clima organizacional a través de las cuatro medidas básicas; motivación, liderazgo, y participación. Así mismo. Lizama y (Cornejo, 2011),“señalan que al estudiar el clima laboral u organizacional se propicia el mejoramiento continuo del ambiente de trabajo en todas las empresas puesto que es uno de los determinantes en los procesos organizacionales y las tendencias motivacionales de las personas”, envergadura de estudiar esta variable se sustenta principalmente en producir efectos que contribuyan a probar programas de incremento integral para perfeccionar las situaciones laborales, la calidad de vida personal y el rango de participación de los asistentes hacia el éxito en las organizaciones del sector público y privado, Segredo y Reyes (2004), Vargas(2010),en especial, en la salud publica el análisis de este fenómeno tanto a nivel local como nacional e internacional es necesario para dar respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones médicas por determinar todo lo que influye de forma positiva o negativa en el rendimiento de los trabajadores a fin de perfeccionar el ambiente de trabajo en favor del servicio de atención que se atribuye a los pacientes y usuarios

#### ***2.2.1.5. Teoría de variable clima laboral.***

##### **Calidad y satisfacción:**

Según la teoría de David (1981), el clima organizacional laboral determina que el camino alcanzado por los subordinados depende de primera mano del comportamiento administrativo y la categoría organizacional que los mismos

perciben por consiguiente, se afirma que la relación determinada por las percepciones clima, en cuanto a la teoría de calidad de atención se aplica una teoría de sistemas para entender lo relacionado con la calidad de atención en la salud, el cual constituye una alternativa en la que permite analizar e interpretar los problemas desde otra perspectiva y podría generar herramientas o modelos que aplicados a la realidad puedan mitigar las dificultades hoy existentes en beneficio de la salud de los pacientes, la calidad del cuidado y de los sistemas de salud.

En cuanto a la teoría de la satisfacción sabemos que la psicología es una de las ciencias que más se ha dedicado al problema de la satisfacción. Entendemos por satisfacción el cual equivale a la palabra latina satisfecho, que a su vez se compone de dos partes satis, que significa bastante y Facio que significa "hacer". Y satisfacción significa "bastante" Es evidente que a partir de estas definiciones resulta difícil determinar que es satisfacer y sentirse satisfecho, pero en su esencia el fenómeno presenta tres aspectos esenciales, los cuales son destacados por Zas. La satisfacción tiene que ver con algo que se quiere, se espera, se desea etc. y con lo que acceden relación con la permanencia de un verídico efecto, siguiendo a Zas se puede decir que, la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real el cual culmina en el mismo. Llegando a ser un fenómeno subjetivo. (Morales y Hernández). El concepto de satisfacción se ha ido dando en un tono determinado a partir del análisis de sus distintos aspectos y del avance de la investigación sobre la satisfacción del usuario.

Según observa Wassergug fue gradualmente remplazado por los Estados Unidos por el término consumidor debido a que la ideología del consumismo de la cual formaba parte no se acoplaba a la naturaleza de la relación médico-paciente o de la relación servicios de atención médico-paciente.

La medida de calidad a través de la satisfacción tiene otros problemas, como por ejemplo, los estudios empíricos no necesariamente demuestran buena calidad, ya que la satisfacción podría estar asociada solo con situaciones desfavorables de manera que la satisfacción solo significaría que no ocurre nada que sea extremadamente negativo.

Históricamente el concepto de motivación se le ha definido de diferentes maneras, un ejemplo en la teoría Psicoanalítica de (Freud, 1959). Se le concibió como *“fuerza interna o fuente de energía que dirigía las actividades hacia los objetos los cuales se distinguían por sus propiedades gratificantes.”* Murray (1938), definió la motivación como necesidades inconscientes producto del deseo de una tendencia a hacer cosas rápidamente, que eran precedidas por alguna dificultad u obstáculo que una persona tenía que superar.

En el caso preciso del concepto de motivación cuando se dice que una persona se halla motivada a conducirse manera determinada se manifiesta que es una persona que se inclina o es predispuesta hacer algo o comportarse de cierta manera, imaginemos a una persona motivada para estudiar y obtener una calificación aprobatoria u otra para prevenir el riesgo de infección por el VIH haciendo el uso del preservativo. En ambos ejemplos se tiene a personas de las que sería posible inferir, a partir del ejercicio instrumental de sus comportamientos que están motivadas de forma tal que es mediante un proceso de abstracción que se determina una mayor o menor motivación.

Según Rae, la empatía es la identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo del otro, en una segunda acepción, la explica como la capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos.

Deustch y Medle (1975), quienes ven la empatía, como un proceso cognitivo Goldstein y Michaels (1985), que la ubicación está dentro de la terapia psicológica como un proceso con fusión comunicativa.

Con un ideal de las relaciones humanas, la empatía ha sido concebida de muchas maneras, tratando de impulsar comportamientos de cooperación y convivencia positiva unidos a la necesidad de ponerse en lugar del otro para ser buenos ciudadanos.

Según Bizquera (2003), una relación interpersonal, es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que como tales se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social, las relaciones interpersonales, es una fortaleza para que una organización tenga un

buen clima laboral y la percepción de los usuarios con respecto a la atención sea positiva.

Las relaciones interpersonales forman parte de las relaciones sociales en la influencia recíproca que se establece entre dos o más personas.

#### ***2.2.1.6. Factores del clima laboral.***

Palma (2004), dice lo siguiente: los factores a considerar dentro del clima laboral son las que siguen:

- **Autorrealización:** Se define como la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional.
- **Supervisión:** Son las apreciaciones y funcionalidad significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad de trabajo.
- **Involucramiento laboral:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- **Comunicación:** Viene a ser la percepción de grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa.
- **Condiciones laborales:** Define como el reconocimiento de que la institución provee los elementos, materiales, económico y Psicosociales.

#### ***2.2.1.7. Definición de las dimensiones de clima laboral:***

- **Relaciones interpersonales.** Viene a ser la percepción los empleados de una determinada institución sobre la existencia de un entorno de labor agradable y de buenas relaciones interpersonales como sociales, entre jefe y subordinados.
- **Conflictos.** Es la aceptación de diferentes o distintas opiniones, sin tener ningún enfrentamiento, para poder corregir las dificultades que surjan entre los empleados y el empleador. Es la tolerancia que puede tener los empleados en cuanto a las diferentes opiniones desiguales dentro del entorno laboral.

- **Responsabilidad.** Es el nivel de supervisión y vigilancia que tiene los empleados para la ejecución sus labores, también es importante el control que se realiza y el compromiso hacia los resultados y los retos de la actividad.
- **Cooperación.** La presencia de un espíritu de ayuda de parte de los que dirigen la organización y de otros implicados, el cual son la conformidad de los empleados.
- **Desafío.** Es la aplicación de retos que atribuyen la institución a sus empleados es todo lo que promueve la institución de riesgos calculados a fin de alcanzar los fines deseados.
- **Estándares.** Es el hincapié que pone la institución sobre las normas de rendimiento en sus empleados, se forma una medida que demuestra su cumplimiento y alcance.

Dimensiones del clima laboral
Relaciones
Conflictos
Responsabilidad
Cooperación
Desafío
Estándares

### 2.2.2. Teoría del síndrome Burnout:

Pedro G.M. (2001,25 de Julio). El síndrome quemarse por el trabajo (síndrome de Burnout) aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención, revista Psicología científica, 3(5).

Los tipos elaborados desde consideraciones psicosociales para expresar el síndrome de quemarse por el trabajo pueden ser reservados en tres grupos: Gil, Montey Piero (1997), el primer grupo incorpora los tipos avanzado en el contexto de la teoría socio cognitiva del yo, se caracteriza por establecer a las variables del Self, autoeficacia, autoconfianza, auto concepto etc. un papel esencial para explicar el desarrollo del síndrome. Uno de los prototipos más peculiares de este grupo, es el modelo de competencia social de (Harrison, 1983).

Este tipo considera que el síntoma de quemarse por el trabajo comúnmente llamado ( cabeza quemada)tiene su etiología en las percepciones de falta de igualdad o falta de utilidad que desarrollan las personas como resultado del proceso de paralelismo social cuando establecen relaciones interpersonales, por ejemplo para Bunnk y Schaufeli (1993), el síndrome de enfadar, enojarse por el trabajo, tiene un doble motivo, los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de unión y comparación social con los compañeros de trabajo en relación a los procesos de intercambio social, reconocen tres fuentes de estrés sobresalientes, la complejidad, falta de claridad sobre como uno se siente y piensa, sobre cómo debe proceder, la percepción de igualdad, la falta de control, posibilidad del trabajador de controlar los resultados de sus actos laborales.

En consecuencia, el tercer grupo considera los patrones elaborados desde la teoría organizacional, estos patrones incluyen como precedentes del síndrome, las variaciones, la falta de salud organizacional rol, la forma, la cultura y el clima organizacional son modelos que se caracterizan porque realzan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de aguante empleadas ante la experiencia de quemarse.

Un modelo característico es el modelo de Winnubst (1993), que resalta la importancia de la estructura, la cultura y el clima organizacional como variables claves en la etiología del síndrome.

En una burocracia mecánica la jerarquía y autoridad juegan un papel muy importante por lo que la mayoría de la comunicación es vertical, dado que a través del apoyo social es posible influir sobre las diversas disfunciones que se derivan de cualquier tipo de estructura organizacional, estas variables considerada en el modelo una variable central de cara a la intervención sobre el síndrome.

#### **2.2.2.1. Bases teóricas de Burnout.**

No existe un patrón único que explique el síndrome de Burnout, cada modelo se ha analizado por sus diferentes variables, las características de estos modelos es que han sido elaborados para explicar la etiología del síndrome de Burnout desde los marcos teóricos a la propia teoría del síndrome, están disponibles varios modelos psicosociales que definen al Burnout, se expone el planteamiento por Gil-

Montey Piero (1999), quienes ofrecen una alternativa de clasificación de estos entres grupos diferentes.

Un primer grupo de modelos han evolucionado en el ámbito de la teoría socio cognitiva del yo, esta lista se origina de las muestras desarrolladas en el contexto socio cognitiva del yo, las afirmaciones del sujeto en sus límites desempeña un papel muy importante que se orientan en las variables autoeficacia, autoconfianza y auto concepto en este lineamiento aparecen los conceptos de Che miss (1993), y Pines (1993) en las cuales la autoeficacia que se percibe en la variable para el desarrollo del síndrome.

Modelo de competencia social de Harrison (1983), supone que el síndrome de Burnout es un ejercicio de la disputa percibida razón por la cual elabora el modelo de competencia social, en esta muestra la motivación para ayudar va a fijar la eficiencia del empleado en los objetivos laborales, de modo que a mayor motivación del empleado mayor eficiencia laboral.

En este mismo contexto, Pines desarrollo una muestra semejante al de Harrison distinguiéndose el planteamiento de que los trabajadores que pretenden darle un sentido existencial humanitario y de ayuda a su trabajo llegara al Burnout, así mismo aquellos que evidencian altos objetivos y grandes intereses cuando fracasan en los logros de sus objetivos se frustran sintiendo la dificultad de aportar significativa a la vida.

### **2.2.2.2. Teorías sobre las causas del síndrome de Burnout.**

**Tabla 1.**

*Propuesta sobre el seguimiento con que se cambia el equilibrio cognitivo físico*

<b>Fases del estrés</b>	<b>Fases de agotamiento</b>	<b>Fase de agotamiento defensivo</b>
Desajuste entre demanda laboral y recursos del trabajador.	Al producirse de forma crónica, respuesta de preocupación, tensión, ansiedad, y fatiga.	En la que se aprecian cambios en las actitudes y conductas como robotización y cinismo.

Fuente: Chemiss, 1980.

### **2.2.2.3. Características del síndrome de Burnout:**

#### **Características clínicas:**

- a) **Agotamiento emocional.** La persona se ve que sobrepasan por las demandas laborales y disminuye su energía
- b) **Despersonalización.** (Cinismo) la persona muestra desapego por el trabajo, desesperación, resentimiento, indiferencia, no cree en el poder de la razón
- c) **Sentimiento de ineficacia.** La persona se percibe como una falta de capacidad en lo que hace.

