



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
“SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”**

---

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**SINDROME DE BURNOUT Y LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
MICRO RED PALMIRA-HUARAZ, 2015**

**Tesis para optar el grado de Maestro  
en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud**

**SILVIA SHIRLEY OBLITAS MONTALVO**

**ASESOR: Dra. CONSUELO TERESA VALENCIA VERA**

**Huaraz – Perú  
2017**

**N° Registro: T0562**

## MIEMBROS DEL JURADO

*Doctora:* Magna Guzmán Avalos

Presidenta.

---

*Doctora:* Maximiliana Quispe Gómez.

Secretaria.

---

*Doctora:* Consuelo Teresa Valencia Vera

Vocal

---

**ASESORA:**

*Doctora* Consuelo Teresa Valencia Vera

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su fortaleza, paciencia y amor.

Infinitamente agradecida con la Dra. Consuelo Teresa Valencia Vera, por su apoyo permanente y su visión de futuro cuando este proyecto era solo un bosquejo sin forma ni contenido.

Al Dr. Dante Sánchez. por sus ideas, recomendaciones y aporte metodológico.

Dedico este trabajo a Vladimir, mi esposo, por su apoyo incondicional en mis decisiones; su tiempo, aliento y cariño siempre presente, a María Fernanda y Silvia Alejandra, mis hijas, con quienes comparto la aventura de crecer y aprender todos los días de ellas. A mis padres, quienes de diferentes maneras plasmaron en mí el ejemplo de esfuerzo y de lucha para que yo pudiera alcanzar mis sueños.

## ÍNDICE

	Página
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.- INTRODUCCIÓN.....	1-6
1.1. Objetivos.....	4
1.2. Hipótesis.....	5
1.3. Variables.....	6
II.- MARCO TEÓRICO.....	7-47
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.3. Definición de Términos.....	46
III. METODOLOGIA.....	48-52
3.1. Tipo y diseño de Investigación.....	48
3.2. Plan de recolección de la información y /o Diseño estadístico.....	48
- Población.....	48
- Muestra.....	49
3.3. Instrumento de recolección de la información.....	50
3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información.....	52
IV. RESULTADOS.....	53
V. DISCUSIÓN.....	62
VI. CONCLUSIONES.....	66
VII. RECOMENDACIONES.....	67
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
ANEXOS	

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue, determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira año 2015: Tipo de investigación, Correlacional; Diseño: no experimental transversal, la población de estudio estuvo conformada por los trabajadores de la Micro red Palmira con una muestra de 60 trabajadores; se utilizó la técnica la encuesta y como instrumentos se usó, el cuestionario de Maslach Burnout Inventor y el de escala para la percepción del clima laboral; la hipótesis se contrastó usando la prueba Chi-cuadrado.

Resultados: que el 60,0% de los trabajadores tienen un nivel medio del Síndrome de Burnout, y el 63,3%, tienen una percepción de un clima organizacional por mejorar. Se concluyó que existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en la Micro Red Palmira de Huaraz.

**Palabras Claves:** Clima Organizacional, Síndrome de Burnout.

## **ABSTRAC**

The research was aimed to determine the relationship between burnout syndrome and perception of organizational climate on workers in the Micro Red Palmira.

Methodology: Type research, applied for its purpose, its scope correlational;

Design: Cross-sectional descriptive non-experimental; the population consisted of 60 workers; The technique was used as the survey instruments used, the questionnaire Maslach Burnout Inventor and scale for the perception of the work environment; The hypothesis was tested using the chi- square test.

It was determined that 60.0 % of workers have an average level of burnout syndrome, and 63.3 % have a perception of an organizational climate to improve.

It was concluded that there is a significant relationship between burnout syndrome and organizational climate in the Micro Red Palmira of Huaraz.

