



**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

**Escuela de Post Grado**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE SALUD**

**TESIS**

**“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL  
SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE  
LA MICRORED AMARILIS- HUÁNUCO 2018”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD  
MENCIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA**

**Katherinne Elizabeth, VARGAS PALOMINO**

**ASESOR**

*Mg. Jubert, TORRES CHÁVEZ*

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2019**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD

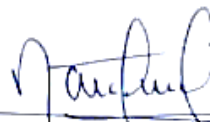
En la ciudad Universitaria la Esperanza, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco, a los veinticuatro días del mes de abril del año dos mil diecinueve, siendo las 11.00 horas, los Jurados, docentes en la Universidad de Huánuco, Dra. Nancy Calzada Gonzales, **Presidenta**, Dra. Gladys Liliana Rodriguez De Lombardi, **Secretaria**, y Mg. Luz Angulo Quispe, **Vocal** respectivamente; nombrados mediante Resolución N° 826-2018-D-EPG-UDH, de fecha diecisiete de diciembre del año dos mil dieciocho y el aspirante al Grado Académico de Maestra, **Katherine Elizabeth VARGAS PALOMINO**.

Luego de la instalación y verificación de los documentos correspondientes, la Presidenta del jurado invitó a la graduando a proceder a la exposición y defensa de su tesis intitulada: **"RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED AMARILIS – HUÁNUCO 2018"**, para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Salud, mención: Gerencia en Servicios de Salud.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

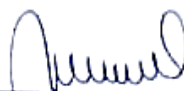
Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO Por Unánimemente con el calificativo cuantitativo de 16 y cualitativo de Buena (Art. 54).

Siendo las 12.05 horas del día 24 del mes de Abril del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



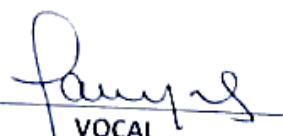
PRESIDENTA

Dra. Nancy Calzada Gonzales



SECRETARIA

Dra. Gladys Liliana Rodriguez De  
Lombardi



VOCAL

Mg. Luz Angulo Quispe

## **DEDICATORIA**

Dios que me ha dado la vida y fortaleza  
para el logro de mis objetivos, a mi familia  
por estar conmigo en este proceso de  
crecimiento profesional y humanista

**VARGAS PALOMINO, KATHERINNE ELIZABETH**

## **AGRADECIMIENTO**

Me siento tan agradecida por las bendiciones que Dios me da en cada aspecto de mi vida. Le doy gracias por todo lo que tengo y pienso que es muchísimo, más de lo que podía imaginar.

Gracias a mis amados padres y hermanos por el apoyo, por los consejos, por los valores que sembraron en mí, para ser una persona de bien y una profesional responsable. Siempre tengo presente estas palabras: “Instruye al niño en su camino y aun cuando fuere viejo no se apartará de él”

**VARGAS PALOMINO, KATHERINNE ELIZABETH**

## INDICE

|                     |      |
|---------------------|------|
| DEDICATORIA.....    | ii   |
| AGRADECIMIENTO..... | iii  |
| INDICE.....         | iv   |
| RESUMEN.....        | vi   |
| ABSTRACT.....       | vii  |
| INTRODUCCION.....   | viii |

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Descripción del Problema.....                                                     | 10 |
| 1.1. Formulación del problema.....                                                | 13 |
| 1.2.1. Problema General.....                                                      | 13 |
| 1.2.2. Problemas Específicos.....                                                 | 13 |
| 1.3. Objetivo general.....                                                        | 14 |
| 1.4. Objetivos específicos.....                                                   | 14 |
| 1.5. Trascendencia de la investigación/ Justificación de la<br>Investigación..... | 14 |

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Antecedentes de la investigación.....            | 18 |
| Antecedentes Internacionales.....                     | 18 |
| Antecedentes Nacionales.....                          | 23 |
| Antecedentes Locales.....                             | 30 |
| 2.2. Bases Teóricas.....                              | 31 |
| 2.2.1 CLIMA LABORAL.....                              | 31 |
| A) Características del clima organizacional.....      | 33 |
| B) Componentes del clima organizacional.....          | 35 |
| C) Beneficios del estudio del clima organizacional... | 35 |
| D) Dimensiones de clima organizacional.....           | 36 |
| E) Clima organizacional fuerte (favorable).....       | 39 |
| F) Clima organizacional débil (desfavorable).....     | 40 |
| 2.2.2 SINDROME DE BURNOUT.....                        | 41 |
| - SIGNOS Y SINTOMAS DEL SINDROME DE<br>BURNOUT.....   | 43 |
| - DIMENSIONES DEL SINDROME DE<br>BURNOUT.....         | 46 |
| o AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....                          | 46 |
| o DESPERSONALIZACIÓN.....                             | 46 |

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| ○ SENTIMIENTOS DE BAJO LOGRO O DE<br>REALIZACIÓN PROFESIONAL Y/O<br>PERSONAL..... | 47 |
| 2.3. Definiciones conceptuales.....                                               | 48 |
| 2.4 Sistema de Hipótesis.....                                                     | 49 |
| Sistemas de Variables.....                                                        | 49 |
| • Variable Dependiente.....                                                       | 49 |
| • Variable Independiente.....                                                     | 49 |
| 2.5 Operacionalización de Variables.....                                          | 50 |
| CAPITULO III                                                                      |    |
| MARCO METODOLÓGICO                                                                |    |
| 3.1. Tipo de investigación.....                                                   | 51 |
| 3.1.1. Enfoque.....                                                               | 51 |
| 3.1.2. Alcance.....                                                               | 52 |
| 3.1.3. Diseño.....                                                                | 52 |
| 3.2. Población y muestra.....                                                     | 52 |
| 3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....                          | 54 |
| 3.4. Técnica para el procesamiento y el análisis de información...                | 54 |
| CAPÍTULO IV                                                                       |    |
| RESULTADOS                                                                        |    |
| 4.1. Relatos y descripción de realidad observada.....                             | 58 |
| 4.2. Análisis inferencial.....                                                    | 66 |
| CAPÍTULO V                                                                        |    |
| DISCUSIÓN                                                                         |    |
| 5.1. En que consiste la solución del problema.....                                | 69 |
| 5.2. Sustentación coherente y consistente de su propuesta.....                    | 69 |
| 5.3. Propuesta de nuevas hipótesis.....                                           | 73 |
| CAPÍTULO VI                                                                       |    |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES                                                    |    |
| 6.1. Conclusiones.....                                                            | 74 |
| 6.2. Recomendaciones.....                                                         | 75 |
| CAPÍTULO VII                                                                      |    |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS                                                        |    |
| FUENTE DE INFORMACIÓN.....                                                        | 77 |
| ANEXOS.....                                                                       | 81 |

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el Clima laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis - Huánuco durante el año 2018. **Metodología:** Método descriptivo. Nuestra investigación tiene un Nivel correlacional. La investigación fue observacional, prospectiva, transversal y analítico. Para la investigación se consideró el diseño descriptivo relacional; la muestra estuvo representado por 68 personales de salud; para la recolección de datos se usó el instrumento de la Escala Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala del Clima Laboral (CL-SPN). **Resultados:** En cuanto al clima laboral del personal de salud se concluyó que 66.2% (45) presentaron un nivel fuerte, el 33.8% (23) un nivel débil. En relación al Síndrome de Burnout el 35.3% (24) del personal de salud estudiados presentaron Síndrome de Burnout y el 64.7% (44) no presentaron Síndrome de Burnout. **Conclusiones:** Existe relación entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de salud de la Microred de Amarilis – Huánuco durante el año 2018.

**Palabras claves:** Clima laboral, síndrome de Burnout.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the labor climate and the burnout syndrome in the health professionals network of the Microred Amarilis - Huánuco 2018. **Methodology:** Descriptive method. Our research has a correlation level. According to the type of research, it was observational, prospective, cross-sectional and analytical. For the purpose of the investigation, the descriptive relational design was considered; the sample was represented by 68 health personnel; The Maslach Burnout Inventory Scale (MBI) and the Labor Climate Scale (CL-SPN) were used for data collection. **Results:** Regarding the work environment of the health personnel, it was concluded that 66.2% (45) presented a strong level, 33.8% (23) a weak level. In relation to Burnout Syndrome, 35.3% (24) of the health personnel studied had Burnout Syndrome and 64.7% (44) not had Burnout Syndrome. **Conclusions:** There is a relationship between the labor climate and the Burnout Syndrome in the health personnel of the Microred de Amarilis - Huánuco 2018. **Keywords:** Work climate, Burnout syndrome.

## INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que ya el año 2020 los trastornos de depresión serán la segunda mayor causa de morbilidad a nivel mundial, seguido de la enfermedad isquémica del corazón. Durante los últimos años, se ha demostrado la importancia del clima laboral en centros de trabajo como las instituciones prestadoras de servicios de salud, llegando a la conclusión que las instituciones prestadoras de servicios de salud con clima laboral adecuado llegan al logro de sus objetivos, a la vez se ha evidenciado la importancia de la distribución del Síndrome de Burnout entre profesionales de salud, encontrándose altos niveles para agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal. (1)

A partir de ello se hace la interrogante para la formulación de problema: ¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco?

La importancia del presente estudio a nivel teórico a parte del requisito académico y del beneficio para la Micro Red de Salud Amarilis, es un aporte a la psicología organizacional, con la finalidad de crear mejoras que permitan ambientes laborales motivantes, que permitan a los trabajadores desarrollar el trabajo en equipo que influya para la eficiencia de los servicios y/o establecimientos de salud (2). La importancia que tiene esta investigación a nivel práctico contribuye al desarrollo y mejoramiento institucional en los servicios y/o establecimientos de salud; ya que permite conocer nuestra realidad laboral en la que están inmersos los profesionales de salud, así poder planear e poder iniciar un proceso de mejoramiento encaminado a favorecer

las relaciones a nivel interpersonal y a establecer estrategias más eficaces y más eficientes que optimice una mejor productividad y la calidad del servicio. Además el estudio tiene gran importancia a nivel metodológico ya que se pretende que esta investigación sirva de apoyo en la comprensión del tema y propicie la generación de nuevos conocimientos e inquietudes dado que este contribuye para la calidad y al desarrollo de establecimientos de salud y sus profesionales.

El Objetivo general, fue determinar la relación entre el Clima laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis-Huánuco durante el año 2018. Y sus objetivos específicos fueron establecer la relación entre clima laboral y dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout en el personal de salud en estudio, conocer la relación entre clima laboral y dimensión despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de salud en estudio e identificar la relación entre clima laboral y dimensión realización personal del síndrome de Burnout en el personal de salud de estudio.

El presente estudio es de tipo descriptivo relacional, observacional, prospectivo, transversal, analítico, bivariado. La técnica que se usó en el presente estudio fue la encuesta, su finalidad fue obtener información del personal de salud, la cual fue proporcionado por ellos mismos, lo que permitió conocer cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y clima laboral. No existieron limitaciones para desarrollar la presente investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción del Problema**

Las relaciones interpersonales que tienen los profesionales de salud se ven en cierta manera forzados a implicarse durante horas en problemas y preocupaciones de sus pacientes, con quienes se relacionan de manera profesional. Usualmente la interacción del profesional de salud con el paciente, se centra en los problemas del paciente (como la salud física y/ mental, relaciones laborales o personales, etc.) por ello se van cargados con diversos sentimientos, tales como la preocupación, rechazo, miedo, odio, desesperación, etc. En consecuencia, el profesional de salud que trabaja de manera continua con pacientes desempeñando su labor asistencial, va acumulando un estrés de tipo crónico, que llega a cansarle emocionalmente y, finalmente, lo lleva a una situación de agotamiento; por lo tanto se ha incrementado la preocupación sobre el desempeño y rol emocional que cumplen trabajadores de la salud.

La literatura refiere que un clima laboral es determinante para la aparición de diferentes formas de estrés laboral, y entre ellos destaca el Síndrome de Burnout es conocido en el área clínico y asistencial, como una manera de estrés crónico que afecta a profesionales de la salud, ya que ellos atienden de manera constante y permanente problemas emocionales o preocupaciones diarias de los receptores de

su servicio: los pacientes en situación de enfermedad aguda o enfermedad crónica (1).

El síndrome de Burnout (SB) o también es denominado síndrome del quemado, síndrome de fatiga laboral, síndrome de desgaste profesional o síndrome de sobrecarga emocional. Esta enfermedad ha sido declarada desde el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como principal factor para el riesgo laboral, debido a la capacidad que tiene para afectar la salud mental, como la calidad de vida hasta inclusive puede llegar a arriesgar la vida de las personas que la padezcan. La literatura también indica que las personas con este Síndrome muy posiblemente darán una atención deficiente cuando atienden a los pacientes, serán un personal inoperante en las tareas y/o funciones que se les asigne y tendrán mayor ausentismo, exponiendo a la institución a fallos y riesgos para el logro de coberturas, metas y considerables pérdidas económicas (2).

En los casos de estrés permanente, se sugiere que estos deben ser controlados ya que pueden llevar y desencadenar el Síndrome de Burnout, el cual es diagnosticado al evidenciarse los características personales en el entorno laboral; comprendiendo tres efectos específicos como: el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal. Todas estas características van a impedir el desarrollo del área de salud disminuyendo su calidad. Entonces se requiere tomar acciones y también se requiere la participación de los trabajadores de salud, las cuales deben estar dirigidas a la promoción, prevención y cuidado, a la vez estas acciones

permitirán transformar los aspectos psicológicos aspectos del profesional de salud (como el estrés psicológico) de esta manera estaríamos buscando la mejora en el contexto más importante: biopsicosocial. (3) Se pueden citar y/ o mencionar como causas o factores del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la salud: las sobrecargas laborales asistenciales y administrativas, el continuo trato con pacientes deprimidos, la impotencia ante diferentes enfermedades, los turnos asistenciales rotativos que perturban el ritmo biológico, los trabajos o turnos nocturnos, un alto índice de contratación temporal, cargas de trabajo familiar y alta responsabilidad que tiene el profesional de salud en las labores que van a realizar. A esta situación habría que agregar el conjunto de otras variables organizacionales como: la sobrecarga asistencial en adicionales, la ausencia de espacios estructurados de aprendizaje y de desempeño, la carencia de participación al momento de tomar decisiones acerca del trabajo que realiza, la falta de coordinación y de comunicación entre profesionales, el liderazgo, empoderamiento y la supervisión inadecuados, la ausencia de entrenamiento y de orientación frente a la problemática o tarea, los escasos espacios de interacción social y de apoyo mutuo. (4)

Actualmente hay pocas investigaciones que relacionan el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en profesionales de salud en diferentes establecimientos y servicios de salud. Sin embargo estas investigaciones no son suficientes, ya que aún no se han establecido medidas de corrección y/o prevención, para mejorar la atención de calidad que se debe entregar a los pacientes. La investigación tuvo impacto teórico debido que se probó esta relación, se contribuyó de manera confiable con los conocimientos científicos en el área de las ciencias médicas, ya que presentará un informe para la toma de

medidas de atención psicosocial a todo personal de salud; además, tuvo relevancia social ya que contribuyo en reducir posibles riesgos médicos y no médicos en los diferentes servicios y establecimientos de salud.

El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre el Clima laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales asistenciales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco. Finalmente se hizo la interrogante: ¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco 2018?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona el Clima laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es relación entre el clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018?

- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018?

### **1.3. Objetivo general**

El objetivo general fue determinar la relación entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018.

### **1.4. Objetivos específicos**

- Fue establecer la relación entre el clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout en el personal de salud en estudio.
- Fue establecer la relación entre el clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de salud en estudio.
- Fue establecer la relación entre el clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout en el personal de salud de estudio.