#### **Epidemiología e impacto socioeconómico:**

- Segundo lugar de bajas laborales en unión europea es por estrés.
- Afecta a 40 millones de trabajadores
- El costo es de 20 mil millones de Euros anuales (Gastón, Olmedo, Ciccotelli)

### **2.2.2.4. Tipos del síndrome de Burnout:**

El síndrome del trabajador quemado se divide en dos tipos:

- a) **Burnout activo.** El empleado mantiene una conducta asertiva. Relaciona con elementos externos a la profesión.
- b) **Burnout pasivo.** Suele tener sentimientos de apatía y se relaciona con factores internos Psicosociales.

### **2.2.2.5. Significación del síndrome de Burnout:**

Es de suma importancia, se sabe que afecta la calidad de vida y la salud mental de todo trabajador que lo llega a adolecer a causa de este síndrome se llega a poner en peligro la salud de los usuarios o pacientes, puede ser que los trabajadores que lo padecen directamente, así como también los que son atendidos por el personal van en aumento ,por lo que la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2000 lo declara o califica como riesgo laboral en vista de que está considerado como un trastorno psicológico.

El estrés es uno de los problemas a los que se está prestando mayor importancia y atención, esto se debe fundamentalmente a que cada vez conocemos

más sobre la magnitud, estimación de sus conclusiones, gestionar y evitarlo, nos ayudara a defender un apropiado nivel de salud tanto psíquico como cosmofísica

#### **2.2.2.6. Definición de las Dimensiones del síndrome de Burnout:**

Entiende todos los espacios que encierran todas las potencialidades propias de los hombres y mujeres, algunas de estas son las físicas, sociales, cognitivas, emocional y ética.

Las principales dimensiones y más importantes del síndrome de Burnout son las siguientes:

- a) **Desgaste emocional.** Se define de forma general sin el énfasis en los aspectos emocionales.
- b) **Cinismo.** Refleja la actitud de indiferencia devolución y descontento ante el propio trabajo, no creen en el poder de la razón, conformistas, aparenta creer en **algo**, pero en realidad ya no creen en nada ni en **nadie**, así como el valor y significancia que se les pueda conceder.
- c) **Eficacia profesional.** Está relacionado con las expectativas que se tienen en relación con la profesión que se desempeña y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su subsidio eficaz a la organización laboral.

<b>Desgaste emocional</b>
<b>Cinismo</b>
<b>Eficacia profesional</b>

#### **2.2.2.7. Factores del síndrome de Burnout:**

Los factores del síndrome de Burnout, riesgo de tipo psicosocial son:

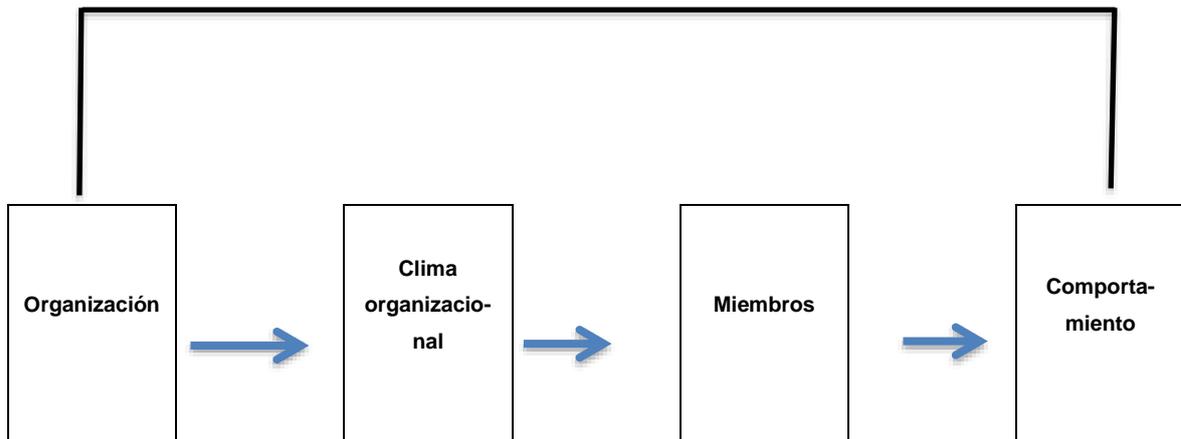
- a) Sensación de agotamiento físico
- b) Sensación de baja autorrealización personal
- c) Sensación de agotamiento emocional
- d) Sensación de agotamiento mental
- e) Actitud de dureza e irritabilidad

f) Actitud de baja empatía

**Tabla 2.**

*Criterio de salud laboral: Sonia Palma, desordenes Psicológicos.*

<b>Criterio</b>	<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
<b>Objetivos</b>	<b>Compartidos</b>	<b>Postergados</b>
Personal	Libertad para señalar dificultades	Se oculta posterga dificultades
Solución de problemas	Se basa en el desarrollo personal e institucional	Centrada en alta dirección
Toma de decisiones	Pragmática	Postergado por estatus
Tarea	Compartidas sentido de equipo orientado a misión y visión	Individualista ¡Cada quien percibe su "trabajo!"
Clima	De colaboración, facilita el logro y objetivo	Aislamiento, atmosfera de riesgo e inseguridad
Conflictos	Importancia	Sirven para inculpar o retirarse
Aprendizaje	Centrado en el trabajo	Dificultad para aprender
Critica	Acepta	Evita
Relaciones humanas	Honesta y centrada en valores	Contaminadas por percepciones sesgadas
Liderazgo	Flexibles y compartido	Vertical, concentración de poder
Cambio	Disposición y adaptación	No deseado, no resistencia
Riesgo	Condición de crecimiento	Minimizados



**Figura 1.** Likert

A pesar de las dificultades para encontrar una definición universal aceptada. El concepto de calidad de atención en salud está asociado a la satisfacción de las obligaciones y exigencias del usuario individual, de su ambiente familiar y de la sociedad como una totalidad.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de atención es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y terapéuticos más adecuados para obtener una atención de salud óptima, disponiendo todos los factores y conocimientos del paciente de los servicios médicos, logrando Coello el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos la máxima satisfacción del paciente”.

Concepto de salud: por su parte la Organización Mundial de la Salud (OMS), define como calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnóstico y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente además se considera como un bien o servicio con calidad cuando se logra su fin que es satisfacer las necesidades de los consumidores o usuarios y aquellos que no se lo grano se consideran como calidad, cliente que no sale satisfecho del consultorio del médico percibirá que no fue atendido de buena manera y será considerado como una atención sin calidad y lógicamente ante una menor percepción de haber sido atendida inadecuadamente el usuario estará convencido de no haber recibido una atención de calidad y habrá menos satisfacción y más desagrado.

Aparte de todas estas consideraciones tenemos una situación adicional en la cual los servicios no son considerados como bienes tangibles, aunque esta antigua percepción ha sido el paso ante una nueva cualidad de conceptuarlos siempre, lo intangible es más difícil de calificar como bueno o malo porque no se repite regularmente con resultados exactos y porque el usuario es parte intrínseca de la prestación.

Para establecer un estándar de comparación que sea de gran utilidad para todos los que ejercen profesiones médicas debemos recordar una definición del vocablo “estándar” es un enunciado establecido por comité de expertos que definen las estructuras, procesos y resultados que deben estar firmemente establecidos en una organización.

Un buen servicio es a la vez una atención de calidad y con ello lograr que el usuario salga satisfecho.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Clima laboral.** Es el conjunto de propiedades y cualidades normalmente permanentes de un entorno laboral que son vivenciadas que se perciben por los miembros de una institución y que ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo, esto es definido por (Guillen Ronald, 2000).

Cornel (1950) define el clima como percepciones de las personas que integran la organización (Fernández y Sánchez O P Cit).

Los comienzos de la preocupación por el clima organizacional se sitúan en los principios de la corriente Cognitiva en psicología, en el sentido en el que, el agotamiento de las educaciones del comportamiento humano desde la perspectiva conductista produjo una reconciliación de la caja negra en que se había convertido a la persona.

**Síndrome de burnout.** Es un síndrome de cansancio emocional, cinismo y baja realización personal, que ocurre entre individuos que laboran o trabajan con personas, esto lo definen (Maslach y Jackson, 1981) es una situación que se va generando progresivamente, hasta desembocaren muchas ocasiones, en un estado de incapacidad para continuar con el trabajo.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

Clima laboral y síndrome de Burnout, en los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac Cusco-2020

##### **3.1.1. Hipótesis general**

El clima laboral se relaciona con las dimensiones del síndrome de Burnout (agotamiento, cinismo, y realización personal en los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac Cusco-2020).

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre el clima laboral con sus dimensiones y elementos del síndrome de Burnout, (agotamiento, cinismo, y realización personal) en los trabajadores del Centro de Salud de Manco Ccapac cusco-2020.

#### **3.2. Variables de estudio**

V1: Clima laboral.

V2: Síndrome de Burnout.

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **3.2.1.1. V1. Clima laboral**

#es el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa. Siendo el ambiente que se desarrolla entre los empleados, la calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad.

Viene hacer la percepción de los empleados en su ambiente laboral de acuerdo a las funciones vinculadas como posibilidades de realización personal, también con la supervisión que recibe el involucramiento con las tareas asignadas, la coordinación con sus compañeros, a si también las condiciones laborales que

facilitan sus tareas, como también el acceso a la información cual es muy importante para el desarrollo en el trabajo. (Palma, 2004).

Según Likert, Psicólogo Norteamericano realizó una serie de investigaciones en donde fue citado por (Chiavenato, 2000), en donde refiere o establece que el clima más favorable es el clima de participación en grupo, y entre las características están del mismo se establece que las decisiones están diseminadas en toda institución.

### **Consecuencias del daño que produce el clima laboral.**

El clima laboral que causa daño por una pésima gestión de las dimensiones del clima organizacional en una determinada empresa (relaciones interpersonales), comunicación y liderazgo, motivación y pertinencia afecta en gran manera tanto a los trabajadores como también a las empresas afectando en la productividad.

#### **3.2.1.2. V2- Síndrome de Burnout.**

Es la respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con la que se trabaja, (actitudes de despersonalización) al propio rol profesional, (falta de realización profesional en el trabajo).

La organización mundial de la salud (OMS), reconoció el Burnout asociado al agotamiento mental, emocional y físico causado por el trabajo como una enfermedad luego de décadas de estudio, sin embargo, su diagnóstico entrara en vigor a partir del 2022.

#### **3.2.2. Definición operacional**

##### **3.2.2.1. V1. Clima laboral.**

Es el conjunto de atributos, cualidades o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo, que son percibidos, sentidos o experimentados por las personas que componen la organización o grupo de trabajo y que influyen directamente sobre su conducta.

La variable clima laboral está definida operacionalmente por los instrumentos que miden los ítems del clima laboral y el síndrome de Burnout.

El objetivo general de esta investigación es describir cómo es que el clima laboral afecta en la salud emocional y mental del personal (Burnout) en el centro de Salud de Manco Ccapac del distrito de Santiago-Cusco-2020.

Para ello, se realizó recolección de datos mediante técnicas de encuestas, como también se utilizaron instrumentos como el cuestionario, teniendo en cuenta las variables de clima laboral y síndrome de Burnout, las cuales se **empleó** como método de la escala del diseño de investigación que escogí para realizar esta investigación, siendo no experimental, en vista que no se tocaran las variables serán tal cual, siendo de nivel descriptivo y tipo transversal según Hernández (1991), explica que el modelo tiene el objetivo de averiguar la incidencia y los valores, se basa en medir las descripciones de las variables.

Tiene el enfoque de cuantitativo, en vista de que se estudiara las variables simultáneamente.

Descriptiva, para determinar soluciones algunos problemas y de esta **manera**, conocer con evidencias las opiniones de los encuestados, el cual no ayudara a la investigación.

#### **3.2.2.2. V2. Síndrome de burnout.**

El síndrome de burnout según Maslach y Jackson, quienes dan, la definición de un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y un logro personal escaso que puede darse entre individuos que trabajan en contacto directo con personas.

Es una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional la despersonalización y la disminución del desempeño personal.

**Tabla 3.***Definición conceptual y operacional de Burnout.*

<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>
<b>Burnout</b>	Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja relación personal, esto que de ocurrir con trabajadores que trabajan con personas	Cuestionario de Maslanch (1986)

Fuente: Martínez J. 2010

**Tabla 4.***Definición conceptual de la variable de género.*

<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>
<b>Genero</b>	Es el conjunto de propiedades que caracterizan los trabajadores de una determinada especie dividiéndolos en sexo, masculino y femenino y hacen una reproducción que se cara diversificación genética	Estos son mediante los datos obtenidos de los instrumentos

Fuente: Diccionario, catalana (10/2015)

**Tabla 5.***Definición conceptual y operacional "edad".*

<b>TIPO DE VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>
<b>Edad</b>	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser humano	A través de cada documento. DNI dé cada trabajador

Fuente: Julián Pérez Porto.