**Keywords:** organizational climate, Burnout Syndrome.

## I. INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout es un síndrome clínico descrito en 1974 por el psiquiatra Hebert Freudenberger, quien observó los síntomas tales como disminución progresiva de la energía, fatiga, desmotivación hacia el trabajo, ansiedad y depresión, distanciamiento y tendencia a culpar a los pacientes de sus problemas <sup>(1)</sup>. En 1976 Cristina Maslach encontró los mismos datos en los empleados de profesiones relacionadas con la ayuda a personas y decidió emplear la misma expresión por su gran aceptación social. Esta autora refiere tres dimensiones básicas a evaluar en el SB: 1) Agotamiento emocional (AE); 2) Despersonalización o deshumanización (DP) y 3) Falta de realización personal (FRP)<sup>(2)</sup>.

El Síndrome de Burnout se ha considerado como un problema de salud pública en países desarrollados. De manera particular, la Comisión de las Comunidades Europeas reporta que las enfermedades consideradas emergentes como el estrés, la depresión o la ansiedad, así como la violencia en el trabajo, o el asedio y la intimidación, son responsables del 18% de los problemas en salud asociados a la actividad laboral de las y los individuos, una cuarta parte de los cuales implica dos semanas o más de ausencia laboral. En países como Estados Unidos y Canadá, no difieren mucho los datos estadísticos con la comunidad europea, siendo que el estrés mental por sí solo es responsable del 11% de la demanda de atención por enfermedad en este país <sup>(3)</sup>.

Algunos estudios han mostrado los porcentajes de deterioro de las tres áreas básicas del Síndrome de Burnout, por ejemplo se encontró en una población de 64

profesionales de acogimiento residencial de menores, pertenecientes a cinco provincias españolas, que el 42.2% de la muestra, presentó altos niveles de Agotamiento emocional (AE), 31.3% despersonalización o deshumanización (DP) y 50% falta de realización personal BRP <sup>(4)</sup>; o en este mismo sentido, se encontró Síndrome de Burnout en una población de enfermeras, cuyos valores reportados fueron de 15.5% de AE, 16.5% DP y 9.7% BPR <sup>(5)</sup>

De otro lado en la actualidad el clima organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. <sup>(6)</sup>

En Salud Pública se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. <sup>(6)</sup>

Varios estudios, señalan la necesidad de estudiar a los trabajadores en el ámbito laboral donde realizan su actividad profesional, con el objetivo de detectar la influencia que el clima organizacional puede tener en la motivación profesional.

Así pues, el conocimiento de los factores que pueden incidir en el grado de motivación de los profesionales de la salud, nos permitirá predecir la calidad de los servicios asistenciales. <sup>(7,8)</sup>

La investigación recobra importancia debido a que se ha estudiado el síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Micro red Palmira-Huaraz, en forma científica y sistemática, las opiniones de los trabajadores acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano.

La investigación fue viable porque reunió las condiciones necesarias para su ejecución, es decir que se contó con los recursos financieros, humanos y materiales necesarios y se realizó en el tiempo que se propuesto.

El aporte de la investigación se realizó a la luz de los resultados obtenidos en la investigación porque ha permitido sugerir la implementación de acciones correctivas y mejoras del clima laboral para superar el estrés de los trabajadores en la Micro Red Palmira. Las soluciones propuestas tendrán beneficios en primera instancia en los trabajadores porque mejora su rendimiento laboral lo que redundara en los usuarios que buscan ser atendidos en la institución.

La Micro Red Palmira, es una institución de salud que pertenece a la Dirección Regional de Salud de Ancash, en ella laboran personal asistencial y no asistencial quienes desarrollan un importante papel en el funcionamiento y desarrollo de la

Red, por lo que la calidad asistencial debe ser una prioridad, es por ello deben estar libres de factores que se asocien a un rendimiento deficiente de los trabajadores.

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

¿De qué manera los niveles del síndrome de Burnout se relacionan con la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira-Huaraz 2015?