### **1.5. Trascendencia y Justificación de la Investigación**

Durante estos últimos años, se ha considerado a nivel mundial, al estrés de tipo crónico como una enfermedad de gravedad y de gran prevalencia, la cual afecta a cualquier profesional de salud como a su ambiente laboral. El Síndrome de Burnout es definido por muchos y diferentes autores, los cuales han considerado a este síndrome como una respuesta que es generada por causa del estrés emocional crónico, a la vez indican que es causado por relacionarse en largos periodos de tiempo con otras personas que presentan o tienen el mencionado síndrome. (2)

Por ende la OMS ha considerado al Síndrome de Burnout como un gran problema de salud pública que va en aumento con repercusiones en la salud de los profesionales asistenciales de salud y de su entorno. Estudios realizados indican la prevalencia que existe en la actualidad de este síndrome en los trabajadores de salud, tanto en nuestro medio como en otros países, la cual ha demostrado traer consigo consecuencias de salud muy negativas, no sólo para el profesional de salud sino también para la institución en la que desempeña sus labores. (3)

En consecuencia un profesional de salud que es sometido a ciertas condiciones de trabajo desfavorables, puede llegar a sufrir o padecer estrés. La literatura indica que las manifestaciones físicas de estos profesionales de salud son enfermedades gástricas, cefaleas, cambios del estado de ánimo, algunos casos de depresión, alteraciones del sueño y casos de relaciones inestables con la familia, amigos y hasta con compañeros de trabajo. También el profesional de salud puede ser más vulnerable a enfermedades infecciosas, que llevan a un incremento de consumo de fármacos como los analgésicos, benzodiacepinas, tabaco, alcohol, etc. Todo ello daría lugar a un aumento del ausentismo y una disminución del rendimiento laboral. Dado que este síndrome si es prevenible, es muy importante disponer de datos de tipo estadísticos sobre su prevalencia para poder elaborar planes de prevención. (4)

El clima laboral puede ser un vínculo o puede ser un obstáculo para el desempeño de la organización, puede ser el factor de influencia positiva o negativa en el comportamiento de los que lo integran. Ello también incluye el sentimiento que se va formando de su cercanía o su distanciamiento con los líderes, colaboradores y compañeros, que puede estar expresada en términos de autonomía, recompensas, consideración, estructura, cordialidad, apoyo, y apertura, entre otras (5)

Con el presente estudio se obtendrá resultados para mejorar la salud de los trabajadores de salud así también la calidad asistencial

que se ha ido deteriorando (relación médico-paciente), de esta manera beneficiaremos a los trabajadores de salud y a los usuarios que acuden a los servicios de salud, a la vez mejoraremos los indicadores de salud/enfermedad en beneficio de nuestra región y país, ya que el personal sanitario en un estado de bienestar mental, físico, social, etc. Contribuye a la disminuirán del alto costo, tanto social como económico.

La productividad o cumplimiento de meta de cualquier institución prestadora de servicios de salud puede estar afectada fundamentalmente por las relaciones interpersonales de los trabajadores de salud. En esta situación, los profesionales de salud encargados de realizar actividades asistenciales y trabajar continuamente con pacientes, deben saber compensar y sobrellevar las cargas emocionales a las que están sometidos, rompiendo así con los posibles desequilibrios y manejando mejor sus emociones con la finalidad que el clima laboral no se afecte. Estudios indican que los conflictos en los establecimientos de salud se generan por condiciones antagónicas tales como la diferenciación de actividades, la incompatibilidad de objetivos y diferencias en el carácter entre otros, sin embargo lo importante es primero tener presente que los mismos podrían ser administrados de manera más constructiva con el fin de que sus consecuencias siempre sean positivas y no perjudique el cumplimiento de meta física del establecimiento de salud. (6)

La importancia del presente estudio a nivel **teórico** a parte del requisito académico y del beneficio para la Dirección Regional de Salud Huánuco, es un aporte a la psicología organizacional, porque permite mostrar y obtener un antecedente para determinar qué aspectos influyen para el Clima Laboral al interior de una entidad pública y contribuye a evaluar la relación entre el Síndrome de Burnout y clima laboral con la finalidad de crear mejoras que permitan ambientes laborales motivantes, que permitan a los trabajadores desarrollar sus actividades en equipo las que repercutan en la eficiencia de los servicios y/o establecimientos de salud, pues el clima laboral constituye

un factor determinante en los procesos de gestión, de organización, de cambio y de innovación. Adquiere relevancia debido a la repercusión inmediata en los resultados como en los procesos, lo que incide directamente en la calidad de su desarrollo y su propio sistema. (7)

La importancia que tiene esta investigación a nivel **práctico** contribuye al desarrollo y mejoramiento institucional en los servicios y/o establecimientos de salud; ya que ello permitirá poder conocer cuál es la realidad laboral en la que están inmersos los profesionales de salud, así poder planear y poder iniciar un proceso de mejoramiento encaminado a favorecer la relación interpersonal, establecer mejores estrategias eficaces y estrategias eficientes que permitan optimizar la calidad del servicio y la productividad, como actividades psicológicas de promoción y prevención.

Además el estudio tiene gran importancia a nivel **metodológico** ya que se pretende que esta investigación sirva de apoyo en la comprensión del tema y propicie la generación de nuevos conocimientos e inquietudes dado que este contribuye a mejorar la calidad y al desarrollo de establecimientos de salud y sus profesionales. Cuando los directores o jefes de algún establecimiento de salud descubran que sus trabajadores desean contribuir con el éxito y se empeñan en la búsqueda de métodos para la contribución del mismo, lo probable es que obtengan mejores decisiones, mejores tasas de productividad y superior calidad laboral. Debido a ello actualmente investigaciones de clima laboral se han convertido en una herramienta estratégica gerencial que permitirán establecer propuestas oportunas de mejora en los objetivos, indicadores y/o metas, a la vez se podrá a corregir a tiempo los factores que afecten su motivación para un mejor desempeño. Este tipo de investigaciones van a permitir tomar decisiones motivar y retener profesionales de calidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

##### **Antecedentes Internacionales**

**Brasil (2017).** Salvagioni, D. et al, realizaron una revisión sistemática denominada “Física, psicológica y ocupacional. Consecuencias del desgaste laboral: una sistemática. Revisión de estudios prospectivos”, la cual tuvo como objetivo resumir la evidencia de las consecuencias psicológicas, físicas y ocupacionales del agotamiento en el trabajo, todo ello realizado en estudios de tipo prospectivos. La metodología que emplearon fue la recopilación de varias investigaciones afines, sin restricción de lugar y fecha de la investigación, de las siguientes bases de datos: PsycInfo, PubMed, Science Direct, SciELO, LILACS y Web of Science, donde se siguieron las guías para revisiones sistemáticas y metanálisis; llegando a analizar un total de 993 artículos iniciales. Los resultados obtenidos indican que el estrés laboral va a desencadenar las siguientes consecuencias físicas: diabetes tipo 2, hipercolesterolemia, hospitalización por trastornos cardiovasculares, enfermedad coronaria, dolor musculo esquelético, cambios en experiencias de dolor, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, fatiga prolongada, problemas respiratorios, lesiones graves y mortalidad en menores de 45 años. Los efectos psicológicos fueron insomnio, síntomas depresivos, uso de medicamentos psicotrópicos y antidepresivos, hospitalización por trastornos mentales y síntomas psicológicos de mala salud. Y a nivel laboral / ocupacional

se evidencio nueva pensión de invalidez, la insatisfacción en el trabajo, demandas laborales, ausentismo, recursos laborales y se observaron hallazgos conflictivos. En conclusión, varios estudios prospectivos y de alta calidad mostraron aspectos físicos, psicológicos y ocupacionales y las consecuencias del agotamiento laboral, a la vez destacan los impactos individuales y sociales del síndrome de Burnout. Finalmente indican que existe una necesidad de intervenciones preventivas y que la identificación temprana del síndrome en el ambiente de laboral. (8)

**Brazil (2017). Medeiros, M. et al,** en su estudio denominado “Síndrome de Burnout contexto ocupacional en la enfermería: una revisión literaria integradora”, tiene como objetivo caracterizar la producción a nivel científico sobre el Síndrome de Burnout en el Contexto del área de enfermería, teniendo en cuenta la sistematización del lugar donde se realizaron los estudios. La metodología empleada consistió en realizar un análisis de la revisión de la literatura de 106 artículos con un enfoque bibliométrico, de artículos publicados en portugués, español e inglés entre 2005 y 2016. Los resultados obtenidos de los artículos fueron que hubo gran prevalencia de estudios descriptivos, seguido de estudios cuantitativos y fueron realizados en hospitales. Donde el estrés fue el factor más relacionado con el agotamiento. En la mayoría de los estudios utilizaron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory para investigar la presencia del síndrome. Llegando a la conclusión que se deben realizar más estudios de casos y controles, y más estudios de cohorte, a la vez se dedujo que estudios cualitativos-exploratorios son necesario para comprender mejor el

síndrome de Burnout entre los profesionales de enfermería, que realizan grupos focales o entrevistas, así como estudios causales comparativos. (9)

**Colombia (2017). Cruz, D., Puentes A.** En su estudio denominado “Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja”, tuvieron como objetivo identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en los empleados y posibles estrategias de afrontamiento en guardas de seguridad, a la vez se buscó evaluar la relación que existe de las dimensiones del síndrome con las diferentes estrategias de afrontamiento. La metodología indica que la investigación fue descriptiva correlacional, donde la muestra estuvo conformada por 113 guardias de seguridad, quienes respondieron al cuestionario de Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y la escala de estrategias de Coping Modificada (EECM). Los resultados indican: en agotamiento emocional, niveles medios (80,6 %) y altos (10,6 %); en eficacia profesional, niveles muy altos (78,8 %) y altos (9,7 %) y en cinismo, niveles medios (79,6 %) y altos (20,4 %). La estrategia de afrontamiento más empleada es la expresión en la dificultad de afrontamiento. Se evidencian las relaciones significativas ( $p < 0.001$ ,  $p < 0.005$ ) entre las diferentes dimensiones del síndrome y las estrategias de reacción agresiva, solución de problemas, expresión de la dificultad de afrontamiento y reevaluación positiva. (10)

**Colombia (2017). Vega, E., Gómez, J., Caballero, I., Contreras, F.**

En su estudio denominado “Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en personal asistencial de una institución de salud en Bogotá” tienen como objetivo describir el Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral del personal asistencial de una institución prestadora de servicios de salud de segundo nivel y observar si existe relación entre estos constructos. En relación a la metodología se realizó bajo un diseño descriptivo, correlacional con fines predictivos. Se usó el Inventario de Burnout de Maslach [MBI] y Cuestionario de Calidad de Vida Profesional [CVP-35] los que fueron aplicados a los 62 personales asistenciales. Los resultados indicaron la existencia de una severidad alta y moderada del síndrome en un porcentaje de 38.7% de los participantes; sin embargo, el alto nivel encontrado de realización personal ya unido con la motivación intrínseca ello constituyó un factor protector para la alta carga de tipo laboral y para el escaso apoyo directivo. La fatiga de tipo emocional se relacionó de manera directa con la carga de tipo laboral y de manera inversa con la motivación de tipo intrínseca. En sus conclusiones se resalta que es muy importante una gestión eficiente y una dirección jerárquica más centrada en las personas y en las instituciones de salud. (11)

**Colombia (2016). Bohórquez, I.** En su estudio denominado “Análisis del clima laboral de los empleados de la fundación hospital infantil napoleón franco pareja “casa del niño”, tuvo como objetivo analizar el clima laboral del Hospital Infantil Napoleón Franco Pareja conociendo la importancia de la percepción de los empleados sobre su lugar

laboral, con la finalidad de proponer estrategias de mejoramiento. En cuanto a la metodología el tema de investigación corresponde a un estudio de tipo descriptivo - analítico, de corte cualicuantitativo, donde aplicó el método transversal, a través de encuestas que permiten a los participantes tomar parte en el desarrollo de la evaluación, el proceso se dio en un ambiente físicamente real, y no fue posible un control previo, hecho que requirió una posición de “mente abierta” por parte del investigador para poder captar detalles que puedan constituir una evidencia con datos relevantes. (12)

**Guatemala (2015). Sierra, M.** En su estudio denominado “el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital regional de Cobán, A.V.”, tuvo como objetivo principal establecer el tipo de Clima Laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz. La metodología utilizada consistió en evaluar a 29 personas, entre varones y mujeres, que trabajan en el Hospital Regional de Cobán, en el área administrativa y Gerencia General del hospital. Se desglosó de la siguiente manera luego de realizar un censo del personal administrativo se obtuvieron: 16 Mujeres y 13 Hombres, en un rango de edades de 22 a 55 años. Con estudios de diversificación y estudios universitarios, así como profesionales. Los resultados que se obtuvieron indican que el clima laboral se encuentra favorable en los trabajadores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, debido a la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración. Llegando a la conclusión que los aspectos

que influyen de manera positiva en la comunicación son las sugerencias así también la libertad para hablar con los superiores, así mismo se indicó que el respeto y también la amabilidad son elementos muy valiosos y que armonizan perfectamente el liderazgo, lo cual se potencia para la obtención de un saludable clima laboral y que las relaciones de tipo interpersonal entre trabajadores de la misma organización es agradable, finalmente se deduce que existe armonía y apoyo entre ellos. Sin embargo al relacionarse con otras áreas de trabajo sucede todo lo contrario es lo contrario. (13)

### **Antecedentes Nacionales**

**Huancayo (2017). Gago, K. A., Martínez, I. K., Alegre, A. realizaron un estudio denominado “Clima laboral y síndrome de Burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú”,** el objetivo fue determinar la relación existente entre la percepción del clima laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud del área de enfermería. La metodología empleada consistió en evaluar a 97 licenciadas en enfermería del Hospital General Daniel Alcides Carrión de Huancayo, las cuales contestaron la encuesta de la Escala de Clima laboral (CLIOR Scale) y el cuestionario de Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Donde se hizo el análisis de la correlación entre la percepción del clima laboral y Burnout, y se pudo comparar las puntuaciones medias en esas variables según su área de trabajo, su condición laboral y su tiempo desempeñando el puesto. Los resultados revelan que si existe una relación directamente significativa entre la dimensión realización personal del Burnout y la percepción del clima laboral. A la

vez se concluye que la diferencia de medias de clima laboral y del Burnout, según las áreas de trabajo, evidencia ser significativas en ambas variables, pero en Burnout solamente para la dimensión Despersonalización, obteniendo mayores puntuaciones promedio en las licenciadas de enfermería de área UCI. (14)

**Ayacucho (2017). Esplana R., Núñez E.** En su estudio denominado “Síndrome de Burnout y Clima organizacional en docentes de la Institución Educativa La Victoria de Ayacucho Huancavelica- 2017” El objetivo fue determinar cuál era la relación existente entre síndrome de Burnout y el clima organizacional en los docentes de la Institución Educativa La Victoria de Ayacucho Huancavelica – 2017”. La muestra de la investigación estuvo conformada por un total de 76 docentes. La técnica usada de recolección de los datos para una de las variables que es el síndrome de Burnout; fue la encuesta cuyo instrumento es el cuestionario (instrumento validado por Maslach y Jackson) y el instrumento para la variable de clima organizacional; se usó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario. Los resultados fueron que la gran mayoría de los docentes de la Institución Educativa “La Victoria de Ayacucho” tuvieron el síndrome de Burnout de nivel moderado en las siguientes dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, presentando un clima organizacional de tipo débil. Así mismo se observó que 46,05% de los docentes que participaron de la Institución Educativa “La Victoria de Ayacucho” – Huancavelica tuvieron el síndrome de Burnout de tipo moderado y clima organizacional de tipo débil; el 22,37% presentan

síndrome de Burnout bajo y clima organizacional fuerte; lo cual indica que el síndrome de Burnout viene a ser un factor predisponente para definir el clima organizacional. Se concluye que si existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el clima organizacional. (15)

**Lima (2017). Jácome M., Jácome X.** En su estudio denominado “Clima laboral: efecto del agotamiento profesional “Burnout” en la calidad de vida en el trabajo” El objetivo general del presente estudio fue presentar una revisión de la literatura para los conceptos actuales y más relacionados con el agotamiento profesional referente al síndrome de Burnout y a la calidad de vida en el trabajo, es así que se buscó determinar la relación existente entre el desgaste profesional denominado Burnout, y las variables que van a intervenir en la explicación de la calidad de vida en el trabajo. Este estudio ayudo a contribuir al entendimiento de las probables consecuencias que tiene el Burnout, en particular, así como en calidad de vida y trabajo. Entonces esta información contribuye a generar políticas y reformas dirigidas a lograr una nueva reestructuración de roles, así como de políticas de conciliación de trabajo y/o familia. (16)