### **3.3. Tipo y nivel de investigación**

La investigación que se **empleó fue** de nivel descriptivo, de tipo no experimental, correlacional, en vista que esto va a establecer la relación que existe entre el clima laboral y el síndrome de Burnout, en el personal de salud de un centro de Salud de Manco Ccapac, este tipo de estudio busca únicamente explicar o describir situaciones o acontecimientos, no está interesado en confirmar explicaciones ni en probar determinadas Hipótesis, ni en hacer predicciones. Frecuentemente, las informaciones se hacen por encuestas, se plantea este tipo de investigación para explicar de forma organizada las cualidades de una población, circunstancias o área de interés.

### **3.4. Diseño de investigación**

El diseño de investigación es el marco que ha sido creado para encontrar respuesta a las preguntas de investigación. Son un conjunto de métodos y formas utilizadas al coleccionar y analizar medidas de las variables especificadas en la investigación, existen muchos tipos de investigación como la cuantitativa y cualitativa, descriptiva y experimental como no experimental, es el conjunto de procedimientos que se aplican para conocer un asunto o problema a fondo y generar nuevos conocimientos en el área en la que se está adaptando y esta a su vez servirá para recolectar la afirmación que sé que se quiere investigar

#### **1) Tipo de investigación (tipo de estudio)**

Se define con base en el problema del objetivo que se necesita para aprobarla hipótesis.

#### **2) Diseño de la investigación**

Se define con base en la hipótesis, procedimiento o estrategia para obtener la información.

V1- Clima laboral V2-Síndrome de Burnout.

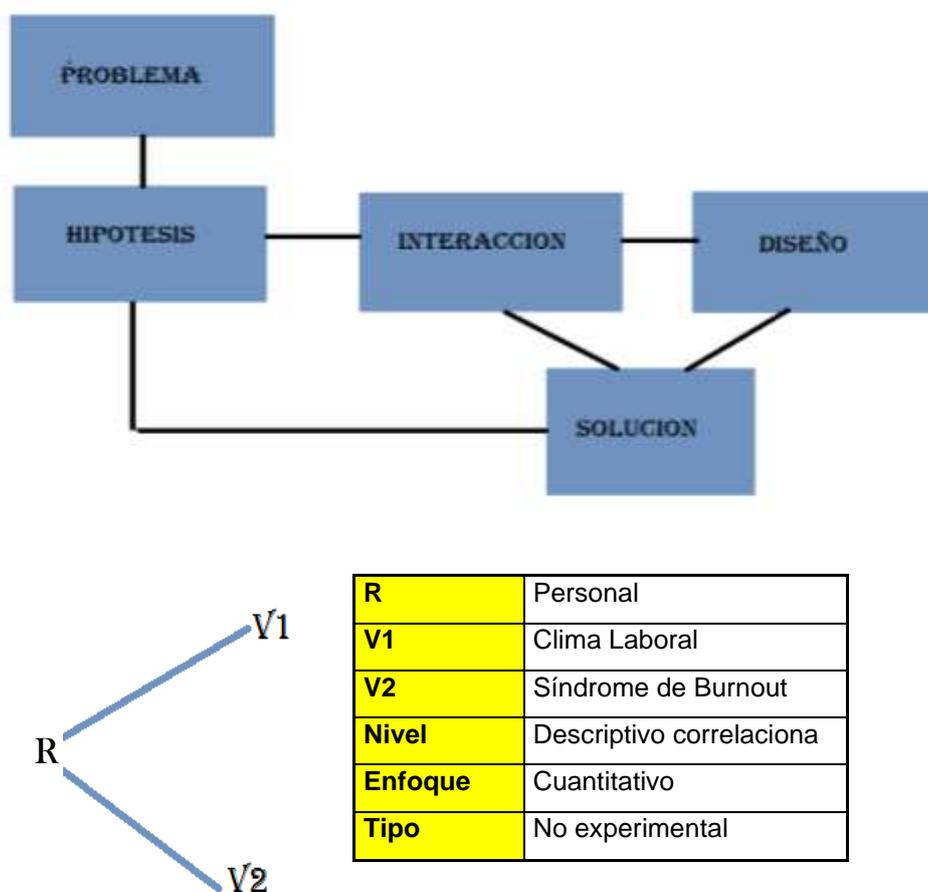


Figura 2. Diseño de investigación

### 3.5. Población y muestra de estudio

Personal del centro de Salud de Manco Ccapac con un total de 40 trabajadores por la cual, la muestra será solo en un total de 38 trabajadores.

#### 3.5.1. Población

Se realizara la investigación del clima laboral y síndrome de Burnout en una institución Estatal, el cual está conformado por 38 trabajadores o empleados colaboradores entre sexo masculino y femenino, que laboran en esta institución estatal en la cual el 95% se desempeña como asistenciales y el 5% es administrativo a los cuales se les aplico los instrumentos de clima laboral u organizacional Sonia palma y ficha técnica (Maslanch Burnout Inventory), en la sede del Centro de Salud Manco Ccapac-Cusco-2020.

**Tabla 6.***Población: Personal del Centro de Salud de Manco Ccapac.*

<b>Grupo por carrera profesional</b>	<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>	<b>Cantidad Total</b>
Medico	3	0	3
Odontólogo	2	2	4
Lic. Enfermería	1	8	9
Obstetricia	1	3	4
Tec. Enfermería	3	7	10
Biólogo	0	1	1
Psicológico	0	2	2
Tec. Sistemas	0	2	2
Artesano	0	1	1
Tec administra	0	1	1
Seguridad	1	0	1
Total varones y mujeres	11	27	<b>38</b>

### 3.5.2. Muestra

#### **Criterios de inclusión:**

- Nivel universitario, técnico, superior.
- Sus edades fluctúan entre 20 a 70 años.
- Personal de ambos sexos: masculino y femenino.
- Con años de servicio como mínimo 1 año

**Tabla 7.***Muestra de estudio, personal del centro de salud de Manco Ccapac-2020.*

<b>Ítems Edad</b>	<b>Masculino</b>	<b>Femenino</b>	<b>servicio en la que labora</b>	<b>tiempo de ejercicio en la profesión</b>
De 25 a 35	2	6	Odontología 1 Enfermería 2 Seguridad :1 Psicóloga :2 Técnicos sistema 2	8 años 10-12 años 1 año 1 a 7 años 1ª a 2 años
De 36 a45	4	12	Enfermería 5 Técnicos 6 Odontólogos 2 Obstetras 2 Biólogo 1	20 a 28 años 14 a 25 años 10-a15 años 12 a18 años 14 a 20 años
De 46 a55	3	4	Médicos 3 Técnicos-----2 Obstetricia 2	18 a <sup>a</sup> 25 años 23 a 30 años 15 a 20 años 10 a15 años
De 56 a mas	2	5	Enfermería 2 Técnico ad. 1 Técnico enf. 2 Artesano 1 Obstetras1	28 años 35 años 36 años 17años 18 años
Total	11	27	• 38	•
	•	•	•	•

**Criterios de exclusión:**

- Que no acepten ser parte de la investigación.
- Que se encuentre de vacaciones o con permiso, por salud.

### 3.6. Métodos e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó para este estudio de investigación de clima laboral y síndrome de Burnout, la siguiente técnica.

- **Como técnica.** Encuestas
- **Como instrumento.** Cuestionario

Tener en cuenta la importancia de la encuesta, cuidando siempre la identidad del encuestado, el cual garantiza la confiabilidad y veracidad, con la encuesta es lograr saber el grado del clima laboral y síndrome de Burnout en el que se encuentra la institución investigada del centro de Salud de Manco Ccapac Cusco-2020.

En cuanto al cuestionario a utilizar sobre el clima laboral según el modelo de Sonia Palma Carrillo. Cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción laboral del personal en sus diferentes dimensiones como el bienestar del trabajador contando con ítems de inserción al puesto de trabajo, liderazgo, condición de trabajo, evaluación personal, crecimiento en el trabajo cada uno con sus preguntas respectiva. se puede aplicar de forma individual o colectiva en un tiempo de 15 a 30 minutos, mide el nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relación a la autorrealización, el involucramiento laboral, comunicación, y condiciones laborales se utiliza veremos percentiles general para muestra total por sexo, jerarquía tipo de empresa.

La escala CL-SPC es un instrumento diseñado con la técnica de Likert, en una versión final un total de 50 ítems, que exploran la variable clima laboral determinado estratégico como la percepción de los empleados con relación a su entorno laboral

El método en la edificación de escala CL-SPC en la inicial del diseño de la escala inspecciona diversas opiniones de los empleados de las distintas áreas vinculados en qué condiciones se encuentran su ambiente de trabajo, las que conforman con una base de datos, de 100 aproximadamente fueron corregidas y redactadas considerado la las exigencias técnicas, el cual **quedó en** un total de 66 ítems, en este **período** y se obtuvo un índice de correlación de 0.87 y 0.84, luego

de adjudicar el instrumento a la muestra escogida se precedió al análisis que permitió el ajuste de ítems el cual conformarían los factores del clima siendo la designación producto de un análisis cuantitativo, el análisis correlacionar permitió descartar 16 ítems quedando 50 ítems el cual están agrupados en cinco factores siendo los de autorrealización, supervisión, comunicación, supervisión, condiciones laborales.

Confiabilidad y validez los datos obtenidos de la muestra total fueron analizados con el programa de SPSS y con los métodos de alfa de cron Bach y Split HALF de Guitan en la cual se consideró la confiabilidad demostrando la conformidad de 0.97 y 0.90 y refiere de una alta estabilidad interna de la información y esto afirma que el instrumento es confiable luego el análisis exploratorio y rotación con el método Varimax, determinando 50 ítems para la explicación final del instrumento en la que se establecen la conformidad positivas y de gran significado entre los factores del clima laboral.

Instrumento del síndrome de Burnout (Maslach, Burnout Inventory), este cuestionario se aplica de forma individual o colectiva en tiempos de 10-15 minutos es el que mide el nivel de agotamiento, eficacia profesional, cinismo, se tiene que conocer que no hay respuesta mejores o peores es estrictamente confidenciales y no son accesibles a otras personas la finalidad es aportar conocimientos de localidad de su trabajo y el mejor nivel de satisfacción.

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos.**

#### **A) Ficha técnica de escala de clima laboral CL-SPC.**

La escala de clima laboral CL-SPCL de la Psicóloga Sonia Palma Carrillo se puede aplicar de forma individual o colectiva en un tiempo de 15- a 30 minutos aproximadamente mide el nivel de percepción global del ambiente laboral y específico con relaciona la autorrealización, involucramiento laboral, comunicación, y condiciones laborales, se utiliza baremos perceptibles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.

La Escala CL-SPC se trata de un instrumento diseñado con la técnica Likert comprendido en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable clima

laboral, definida operacionalmente con la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y funciona aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada , supervisiones recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con los demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

**Tabla 8.**

*Factores que determinan en función al análisis estadístico cuantitativo:*

<b>FACTORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>Condiciones laborales</b>	<b>5.10.15.20.30.35.40.45.50</b>
<b>Comunicación</b>	<b>4.9.14.19.24.29.35.39.44.49</b>
<b>Supervisión</b>	<b>3.8.13.18.23.28.33.38.43.48</b>
<b>Involucramiento</b>	<b>2.7.12.17.22.27.32.37.42.47</b>
<b>Realización personal</b>	<b>1.6.11.16.21.26.31.36.41.46</b>

<b>CONDICIONES</b>	<b>FACTORES</b>	<b>PUNTAJE</b>
<b>Muy desfavorable</b>	10-16	50-79
<b>Desfavorable</b>	18-24	90-115
<b>Medio</b>	26-29	130-159
<b>Favorable</b>	34-39	170-201
<b>Muy favorable</b>	42-45	210-240

La aplicación de instrumento puede ser manual o informatizada, para la calificación aun cuando debe obligatoriamente digitarse la cualificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y proporción general del clima laboral.