**Cajamarca (2016). Miranda, J.O. y Gálvez, N.C.** En su estudio denominado “Clima organizacional y síndrome de Burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca – Perú”. Tuvieron como objetivo de la investigación determinar la relación existente entre las siguientes variables clima organizacional y síndrome de Burnout. En cuanto a la metodología usada, el estudio lo realizaron en la Red de Salud Contumazá en Cajamarca, fue un estudio de tipo

descriptivo- correlacional causal, el cual fue aplicado en una población conformada por los trabajadores de la Red de Salud Contumazá realizado durante el año 2016; el tipo de muestreo que fue utilizado para la investigación fue no probabilístico a discreción simple. La población estuvo conformada por 219 trabajadores, para calcular la muestra se utilizó la fórmula para proporción con población conocida, obteniéndose 139 trabajadores. Para poder determinar la relación existente entre las variables se ha utilizado dos cuestionarios estandarizados en nuestro país el Perú. Los resultados obtenidos muestran que 49,6% y 43,2% de trabajadores percibieron el clima organizacional en una situación no saludable y también por mejorar; y el 43,2% y el 30,2% tienen un nivel de tipo alto y medio de Síndrome de Burnout. La conclusión principal es que entre las variables hay correlación  $r = 0.293$  que es débil y positiva, que indica que mientras mejor sea el Clima Organizacional entonces va a disminuir el nivel de Síndrome de Burnout. En todo momento se han tenido en consideración los criterios como el rigor científico y también los principios éticos del informe Belmonte. (17)

**Lima (2015). Vizcarra, M., Llaja, V., Talavera, J.** En su estudio denominado “Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima”. Tuvieron como objetivo relacionar el clima laboral y el Síndrome de Burnout y el perfil de Personalidad, que consideraron es más frecuente en las áreas de neuroquirúrgicas, donde los nivel de estrés son de alta incidencia debido al tipo de paciente, al tipo de necesidad para intervenir en

situaciones de gran nivel de crisis y el exceso laboral para realizar las actividades programadas. La metodología consistió en una muestra obtenida de manera intencional, en un hospital público de Lima, se evaluaron 30 profesionales de salud, aplicando la escala estandarizada de Clima Laboral, el Scanning Neuropsicológico y también el Inventario de Burnout. Los resultados obtenidos indicaron que un 80% no presenta dicho síndrome, 10% con tendencia y 10% en riesgo. Existiendo un Clima Laboral medio (60.0%), el área de las condiciones laborales fue desfavorable. El perfil de personalidad un 90% es equilibrada, 10% de tipo personalidad con firmeza de decisión. Conclusiones: si existe correlación de tipo positiva, estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout. Se discutirán los hallazgos y se asociaron a sus repercusiones en trabajadores de salud. (18)

**Chiclayo (2015).Campodónico J.** En su estudio denominado “Síndrome de Burnout y el clima laboral en efectivos policiales de servicios especiales de Chiclayo”. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre Síndrome de Burnout y el Clima Laboral en Efectivos Policiales de Servicios Especiales de Chiclayo. La metodología empleada corresponde al tipo descriptivo correlacional, para obtener los datos se evaluó a 100 efectivos policiales. Se aplicaron los instrumentos el Inventario “Bournout” de Maslach (MBI) teniendo como autores C.Maslach y S.E.Jackson (1997) y Escala del Clima Laboral el – SPC, teniendo como autora a Sonia Palma Carrillo (2004); ambos gozan de confiabilidad y validez. Los resultados obtenidos de los datos estadísticos, indican que no existe relación significativa entre

las variables ( $p>0,05$ ). Así mismo se evidenció que no existe relación significativa entre primero el valor Indicador Autorrealización y Cansancio Emocional, segundo entre el Indicador Involucramiento personal y Cansancio Emocional, tercero entre el indicador Supervisión y Cansancio Emocional, cuarto entre el indicador Comunicación y cansancio Emocional, quinto entre el indicador Condiciones laborales y cansancio emocional. Así también primero entre el Indicador Autorrealización y Despersonalización, segundo entre el indicador Involucramiento Personal y Despersonalización, tercero entre el indicador Supervisión y Despersonalización, cuarto entre el indicador Condiciones laborales y Despersonalización, quinto entre el indicador Autorrealización y realización personal, sexto entre el indicador Involucramiento personal y realización personal, séptimo entre el indicador supervisión y realización personal, octavo entre el indicador comunicación y realización personal, y finalmente entre el indicador condiciones laborales y de realización personal en los Efectivos Policiales de los Servicios Especiales de Chiclayo. (19)

**Lima (2015). Paulino J.** En su estudio denominado “Síndrome de Burnout en obstetras que laboran en el Instituto Nacional Materno Perinatal”. El objetivo del presente estudio fue determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout en las Obstetras que trabajan en el Instituto Nacional Materno Perinatal. La metodología que fue empleada indica que se trata de un estudio de tipo aplicada básica con nivel descriptivo y diseño no experimental, de corte transversal, con una muestra de 166 obstetras que trabajan en el Instituto Nacional Materno Perinatal

quienes cumplieron con todos los criterios de inclusión. Para el análisis de datos se tuvo también en cuenta el cálculo de frecuencias (absolutas y relativas), porcentajes e incidencia. Los resultados obtenidos indican que se tiene una prevalencia en cuanto al Síndrome de Burnout de 4,2% en los obstetras que trabajan en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Y al momento de evaluar por dimensiones el síndrome de Burnout, el 21,7% obtuvo un nivel alto, el 58,4% obtuvo un nivel bajo y el 19,9% medio para el agotamiento emocional; para la despersonalización se obtuvo el 69,3% alcanzó un nivel bajo, el 18,1% medio y el 12,7% un nivel de tipo alto y por último el 38% alcanzó un nivel alto, el 34,3% medio y el 27,7% un nivel bajo para la dimensión realización personal. En el rango de edad que tuvo más prevalencia con Síndrome de Burnout fueron las obstetras mayor de 45 años con un 57,1% (n=4); mientras que al género las mujeres con un 85,7% sufrieron más del síndrome que los varones. Según el tiempo de ejercicio profesional los obstetras que tenían entre 11 a 20 años laborando, eran los que padecían más el síndrome con 42,9% (n=3). En relación al número de los pacientes que atienden por guardia son de 20 a más, estos trabajadores vienen a ser los que padecen en mayor prevalencia dicho síndrome con un porcentaje de 71,4% (n=5). Por último los que padecieron mayormente de este síndrome fueron los que mencionaron sentir regular satisfacción según la remuneración salarial y también regular reconocimiento por su trabajo con un 71,4% (n=5) y 57,1% (n= 4) respectivamente. Llegando a la conclusión que existe

Síndrome de Burnout en obstetras del Instituto Nacional Materno Perinatal, el cual se va a considerar bajo. (20)

### **Antecedentes Locales**

**Huánuco 2017. Casas, S.** En su estudio denominado “Factores asociados al síndrome de Burnout en profesionales de la Microrred Aucayacu - MINSA 2017.”, tuvo por objetivo Determinar cuáles son los factores asociados al síndrome de Burnout en profesionales de salud de la Microrred Aucayacu - Minsa 2017. La metodología empleada en la investigación fue un estudio de tipo descriptivo, donde se aplicó una encuesta, esta técnica se utilizó con la finalidad de obtener información de la muestra del estudio, sobre los factores laborales y socio familiares. El instrumento aplicado fue un cuestionario: Escala de Likert del Síndrome de Desgaste, el cual se utilizó como una evaluación del síndrome de Burnout en el profesional de salud. Los resultados obtenidos en relación entre los factores organizacionales y la presencia del síndrome de Burnout en los profesionales de salud, se encontró como factores definitivos la presencia de un clima organizacional no adecuado, así como la presencia del clima laboral de tipo hostil con un  $\chi^2 = 9,708$  y un valor  $p = 0,002$  para ambas variables.

Por lo que se infiere que el clima organizacional no adecuado y clima laboral hostil de la Microrred Aucayacu está relacionado a la presencia del síndrome de Burnout en los profesionales de salud. Los otros factores tales como ambiente laboral inadecuado y poca reciprocidad entre los trabajadores de la salud, no se relacionan a la presencia de

Burnout. Llegando a la conclusión que la relación entre los factores organizacionales y también la presencia de esta enfermedad que es el síndrome de Burnout en los profesionales de salud, se encontró a la vez como factores definitivos la presencia de clima organizacional inadecuado, así también la presencia de un clima laboral muy hostil. (21)

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1 CLIMA LABORAL**

Se entiende al clima laboral al conjunto de propiedades, cualidades o atributos de un ambiente laboral concreto las que son percibidas, o sentidas, o experimentadas por los trabajadores que van a componen las diferentes organizaciones y que van a influenciar sobre la conducta de cada trabajador. La importancia que tiene el conocimiento del clima laboral va a basarse en que este clima laboral ejerce fuertemente un cambio sobre el comportamiento del personal que labora, por ello es fundamental su diagnóstico para un adecuado diseño de instrumentos de gestión para los Recursos Humanos. (22)

La definición de clima organizacional fue descrito por primera vez por Kurt Lewin en el año 1939 (clima psicológico), en relación con el estudio y análisis psicológicas. Los conceptos de clima organizacional son muy complejos, debido a sus diferentes factores que están presentes en cada organización, indicando que hay diversas afirmaciones y/o conceptos del clima

organizacional. Finalmente, se considera al clima laboral como un conjunto de varias características percibidas por una organización o de sus departamentos que podrían ser deducidas según su forma en la que cada organización y/o sus departamentos actúan (de manera consciente o de manera inconscientemente) con sus trabajadores. Entonces, las variables propias de la organización, así es la estructura y proceso organizacional, se relacionan con la personalidad del trabajador para producir las diferentes percepciones. Propiedades organizacionales captadas que intervienen entre el comportamiento y características de la organización. Litwin y Stringer quienes indicaron que las representaciones cognoscitivas psicológicamente significativas de la situación; percepciones o interpretaciones de significado ayudan a los trabajadores a encontrarle un sentido y a saber cómo comportarse en una organización. El clima laboral está asociado a la manera de percepción de cada trabajador en la práctica organizativa comunicada por las personas que trabajan en un determinado lugar. El espacio donde una persona desempeña o realiza su labor diariamente, el trato que emite un jefe puede tener con sus trabajadores, la relación existente entre el personal de la organización e incluso la relación existente con los proveedores y los clientes, todos estos elementos conforman lo que denominamos el Clima Organizacional o clima laboral, este clima laboral sería un buen vínculo o un mal obstáculo para el

adecuado desempeño de la organización en su conjunto o de determinados trabajadores que se van a encontrar por dentro o por fuera de la institución, también podría llegar a ser un factor que influencia y de distinción en el comportamiento de quienes la integran la organización o institución. En conclusión, es la expresión y/o percepción personal de los trabajadores y de los jefes de la institución a la que integran e incide de manera directa en el desempeño para mejorar la misma. (22)

La Organización Mundial de la Salud, considera e indica que estrés laboral es una epidemia global, ya que es el único riesgo ocupacional que puede afectar todos los trabajadores. Esta enfermedad aparece cuando las exigencias laborales del entorno van a superar la capacidad del trabajador haciendo que sea casi imposible hacerlas frente o ya sea mantenerlas bajo el control, se ha concluido que está asociada con una reducción de la productividad personal, de la institución y un descenso en la calidad de vida de quienes lo padecen esta enfermedad. El estrés laboral va a afectar de una manera negativa primero la salud a nivel físico y luego la salud psicológica de los trabajadores, y finalmente su eficacia laboral. (22)

#### **A) Características del clima organizacional:**

El clima organizacional presenta las siguientes características:

- El clima viene a ser una configuración definitivamente particular de variables situacionales.

- Sus elementos constitutivos casi siempre pueden variar de institución en institución, sin embargo, el clima laboral puede seguir siendo el mismo.
- El clima laboral tiene una connotación de continuidad, pero no de permanencia, por lo tanto, puede cambiar para mejorar o viceversa después de alguna intervención particular.
- El clima está determinado por completo de las características, las conductas, las aptitudes, las expectativas, las diferentes realidades sociológicas y también culturales de la institución.
- El clima laboral viene a ser exterior al trabajador quien, por el contrario, puede sentirse como un agente que contribuye favorable o desfavorablemente.
- El clima laboral se puede percibir diferente en los trabajadores que realizan la misma tarea o labor.
- El clima laboral viene a estar basado en características de una realidad particular de manera externa como las percibe el trabajador.
- El clima laboral podría ser difícil describir, aunque sus resultados se pueden identificarse fácilmente.
- El clima laboral a la vez tiene consecuencias sobre el comportamiento del trabajador. (23)

## **B) Componentes del clima organizacional**

Este deberá ser estudiado casi en su totalidad, pero es necesario analizar cada una de sus unidades que la componen, desde la naturaleza propiamente dicha hasta la interacción de sus unidades con otras, para lograr obtener una mayor claridad de la composición de sus efectos que provocan dentro de una organización. (22)

## **C) Beneficios del estudio del clima organizacional:**

El clima organizacional trae consigo los siguientes beneficios:

- **Cuidado fundamental del empleado como activo:** las instituciones llegar a ser exitosas por la calidad del desempeño de los trabajadores, cuando los trabajadores están al cuidado y es creado en un ambiente adecuado no existen barreras para el subdesarrollo.
- **Respeto para la dignidad del empleado y la sensibilidad del ser humano:** los trabajadores tienen necesidades fundamentales acerca de la autorrealización, de la seguridad, de la afiliación, y de la aceptación. La institución debe priorizar el respeto para la dignidad del trabajador, buscando la satisfacción para las necesidades que se presentan, para que puedan disfrutar de una estabilidad.
- **La completa comprensión de las realidades del negocio:** los factores priorizados y que pueden ser

medidos en esta evaluación son muy importantes para la optimización del desempeño del trabajador, no necesariamente en la creación de algún ambiente laboral donde cada trabajador se siente mejor.

- **Claves para la motivación y compromiso:** primero se **deben de** identificar todas las áreas de conflictos o riesgos potenciales para así eliminarlos, esta evaluación deberá enfocarse en áreas donde el comportamiento y actitudes del trabajador puede ser establecido de manera más positiva para la creación de trabajadores con elevados niveles de motivación y de compromiso, un clima laboral positivo propicia motivación laboral y por ende la adecuada productividad por parte de los que la integran, otra ventaja es que un clima adecuado trae consigo el mayor compromiso y mayor lealtad. (23)

#### **D) Dimensiones de clima organizacional**

- **Potencial humano:** viene a ser un conjunto de las habilidades, los conocimientos y las competencias las cuales posee un individuo, lo que va a mejorar el rendimiento exitoso en cualquier lugar de trabajo. La mayoría de autores llegan a la conclusión que bajo condiciones adecuadas y apropiadas, tanto internas como externas a la institución el trabajador es capaz de desplegar sus capacidades y también de llevarlas al límite en mejora de la institución.

- **Diseño organizacional:** este representa la forma y fondo como es que se va a estructurar la empresa o cualquier tipo de organización, el diseño de tipo organizacional es un conjunto de medidas que maneja la institución con la finalidad de dividir la labor en diferentes áreas y poder lograr la coordinación necesaria y efectiva de estas. También se define como el proceso de diagnóstico y selección de la estructura y del sistema formal de la comunicación, división del trabajo, la coordinación, el control, la autoridad y la responsabilidad necesaria para lograr los objetivos y/o metas planteadas de la organización. El gran reto que se tiene sobre el diseño organizacional, sería la construcción de una estructura y puesto de trabajo, que sea flexible, que sea sencillo y que estén alineados con estrategias, los procesos, la cultura y el nivel de evolución de la institución y la distribución adecuada de las cargas laborales.

- La **Cultura organizacional:** viene a ser un conjunto de, razones, motivos y creencias, los cuales son esenciales, ya que determinan su accionar y que mediante sus directivos se transmiten a los empleadores para que se refleje en todos los actos y respuestas, ya sea en el interior o exterior de la organización.

- La **Autonomía individual:** Es el aspecto fundamental ya que es la libertad del trabajador para poder ser su propio jefe y no tener que rendir algunas cuentas a un superior de manera constante.
- La **Innovación:** La percepción que se relaciona con el cambio y la creatividad, dentro del área donde el trabajador puede tener pequeña experiencia o no tiene experiencias.
- **El Entusiasmo y el apoyo:** es la percepción de buena disposición y el adecuado sentimiento de apoyo que se experimenta dentro de la organización. Se entiende la buena voluntad para permitir tener conocimiento de todos los errores sin miedo de represalia alguna.
- El **Liderazgo:** A medida que ya van apareciendo las necesidades de liderazgo, los trabajadores se sienten en libertad de asumir ciertas funciones de liderazgo, y eso se ve recompensado por su eficacia. Ello se va a basar en la destreza de cada individuo. La organización laboral no está dominada solo por uno o dos individuos, ni depende de ellos. Sino por todo el equipo.
- El **Reconocimiento:** es la percepción de que el aporte del trabajador es reconocido por la organización de manera positiva.

- Las **Recompensas**: viene a ser el nivel en que los trabajadores sienten que se reconoce su labor y se les brinda una recompensa por ello, en lugar de mostrar indiferencia, criticarlos, ignorarlos, o castigarlos cuando algún trabajo sale mal. (22)

#### **E) Un Clima organizacional fuerte (favorable):**

El término fuerte hace referencia a que la gran mayoría de los jefes y los empleados comparten un conjunto de compromiso, valores y motivación laboral. Quiere decir, se asegura que todos los trabajadores apunten a la misma dirección:

- La toma para las decisiones se basa en un consenso y en la participación de todos.
- La comunicación viene a ser efectiva, a la vez abierta y finalmente multidireccional.
- Actualmente ya existen grados altos para una mejor motivación hacia el trabajador. Satisfacción laboral. condiciones adecuadas, oportunidades de promoción y de superación ya son posibles.
- Las relaciones de tipo interpersonal son muy buenas y se ayuda a facilitar el trabajo en equipo.

- El ambiente laboral viene a ser un vínculo apropiado para un mejor desempeño adecuado en la organización. (23)

**F) El Clima organizacional débil (desfavorable):**

- Refiere que los estilos de liderazgo vienen a ser altamente directivos, donde se viene haciendo énfasis en el cumplimiento de labores u obligaciones sobre el costo humano. Existe distancia emocional entre los jefes y los subordinados. Uso exceso de sanciones y de castigos. Y se evidencia que la toma de todas las decisiones está centralizada en una persona. Se obvia la participación y el debido consenso.
- La comunicación es la basa en el carácter unilateral, con la pobre retroalimentación a los trabajadores.
- La motivación laboral es escasa o nula, con altas tasas de fluctuación laboral (salidas) y pérdidas; no está implementado en la organización un sistema de estimulación y en caso que exista, su uso no es igualitario, no es sistemático o no es equitativo; no se facilita de ninguna manera la promoción y la superación de los mismos miembros de la organización. La motivación es la más inadecuada.

- Existe insatisfacción por las malas e inadecuadas condiciones de trabajo y también por el desinterés para su mejora. (23)

### **2.2.2 SINDROME DE BURNOUT**

Actualmente no existe definición exacta y aceptada acerca del síndrome de Burnout, pero sí tenemos un consenso a considerar, el cual aparece en las personas como respuesta ante el estrés laboral crónico. Muchos autores indican que es una experiencia subjetiva e interna que agrupa diversos sentimientos, a la vez actitudes y ciertos comportamientos los cuales tienden a ser negativos para el trabajador ya que ello implica mayores alteraciones, a la vez problemas y también disfunciones psicofisiológicas con relevantes consecuencias nocivas como para el trabajador y como también para la institución u organización. (24)

Ya posteriormente la definición de Burnout se describió como la sensación fracaso unipersonal, la existencia de agotamiento o desgaste, lo que resultaba de una sobrecarga laboral por las exigencias del uso de energías, de recursos personales o de fuerza espiritual y emocional del trabajador. Pines y Kafry, por su parte conceptualizaron que Burnout viene a ser alguna experiencia general de un tipo de agotamiento físico, a la vez emocional y también actitudinal. Edelwich y Brodsky definieron que Burnout es una pérdida lenta y progresiva del idealismo propio, falta de energía, y por motivos vividos por los

trabajadores, como el resultado propio de las condiciones laborales. (25)

Sim embargo se evidencia que su delimitación conceptual hace referencia a que puedan diferenciarse dos perspectivas: una clínica y otra psicosocial. En relación a la perspectiva de tipo clínico se entiende como un estado que llega un trabajador a consecuencia del estrés de nivel laboral. La perspectiva de tipo psicosocial viene a ser un proceso el cual se desarrolla por la relación de características del entorno tanto laboral y también personal. La diferencia recae en que el Burnout entraña una serie de sentimientos y de conductas asociadas al estrés de tipo laboral, y entendido como proceso, el Burnout asume una secuencia continua de etapas diferentes con sintomatología clínicamente diferenciada. (24)

Desde la perspectiva de tipo psicosocial, Maslach y Jackson, lo definieron como un síndrome que evidencia el agotamiento emocional, el proceso de despersonalización y falta que existe de realización a nivel personal en la organización de trabajo que podría desarrollarse en los trabajadores, sin embargo se establecen diferencias significativas entre autores al considerar un orden en el que aparecen los síntomas en el proceso de desarrollo de “quemarse”, quiere decir, cuál de todos los síntomas actúa como ente determinante de los demás síntomas apareciendo con anterioridad del mismo. (25)

Edelwich y Brodsky lo definen como la pérdida lenta y progresiva del idealismo, la energía y el propósito, ya en otros estudios, en el área psicológica organizacional lo van a ubicar como un estado de un desgaste emocional y un desgaste físico. Los autores Pines y Aronson también definen el Burnout como una de las condiciones multidimensional de agotamiento a nivel emocional, de despersonalización y de disminución de la realización personal, el mismo que también defiende Maslach. (25)

En la actualidad, el Burnout es considerado como una enfermedad, la cual es descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud es decir el CIE-10, con el registro de código Z73.0 el cual tiene por definición: Problemas relacionados con desgaste profesional, ya dentro de la categoría más amplia de los códigos correspondientes al Z73 que define como: Problemas relacionados con algunas dificultades para afrontar la vida. En conclusión la OMS llega a denotar y especificar la importancia que existe por este padecimiento a nivel mundial. (26)

#### **- SIGNOS Y SINTOMAS DEL SINDROME DE BURNOUT**

Cuando se hace referencia que un individuo padece de Burnout, tanto dentro del ambiente de la institución como a nivel público, se evidencia la fatiga o cansancio; por ende, ello tiende comúnmente a ignorarse, por lo que actualmente

no se evidencia el serio problema que se está presentando. El padecimiento de Burnout es más severo que un cansancio habitual (que puede ser reparado con unos días de descanso), trayendo una serie de padecimientos de tipo psicológico, también físico, a nivel social y en cuanto a la posible relación con la empresa, lo que le va a dar la connotación de síndrome. (27)

A nivel psicosocial, el Burnout va a generar un grado deterioro a nivel de las relaciones interpersonales, como la depresión, el cinismo, la ansiedad, la irritabilidad y la dificultad de concentración. Actualmente es muy común el distanciamiento del trabajador de otras personas y también los problemas de tipo conductual pueden progresar hacia ciertas conductas de muy alto riesgo. El cansancio va a afectar el nivel emocional, en la relación con otros trabajadores y también con en el propio sentimiento de la autorrealización. Al evaluar los daños a nivel físico que pueden evidenciarse debido al síndrome, se van a incluir: el insomnio, el deterioro cardiovascular, las úlceras, la pérdida de peso, los dolores de tipo musculares, las constantes migrañas, las alteraciones de sueño, los desórdenes gastrointestinales, las alergias, el asma, la fatiga de tipo crónico, los problemas presentes con los ciclos menstruales, hasta inclusive los daños a nivel cerebral. Son también signos característicos del síndrome el abuso de fármacos

(drogas, etc.) y la presencia de algunas enfermedades psicosomáticas. (27)

Ya en el entorno de tipo laboral, es de esperar una disminución a la calidad o a la productividad de la labor, una actitud ciertamente negativa hacia los compañeros y personas a las que se les da servicio, existirá un deterioro en cuanto a relaciones interpersonales con los compañeros, un aumento del absentismo laboral, la disminución del sentido de realización, el bajo umbral de soporte ante la presión y la presencia de conflictos, entre otros. La salud también viene a ser afectada por las constantes exigencias laborales. En general, a pesar de los diferentes riesgos, algunos accidentes y algunas enfermedades ocupacionales, se ha podido demostrar que las enfermedades de carácter cardiovasculares inciden con más frecuencia en aquellos trabajadores con numerosas exigencias, los bajos niveles de control y bajos niveles de apoyo laboral/social. (26)

Ya en la actualidad es aceptado que largos períodos de respuesta biológica al estrés va a ocasionar la depresión, la susceptibilidad a infecciones, la diabetes, los niveles altos de grasa corporal y el colesterol en la sangre, la hipertensión arterial, el mayor riesgo de infartos cardiacos y las enfermedades vasculares a nivel cerebrales. Sin embargo, evitando la causa, podremos evitar la enfermedad, a la vez se sabe que es necesario recordar que no se ha establecido

cuál de todas las dimensiones es la primera, es aquella donde se van a producir cambios que desencadenan las modificaciones en las otras dimensiones. (27)

#### - **DIMENSIONES DEL SINDROME DE BURNOUT**

Posteriormente ya otros autores, tanto como Maslach y Jackson, han entendido que está configurado como un síndrome de tipo tridimensional que es caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal. (25)

- **AGOTAMIENTO EMOCIONAL:** Se va a definir como el cansancio y la fatiga física, psíquica o una combinación entre ambos. Es la sensación de no poder dar lo suficiente de sí mismo a los demás trabajadores. (25)
- **DESPERSONALIZACIÓN:** Es la segunda dimensión y se va a entender como el desarrollo de los sentimientos, de las actitudes y las respuestas negativas, a la vez distantes y casi frías hacia otros compañeros de trabajo; y especialmente hacia los clientes, los pacientes, los usuarios, etc. Se ve acompañado del incremento a nivel de la irritabilidad y pérdida de motivación. El sujeto va a tratar de distanciarse de todos los individuos, no sólo de las personas a las que brinda su trabajo sino también de todos los miembros del equipo de la institución, se

mostrará cínico, también irritable, algo irónico e inclusive utilizará a veces etiquetas despectivas para referirse a los clientes o pacientes, y tratará de hacerles culpables de sus propias frustraciones y su descenso del rendimiento personal laboral en la institución. (25)

○ **SENTIMIENTO DE BAJO LOGRO O REALIZACIÓN**

**PROFESIONAL Y/O PERSONAL:** Ello va a surgir cuando se va a verificar o comprobar que las demandas y exigencias que se le hacen exceden a su capacidad para poder atenderlas de la forma más competente. El trabajador va a suponer respuestas de tipo negativa hacia el mismo y hacia su entorno laboral, va a evitar las relaciones tanto personales y como profesionales, el bajo rendimiento laboral, la incapacidad para poder soportar la presión y disminución del autoestima. A la vez se verá marcado la falta del logro y de la realización personal en el lugar de trabajo y se va a caracterizar por una desilusión y por un fracaso al darle sentido a las actividades laborales. También se indica que se van a experimentar muchos sentimientos de fracaso personal (la falta de competencia, del esfuerzo o del conocimiento), las carencias de las expectativas y los

horizontes a nivel del lugar de trabajo y de una insatisfacción generalizada. Como consecuencia que se da es la impuntualidad, evitar el trabajo, ausentismo laboral y abandono de la profesión ejercida, estos son los síntomas más habituales y típicos para esta patología laboral. (25)

### 2.3. Definiciones conceptuales

**Salud:** La organización mundial de la salud lo define como el “estado de completo bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de enfermedad” (28)

**Estrés:** Se puede definir como:

- ✓ Conjunto de las reacciones fisiológicas y reacciones psicológicas que experimenta el organismo cuando se les somete a fuertes demandas.
- ✓ Tensión fisiológica o psicológica que amenaza el equilibrio psicológico del sujeto. (29)

**Estrés laboral:** aquellas condiciones laborales que están relacionadas directamente con la organización, el contenido de la labor y la realización de las tareas, y que tienen capacidad para poder afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) tanto el trabajador como al desarrollo del trabajo. (29)

**El clima laboral:** es la suma de percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y el medio físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización. (30)

**Persona Asistencial:** Profesional de salud o técnico de la salud que realiza labores de atención directa a los pacientes y/o usuarios en los establecimientos. (30)

## **2.4 Sistema de Hipótesis**

### **Formulación de la Hipótesis principal y derivadas**

#### **H1.-**

Existe relación entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis-Huánuco durante el año 2018

#### **Ho.-**

No existe relación entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis-Huánuco durante el año 2018

### **Sistemas de Variables**

- **Variable Dependiente:**

Clima laboral.

- **Variable Independiente:**

Síndrome Burnout.

## 2.5 Operacionalización de Variables

| VARIABLES                                        | DEFINICIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                           | TIPO POR SU NATURALEZA | DIMENSIÓN                          | INDICADORES                                                                                                                                                                                    | VALORES DE LAS CATEGORIAS                                                                                                                                                                | ESCALAS DE MEDICIÓN | MEDIO DE VERIFICACIÓN                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VARIABLE INDEPENDIENTE : SÍNDROME BURNOUT</b> | Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal que luego de aplicado el inventario de burnout de Malash (MBI) puede ser alta, media o baja                                                                                                                | <b>CUALITATIVA</b>     | Cansancio Emocional                | Fatiga laboral<br>Frustración laboral<br>Desgaste físico y mental<br>Tensión en el trabajo con personas<br>Cansancio emocional/laboral                                                         | ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY. Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en Los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. | <b>ORDINAL.</b>     | <b>ESCALA DE MASLACH BURNOUT INVENTORY</b><br><br>Bajo:<br>0 - 18 puntos<br>Moderado:<br>19 – 26 puntos<br>Alto:<br>27 - 54 puntos |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        | Despersonalización                 | Falta de identidad laboral                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                          |                     |                                                                                                                                    |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        | Realización Personal               | Equilibrio emocional laboral                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                          |                     |                                                                                                                                    |
| <b>VARIABLE DEPENDIENTE: CLIMA LABORAL</b>       | Es un instrumento diseñado con la técnica de Likert, de 40 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal | <b>CUALITATIVA</b>     | Autonomía                          | Ninguno<br>Poco<br>Regular<br>Mucho<br>Todo/siempre                                                                                                                                            | ESCALA DE OPINIONES CL – SPC; se medirá con este instrumento/cuestionario y para fines de investigación se categoriza en clima organizacional fuerte y débil                             | <b>ORDINAL</b>      | <b>ESCALA DE OPINIONES CL – SPC</b><br><br>Débil:<br>0 - 50 puntos<br>Fuerte:<br>51 - 100 puntos                                   |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        | Entusiasmo y apoyo                 |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |                     |                                                                                                                                    |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        | Estilo de dirección o de liderazgo |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |                     |                                                                                                                                    |
|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                        | Reconocimiento                     |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |                     |                                                                                                                                    |
| <b>VARIABLE INTERVINIENTE: GRUPO OCUPACIONAL</b> | Personal de salud con estudios universitarios o estudios en instituto                                                                                                                                                                                                                | <b>CUALITATIVA</b>     | Profesional/Técnico de salud.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Médico Cirujano.</li> <li>• Cirujano Dentista.</li> <li>• Obstetra.</li> <li>• Licenciado en Enfermería.</li> <li>• Técnico en Enfermería.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>                                                                                                                     | <b>NOMINAL</b>      | <b>ENCUESTA</b>                                                                                                                    |

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Tipo de investigación

De acuerdo a las características que presentó la investigación, a la formulación del problema y a los objetivos definidos, el presente estudio es de tipo descriptivo relacional donde se buscará las relaciones o asociaciones entre los variables de estudio; **Fonseca Livias A. investigación científica en salud con enfoque 82 cuantitativo. 1st ed. UNHEVAL, editor. Huanuco: UNHEVAL; 2012.**<sup>(31)</sup>

El estudio es observacional. Según la ocurrencia de los hechos será de tipo Prospectivo debido que se registrará la información en el momento que ocurrirán los hechos. El estudio pertenece al tiempo futuro y la recolección de los datos se realizará desde una fuente primaria. (32)

De acuerdo al período de tiempo el estudio será de tipo Transversal, porque se analizarán datos de un grupo de sujetos de una población determinada en un solo momento dado y en un lugar determinado. Según la cantidad de variable a estudiar el estudio es analítico. Las variables a estudiar son dos o más, con el fin de buscar asociación o dependencias entre ellas. El análisis es bivariado. (32).