De acuerdo con las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, las cuales se toman como criterio que a mayores puntuaciones más favorable la percepción de ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

## **B) Ficha técnica del MBI –G-S (Maslanch Burnout Inventory) de los autores Maslanch, E Jackson y Leiter**

Se puede aplicar de forma individual colectiva en un tiempo de 10-15 minutos aproximadamente, mide el nivel cinismo, eficacia profesional y agotamiento, encontraremos una serie de enunciados acerca de su trabajo y sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible otras personas su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases deber responder expresándola frecuencia con que tiene ese sentimiento. La cual pondrá una x en la casilla correspondiente y número que considere más adecuado

**Confiabilidad y validez:** En el ajuste final de la escala CL-SPC, los datos que se obtienen de la muestra total fueron analizadas en el programa SPSS y con los métodos alfa Crobach y splithalf de Guttman, la cual se estimó la confiabilidad evidenciando correlaciones de 0.97 y 0.90, lo que permite una alta consistencia interna de los datos, esto permite afirmar que el instrumento es confiable

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas utilizadas para medir el clima aboral y síndrome de Burnout, es la encuesta y como instrumentos el cuestionario, el cual servirá para recolectar información sobre la población de estudio.

#### **1) Instrumentos de clima laboral.**

Para la realización de medición utilicé un instrumento, para el diagnóstico del clima laboral un instrumento de autoría clima laboral de Sonia Palma Carrillo, este instrumento fue validado por la Dra. Mildred Ledesma Cuadros. Dicho cuestionario contiene preguntas cerradas, con cinco opciones en una escala numérica del 1 al 5 y una escala cuantitativa con los ítems en desacuerdo, indiferente en totalmente en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo, aplicación del instrumento dura más o menos 15-30 minutos forma de aplicación individual y colectivo, el cual significa el nivel de percepción con relación a la autorrealización, involucramiento, condiciones laborales específicos.

Los factores que fueron evaluados son: El involucramiento laboral, autorrealización, condiciones laborales, supervisión, comunicación, y todas se realizaron con preguntas cerradas.

**Tabla 9.**  
*Factores evaluados*

<b>Sonia Palma Carrillo</b>	
<b>Factores</b>	<b>Ítems</b>
Condiciones laborales	5.10.15.20.25.30.35.40.45.50
Comunicación	4.9.14.19.24.29.34.39.44.49
Realización personal	1.6.11.16.21.26.31.36.41.46
Supervisión	3.8.13.18.23.28.33.38.43.48
Involucramiento laboral	2.7.12.17.22.27.32.37.42.47

**Tabla 10.**  
*Criterios cuantitativos*

<b>Clave:</b>	Desfavorable, Favorable
<b>Escala:</b>	5-total de acuerdo, 4- de acuerdo, 3-en desacuerdo, totalmente de acuerdo.
<b>Instrumentos para medir el clima laboral y satisfacción laboral.</b>	
<b>Ficha técnica</b>	
<b>Nombre:</b>	Encuesta
<b>Autor:</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Año:</b> 2004	
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el clima y satisfacción laboral
<b>Su objetivo es evaluar la satisfacción laboral de un determinado grupo humano, de una determinada institución u organización</b>	

## 2) Instrumento de síndrome de burnout

MBI – Maslanch, Burnout Inventory. Utilizaremos este instrumento para medir el síndrome de Burnout, cuyos autores son C, Maslanch y Jackson, Leiter. Se puede aplicar en forma individual, tiene una duración más o menos de 10-15 minutos este instrumento mide el nivel de agotamiento emocional, eficacia profesional, cinismos, los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y no accesibles a otras personas el objetivo que persigue es aportar al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejora de su nivel de satisfacción, la cual marcará con una x y número que sea el más conveniente.

**Tabla 11.**

*Cálculos de puntuaciones*

<b>Aspecto evaluado</b>	<b>Preguntas para evaluar</b>	<b>Valor total obtenido</b>	<b>Indicios de burnout</b>
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

### Valores de puntuaciones

Existen altas apreciaciones en las primeras sud escalas y bajas en la tercera, la que precisa el síndrome de burnout, se debe examinar de forma adecuada los diferentes puntos de vista, para determinar el grado de síndrome de burnout, la cual puede ser severo, dependiendo si en las pruebas se muestran en uno, dos o tres campos de estudio, este análisis de aspectos de ítems, puede ser muy útil para orientar sobre los puntos muy fuertes y débiles década una en su ambiente de trabajo.

**Tabla 12.***Valores de referencia*

	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

### 3.7. Métodos de análisis de datos.

Para poder analizar la forma de datos en la presente investigación se realizó mediante el tipo estadístico confirmado, ya que confirma el constructo compuesto por el autor original de la escala.

Luego de proceder a clasificar cada prueba aplicada, se ingresó dicha información una base de datos. **Así mismo**, se utilizó medida de tendencia central como la media, medida de dispersión como como la desviación estándar mínima y máxima, asimismo se utilizó la fórmula de Spearman para correlacionar ambas variables, se empleó el análisis interferencial mediante el uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con la finalidad de determinar la normalidad de la muestra y determinar si se utilizan las pruebas paramétricas o no paramétricas para comprobar y analizar la hipótesis.

Para analizar los datos se han considerado el método descriptivo, así como el análisis cuantitativo. Es descriptivo porque busca características, perfiles de personas, grupos, comunidades. Es de tipo cuantitativo en vista que usa la recolección de datos, así mismo usa la base de medición numérica y los análisis estadísticos.

#### **Procedimientos:**

- 1) Primeramente, se pidió el respectivo permiso del jefe de la institución del centro de Salud de Manco Ccapac. Distrito de Santiago- Cusco, esto con la finalidad de lograr la autorización para poder aplicarlas encuestas de tal manera poder acceder a la información necesaria e indique nuestra

población de estudio y conocer la real problemática de los empleados de la institución que se va a estudiar (personal del centro de Salud).

- 2) Se realizó una reunión previa con algunos de los trabajadores presentes para darle una pequeña explicación sobre el asunto de la investigación.
- 3) Luego se llegó a realizar las encuestas para cuantificar los niveles de clima laboral y el síndrome Burnout. Para lo cual se les dio una pequeña explicación individual de cómo se debe de llenar las pruebas o instrumentos.
- 4) Se **aplicaron los** instrumentos o pruebas de forma individual en cada servicio tratando en posible que se cumpla el tiempo indicado, se realizó en tres etapas, primer día se realizó a un 30% del personal, segundo día aun 40% y por último el tercer día el 30.
- 5) Se realizó un listado de todo el personal encuestado, colocando el horario de cada uno y el día de la entrega de las pruebas.

### **3.8. Aspectos éticos.**

Los resultados de los procesos de investigación serán devueltos a los profesionales, a través de las instancias individuales y colectivas, en donde se ha protegido la identidad de los participantes del estudio, informándoles sobre su participación voluntaria.

#### IV. RESULTADOS

Para la obtención de estos resultados, se utilizó como instrumentos para medir el clima laboral (el cuestionario de Sonia Palma Carrillo), que cuenta con 50 preguntas cerradas, en cuanto al síndrome de burnout, se utilizó el cuestionario de (Maslach burnout inventory), el cual cuenta con 22 ítems. Se realizó las encuestas al grupo humano que labora en el establecimiento de salud de Manco Ccapac del distrito de Santiago- Cusco. Obteniendo resultados que reflejan la situación interna en las distintas áreas del establecimiento de salud, convirtiéndose en una lectura definida para todo el personal.

Se utilizó gráficos y tablas uniando todos los factores del clima laboral por la cual cada factor indica e incluye, cuántos trabajadores están en desacuerdo, cuantos en total desacuerdo, cuantos de acuerdo y **cuántos** en total de acuerdo, esto con la finalidad de analizar cada factor del clima laboral, basándonos a las respuestas que dio cada empleado encuestado, quienes fueron piezas fundamentales como unidad de análisis (encuestas realizadas)

##### 4.1. Resultados de instrumentos utilizados en investigación

**Tabla 13.**

*Frecuencias y niveles de variable clima laboral, en los empleados del centro de salud de manco Ccapac ,2020*

Dimensión	Nivel	Nº(encuestados)	%
Clima laboral	Muy favorable	4	4.36
	Favorable	5	11.96
	Medio	15	54.74
	Desfavorable	7	14.47
	Muy desfavorable	7	14.47
Total		38	100%

La tabla 12: nos indica que, los porcentajes están distribuidos en función de las magnitudes de la variable clima laboral, en donde el valor medio alcanzó el mayor porcentaje con 54.74% (15 trabajadores), sucesivo a este tenemos el nivel

favorable con un 11.96% (5 trabajadores), a este le sigue el niveles desfavorable y muy desfavorable con un 14.47% (14 trabajadores), teniendo por último el nivel de muy favorable con un porcentaje 4.36%(4 trabajadores), esto nos indica, que el clima laboral en el centro de salud de Manco Ccapac no se encuentra dentro de los niveles de favorables ni desfavorables por encontrarse en el nivel medio con 54.74%.

**Tabla 14.**

*Niveles y frecuencias de los factores de la variable clima laboral en los empleados del centro de salud de Manco Ccapac -2020*

<b>Factores</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Condiciones laborales	Favorable	3	3.36
	Muy favorable	10	22.27
	Medio	12	39.80
	Desfavorable	5	15.17
	Muy desfavorable	8/	19.40
Comunicación	Favorable	2	2.38
	Muy favorable	12	40.85
	Medio	15	44.19
	Desfavorable	7	10.20
	Muy desfavorable	2	2.38
Supervisión	Favorable	4	4.76
	Muy favorable	15	49.10
	Medio	12	37.42
	Desfavorable	4	4.76
	Muy desfavorable	3	3.96
Involucramiento	Favorable	4	4.76
	Muy favorable	12	38.11
	Medio	15	48.88
	desfavorable	4	4.72
	muy desfavorable	3	3.53
Autorrealización	Favorable	2	2.38
	Muy favorable	14	40.66
	Medio	17	49.93
	Desfavorable	3	4.65
	Muy desfavorable	2	2.38
Total		38 (encuestados)	100%

En la tabla 13: observamos la estructura de frecuencias de las dimensiones del clima laboral en donde vemos, que la dimensión de condiciones laborales en donde los porcentajes más altos, se ubican en los rangos medio con un nivel de 39.80% seguido del nivel favorable con un 22.27%, del nivel desfavorable tenemos un 19.40 % y muy desfavorable con 15.17%.

En la dimensión de comunicación, los porcentajes más altos se encuentran en los rangos del nivel medio con 44.19% seguido del nivel favorable con 40.85%.

En cuanto a la dimensión supervisión, los porcentajes más altos, fluctúan entre los rangos del nivel medio con 49.10% el nivel favorable con 40.66%.

En cuanto a la dimensión involucramiento, los porcentajes obtenido fluctúan y se ubican en los niveles medio con 48.88% y el nivel favorable con 38.11%

Sin embargo, los porcentajes más bajos se ubican en los niveles muy favorables con 4.76% y muy desfavorables con 3.53%

Por último, tenemos la dimensión de autorrealización, en donde los niveles más elevados se ubican en el rango medio con 49.93% seguido por el nivel favorable con 40.66% y el nivel desfavorable con un 4.65%.

**Tabla 15.**

*Frecuencias y niveles de los factores de variable síndrome de burnout en el personal del centro de salud de Manco Ccapac-2020.*

<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Realización personal	Alto	9	16.56
	Medio	11	29.68
	Bajo	18	53.76
Desgaste emocional	Alto	8	16.57
	Medio	11	38.13
	Bajo	19	45.30
Cinismo	Alto	7	18.15
	Medio	17	45.05
	Bajo	14	36.80
Total		38	100%

En la tabla 14: Se puede apreciar la división de frecuencias de las dimensiones del síndrome de burnout teniendo los resultados.

La dimensión de realización personal: presento un alto porcentaje, ubicándose en el nivel bajo con 53.76% seguido del rango medio con 29.68% encontrándose el porcentaje más bajo en el rango alto con 16.56%.

En cuanto a la dimensión de desgaste emocional, el porcentaje más elevado se ubica en el rango más bajo con 45.30%seguido del nivel medio con 38.13%siendo el porcentaje más bajo, para el rango más alto de 16.57%.

En cuanto a la dimensión cinismo se puede observar, que el porcentaje más elevado se encuentra en el nivel medio, con 45.05%seguido del rango o nivel bajo con 36.80%. .