##### 3.1.1. Enfoque

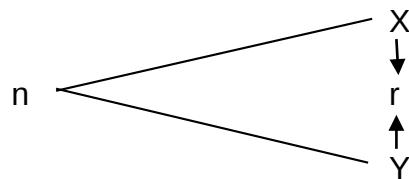
La investigación pertenece al enfoque cuantitativo, porque se tuvo en cuenta el proceso estadístico para la elaboración de las tablas y pruebas estadísticas.

### 3.1.2. Alcance

La Investigación de estudio corresponde al alcance o nivel correlacional, porque están dirigidos a determinar “como es” o “como esta” la situación de las variables que deberán estudiarse en una población que ocurre un fenómeno.

### 3.1.3. Diseño

El diseño es descriptivo, ya que no existe manipulación de alguna variable. Para efecto de la investigación se va a considerar el diseño descriptivo relacional: (33)



Dónde:

n = Población Muestral

X = Variable Síndrome de Burnout

y = Variable Clima Laboral

r= La relación probable entre las variables

## 3.2. Población y muestra

**a) Población universo:** La población universo estuvo conformada por el conjunto de profesionales asistenciales de la Microred Amarilis. Se consideró la población en estudio a los profesionales de salud, entre nombrados, contratados y Serums.

## b) Muestra

El tamaño de la muestra fue calculada con un coeficiente de confianza al 95%, y con un error del 5%. Para ello se utilizó la siguiente formula: (34)

$$n = \frac{N \cdot Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z_{\sigma}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n = El tamaño de la muestra que queremos calcular

N = Tamaño del universo.

Z = Nivel de confianza 95% -> Z=1,96

e = Es el margen de error máximo que admito (5%)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

Q = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{385 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2(45 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 68$$

La muestra estuvo conformada por 68 profesionales.

## Muestreo o selección de la muestra:

### Criterios de selección:

#### a. Criterios de inclusión:

- Profesional de salud nombrado y contratado no menor a un año, que trabajen en la Microrred.

- Profesional de salud que solo trabajan en la Microrred Amarilis y no en otra Microrred.
- Profesional de salud que acepte ingresar al estudio.

**b. Criterios de Exclusión:**

- Profesional de salud que tengan enfermedades mentales.
- Profesional de salud que no estén laborando en la Microrred Amarilis, por estar de licencias.

### **3.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnicas**

La técnica que se usó en el presente estudio fue la encuesta, con el fin de obtener información de profesionales de salud, proporcionado por ellos mismos, que permitió conocer la relación existente entre el síndrome de Burnout y clima laboral.

#### **3.3.2 Instrumentos**

En el presente estudio, se emplearan los siguientes instrumentos:

- **El Clima Laboral CL-SPN:** es un instrumento diseñado con la técnica de Likert, de 40 ítems que exploran la variable de Clima Laboral que es definida operacionalmente como la percepción que tiene el trabajador con respecto a su ambiente laboral y con función a aspectos vinculados como las posibilidades de realización personal, el involucramiento

con la tarea asignada, la supervisión que recibe, el acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con los demás compañeros y las condiciones laborales que facilitan su tarea. Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y el análisis cualitativo fueron la autorrealización como la posibilidad que el medio laboral y las funciones realizadas favorezcan el desarrollo personal, con perspectivas a un desarrollo futuro; involucramiento laboral es decir la identificación con los valores organizacionales y compromiso en el cumplimiento y en el desarrollo de la organización; la supervisión que refiere a la apreciación de la función de supervisión como medio para brindar apoyo y orientación en las tareas que forman parte de su empeño diario; comunicación que es la percepción del grado de fluidez, claridad coherencia y precisión en la comunicación, tanto a nivel interno (entre trabajadores), como a nivel externo (clientes y proveedores); finalmente las condiciones laborales entendido como el reconocimiento de la institución para proveer los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

- **Inventario de Burnout (MBI):** es una escala cuyos ítems están redactados para poder expresar sentimientos o las actitudes personales y su versión definitiva, pasó por unas fases experimentales que duraron 8 años. Evalúan 3 escalas

y 22 ítems distribuidos del siguiente modo: Cansancio emocional (9 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización Personal (8 ítems). Mientras que en las subescalas de cansancio emocional y de despersonalización con puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar estresado o quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

| Aspecto evaluado     | Preguntas a evaluar   | Valor total |
|----------------------|-----------------------|-------------|
| Cansancio emocional  | 1-2-3-6-8-13-14-16-20 |             |
| Despersonalización   | 5-10-11-15-22         |             |
| Realización personal | 4-7-9-12-17-18-19-21  |             |

Los resultados de cada subescala:

- Subescala de agotamiento emocional: va a valorar la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas laborales. Puntuación máxima 54.
- Subescala de despersonalización: va a valorar el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y del distanciamiento. Puntuación máxima 30.
- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y de realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

#### **Técnicas para el procesamiento**

Para el adecuado análisis descriptivo de los datos se utilizaron estadísticos de tendencia central y dispersión como la media, desviación estándar y los porcentajes.

#### **Análisis descriptivo.**

El análisis estadístico es de tipo descriptivo donde se realizará usando el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 23.0. IBM. Se realizará un análisis de tipo bivariado para determinar la frecuencia y porcentaje de las variables. En la significancia estadística de las pruebas se consideró el valor de  $p \leq 0,05$ .

#### **Análisis inferencial:**

Para la constatación de la hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica del chi cuadrado porque se considera que las variables son categóricas, y se desea establecer la relación.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Relatos y descripción de la realidad observada.

**Tabla 1.** *Edad y género del personal de salud de la Micro Red*

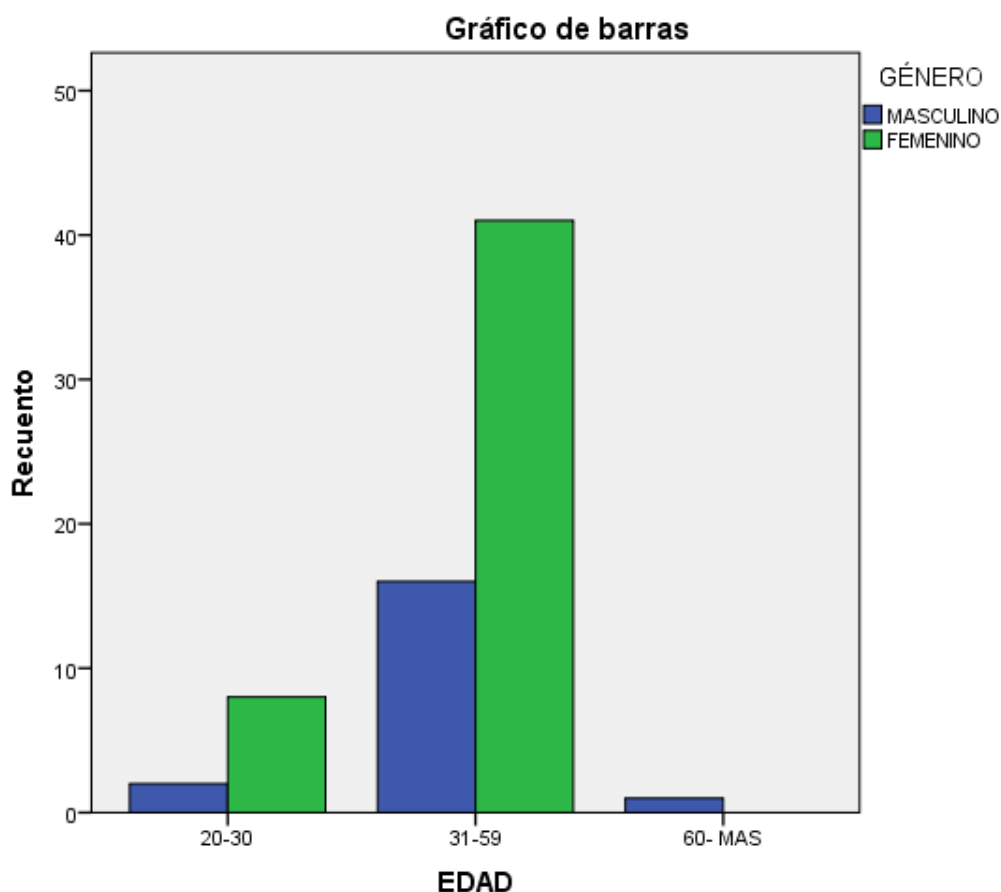
*Amarilis – Huánuco 2018.*

|       |          |          | GÉNERO    |          | Total  |
|-------|----------|----------|-----------|----------|--------|
|       |          |          | MASCULINO | FEMENINO |        |
| EDAD  | 20-30    | Recuento | 2         | 8        | 10     |
|       |          | % EDAD   | 20,0%     | 80,0%    | 100,0% |
|       |          | % GÉNERO | 10,5%     | 16,3%    | 14,7%  |
|       |          | % total  | 2,9%      | 11,8%    | 14,7%  |
|       | 31-59    | Recuento | 16        | 41       | 57     |
|       |          | % EDAD   | 28,1%     | 71,9%    | 100,0% |
|       |          | % GÉNERO | 84,2%     | 83,7%    | 83,8%  |
|       |          | % total  | 23,5%     | 60,3%    | 83,8%  |
|       | 60- MAS  | Recuento | 1         | 0        | 1      |
|       |          | % EDAD   | 100,0%    | 0,0%     | 100,0% |
|       |          | % GÉNERO | 5,3%      | 0,0%     | 1,5%   |
|       |          | % total  | 1,5%      | 0,0%     | 1,5%   |
| Total | Recuento |          | 19        | 49       | 68     |
|       | % EDAD   |          | 27,9%     | 72,1%    | 100,0% |
|       | % GÉNERO |          | 100,0%    | 100,0%   | 100,0% |
|       | % total  |          | 27,9%     | 72,1%    | 100,0% |

**Fuente:** Instrumentos aplicados: Escala MBI – Escala CL-SPN

#### INTERPRETACIÓN:

La tabla 01; indica que el 14,7 (10) del personal de salud estudiados presentaron edades entre 20-30 años, el 83.8% (57), entre 31-59 años y, el 1.5%(1) entre 60-más años. También indica que el 72.1% (49) del personal de salud estudiado pertenecen al género femenino y el 27.9% (19) al sexo masculino.



**Gráfica 1.** *Edad del personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018.*

#### **INTERPRETACIÓN:**

La gráfica 01; indica que el mayor número de profesionales de la salud estudiados presentaron edades entre 20-30 años, y en menor cantidad presentaron edades entre 60-más años. También indica que la mayor cantidad del personal de salud estudiado pertenecen al género femenino, que al género masculino.

**Tabla 2. Relación entre el clima laboral y la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018.**

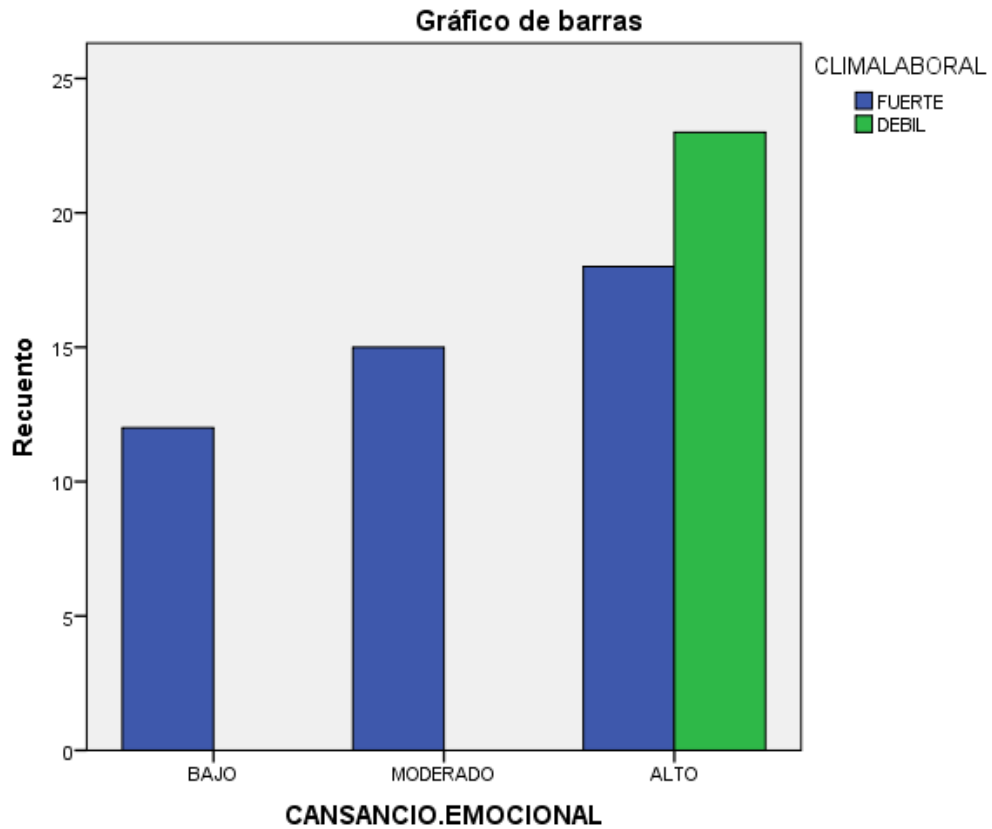
|                        |                       |                       | CLIMALABORAL |        |        |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|--------|--------|
|                        |                       |                       | FUERTE       | DEBIL  | Total  |
| AGOTAMIENTO. EMOCIONAL | BAJO                  | Recuento              | 12           | 0      | 12     |
|                        |                       | Recuento esperado     | 7,9          | 4,1    | 12,0   |
|                        |                       | % CANSANCIO.EMOCIONAL | 100,0%       | 0,0%   | 100,0% |
|                        |                       | % CLIMALABORAL        | 26,7%        | 0,0%   | 17,6%  |
|                        |                       | % total               | 17,6%        | 0,0%   | 17,6%  |
|                        | MODERADO              | Recuento              | 15           | 0      | 15     |
|                        |                       | Recuento esperado     | 9,9          | 5,1    | 15,0   |
|                        |                       | % CANSANCIO.EMOCIONAL | 100,0%       | 0,0%   | 100,0% |
|                        |                       | % CLIMALABORAL        | 33,3%        | 0,0%   | 22,1%  |
|                        |                       | % total               | 22,1%        | 0,0%   | 22,1%  |
|                        | ALTO                  | Recuento              | 18           | 23     | 41     |
|                        |                       | Recuento esperado     | 27,1         | 13,9   | 41,0   |
|                        |                       | % CANSANCIO.EMOCIONAL | 43,9%        | 56,1%  | 100,0% |
|                        |                       | % CLIMALABORAL        | 40,0%        | 100,0% | 60,3%  |
|                        |                       | % total               | 26,5%        | 33,8%  | 60,3%  |
| Total                  | Recuento              |                       | 45           | 23     | 68     |
|                        | Recuento esperado     |                       | 45,0         | 23,0   | 68,0   |
|                        | % CANSANCIO.EMOCIONAL |                       | 66,2%        | 33,8%  | 100,0% |
|                        | % CLIMALABORAL        |                       | 100,0%       | 100,0% | 100,0% |
|                        | % total               |                       | 66,2%        | 33,8%  | 100,0% |

$\chi^2 = 22,888$   $p = 0,00$

Fuente: Instrumentos aplicados: Escala MBI – Escala CL-SPN

## INTERPRETACIÓN:

En la tabla 02; se observa que, el 66.2% (45) del personal de salud estudiado presentaron un nivel de clima laboral fuerte y, el 33.8% (23) un clima laboral débil; en relación del el 60.3% (41) del personal estudiado indicaron tener un nivel de agotamiento emocional alto, el 22.1% (15) moderado y el 17.6% (12) bajo. El resultado indica que la existe una relación estadísticamente significativa con un valor p de 0.00 entre el clima laboral fuerte y el agotamiento laboral bajo.



**Gráfica 2.** *Relación entre el clima laboral y la dimensión de agotamiento emocional del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018.*

#### **INTERPRETACIÓN:**

En la gráfica 02; se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral débil y el cansancio emocional alto en el personal de salud de estudio.

**Tabla 3.** *Relación entre el clima laboral y la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018.*

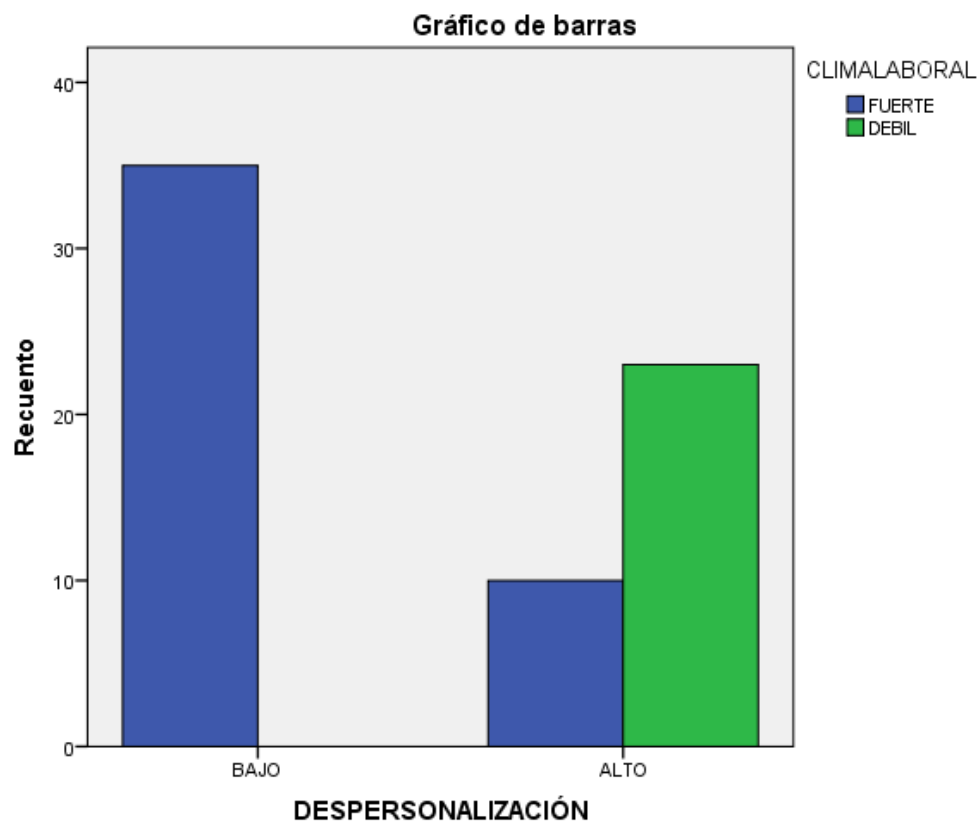
|                    |                      |                      | CLIMALABORAL |        |        |
|--------------------|----------------------|----------------------|--------------|--------|--------|
|                    |                      |                      | FUERTE       | DEBIL  | Total  |
| DESPERSONALIZACIÓN | BAJO                 | Recuento             | 35           | 0      | 35     |
|                    |                      | Recuento esperado    | 23,2         | 11,8   | 35,0   |
|                    |                      | % DESPERSONALIZACIÓN | 100,0%       | 0,0%   | 100,0% |
|                    |                      | % CLIMALABORAL       | 77,8%        | 0,0%   | 51,5%  |
|                    |                      | % total              | 51,5%        | 0,0%   | 51,5%  |
|                    | ALTO                 | Recuento             | 10           | 23     | 33     |
|                    |                      | Recuento esperado    | 21,8         | 11,2   | 33,0   |
|                    |                      | % DESPERSONALIZACIÓN | 30,3%        | 69,7%  | 100,0% |
|                    |                      | % CLIMALABORAL       | 22,2%        | 100,0% | 48,5%  |
|                    |                      | % total              | 14,7%        | 33,8%  | 48,5%  |
| Total              | Recuento             |                      | 45           | 23     | 68     |
|                    | Recuento esperado    |                      | 45,0         | 23,0   | 68,0   |
|                    | % DESPERSONALIZACIÓN |                      | 66,2%        | 33,8%  | 100,0% |
|                    | % CLIMALABORAL       |                      | 100,0%       | 100,0% | 100,0% |
|                    | % total              |                      | 66,2%        | 33,8%  | 100,0% |

$\chi^2 = 36,862$   $p = 0,00$

Fuente: Instrumentos aplicados: Escala MBI – Escala CL-SPN

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla 03; se observa que, el 66.2% (45) del personal de salud estudiado presentaron un nivel de clima laboral fuerte y, el 33.8% (23) un clima laboral débil; en relación del 48.55 (33) del personal estudiado indicaron tener un nivel de despersonalización del Síndrome de Burnout alto, el 51.5% (35) un nivel bajo y, el 0% (o) un nivel moderado. El resultado indica que existe una relación estadísticamente significativa con un valor p de 0.00 entre el clima laboral débil y la dimensión de despersonalización alto en el personal de estudio.



**Gráfica 3.** *Relación entre el clima laboral y la dimensión de despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018.*

#### **INTERPRETACIÓN:**

En la gráfica 3; se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral débil y la dimensión de despersonalización alto del Síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018.

**Tabla 4.** *Relación entre el clima laboral y la dimensión de realización personal del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018.*

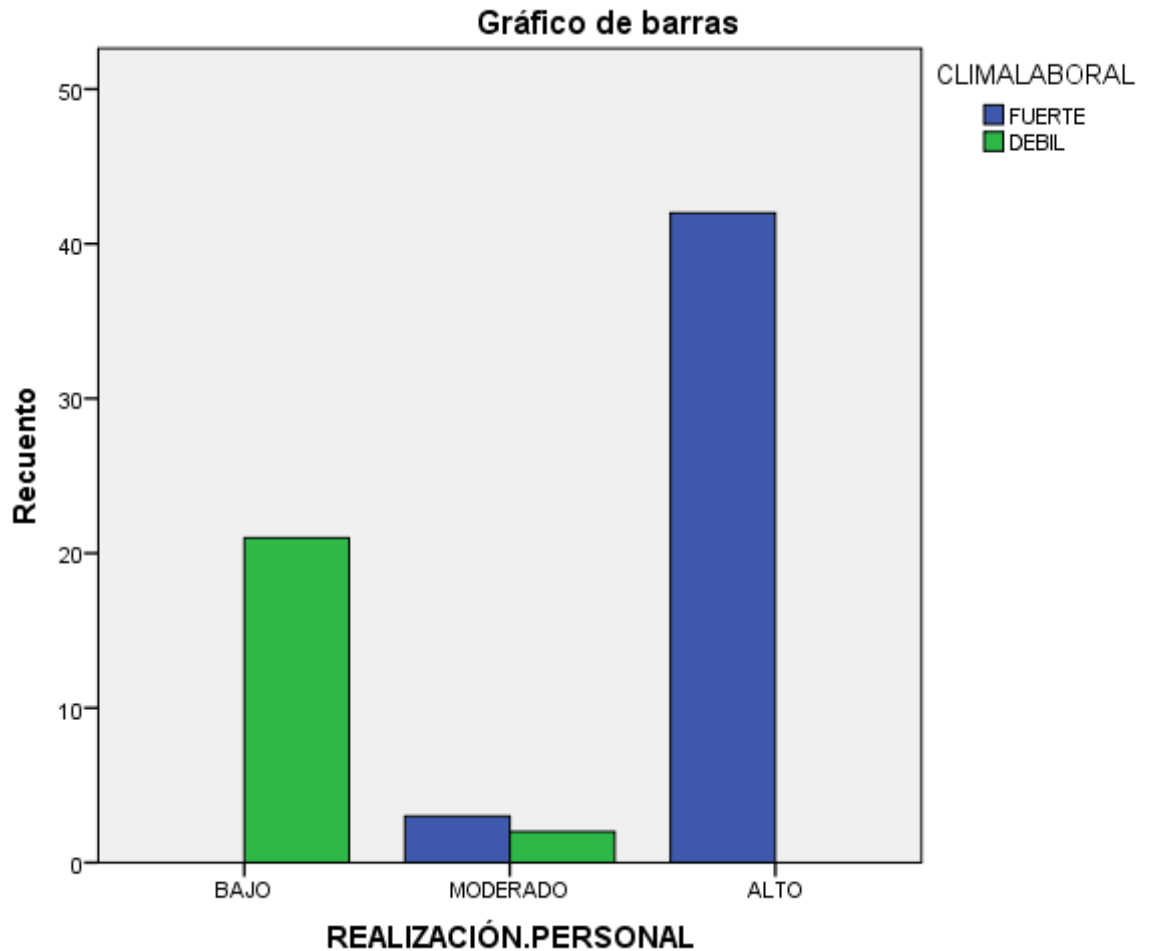
|                       |          |                        | CLIMALABORAL |        |        |
|-----------------------|----------|------------------------|--------------|--------|--------|
|                       |          |                        | FUERTE       | DEBIL  | Total  |
| REALIZACIÓN. PERSONAL | BAJO     | Recuento               | 0            | 21     | 21     |
|                       |          | Recuento esperado      | 13,9         | 7,1    | 21,0   |
|                       |          | % REALIZACIÓN.PERSONAL | 0,0%         | 100,0% | 100,0% |
|                       |          | % CLIMALABORAL         | 0,0%         | 91,3%  | 30,9%  |
|                       |          | % total                | 0,0%         | 30,9%  | 30,9%  |
|                       | MODERADO | Recuento               | 3            | 2      | 5      |
|                       |          | Recuento esperado      | 3,3          | 1,7    | 5,0    |
|                       |          | % REALIZACIÓN.PERSONAL | 60,0%        | 40,0%  | 100,0% |
|                       |          | % CLIMALABORAL         | 6,7%         | 8,7%   | 7,4%   |
|                       |          | % total                | 4,4%         | 2,9%   | 7,4%   |
|                       | ALTO     | Recuento               | 42           | 0      | 42     |
|                       |          | Recuento esperado      | 27,8         | 14,2   | 42,0   |
|                       |          | % REALIZACIÓN.PERSONAL | 100,0%       | 0,0%   | 100,0% |
|                       |          | % CLIMALABORAL         | 93,3%        | 0,0%   | 61,8%  |
|                       |          | % total                | 61,8%        | 0,0%   | 61,8%  |
|                       | Total    | Recuento               | 45           | 23     | 68     |
|                       |          | Recuento esperado      | 45,0         | 23,0   | 68,0   |
|                       |          | % REALIZACIÓN.PERSONAL | 66,2%        | 33,8%  | 100,0% |
|                       |          | % CLIMALABORAL         | 100,0%       | 100,0% | 100,0% |
|                       |          | % total                | 66,2%        | 33,8%  | 100,0% |

$X^2= 62,639$   $p= 0,00$

Fuente: Instrumentos aplicados: Escala MBI – Escala CL-SPN

### INTERPRETACIÓN:

En la tabla 04; se observa que, el 66.2% (45) del personal de salud estudiado presentaron un nivel de clima laboral fuerte y, el 33.8% (23) un clima laboral débil; en relación del 30.9% (21) del personal estudiados indicaron tener un nivel de realización personal del Síndrome de Burnout bajo, el 7.4% (5) un nivel moderado y, 61.8% (42) un nivel alto. El resultado indica que existe una relación estadísticamente significativa con un valor p de 0.00 entre el clima laboral fuerte y la dimensión de realización personal alto en la muestra de estudio.



**Gráfica 4.** *Relación entre el clima laboral y la dimensión de realización personal del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018.*

#### **INTERPRETACIÓN:**

En la gráfica 4; se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral fuerte y la dimensión de realización personal alto del Síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018.

## 4.2. Análisis inferencial

**Tabla 5.** *Relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018.*

|          |                         | CLIMALABORAL |        |        |
|----------|-------------------------|--------------|--------|--------|
|          |                         | FUERTE       | DEBIL  | Total  |
| SINDROME | PRESENTA SINDROME       | 1            | 23     | 24     |
| BURNOUT  |                         |              |        |        |
|          | Recuento                | 15,9         | 8,1    | 24,0   |
|          | Recuento esperado       | 4,2%         | 95,8%  | 100,0% |
|          | % SINDROME BURNOUT      | 2,2%         | 100,0% | 35,3%  |
|          | % CLIMA LABORAL         | 1,5%         | 33,8%  | 35,3%  |
|          | % total                 |              |        |        |
|          | NO PRESENTA EL SINDROME | 44           | 0      | 44     |
|          | Recuento                | 29,1         | 14,9   | 44,0   |
|          | Recuento esperado       | 100,0%       | 0,0%   | 100,0% |
|          | % SINDROME BURNOUT      | 97,8%        | 0,0%   | 64,7%  |
|          | % CLIMA LABORAL         | 64,7%        | 0,0%   | 64,7%  |
|          | % total                 |              |        |        |
| Total    | Recuento                | 45           | 23     | 68     |
|          | Recuento esperado       | 45,0         | 23,0   | 68,0   |
|          | % SINDROME BURNOUT      | 66,2%        | 33,8%  | 100,0% |
|          | % CLIMA LABORAL         | 100,0%       | 100,0% | 100,0% |
|          | % total                 | 66,2%        | 33,8%  | 100,0% |

$\chi^2 = 62,719$   $p = 0,00$

Fuente: Instrumentos aplicados: Escala MBI – Escala CL-SPN

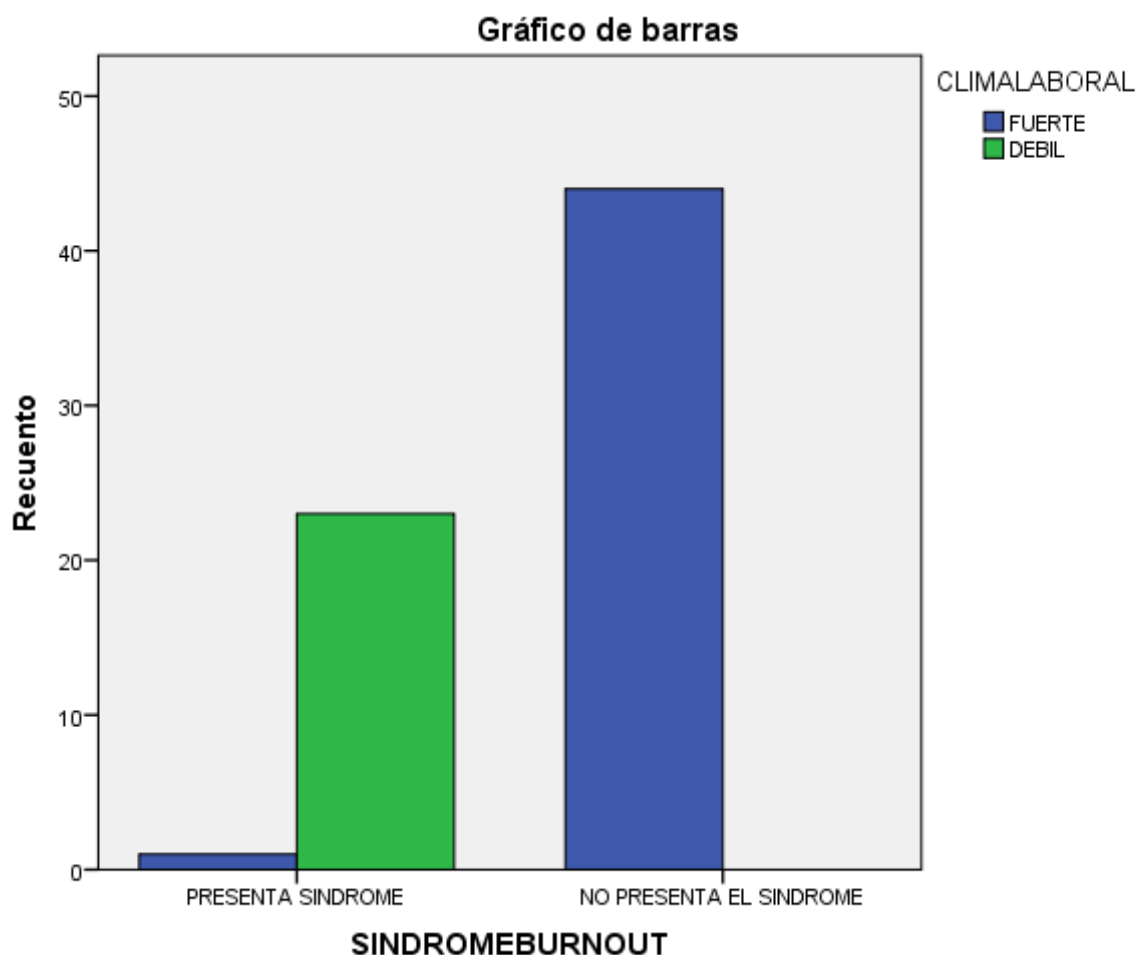
### INTERPRETACIÓN:

En la tabla 05; se observa que, un porcentaje promedio de 66.2% (45) del personal de salud estudiados presentaron un nivel fuerte de clima laboral y, el 33.8% (23) un nivel débil de clima laboral; en relación del 95.8% (23) del personal de salud estudiados presentaron Síndrome de Burnout con un clima laboral débil, el 4.2% (1) presentaron Síndrome

de Burnout con un clima laboral fuerte; en relación del 0% (0) del personal de salud estudiados no presentaron Síndrome de Burnout con un clima laboral débil, el 100% (44) no presentaron Síndrome de Burnout con un clima laboral fuerte.