#### 4.2. Resultados sobre la correlación entre el clima laboral y el síndrome de burnout:

**Tabla 16.**

*Correlación entre el síndrome de burnout y clima laboral en el personal del centro de salud de Manco Cccapac-2020.*

Clima laboral	Burnout	Estadísticos	
		<b>r<sub>s</sub></b>	<b>P</b>
Clima laboral	Realización personal	-109	318
Clima laboral	Cinismo	-129	.237
Clima laboral	Desgaste emocional	-017	867

Utilizamos: Spearman

**r<sub>s</sub>** = correlación  
P = valor

En la tabla 15: podemos observar, que los niveles de correlación donde se evidencia una relación positiva y negativa entre las variables del clima laboral y los factores del síndrome de burnout, en donde se observa, que las dimensiones de realización personal, desgaste emocional y cinismo presentan valores que no alcanzan la relevancia estadística requerida ( $P > 0.5$ ).

**Tabla 17.**

*Relación que existe entre el componente, condiciones laborales del clima laboral y los factores del síndrome de burnout en los empleados del centro de salud de Manco Ccapac-2020*

Clima laboral	Síndrome de burnout	Estadístico	
		<b>r<sub>s</sub></b>	<b>P</b>
Condiciones laborales	Realización personal	.035	.746
Condiciones laborales	Cinismo	.046	.673
Condiciones laborales	Desgaste emocional	.109	.318

En la tabla 16: podemos indicar, que los índices de correlación tanto positivos como negativos entre condiciones laborales y los factores o componentes del síndrome de burnout siendo:

Realización personal, desgaste emocional y cinismo, por lo que se observa que existe ausencia de relevancia, en las relaciones ( $p > 0.5$ ).

**Tabla 18.**

*Relación que se encuentra entre el componente, autorrealización del clima laboral y los factores del síndrome de burnout en los empleados del centro de salud de Manco Ccapac -2020*

Clima laboral	Síndrome de burnout	Estadístico	
		<b>r<sub>s</sub></b>	<b>P</b>
Autorrealización	Realización personal	.028	.792
Autorrealización	Cinismo	.216	.047
Autorrealización	Desgaste emocional	.104	.343

En la tabla 17: observamos, que los índices por la cual demuestran relación positiva con relevancia estadística entre autorrealización y realización personal en donde ( $P < 0.5$ ) siendo significativo el resultado. Sin embargo, las relaciones positivas y negativas entre desgaste emocional y autorrealización y realización personal no alcanzan la significancia estadística ( $P > 0.5$ , siendo un resultado menos significativo).

**Tabla 19.**

*Relación entre el componente, involucramiento del clima laboral y los factores del síndrome de burnout en los empleados del centro de salud de Manco Ccapac-2020*

Clima laboral	Síndrome de burnout	Estadística	
		<b>r<sub>s</sub></b>	<b>P</b>
Involucramiento	Realización personal	.224	.039
Involucramiento	Cinismo	.080	.462
Involucramiento	Desgaste emocional	.168	.122

En la tabla 18: podemos observar la relación que hay entre el factor involucramiento del clima laboral y los factores del síndrome de burnout, donde podemos evidenciar la relación positiva con realce estadístico entre el involucramiento y la realización personal ( $P < 0.5$ ), sin embargo, no se tiene los mismos resultados con las relaciones entre involucramiento y el factor cinismo y desgaste emocional alcanzando valor estadístico de ( $P > 0.5$ ).

**Tabla 20.**

*Relación entre el componente, comunicación del clima laboral y los factores del síndrome de burnout en los empleados del centro de salud de MancoCcacapa-2020.*

Clima laboral	Síndrome de burnout	Estadístico	
		<b>r<sub>s</sub></b>	<b>P</b>
Comunicación	Realización personal	.080	.464
Comunicación	Cinismo	.016	.876
Comunicación	Desgaste emocional	.018	.860

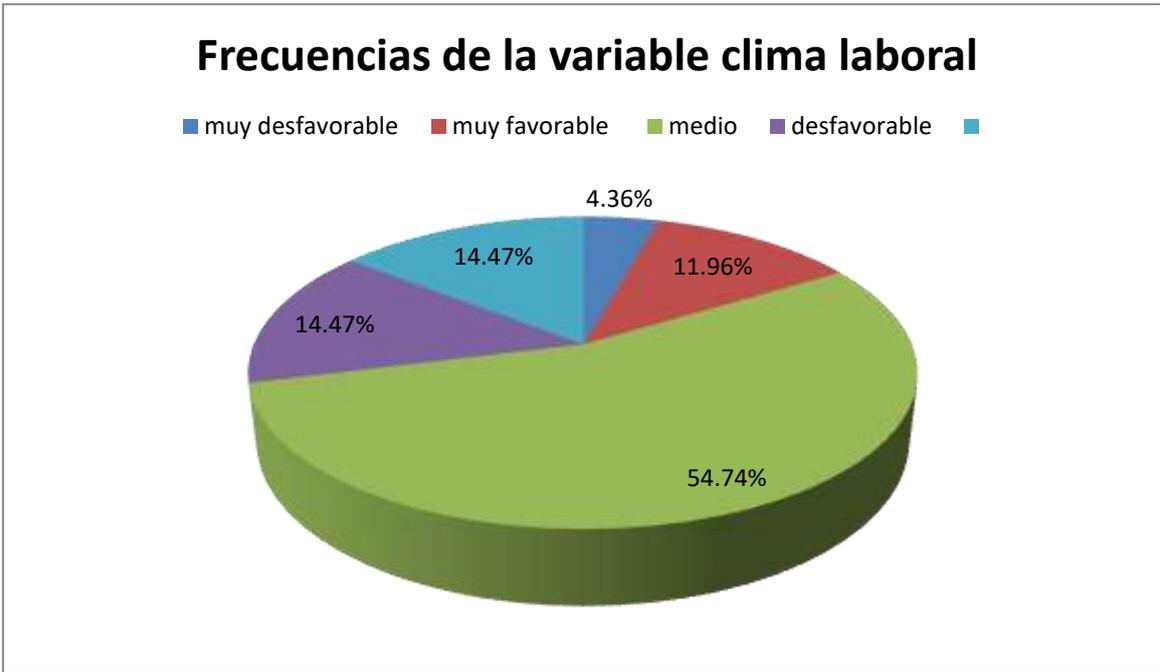
En la tabla 19: observamos, la relación que existe entre el factor comunicación del clima laboral y los factores del síndrome de burnout (realización personal, cinismo, y desgaste emocional), se puede comprobar una relación tanto positiva como negativa viendo que hay carencia significativa en la relación ( $P > 0.5$ ).

**Tabla 21.**

*Relación del factor supervisión de clima laboral y su relación con los factores del síndrome de burnout en lo empleados del centro de salud de Manco Ccapac-2020.*

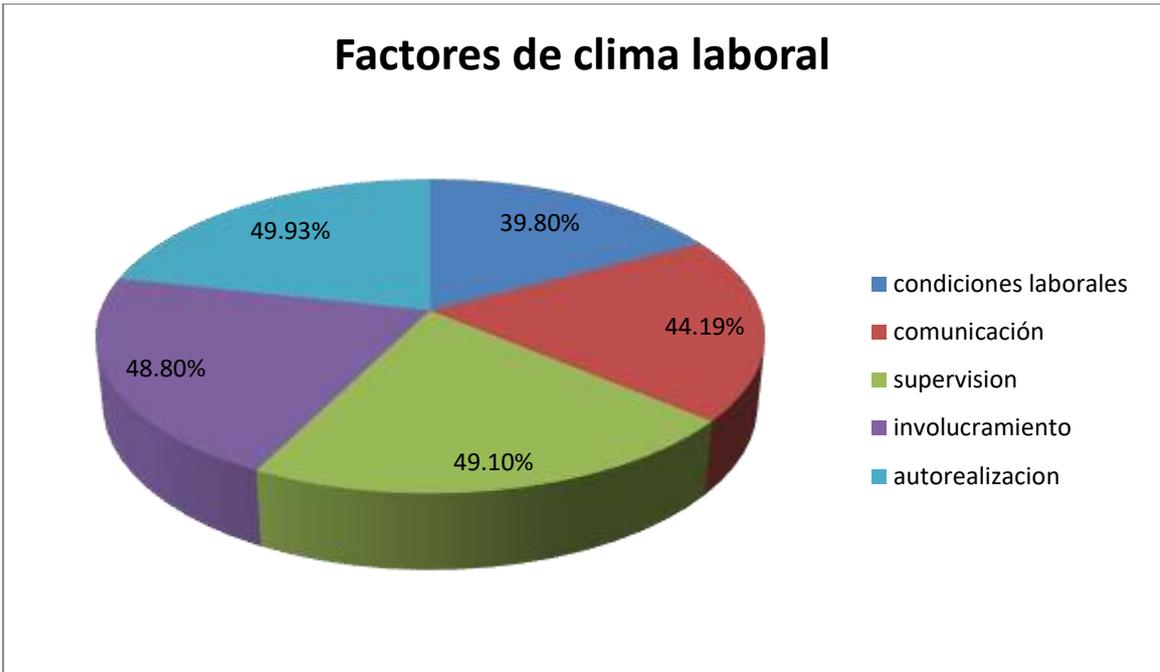
Clima laboral	Síndrome de burnout	Estadístico	
		<b>r<sub>s</sub></b>	<b>P</b>
Supervisión	Realización personal	.211	.039
Supervisión	Cinismo	.209	.047
Supervisión	Desgaste emocional	.026	.800

La tabla 20: nos indica que la relación que hay entre el factor supervisión del clima laboral y los factores del síndrome de burnout. Donde se observa una relación negativa con significancia estadística entre el factor supervisión y el factor cinismo se observa una relación directa con significancia estadística entre supervisión y realización personal en donde, ( $P > 0.5$ ). Sin embargo, la relación que existe entre el factor supervisión y desgaste emocional no alcanza valores de significancia.



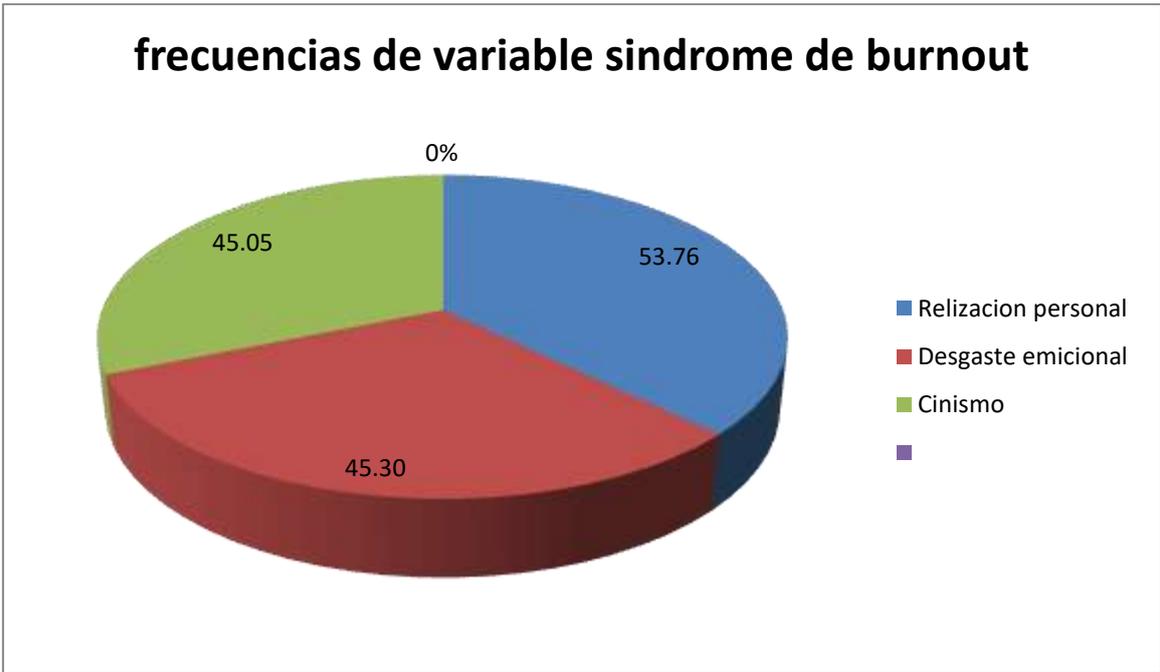
**Figura 3.** Frecuencia y niveles de variable clima laboral en el personal del centro de salud de Manco Ccapac

En la figura 3: se puede observar que en la variable clima laboral el personal del centro de salud Manco Ccapac, se encuentra en el nivel medio con un porcentaje de 54.74%, en cuanto al nivel favorable presenta un porcentaje de 11.96% y el desfavorable se encuentra en un porcentaje de 14.47% el nivel muy desfavorable se encuentra en un porcentaje de 14.47%.



**Figura 4.** Niveles de los factores clima laboral, en el personal del centro de salud de Manco Ccapac.

En la figura 4: podemos observar en cuanto a los factores del clima laboral los índices más altos o se encuentra en los factores de autorrealización con un porcentaje de 49.93% seguido por el factor supervisión con 49.10%, con un 48.80% del factor involucramiento, seguido por el factor, comunicación con porcentajes de 44.19% y por último tenemos el factor condiciones laborales con un porcentaje de 39.80% siendo el más bajo.



**Figura 5.** Frecuencias y niveles de la variable síndrome de Burnout, los trabajadores del centro de salud de Manco Ccapac.

En el figura 5: podemos observar, en cuanto a las frecuencias de las variables síndrome de burnout, se ve con mucha claridad que el índice más alto se encuentra en el nivel bajo, realización personal con un porcentaje de 53.76%, seguido por desgaste emocional con 45.30% encontrándose en el nivel bajo, y por último tenemos el factor cinismo con un porcentaje de 45.05encontrandose en el nivel medio.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El desarrollo de esta investigación permitió en gran manera, utilizar técnicas de comparación en los descubrimientos de estudios ejecutados en tiempos remotos de diversos autores. Por otro lado, permitió la utilización de los instrumentos para medir clima laboral y síndrome burnout en el personal del centro de salud de Manco Ccapac, legalizando el siguiente análisis.

Las acciones realizadas en el mundo globalizado por los participantes de la institución se amplían en el entorno laboral, donde se desarrollan, muchas veces el clima laboral se muestra perjudicial acarreado con ello los altos índices de estrés laboral y vemos que va en aumento en el diario vivir agravando en gran manera la situación laboral y personal.

Según Chiavenato (2000) Indica “que el ambiente interno dentro de la organización relaciona íntimamente con el grado motivación de los componentes o integrantes” ese es el termino de mi investigación al proponer como objetivo principal, como se percibe el clima laboral del grupo humano de trabajadores del centro de salud de Manco Ccapac, desde la exactitud a partir de los logros obtenidos. Pines y Aronzon (1998), indican” *que lo sobre llamado síndrome de burnout, se interrelacionan entre el estrés y el apoyo social*”. Teniendo en cuenta lo mencionado, como objetivo en el presente estudio, debiendo hallar la conexión entre las variables clima laboral y el síndrome de burnout en los empleados del centro de salud de Manco Ccapac

La hipótesis general de este estudio tiene la finalidad de hallar la relación de síndrome burnout (realización personal, cinismo y desgaste emocional) con el clima laboral, no hallándose en la muestra de investigación significancia estadística en conexión entre las variables de análisis. Sin embargo, encontramos un grado bajo en la relación desestimada, entre el clima laboral y cinismo como también una relación positiva entre clima laboral con realización personal.

Tenemos también a Lara (2012), quien realizó un estudio cuyo objetivo era cuantificar y conocer los factores que perjudican y afectan el clima organizacional aplicándose para la realización de esta indagación, un programa donde existen

números que establecen la percepción que los empleados perciben, según los componentes, comunicación, vínculos interpersonales, reuniones en equipo, situaciones laborales, seguridad, remuneraciones, todo esto son percibidas por los individuos y coincide con las investigaciones realizadas, la cual tienen que ver mucho con las versiones dadas por Lara.

Tenemos a (MM, 2004) indica que *“los aspectos del clima organizacionales, son, de suma importancia para el trabajador porque depende de muchos factores como, ambiente, mobiliario, bienes tangibles para un mejor desempeño laboral”*, así mismo nombramos a la motivación y comunicación las cuales son muy importantes e indispensables para el buen empleo organizacional, contribuyendo todo esto en el mejor desempeño laboral y será muy beneficioso para el personal y usuarios, es fundamental las condiciones laborales las mismas que deberían ser óptimas teniendo en cuenta que existe un elevado riesgo en la salud física, Psíquica y Psicológica de los empleados, siendo esto una latente preocupación para la institución.

Palma (2004) sostiene que *“el ambiente institucional es la aprensión del colaborador referente al entorno profesional, en donde está inmersa la autorrealización, el compromiso con la labor que se designa al control al cual está sujeto”* en esta investigación se determinó, los trabajadores están conscientes de la contribución que dan a la institución, así como también se sabe que existe la falta de oportunidades en el desarrollo profesional como laboral por lo que, se llegó a dar recomendaciones con la finalidad de implementar programas que mejoren y engrandezcan el desarrollo tanto profesional como personal y proporcionar mejores oportunidades de estudios, mediante capacitaciones institucionales y particulares.

L & Pérez (2011). quienes indican en su tesis, en cuyos estudios buscaron relacionara variable síndrome de burnout y el bienestar laboral en el personal de medicina en donde sus resultados manifiestan la ausencia de significancia estadística la agrupación de ambas variables de estudio.

David (1981) uno de los investigadores que desarrollo otro instrumento que se centra en el proceso de liderazgo, elementos de motivación, comunicación, proceso de toma de decisiones. Esta investigación coincide con lo dicho por Likert,

en donde resalta *“para que una institución marche bien en todo los aspecto y brinde una buena atención, se requiere de una buena comunicación, tanto interna como externa entre los miembros que conforman una institución,”* también el liderazgo es importante de como sea dirigido por el jefe o líder en donde es muy importante la toma de decisiones y la gestión que realice el gerente, lo cual será muy imprescindible para la investigación realizada.

Maslach (1981). Indica *“el cansancio laboral y emocional hacen un agotamiento mental”* este está relacionado con el estrés laboral lo cual puede producir angustia. En esta investigación se determinó, que el trabajador tiende a sentirse agotado, física y Psicológicamente, esto ocasiona un rendimiento bajo y negativo lo cual conlleva que la productividad sea deficiente afectando la calidad de atención al usuario. De acuerdo a los estudios realizados se pudo conocer, que el estrés es un factor que influye mucho en el personal o trabajador.

Miño (2013) y Vizcarra (2015). Indican. *“que Castilla y Lipa (2016). Quienes indican en su tesis, en cuyos estudios buscaron*

Likert, David (1981). Uno de los investigadores que desarrollo otro instrumento que se centra en el proceso de liderazgo, elementos de motivación, comunicación,

Maslach (1981). Indica *“el cansancio laboral y emocional hacen un agotamiento mental”* este está

Miño (2013) y Vizcarra (2015) *al asociar el clima laboral con el síndrome de burnout, manifestaron importancia estadística con la relación positiva de ambas variables al grado o nivel general* “En vista de lo manifestado por estos autores, se puede manifestar o indicar que la estadística es de suma importancia en vista de que esto nos permite tener un resultado más certero y confiable.

Pines (1993). *describe a las personas que acostumbran a denominárselas como las que se queman, son personas que tienen motivación y expectativas altas”,* lo contrario a este comentario son las personas con baja motivación, que suelen deprimirse, fatigarse y estresarse, en muchos casos no llegan a sufrir o experimentar el síndrome de burnout. Los logros independientes de metas y éxitos

de crecimiento, la eficacia de los individuos el fracaso al seguir las metas, todo esto conduce al camino Psicológico.

Cooper (1993). Indican, *“que el síndrome de burnout se ve afectado no necesariamente por las condiciones ambientales, sino también por las cogniciones que cada individuo es capaz de producir* “Es decir que van a necesitar de esos factores propios de cada sujeto, para acumular estrés, depresión, o tener la capacidad de deshacerse.

En cuanto a la hipótesis específica, se pretendió relacionar las dimensiones del clima laboral (involucramiento laboral, autorrealización, supervisión, comunicación, y condiciones laborales), y al mismo tiempo con las dimensiones de la variable síndrome de burnout, (cinismo, desgaste emocional, y realización personal), en donde se halló en la investigación relación negativa entre las dimensiones, autorrealización y cinismo. Y una relación positiva entre supervisión con cinismo, edemas de la relación negativa con realización personal, relación positiva entre involucramiento laboral y realización personal. Tales relaciones presentan una significancia estadística de  $P < 0.5$ ).

En cuanto al primer descubrimiento de la hipótesis específica las misma que manifiestan la relación entre cinismo y autorrealización, se entiende que a medida que el individuo distinga que es privilegiado en el lugar de trabajo con un punto de vista al futuro, la falta de interés y la capacidad o la facultad de ser empático con el resto de sus colegas y compañeros de trabajo se inclina a disminuir. Esto se sustenta de acuerdo al análisis de Parí y Alata (2015). En donde, al relacionar el clima laboral con el síndrome de burnout, descubrieron relaciones parecidas al estudio, ósea relación inversa y significativa entre los factores cinismo y autorrealización.

Tenemos a Pacheco (2016), quien, indica una fuerte relación entre realización personal con las dimensiones de clima laboral (involucramiento), a razón de esto Harrison (1983), explica, que los elementos que ayudan y dañan a los individuos en un contexto laboral, son debido a la presencia de objetivos laborales del individuo, y organismos institucionales.

Ósea, indica *“en el individuo surgirá cambios en la forma de ser, como el cuestionarse a medida que comience a comprometerse con los lineamientos y normas que establece la institución. “Razón por la cual podemos observar, la asociación positiva entre las variables subyacentes (involucramiento y realización personal).*

Los supuestos específicos que se plantean con respecto a la asociación entre cinismo y supervisión nos indican: de acuerdo con la magnitud que el personal se sienta supervisado dentro de su ambiente laboral y el tener la capacidad de ponerse en los zapatos de los demás o sea ser más empáticos, esto conlleva a que disminuya la falta de interés por parte de los individuos.

Cabe mencionar que los resultados hacen referencia a la relación negativa entre supervisión y cinismo. Esto respalda los estudios realizados por Alata y Parí (2015). Hallaron que la dimensión supervisión del clima laboral, se relaciona negativa y significativamente con la dimensión cinismo. Los resultados las cuales son negativas se reflejan en los efectos descriptivos de las dimensiones con relación inversa en donde la supervisión se encuentra en medio favorable con (49.10% a 37.42%), en cuanto a la dimensión de cinismo, se observa una inclinación de medio a bajo (45.05% a 36.80%), estos resultados cobran un gran realce entre los autores Bunnk y Schaufeli (1993). Indican, *“que el personal de salud no acostumbre a buscar apoyo social entre los empleados ante situaciones de estrés, por el temor de que sean considerados incompetentes”, se debe mostrar mayor tolerancia empatía y amabilidad.*

En vista de todo lo dicho y expuesto, es necesario indicar que ambas variables de estudio clima laboral y síndrome de Burnut, no muestran relación significativa estadísticamente. Analizando a la altura de las dimensiones habiendo cierto grado de agrupación con relación a la influencia del entorno en el estrés laboral crónico o desgaste emocional de los empleados ocasionando con ello una baja productividad laboral insatisfacción, afectando en gran manera el clima laboral de la institución.

## VI. CONCLUSIONES.

Después de haber realizado esta investigación de las variables clima laboral y síndrome de burnout, llegamos a la siguiente conclusión: que en un porcentaje de 54.70% el personal del centro de salud de Manco Ccapac se encuentra en un nivel medio, en cuanto a la variable clima laboral, como también se observa, factores favorables con porcentajes del 11.96% seguido de desfavorable y muy desfavorable con un 14.47% observando en algunas partes de la variable clima laboral existiendo, influencia de las puntuaciones en el nivel medio como son: Condiciones laborales en un 39.80%, comunicación 44.19%, supervisión 49.10%, involucramiento 48.80%, autorrealización 49.93%.

Podemos observar, que: las dimensiones del síndrome de burnout. Se ubican, en un nivel bajo, teniendo a realización personal con un .53.76%, cinismo con 45.05% y encontrándose en un nivel medio y predominando tenemos desgaste emocional con un 45.30%.

También se concluye: que el clima laboral se encuentra en relación negativa con la escala de cinismo y una relación positiva y óptima, clima laboral con la escala de realización personal, sin embargo, estas asociaciones no llegan alcanzar trascendencia estadística. ( $P > 0.5$ ).

Existe relación positiva con trascendencia estadística, entre supervisión y autorrealización personal con las dimensiones cinismo con la prueba de investigación.