Considerando que la mayoría de las variables sujetas a contrastación tienen categoría ordinal y se busca la relación entre ellas, se ha determinado el uso del estadístico de prueba  $\chi^2$ , con un 95% de nivel de confianza y 5% de error alfa, dos grados de libertad y 5.991 de punto crítico.

Para la interpretación del  $\chi^2 = 63,719^a$  y p valor 0.00 ( $< 0.05$ ), por lo que se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ . El resultado indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud de la Microred Amarilis – Huánuco 2018.



**Gráfica 5.** *Relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018.*

#### **INTERPRETACIÓN:**

En la gráfica 5; se observa que existe relación entre el clima laboral fuerte y la no presencia del síndrome de Burnout en el personal de salud de la Micro Red Amarilis – Huánuco 2018

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. En que consiste la solución del problema**

De acuerdo a los procesos de la presente investigación estudiados se llegó a obtener resultados, mediante la aplicación de la prueba de  $x^2$ , donde se dedujo que existe relación entre el clima laboral y síndrome de Burnout en el personal de salud de la MICRO-RED Amarilis-Huánuco. De esta forma se tuvo el siguiente resultado: un 66.2% de personal de salud presentaron un nivel fuerte de clima laboral y, el 33.8% un nivel débil; en relación del 64.7% del personal de salud no presentaron el síndrome de Burnout y el 35.3% si presentaron el síndrome de Burnout.

#### **5.2. Sustentación consistente y coherente de su propuesta**

Por ello, Marín H, Placencia M. señala que el clima laboral es un conjunto de cualidades, de atributos o de propiedades relativamente permanentes de un área de trabajo concreto que son percibidas, o sentidas o experimentadas por los trabajadores que componen la organización y que también influyen sobre la conducta. La importancia que tiene el conocimiento sobre el clima laboral se va a basar en la influencia que este ejerce en el comportamiento de los trabajadores, siendo su diagnóstico fundamental para el diseño de instrumentos de gestión de los recursos humanos. Por otra parte, Maslach C, Jackson S.E. indican que el Síndrome de Burnout aparece en el individuo como respuesta al estrés laboral crónico. Se va a tratar de una experiencia

de tipo subjetiva interna que va a agrupar sentimientos, actitudes y también comportamientos que tienen un fondo negativo para el trabajador que implica alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicos con consecuencias nocivas para la persona y para la organización.

Al respecto, Cruz D, Puentes A., en su estudio indican en eficacia profesional, niveles muy altos (78,8%) y altos (9,7%), en agotamiento emocional, niveles medios (80,6%) y altos (10,6%); y el cinismo, niveles medios (79,6%) y altos (20,4%). La estrategia de afrontamiento que más emplea es la expresión de la dificultad de afrontamiento. Se evidencian relaciones significativas ( $p < 0.001$ ,  $p < 0.005$ ) entre los diferentes tipos de dimensiones del síndrome y las estrategias que se evidencian de reacción agresiva, la solución de problemas, la expresión de la dificultad de afrontamiento y la reevaluación positiva. Resultados transmitidos por los autores no tratan ninguna relación directa con los datos estudiados y encontrados en nuestra investigación.

Según, Vega E, et al, en su estudio encontraron severidad alta y la moderada del síndrome con un porcentaje de 38.7% de los participantes; no obstante, al identificar el alto nivel de realización personal unido a la motivación intrínseca, llegaron a identificar que se constituyó un factor protector ante la alta carga laboral y el escaso apoyo directivo de la organización. La fatiga emocional también correlacionó directamente con la carga laboral y de manera inversa con la motivación intrínseca. En sus conclusiones se resalta la gran

importancia de una gestión más eficiente y una dirección más centrada en las personas en las instituciones de salud. Datos que interpretan los autores no favorecen similitud alguna con los resultados ya encontrados y contrastados dentro de nuestra investigación.

Por otra parte, Gago K., Martínez I. y Alegre A. en sus estudio revelan que si existe relación significativa y directa entre la percepción del clima laboral y la dimensión de realización personal del Burnout, así también encontró que la diferencia de medias de clima laboral u del Burnout según las áreas de trabajo, evidencio ser significativa en ambas variables, pero el síndrome de Burnout solamente para la dimensión de despersonalización, obteniendo mayores puntuaciones promedio en las enfermeras de la UCI. Los resultados que revelan dichos autores coinciden en algunos procesos del estudio encontrado dentro de nuestra investigación.

Así mismo, Esplana R., Nuñez E., en su estudio, concluyeron que la gran mayoría de los docentes estudiados tuvieron Síndrome Burnout moderado en todas sus dimensiones como son: las dimensiones de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, presentando un clima organizacional débil. Así mismo se observó que 46.05% de los docentes tuvieron Síndrome de Burnout moderado y clima organizacional débil; el 22.37% presentaron Síndrome de Burnout bajo y clima organizacional fuerte; lo que va a indicar que el síndrome de Burnout es un factor predisponente para el clima organizacional y, concluye que existe relación muy significativa entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional. Dichos

resultados que evidencian los investigadores tienen afirmaciones significativas con los resultados obtenidos y encontrados en nuestro estudio.

De mismo modo, Miranda J. y Gálvez N., en su estudio muestran que el 49.6% y 43.2% de trabajadores perciben un clima organizacional no saludable y por mejorar y el 43.2% y el 30.2% tienen un nivel alto y medio de Síndrome de Burnout. La conclusión más importante viene a ser que entre las dos variables existe una correlación  $r: 0.293$  que es débil y positiva que mientras sea mejor el clima organizacional entonces disminuirá el nivel de síndrome de Burnout. En todo momento de la investigación se tuvo en consideración los criterios de rigor científico y los principios éticos del informe Belmonte. Datos que especifican ambos autores coinciden en algunas variables estudiadas y obtenidas los resultados que acredita nuestra investigación.

Según, Vizcarra M. y col, en su estudio encontraron que existe correlación positiva estadísticamente significativa entre clima laboral y el síndrome de Burnout. También se discuten los hallazgos y a la vez se asociaron a sus repercusiones en trabajadores de salud. De los cuales, Casas S, en su estudio encontró que la relación entre los factores organizacionales y la presencia de síndrome de Burnout en los profesionales de la salud, se encontró como factores definitivos a la presencia de clima organizacional inadecuado, así como la presencia de un clima laboral hostil. Resultados que informa Vizcarra tiene relación con los datos encontrados dentro de nuestra investigación.

Mientras los resultados que presentó Casas inducen una diferencia con los datos interpretados en nuestro estudio.

### **5.3. Propuesta de nuevas hipótesis**

A todo ello con la presente investigación se plante que existe una relación directa entre el Clima laboral y Síndrome de Burnout, a la vez se propone buscar la relación entre el Síndrome de Burnout y factores externos al clima laboral, como que el personal de salud se entre estudiando, la cantidad de hijos, el estado civil, estabilidad emocional, etc.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 CONCLUSIONES**

Según los objetivos planteados y estudiados en la investigación se llegaron a conclusiones:

- a) El clima laboral fuerte se encuentra relacionado a la presencia de un nivel bajo de agotamiento emocional del síndrome de Burnout en el personal de salud de la MR. Amarilis – Huánuco 2018.
- b) El clima laboral débil se encuentra relacionado a la presencia de un nivel alto de despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de salud de la MR. Amarilis – Huánuco 2018.
- c) El clima laboral débil se encuentra relacionado a la presencia de un nivel bajo en la realización personal del síndrome de Burnout en el personal de salud de la MR. Amarilis – Huánuco 2018.
- d) El Clima Laboral se encuentra relacionado Síndrome de Burnout en el personal de salud de la MR. Amarilis – Huánuco 2018.

## **6.2. Recomendaciones**

### **a) Necesidad de programas terapéuticos**

Las Instituciones de salud a nivel de Nacional y en este caso a nivel de la Región Huánuco deben brindar programas terapéuticos educativos al personal de salud; donde servirá para la prevención del Síndrome de Burnout el cual implica brindar conocimiento sobre el estrés y ofrecerles herramientas para el control del mismo, lo que permitirá desarrollar un clima laboral adecuado para la atención con calidad y satisfacción en su tarea profesional.

### **b) Estabilidad laboral con beneficios vacacionales**

Las instituciones de Salud a nivel de la Región Huánuco deberían brindar estabilidad laboral a personal de salud y así estos puedan tomar sus vacaciones al menos dos veces durante un año, para que los mencionados profesionales de salud puedan descansar, despejar su mente y para cargarse de energía, necesario para tener fuerza en la parte física como en la emocional, de esta manera el personal de salud podrá lograr los objetivos organizacionales.

### **c) Trabajos de prevención**

Las instituciones de Salud a nivel de la Región Huánuco deberían desde sus jefaturas brindar un desarrollo planificado para cada personal de salud, como protagonista creativo, orientado específicamente a reducir los factores de riesgo para la salud, evitando el estrés laboral o síndrome de Burnout y mejorar la formulación integral y continuo, así como de la calidad de su vida personal mediante un clima laboral adecuado.

### **d) Trabajo en equipo**

El personal de salud que presenta el síndrome de Burnout, se caracteriza por que se empieza a aislar del resto del

personal, a la vez usa la agresividad como medio de defensa y también su productividad disminuye. Por lo que el trabajo en equipo es una manera de volver a integrarlo, las reuniones sociales entre la personal salud ayudaran a estos salir de este estado de estrés, las charlas constantes, preguntas sobre el estado de ánimo y recomendarle que pueda realizar ejercicios de relajación, a la vez las instituciones de salud podrían programar al mes terapias psicológicas.

**e) Organizar las cargas laborales**

Debemos poder identificar cuando le estamos cargando el trabajo de alguno de los miembros de la institución, pues a veces pensamos que, por su inteligencia, experiencia, habilidad, y capacidad, le designan más labores sin embargo ello lo único que provoca es que el personal de salud se harte y terminemos quemándolo. Por lo que es importante una adecuada distribución de las cargas de trabajo.

**f) Bonificaciones por desempeño laboral**

La aparición del síndrome de Burnout en las instituciones de debe a que el personal de salud siente poca satisfacción de beneficios económicos a nivel laboral y en consecuencia se produce la frustración, por ello es necesario la creación de bonificaciones para poder reconocer el esfuerzo que realiza, y así mantenerlos motivados. Actuar a tiempo y establecer acciones preventivas, ante todo las instituciones deben preocuparse por la integridad física y mental del personal.

## CAPÍTULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

#### FUENTES DE INFORMACIÓN:

1. Rodríguez D. Diagnóstico Organizacional. Mexico, D.F.: Alfaomega. 1999.
2. Saborío L, Hidalgo L. Síndrome de Burnout. Rev. Medicina Legal de Costa Rica. 2015; 32 (1).
3. Mamani A, Obando R, Uribe AM. Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia. Rev Per Obst 79 Enf. 2007; 3 (1): 50-57.
4. Peralta E. Agotamiento emocional en el personal de enfermería del hospital de la niñez oaxaqueña: la prevención del Burnout. Centro Regional de Investigación en Psicología. 2009; 3 (1): 5-10.
5. Hinojosa, C. Clima Organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses [Tesis doctoral]. Universidad de Playa Ancha. 2010. Recuperado de: <http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>.
6. Velásquez R. Clima Organizacional a Nivel Universitario. México: Editorial Pretince Hall. 2003; 1 (1): 94-96.
7. Hall, R. Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados. México: Prentice Hall. 1996; 2: 34.
8. Salvagioni DAJ, Melanda FN, Mesas AE, GonzaÂlez AD, Gabani FL, Andrade SMd. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. PLoS ONE 12(10):e0185781. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>. Brasil. 2017.
9. Medeiros-Costa ME, Maciel RH, Rêgo DP, Lima LL, Silva MEP, Freitas JG. Occupational Burnout Syndrome in the nursing context: an integrative literature review. [Tesis doctoral]. Rev Esc Enferm

USP Lima; 2017; 51. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1980-220X2016023403235>.

10. Cruz, D. & Puentes, A. Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente Colombia*. 2017; 20(38): 268-281. <http://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>.
11. Vega, E. Síndrome de Burnout y calidad de vida labora en personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, Colombia. 2017; 1 (1): 87-105 <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>.
12. Bohórquez, I. Análisis del clima laboral de los empleados de la fundación hospital infantil napoleón franco pareja “casa del niño. [tesis postgrado]. Universidad de Cartagena. Colombia. 2016.
13. Sierra, M. El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital regional de Cobán, A.V. [tesis postgrado]. Universidad Rafael Landívar. Guatemala 2015.
14. Gago, K. Clima laboral y síndrome de Burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*. Huancayo. 2017 (9).
15. Esplana R., Núñez E. Síndrome de Burnout y Clima organizacional en docentes de la Institución Educativa La Victoria de Ayacucho Huancavelica- 2017. [tesis postgrado]. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica. 2017.
16. Jácome M., Jácome X. Clima laboral: efecto del agotamiento profesional “Burnout” en la calidad de vida en el trabajo. *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*. Lima. 2017.
17. Miranda, J.O. y Gálvez, N.C. Clima organizacional y síndrome de Burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca – Perú. *Rev. Tzhoecoen*. Cajamarca. 2016; 8 (2):33-34.
18. Vizcarra, M., Llaja, V., & Talavera, J. Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima. *Informes Psicológicos*. 2016; 15(2): 111- 126. <http://dx.doi.org/10.18566/infpsicv15n2a06>.