Por último, tenemos una relación positiva con trascendencia estadística, entre las dimensiones involucramiento laboral y supervisión con realización personal en la prueba de investigación.

También se determinó, que la motivación, es uno de los factores de mayor importancia, siendo una gran fortaleza para el mejor desempeño laboral, una buena salud mental, física y Psicológica, la cual será de gran ayuda para todos los involucrados y lograr con ello, un buen clima laboral sin presencia del cinismo de burnout.

Cabe indicar que ambas variables de estudio. Clima laboral y síndrome de burnout, no muestran relación significativa estadísticamente.

Analizando a la altura de las dimensiones habiendo cierto grado de agrupación con relación a la influencia del entorno en el estrés laboral crónico desgaste emocional de los empleados, ocasionando con ello insatisfacción repercutiendo en la baja productividad en gran manera el clima laboral y buen desempeño laboral en la institución.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Fortalecer el clima laboral en el personal del centro de salud de Manco Ccapac, de tal manera que se pueda impulsar los elementos positivos, encontrados y lograr con ello un clima laboral ideal.

Dar a conocer a la institución, la información con la finalidad de que conozcan la situación entre la agrupación de las variables estudiadas, de tal manera lo consideren y lo apliquen en el plan de trabajo de la institución y que esto sea una fortaleza para mejorar las condiciones de trabajo.

Realizar talleres de concientización que estén dirigidos hacia los factores, de comunicación, motivación, liderazgo, empatía, relaciones interpersonales, satisfacción, calidad y calidez, esto por estar considerado dentro de la investigación como desfavorables en el personal del establecimiento.

Fomentar un programa preventivo de corte cognitivo conductual, el cual estaría a cargo de área de Psicología de tal manera lograr fortalecer el clima laboral y disminuir el síndrome de Burnout, tomando como estrategias el uso de recursos personales, como relajación, reestructuración, cognitiva, y entrenamiento asertivo.

Efectuar, de forma inmediata y continua actividades promovidas por el área de Psicología y promoción de la salud, donde se promueva el liderazgo, motivación, empatía, puede ser de forma individual o colectiva.

Elaborar o realizar, encuentros vivenciales sobre sostenimientos afectivos y esto con el fin de fortalecer las relaciones interpersonales, evitar conflictos, esto enriquece el desempeño colectivo y la salud mental del personal.

Poner en funcionamiento proyectos de promoción que aporten el desarrollo personal, para motivar la coyuntura de estudio o capacitación, convirtiéndose esto, en un añadido por el cumplimiento laboral.

Promover, capacitaciones y talleres dinámicas de juegos, en los sistemas de normas de calidad, con la finalidad de fomentar el buen desarrollo en los procesos del servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (2010). *The health system of Costa Rica*. Costa Rica.
- Aguirre, H. G. (2004). *Calidad de Atención Médica*. Mexico D.F: Noriega.
- Bianchini, J. A. (1997). *EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN*.
- Bravo, J. (2015). Satisfacción laboral. En B. J., *Satisfacción laboral*. Lima.
- Chaparro. (2006). Motivación Laboral y Clima organizacional en Empresas de Telecomunicaciones. *Revistas de ciencias Administrativas y Sociales*, 7-32.
- Chiavenato. (2000). *Incorporación a la teoría total de la administración Organizacional*. Mexico: Ed.Mc, Graw-Hill.
- Cooper, P. y. (1993). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño del recurso humano*. Lima: UCV.
- Cornejo, F. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Santiago.
- David, L. (1981). *liderazgo, elementos desmotivación, comunicación*.
- Diaz, E. (2013). *Talento humano*. Lima.
- DOMINGUEZ, C. H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Edit. ECOE ediciones.
- Duque. (2014). *clima organizacional*.
- Espada, L. (2002). *Tipos de motivación laboral*. México: Editorial Rapsa.
- Figuroa, R. (2013). *Clima organizacional y síndrome de Burnout en personal de Salud del segundo nivel de atención Médica (Tesis de Maestría)*. Mexico: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Freud, S. (1959). *Motivación Se le concibió como fuerza interna o fuente de energía*.
- Freundenberger. (1974). *Burnout en profesionales de enfermería de cuidados intensivos*.

- García Solarte, M. (2009). Clima organizacional su diagnóstico: Una aproximación conceptual. 43-61.
- Gonzales, A. (2019). *Por qué renuncian las personas?*
- González, M. y. (2004). *Comportamiento organizacional, un enfoque*. Mexico: Cecsá.
- Govindarajan. (2009). *ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE UN AMBIENTE LABORAL SALUDABLE EN EMPRESAS DE SERVICIOS: UNA REVISIÓN CONCEPTUAL*.
- Hernández Jiménez, M. A. (2014). *Clima organizacional. Un método para su estudio aplicado en una institución Educativa*. centro indiscipinarlo de investigación y docencia de educación tecnológica.
- L, C., & Pérez. (2011). *Psicometría, Caracterización de un instrumento de organización, clima de una Universidad de Colombia*. internacional Jornal of Psychological Research.
- Lara. (2012). *Creación de ambientes virtuales de aprendizaje*.
- Lipa, C. y. (2016). *SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE*. Lambayeque.
- Lit win, G. y. (1968). *Motivation and Organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Martínez, A. (2010). *El síndrome de Burnout evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivad academia.
- Maslach y Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: consulting Psychologies Press. .
- MM, P. (2004). *Importancia de la satisfacción como indicador de la calidad en enfermería*. México: UNIVERSUM.
- Navarro, V. (2010). *Síndrome de Burnout o quemazón profesional*. Obtenido de <http://www,inter>

- OMS. (1986). *Carta de Ottawa por la promoción de la salud, conferencia internacional*. Ottawa.
- OPS, O. p. (2012). Estudio comparativo de las condiciones de trabajo y Salud de los trabajadores de la Salud en Argentina, Brasil, Costa rica y Perú. Argentina.
- Palma, S. (2004). *“Psicología de las Organizaciones escala CL-SPC*.
- Parí, A. y. (2015). *clima laboral y síndrome de Burnout en docentes del Colegio adventista Túpac Amaru*. Obtenido de <http://repositori.>
- Pedraza. (2004). *Estudios gerenciales Revista*. Universidad ICES.
- Ramos Moreno, D. (2015). *El clima organizacional, definición, teoría dimensiones y modelos de abordaje*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a distancia.
- Segre do Pérez, A. (22 de diciembre de 2014). *la gestión Universitaria y el clima organizacional*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu>.
- Toala Bozada, S. P. (2014). *Diseño de Clima Organizacioal como mecanismo de atención y su incidencia en el Desempeño Profesional de los Servidores Publicos del Ilustre*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Vanegas, M. (Marzo de 2007). *Likert y su aportación con respecto al clima organizacional*. Obtenido de <http://www.inppares.org/revistasss/revista%20XIII%202011/6-20clima%20>
- Vizcarra, M. L. (2015). Clima laboral y Burnout Indica y perfil de personalidad: Un estudio en personal asistencial de un hospital público Lima. 111-12.
- W.B, S. (1996). *The maslach burnout inventory-test Manual(3rd ed.)*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores o personal del centro de salud de Manco Ccapac Cusco -2020?	Determinar la conexión o relación entre el clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores o personal del centro de salud de Manco Ccapac Cusco -2020	Existe una conexión o relación significativa entre el clima laboral y las dimensiones (agotamiento, cinismo y realización personal) del síndrome de Burnout del personal del centro de salud de Manco Ccapac Cusco -2020	<p><b>Variable dependiente:</b> Clima laboral.</p> <p><b>Variable independiente:</b> Síndrome de Burnout</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo correlacionar de corte transversal, no experimental</p> <p><b>Población:</b>40</p> <p><b>Muestra:</b> 38 trabajadores</p> <p><b>Técnica para el análisis de datos</b> (procesamientos de datos): estadísticas no paramétricas -Tablas y gráficos -Instrumentos de Sonia palma. Satisfacción laboral (50 ítems) CL-SPC Instrument de Maslach burnout inventory (22 ítems) CL.SPC</p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la conexión entre el nivel del clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal del centro de salud de Manco Ccapac Cusco -2020?</li> <li>• ¿Cómo es la presencia del síndrome de Burnout en el personal del centro de salud de Manco Ccapac Cusco - 2020?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre los componentes del clima laboral y las dimensiones (Agotamiento, cinismo, autorrealización personal.) del síndrome de Burnout.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel del clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal del centro de salud de Manco Ccapac Cusco - 2020</li> <li>• Determinar la presencia del síndrome de Burnout en el personal del centro de salud de Manco Ccapac Cusco -2020</li> <li>• Determinar la relación que existe entre los componentes del clima laboral y las dimensiones (Agotamiento, cinismo, autorrealización personal.) del síndrome de Burnout.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre el nivel del clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal en el centro de salud de Manco Ccapac. Cusco - 2020</li> <li>• Existe relación entre los componentes del clima laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout (agotamiento, cinismo, y autorrealización personal) en el personal del centro de salud Manco Ccapac-2020</li> </ul>		

## Anexo 2. Matriz operacional de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Reactivos / Ítems	Escala de Medición
V1 –CLIMA LABORAL	Palma (2004) Viene hacer la percepción de los empleados, con su ambiente laboral de acuerdos a las funciones vinculadas como posibilidades de realización personal, también con la supervisión que recibe, el involucramiento con las tareas asignadas, la coordinación con sus compañeros, a si también las condiciones laborales que faciliten sus tareas, también el acceso a la información el cual es muy importante para el desarrollo en el trabajo	En cuanto a la definición operacional podemos decir que los puntajes obtenidos en las dimensiones de condiciones laborales, comunicación, supervisión ,involucramiento laboral y por ultimo autorrealización, por lo que se determina un alto clima laboral, siempre y cuando las personas puedan experimentar un buen ambiente laboral que ayuden a realizar sus tareas y en caso de que el ambiente laboral presente un ambiente laboral tenso y sofocante y esto sea causal de que no quieran cumplir con sus tareas que se les dan en este caso sería un clima negativo y bajo. Por lo que mediante de la aplicación de clima laboral CL-SPC.	1-Factor Condiciones Laborales	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí (5) Los objetivos de trabajo son retadores (10) Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones (15) El grupo con el que trabajo funciona como un equipo integrado (20) Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución (40) Las remuneraciones están de acuerdo con el desempeño (50) Se dispone de tecnología el cual facilita el trabajo (45) Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor posible (25) Existe una buena administración de recursos (30) Los jefes promueven la capacitación que se necesita (31)	ORDINAL  Ninguno o nunca (1) Poco (2) Regular o algo (3) Mucho (4) Todo o siempre (5)
			2- Factor Autorrealización	Se promueve la realización de ideas creativas e innovadoras (41) Las actividades en las que se trabajan promueven el desarrollo del personal (26) Se reconocen los logros en el trabajo (46) Existen oportunidades de progreso en la institución (1) Se participa en definir los objetivos y acciones para lograrlo (11) Se valoran los altos valores de desempeño	Nunca-0 Un par de veces – 1 Una vez al mes -2 Un par de veces -3 Una vez a la semana - 4 Un par de veces-5 Todos los días- -6_
			3-Factor Comunicación	Existe comunicación entre el personal (44) Se cuenta con acceso a la información necesaria (9) Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía (24) La institución fomenta y promueve la comunicación (34) Existe suficientes canales de comunicación (19)	Nunca-0 Un par de veces – 1 Una vez al mes -2 Un par de veces -3 Una vez a la semana - 4 Un par de veces-5 Todos los días- -6_ -