19. Campodónico J. Síndrome de Burnout y clima laboral en efectivos policiales de servicios especiales de Chiclayo. [tesis postgrado]. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. 2015.
20. Paulino J. Síndrome de Burnout en obstetras que laboran en el Instituto Nacional Materno Perinatal. [tesis postgrado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. 2017.
21. Casas, S. Factores asociados al síndrome de Burnout en profesionales de la Microrred Aucayacu - MINSA 2017. [tesis postgrado]. Universidad De Huánuco. Huánuco. 2017.
22. Marin, H. Placencia, M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz. Med. 2017; 17 (4): 42-52. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lng=es).  
<http://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>.
23. Brunet, L. El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas. México. 2011.
24. Maslach, C. & Jackson, S.E. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior. 1981; 1(2): 99-113.
25. Maslach, C. & Pines, A. The burnout syndrome in the day care setting. Child Care Quarterly. 1997; 6: 100-113.
26. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo. Mejorar el desempeño de los sistemas de salud; Available at from: <http://www.who.int/whr/2000/es>. Accessed 6/2, 2015.
27. Uribe, P. Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout). México: Manual Moderno. 2010.
28. Cuba, M. Morera, L. Reformando la salud desde la prevención cuaternaria. Acta Méd. Peruana [Internet]. 2016; 33(1): 65-69. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172016000100010&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172016000100010&lng=es).
29. Vargas, G. El estrés académico y su correlación con la sintomatología psicológica en estudiantes de la facultad de ciencias

- administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. [tesis postgrado]. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador. Nov.2017.
30. Rojas M, Tirado L, Pacheco R, Escamilla R., López M. El clima laboral en las unidades de hemodiálisis en México: Un estudio transversal. Nefrología. 2018; 31(1): 76-83. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0211-69952011000100012&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-69952011000100012&lng=es).
31. Aguilar Barojas S. Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Rev. Salud en Tabasco. 2012; 11(1).
32. Fonseca Livias A. investigación científica en salud con enfoque 82 cuantitativo. 1st ed. UNHEVAL, editor. Huanuco: UNHEVAL; 2012.
33. Gómez M. Bases para la revisión crítica de artículos médicos. Rev. Mex. Pediatr. 2002; 68(4): 152-159.
34. Barojas S. Cálculo de la muestra en investigaciones de salud en Tabasco 2005. Salud en Tabasco. 2005; 11(2): 333-338.

# **ANEXOS**

## Anexo N° 01

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED AMARILIS- HUÁNUCO 2018.

| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | HIPOTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | VARIABLES E INDICADORES                                                                                                                                                                  | POBLACIÓN/ MUESTRA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DISEÑO METODOLÓGICO                                                                                                          | INSTRUMENTOS RECOLECCIÓN DE DATOS                                                                                                                                                                                     | ESTADÍSTICO                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>- ¿Cuál es la prevalencia del síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018?</p> <p>- ¿Cuál es relación entre el clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018?- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>- Establecer la relación entre el clima laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout en el personal de salud en estudio.</p> <p>- Conocer la relación entre el clima laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout en el personal de salud en estudio.</p> <p>- Identificar la relación entre el clima laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout en el personal de salud de estudio.</p> | <p><b>H1.-</b></p> <p>Existe relación entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018</p> <p><b>Ho.-</b></p> <p>No existe relación entre el Clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de Salud de la Microred Amarilis- Huánuco durante el año 2018.</p> | <p><b>V. Independiente:</b><br/>SÍNDROME DE BURNOUT</p> <p><b>V. Dependiente:</b><br/>CLIMA LABORAL</p> <p><b>V. Interviniente:</b><br/>- Edad<br/>- Género<br/>- Grupo Ocupacional.</p> | <p><b>La Población de estudio:</b><br/>Está constituida por los profesionales de la salud que laboran en la Microred Amarilis durante el año 2018.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b><br/>No probabilístico por conveniencia.</p> <p><b>La muestra:</b><br/>Quedará constituida por 68 profesionales de salud de la Microred Amarilis.</p> | <p><b>Tipo de estudio:</b><br/>descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b><br/>No experimental, relacional – causal transeccional.</p> | <p><b>Técnica:</b><br/>Será la encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Serán dos Cuestionarios:.</p> <p>- El Clima Laboral CL-SPN.*<br/>- Inventario de Burnout (MBI)*</p> <p>*Instrumentos validados por la OMS.</p> | <p>Prueba de hipótesis se realizará con Chi cuadrada.</p> |

## Anexo N° 02

### TERMINO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

---

Instituciones : Universidad de Huánuco

Investigadores : C.D. Katherine Elizabeth Vargas Palomino (Cel.:959001559)

Título: RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED AMARILIS- HUÁNUCO 2018.

---

#### Propósito del estudio:

Te invito a participar de un estudio con la finalidad de conocer la relación que existe entre EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT, en la Micro Red Amarilis.

#### Procedimientos:

Si decides participar en este estudio deberás contestar los cuestionarios que tienen una duración de 10 minutos.

#### Riesgos:

No hay riesgos por participar en esta fase del estudio, ya que sólo consiste en llenar unos cuestionarios.

#### Beneficios:

Contribuirás con la mejora del clima laboral de tu establecimiento de salud.

#### Costos e incentivos

No deberás pagar nada por participar en el estudio ni recibirá ningún incentivo económico.

#### Confidencialidad:

Nosotros guardaremos tu información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Tus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin tu consentimiento.

#### Uso de la información obtenida:

La información obtenida sólo será empleada en este trabajo de investigación.

#### Derechos del paciente:

Si decides participar en el estudio, puedes retirarte de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin daño alguno. Si tienes alguna duda adicional, por favor pregunta al personal del estudio, o llama a la Dr. Jubert Torres Chávez teléfono 968612878.

#### CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin perjuicio alguno a mi persona.

---

NOMBRE:

DNI N°:

---

FECHA:

## **Anexo N° 03**

UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
ESCUELA DE POST GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
MAESTRIA GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

### **TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE SALUD DE LA MICRORED AMARILIS- HUÁNUCO 2018.

### **INSTRUCCIONES:**

Sr. (a), Profesional de la Salud, agradezco su participación anticipadamente, a continuación se presentan dos cuestionarios los cuales debe marcar según se indique, los cuales permitirán estructurar conclusiones en relación al estudio, a fin de modificar la prevención del desgaste profesional. GRACIAS.

**CÓDIGO:** \_\_\_\_\_

**EDAD:** \_\_\_\_\_

**SEXO:** M F

**GRUPOS OCUPACIONES:** Profesional / Técnicos **ESPECIFIQUE:** \_\_\_\_\_

**CONDICIÓN LABORAL:** Nombrado / Contratado / SERUMS / Otro: \_\_\_\_\_

### **INSTRUMENTO N° 1:**

#### **ESCALA DE OPINIONES El Clima Laboral CL-SPN**

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

|    | <b>ESCALA DE OPINIONES<br/>El Clima Laboral CL-SPN</b>                                        | Ninguno<br>o Nunca | Poco | Regular<br>o algo | Mucho | Todo o<br>siempre |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------|-------------------|-------|-------------------|
| 1  | Existen oportunidades de progresar en la Organización                                         |                    |      |                   |       |                   |
| 2  | Se siente comprometido con el éxito de la Organización                                        |                    |      |                   |       |                   |
| 3  | El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan                       |                    |      |                   |       |                   |
| 4  | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo                   |                    |      |                   |       |                   |
| 5  | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.                                                  |                    |      |                   |       |                   |
| 6  | El jefe se interesa por el éxito de sus Empleados                                             |                    |      |                   |       |                   |
| 7  | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo                                    |                    |      |                   |       |                   |
| 8  | En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo                           |                    |      |                   |       |                   |
| 9  | En mi oficina, la información fluye adecuadamente                                             |                    |      |                   |       |                   |
| 10 | Los objetivos de trabajo son retadores                                                        |                    |      |                   |       |                   |
| 11 | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos                           |                    |      |                   |       |                   |
| 12 | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización                      |                    |      |                   |       |                   |
| 13 | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea                               |                    |      |                   |       |                   |
| 14 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa                                       |                    |      |                   |       |                   |
| 15 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades |                    |      |                   |       |                   |
| 16 | Se valoran los altos niveles de desempeño                                                     |                    |      |                   |       |                   |
| 17 | Los trabajadores están comprometidos con la organización                                      |                    |      |                   |       |                   |
| 18 | Se recibe 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 jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros                                     |                    |      |                   |       |                   |
| 22 | En la oficina, se hacen mejoras 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 mejor que se puede           |  |  |  |  |  |
| 26 | Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal            |  |  |  |  |  |
| 27 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal     |  |  |  |  |  |
| 28 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades        |  |  |  |  |  |
| 29 | En la organización, se afrontan y superan los obstáculos                         |  |  |  |  |  |
| 30 | Existen una buena administración de los recursos                                 |  |  |  |  |  |
| 31 | Los jefes promueven la capacidad es una tarea estimulante                        |  |  |  |  |  |
| 32 | La organización fomenta y promueve la comunicación                               |  |  |  |  |  |
| 33 | La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones       |  |  |  |  |  |
| 34 | La organización promueve el desarrollo del personal                              |  |  |  |  |  |
| 35 | Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivos de orgullo personal |  |  |  |  |  |
| 36 | Los objetivos del trabajo están claramente definidos.                            |  |  |  |  |  |
| 37 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen                         |  |  |  |  |  |
| 38 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la Inst.              |  |  |  |  |  |
| 39 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras                       |  |  |  |  |  |
| 40 | Hay clara definición de la visión, misión y valores en la Organización           |  |  |  |  |  |

## **Anexo N° 04**

UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
ESCUELA DE POST GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
MAESTRIA GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

### **INSTRUMENTO N° 2:**

#### **MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- Nunca
- Pocas veces al año o menos
- Una vez al mes o menos Algunas veces al mes
- Pocas veces al mes o menos
- Una vez a la semana
- Pocas veces a la semana
- Diariamente

Por favor, señale con un aspa la opción que considere más adecuado:

| ENUNCIADOS                                                                                                                          | Nunca | Pocas veces al año o menos | Una vez al mes o menos | Pocas veces al mes | Una vez a la semana | Pocas veces a la semana | Todos los días |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------|------------------------|--------------------|---------------------|-------------------------|----------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotada/o (exhausto) por mi trabajo                                                                     |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 2. Me siento agotada/o al final de un día de trabajo                                                                                |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 3. Me siento cansada/o cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo                              |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 4. Puedo relacionarme con facilidad con las personas de mi trabajo (pacientes, colegas)                                             |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.                                                          |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 6. Trabajar con personas todos los días es una tensión para mí                                                                      |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 7. Trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.                                                                         |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 8. Siento que mi trabajo me está desgastando.                                                                                       |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis pacientes.                                       |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.                                   |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente                                                            |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 12. Me siento con mucha energía para realizar mi trabajo                                                                            |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo                                                                                              |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro                                                                             |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 15. Realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis pacientes                                                                      |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 16. Trabajar en contacto directo con las personas me produce bastante estrés                                                        |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 17. Tengo la facilidad para crear un clima agradable con las personas que se relacionan conmigo en el trabajo (pacientes y colegas) |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 18. Me siento animado después de trabajar con mis pacientes.                                                                        |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.                                                                              |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades                                                                   |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en mi trabajo                                                  |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |
| 22. Siento que mis pacientes me culpan por alguno de sus problemas                                                                  |       |                            |                        |                    |                     |                         |                |

**Anexo N° 05**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
ESCUELA DE POST GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
MAESTRIA GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

**ANÁLISIS DE LOS INSTRUMENTOS**

**CÓDIGO:** \_\_\_\_\_

**EDAD:** \_\_\_\_\_

**SEXO:**            M            F

**INSTRUMENTO N° 1:**  
ESCALA DE OPINIONES  
El Clima Laboral CL-SPN

| Aspecto Evaluado     | Preguntas a Evaluar | Valor total |
|----------------------|---------------------|-------------|
| Clima Laboral Débil  | 1 al 44             |             |
| Clima Laboral Fuerte | 1 al 44             |             |

**Puntuación:** Ninguno o Nunca (1), Poco (2), Regular o Algo (3), Mucho (4), Todo o siempre (5).

D: Débil (0 - 50 puntos) F: Fuerte (51 - 100 puntos)

**RESULTADO:** \_\_\_\_\_

**INSTRUMENTO N° 2:**  
MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

| Aspecto Evaluado     | Preguntas a Evaluar   | Valor total |
|----------------------|-----------------------|-------------|
| Cansancio Emocional  | 1-2-3-6-8-13-14-16-20 |             |
| Despersonalización   | 5-10-11-15-22         |             |
| Realización personal | 4-7-9-12-17-18-19-21  |             |

**Puntuación:** Nunca: 01/ Algunas veces al año: 02 / Algunas veces al mes: 03 / Algunas veces a la semana: 04 / Diariamente: 05.

E: Agotamiento Emocional (**Puntuación máxima 54**); D: Despersonalización (**Puntuación máxima 30**); RP: Realización Personal (**Puntuación máxima 48**).

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

**RESULTADO:** \_\_\_\_\_

**Anexo N° 06**  
**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**ESCUELA DE POST GRADO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**MAESTRIA GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Amarilis, 23 de Julio del 2018.

**CARTA N° 05 - 2018-GR-HCO/DRS-RSH-MRA-J.**

**Señorita:**

CD, Katherine Elizabeth Vargas Palomino.  
Alumna de la Maestría de Ciencias de la Salud de la universidad de Huánuco.

**Presente.-**

**REF.** 1. Carta de Proyecto de Investigación.

Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente e informarle sobre su Carta de Proyecto de Investigación Titulado "Relación entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en el Personal de Salud de la Microred Amarilis-Huánuco", para lo cual esta Jefatura de la microred Amarilis da por **ACEPTADO** la ejecución del proyecto de investigación para el beneficio del establecimiento.

Sin otro particular, se remite el presente para su conocimiento y fines.

Atentamente,



SAFHS/a9  
23/07/2018

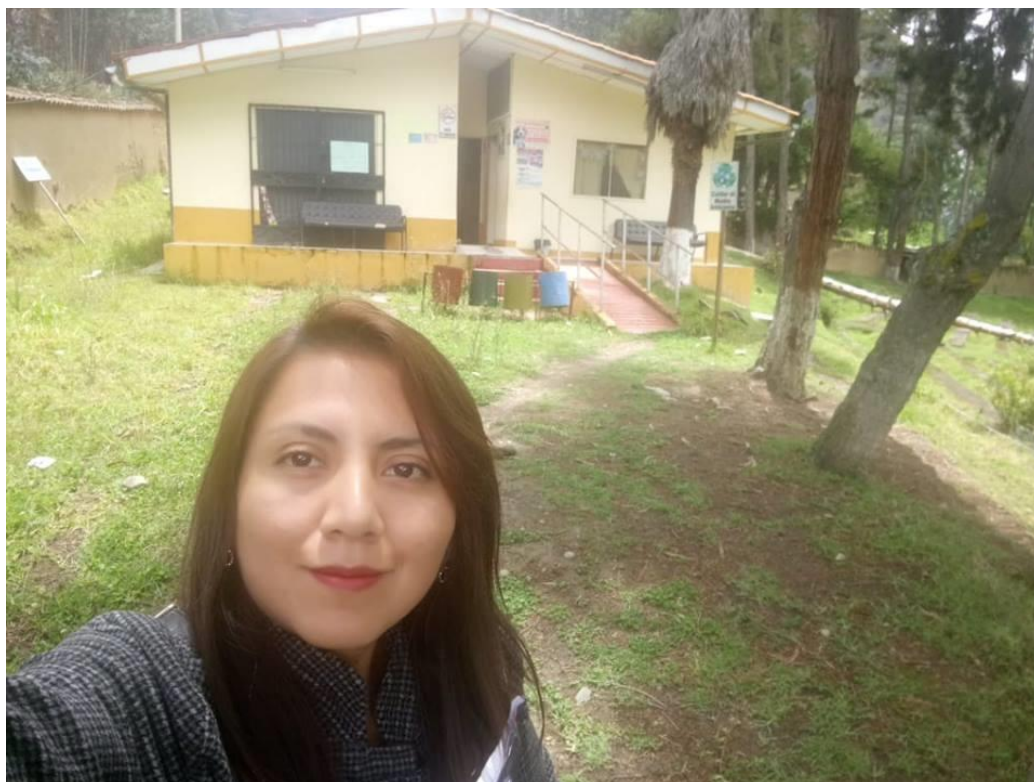
**Anexo N° 07**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
ESCUELA DE POST GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
MAESTRIA GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

**EVIDENCIAS DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**P.S. MALCONGA**



**P.S.PAUCAR**



## P.S. LA ESPERANZA



## C.S. PERÚ COREA