				<p>En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa (14)</p> <p>En el servicio fluye la comunicación adecuadamente (9)</p>	
			4-Factor Supervisión	<p>Se recibe preparación necesaria para el trabajo (18)</p> <p>En la institución mejora los métodos de trabajo (8)</p> <p>Se dispone de un sistema para el seguimiento y control (28)</p> <p>Existe normas y procedimientos como guías de trabajo (33)</p> <p>El supervisor brinda apoyo para superar los problemas (3)</p> <p>Las responsabilidades del puesto están definidas (23)</p> <p>La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea (13)</p>	<p>Nunca-0</p> <p>Un par de veces – 1</p> <p>Una vez al mes -2</p> <p>Un par de veces -3</p> <p>Una vez a la semana - 4</p> <p>Un par de veces-5</p> <p>Todos los días- -6_-</p>
			5-Factor Involucramiento	<p>Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución (42)</p> <p>Cumplir con las labores es una tarea estimulante (32)</p> <p>Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal (27)</p> <p>El establecimiento es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral (47)</p> <p>Los productos y servicios del establecimiento son motivo de orgullo del personal (37)</p>	<p>Nunca-0</p> <p>Un par de veces – 1</p> <p>Una vez al mes -2</p> <p>Un par de veces -3</p> <p>Una vez a la semana - 4</p> <p>Un par de veces-5</p> <p>Todos los días- -6_-</p>
Variable 2 – Síndrome de burnout	Maslanch y Jackson y Leiter (1996) define al Burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal en la cual se determina a nivel de las dimensiones que son (ineficacia profesional o realización personal, cinismo, agotamiento)	Esta definición operacional del síndrome de Burnout consiste en un constructo tridimensional y caracterizado por tres dimensiones que son ineficacia profesional o realización personal, cinismo, agotamiento)	1-Factor Ineficacia profesional o realización personal	<p>Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo (11)</p> <p>Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo (5)</p> <p>Considero que soy bueno en el trabajo que realizo (10)</p> <p>Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica (7)</p> <p>He logrado muchas cosas que valen la pena (12)</p> <p>Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo (16)</p>	<p>ORDINAL</p> <p>0-nunca</p> <p>1-Pocas veces al año</p> <p>2-una vez al mes</p> <p>3-unas pocas veces al mes</p> <p>4- una vez a la semana</p> <p>5-pocas veces a la semana</p> <p>6-todos los días</p>

			<p>2-Factor Cinismo o despersonalización</p>	<p>Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo (9)  Dudo de la importancia de mi trabajo (15)  Me he vuelto más cínico acerca de que mi trabajo aporta algo (14)  Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que empecé en el (8)  Yo solo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado (13)</p>	<p>ORDINAL  0-nunca  1-Pocas veces al año  2-una vez al mes  3-unas pocas veces al mes  4- una vez a la semana  5-pocas veces a la semana  6-todos los días</p>
			<p>3-Factor Agotamiento emocional</p>	<p>Me tensa trabajar todo el día (4)  Me siento agotado al final de la jornada laboral (2)  Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo (3)  Me siento cansado por mi trabajo (6)</p>	<p>ORDINAL  0-nunca  1-Pocas veces al año  2-una vez al mes  3-unas pocas veces al mes  4- una vez a la semana  5-pocas veces a la semana  6-todos los días</p>

Aplicación de escala de Likert = 0 nunca, 1 un par de veces, 2 una vez al mes, 3 un par de veces al mes, 4 una vez a la semana, 5 un par de veces a la semana, 6 todos los días.

### Anexo 3: Instrumentos

#### ESCALA CLIMA LABORAL CL- SPC

DATOS PERSONALES:

Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( )  
Femenino( ) Empresa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1-Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2-Se siente comprometido con el éxito de la organización					
3-El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4-Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5-los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6-el jefe se interesa por el éxito de los empleados					
7-cada trabajador asegura sus niveles de logros en el trabajo					
8-en la organización, se mejora 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 de 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 las tareas de sus responsabilidades					
16-se valora los altos niveles de desempeño					
17-los trabajadores están comprometidos con la organización					
18-se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19-existen suficientes canales de comunicación.					
20-el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21-los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22-en la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23-las responsabilidades del puesto están claramente definidas					

24-es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25-se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se 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 del 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-existe normas y procedimientos como guías de trabajo					
34-la institución fomenta y promueve la comunicación interna					
35- la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones					
36-la empresa promueve el desarrollo personal					
37-los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo de la organización.					

38- los objetivos de trabajo están claramente definidos					
39-el supervisor escucha los planteamientos que se le hace					
40-los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41-se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.					
42- hay clara definición de visión, misión y valores en la institución					
43-el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44-existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45-se dispone la tecnología que facilite el trabajo.					
46-se reconocen los logros en el trabajo.					
47-la organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48-existe un trato justo en la institución					
49-se conocen los avances en las otras áreas de la organizacional.					
50-la remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					

## Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Señale las respuestas que crea oportuno sobre la frecuencia con que se sienten los encuestados.

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

		1	2	3	4	5	6	7
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana me enfrento a otra jornada de trabajo							
4	Siento que puedo atender fácilmente a los pacientes							
5	Siento que estoy tratando algunos pacientes como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas través de mi trabajo							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado en mi trabajo							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes							

16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes							
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas							

#### **Anexo 4: Validación de instrumento**

Señor (a): Anaximandro Perales Sánchez.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRÁVEZ DE JUICIO DE  
EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted, para expresarle mis saludos, así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del TALLER DE TESIS I- de la escuela profesional de Psicología, requiero validar los instrumentos con la cuales debo recoger la información necesaria para poder realizar la investigación para optar el título profesional de Lic. En Psicología.

El titulo o nombre del proyecto de investigación es “Clima laboral y síndrome de burnout en el personal del centro de salud de Manco Ccapac, - 2020.”

Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar los instrumentos aludidos.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Operacionalización de variables

Expresándole mi sentido de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



-----  
Marly Ojeda Chaparro

DNI, 23851581

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

-----

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (si es aplicable por ser un instrumento validado Internacionalmente)

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y Nombre del juez validador. Psicóloga: Karen Milagros Martínez Chávez

DNI Nro.: 43645249

Especialidad del validador.: Psicóloga



-----  
Karen M. Martínez Chávez  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P. 13229

Firma

**1. Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**2. Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

**3. Claridad:** Se tiene sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto, directo

NOTA: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

-----

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (El Instrumento si es aplicable por estar validado Internacionalmente)

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y Nombres del Juez validador. Psicólogo Franco Hugo Morán Casas

DNI: Nro.46452086

Especialidad del validador: Psicólogo



Handwritten signature in blue ink above a circular official stamp. The stamp contains the text: Franco Hugo Morán Casas, PSICÓLOGO, C.Ps.P. 28867.

Firma

**1. Pertenencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**2. Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.

**3. Claridad:** Se tiene sin dificultad alguna el enunciado del ítem es conciso, exacto, directo

NOTA: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 5: Matriz de datos de instrumentos

MATRIZ DE DATOS						
UA	VARIABLE 1	VARIABLE 2	VARIABLE 3	VARIABLE 4	VARIABLE 5	VARIABLE 6
	EDAD	SEXO	ESTADO CIVIL	NIVEL DE ESTUDIOS	CARRERA PROFESIONAL	AÑOS DE SERVICIO
1	3	1	1	1	1	3
2	3	1	1	1	1	3
3	3	1	1	2	1	3
4	3	1	2	1	1	3
5	3	2	4	1	1	4
6	2	2	2	2	1	1
7	2	2	5	2	1	2
8	2	2	5	2	1	2
9	2	2	2	1	1	2
10	3	2	3	1	1	4
11	3	1	3	1	1	3
12	2	2	3	3	1	2
13	4	2	3	1	1	4
14	3	2	3	3	1	4
15	3	2	3	4	1	3
16	3	2	3	3	1	3
17	3	2	4	1	1	3
18	3	2	4	3	1	4
19	3	2	4	1	1	4
20	3	1	4	1	1	3
21	3	2	6	3	1	3
22	3	2	6	3	1	2
23	2	1	10	3	1	1
24	4	2	7	1	1	4
25	3	1	7	3	1	4
26	4	1	7	3	1	4
27	3	2	7	2	1	3
28	3	2	7	2	1	4
29	3	2	7	3	1	4
30	3	1	7	1	1	3
31	3	2	7	3	1	3
32	3	2	7	2	1	3
33	3	2	7	3	1	4
34	3	2	7	3	1	3
35	4	2	8	1	1	4
36	1	1	2	3	1	1
37	4	2	9	2	2	3
38	2	2	9	2	2	1

**FRECUENCIAS DE DATOS POR EDAD, SEXO, ESTADO CIVIL, CARRERA PROFESIONAL, NIVEL DE ESTUDIOS Y AÑOS DE SERVICIO**

EMPLEADOS EDAD	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
25-30	2	5%	2
31-45	4	11%	6
46-59	26	68%	32
60 a +	6	16%	38
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	

EMPLEADOS SEXO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
MASCULINO	11	29%	11
FEMENINO	27	71%	38
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	

ESTADO CIVIL	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
CASADOS	14	37%	14
SOLTEROS	9	24%	23
CONVIVIENTES	14	37%	37
VIUDO	1	3%	38
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	

CARRERA PROFESIONAL	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
MEDICOS	3	8%	3
ODONTOLOGOS	5	13%	8
ENFERMERAS	7	18%	15
OBTETRICEZ	5	13%	20
PSICOLOGOS	1	3%	21
BIOLOGOS	2	5%	23
TECNICOS	12	32%	35
TECNICO ADMINISTRATIVO	1	3%	36
ARTESANOS	2	5%	38
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	

NIVEL DE ESTUDIOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
SUPERIOR	36	95%	36
SECUNDARIA	2	5%	38
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	

AÑOS DE SERVICIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ACUMULADA
1 a 5	4	11%	4
6 a 14	6	16%	10
15 a 25	16	42%	26
25 a 50	12	32%	38
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	

Validación de datos:

1. Análisis de confiabilidad CL-SPC.

Método de análisis	Escala de - SPC
Alfa de Crobach	97
Split Half de Guttman	90

2. Análisis factorial de la escala CL-SPC

Indicadores	Coefficientes
Medida de adecuación káiser - Meyer	980
Test de esfericidad de Barlett	447 51.6 9
Nivel de significación	.000

Fuente: Palma Carrillo (2004)

### 3. Factor de extracción de la escala CL-SPC

Ítems	Extracción
1	572
2	762
3	569
4	553
5	634
6	404
7	579
8	674
9	484
10	587
11	542
12	478
13	673
14	616
15	642
16	540
17	564
18	599
19	591
20	536
21	512
22	511
23	527
24	621
25	494
26	591
27	537
28	530
29	455

30	541
31	592
32	539
33	561
34	524
35	615
36	424
37	583
38	532
39	490
40	485
41	440
42	454
43	535
44	390
45	497
46	536
47	529
48	515
49	558
50	626

Correlación por factores escala CL.- SPC, (Spearman- Brown)

Factores	Área 1 Condiciones laborales	Área 2 Comunicaci ón	Área3 Supervisi ón	Área 4 Involucramiento	Área 5 Realizaci ón personal
Área 1 Condiciones laborales					1.00

Área 2 Comunicación				1.00	839
Área 3 Supervisión			1.00	803	826
Área 4 Involucramiento		1.00	779	764	783
Área 5 Realización personal	1.00	630	671	686	700

Gráfico 3: Justificación no paramétrica Kolmogorov Smirnov para la escala de clima laboral en el personal del Centro de Salud de Manco Ccapac Cusco- 2020.

Muestra total

Sub - Escala	Z	DE	GL	Sig.
Condiciones laborales	108	6.876	38	016
Comunicación	173	6.388	38	000
Supervisión	129	7.130	38	001
Involucramiento	147	6.892	38	000
Realización personal	125	6.980	38	002
Clima laboral	139	31.504	38	000

En este grafico se puede observar el índice de normalidad de Kolmogorov Smirnov de la escala de clima laboral y sus Sub-escalas, refleja asimetría en la distribución de datos a nivel de factores como escala.

## **Anexo 6: Propuesta de valor**

Mediante esta investigación propongo, presentar una propuesta de valor, referente a programas cognitivos conductuales, con la finalidad de reducir los niveles de estrés laboral crónico en el personal de la institución investigada, dado la exigencia la cual implica trabajar en este establecimiento podría generar a largo plazo dicho síndrome en el personal.

Se evaluó a 38 trabajadores, para lo cual se utilizó el cuestionario de Maslach burnout inventory en donde se pudo observar niveles altos y medios de cinismo (despenalización) y desgaste emocional y un nivel ni muy optimo ni muy negativo en realización personal por encontrarse en el nivel medio.

En base a esto resultados se propone elaborar un programa compuesto por 5 a 10 sesiones en donde se podrá dar orientación y talleres de ayuda en los siguientes alcances.

- Entrenamiento en el control del estrés y relajación
- Entrenamiento en asertividad en situaciones de estrés
- Recursos para perfeccionar la autoestima y autocontrol
- Motivación laboral
- Habilidades sociales e interpersonales
- Desarrollo de la empatía y actitudes positivas en el personal en general.

Con todo esto se puede lograr el bienestar Psicológico del personal y con ello una satisfacción emocional y actitud positiva.

La autora.