### **1.1. OBJETIVOS**

#### **1.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación del Síndrome de Burnout y la percepción sobre clima organizacional de los trabajadores de la Micro Red Palmira - Huaraz2015

#### **1.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Identificar los niveles del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Micro Red Palmira.
- Analizar la relación del nivel de agotamiento emocional de los trabajadores de la Micro Red Palmira y la percepción del clima organizacional.
- Analizar el estado de despersonalización de los trabajadores de la Micro Red Palmira y su relación con la percepción del clima organizacional.
- Analizar los niveles de realización personal de los trabajadores de la Micro Red Palmira y la percepción clima organizacional.
- Identificar el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores de la Micro Red Palmira

- Relacionar los niveles del Síndrome de Burnout de los trabajadores de la Micro Red Palmira y la percepción clima organizacional.

## **1.2. HIPÓTESIS**

El Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con la percepción del clima organizacional de los trabajadores la Micro Red de Palmira 2015

### **VARIABLES**

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE:**

Síndrome de Burnout

#### **VARIABLE DEPENDIENTE:**

Clima organizacional

### 1.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Escala de medición
<b>Independiente</b>  Síndrome de Burnout	Cuadro clínico con un conjunto de signos y síntomas causados por el estrés por factores en el centro de trabajo.	Agotamiento Emocional	Grado de agotamiento emocional en el trabajo	Bajo Moderado Alto	Ordinal
		Despersonalización	Nivel de despersonalización	Bajo Moderado Alto	Ordinal
		Realización personal	Nivel de realización personal	Bajo Moderado Alto	Ordinal
<b>Dependiente</b>  Percepción del Clima organizacional	Es el conjunto de variables como ambiente físico, estructural comportamiento organizacional y características de sus miembros que ofrecen una visión de la organización.	Potencial humano	Liderazgo Innovación Recompensa Confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No saludable</li> <li>• Por mejorar</li> <li>• Saludable</li> </ul>	Ordinal
		Diseño organizacional	Estructura Toma de decisiones. Comunicación organizacional Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No saludable</li> <li>• Por mejorar</li> <li>• Saludable</li> </ul>	Ordinal
		Cultura organizacional	Identidad. Conflicto y cooperación. Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No saludable</li> <li>• Por mejorar</li> <li>• Saludable</li> </ul>	Ordinal

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Romana Albaladejo, R., Rosa Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., ME Calle ME., Domínguez, V. (2004). **Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid.**, España. Artículo científico. Objetivo: determinar la prevalencia del síndrome de Burnout y de sus tres componentes (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) entre los profesionales del área de enfermería del Hospital Clínico Universitario San Carlos de Madrid y su relación con determinados factores sociodemográficos, laborales e institucionales.

Metodología: Se realizó un estudio transversal entre los profesionales adscritos al área de enfermería del mencionado hospital. Las variables implicadas se recogieron mediante un cuestionario de elaboración propia. En cuanto al síndrome de Burnout se midió mediante el Maslach Burnout Inventory, en su versión validada en español. Resultados: El personal de enfermería está más despersonalizado ( $p=0,004$ ) y menos realizado ( $p=0,036$ ) que el grupo de auxiliares/técnicos. Cuando se analizaron los resultados de las 4 escalas por servicios comprobamos que el agotamiento es superior en los trabajadores de oncología y urgencias ( $p=0,001$ ), la despersonalización en urgencias ( $p=0,007$ ), y el Burnout es de nuevo más alto en las áreas de oncología y urgencias ( $p=0,000$ ). Los profesionales que respondían que su labor asistencial era poco reconocida obtenían las peores puntuaciones en el Burnout y sus tres dimensiones ( $p =0,000$ ). A menor

grado de satisfacción laboral más altas son las puntuaciones en las 4 escalas ( $p=0,000$ ). Conclusiones: Podemos concluir que en nuestro estudio el perfil del sujeto afecto de Burnout se corresponde con el de un profesional con experiencia laboral que sin embargo manifiesta un escaso grado de reconocimiento a su labor asistencial y un alto nivel de insatisfacción con la gestión de su centro de trabajo. <sup>(9)</sup>

Miño A. (2012). **Clima Organizacional y Estrés Laboral**. Chile: Universidad de Santiago de Chile. Artículo de investigación. Objetivo: Busca evaluar la asociación entre el clima organizacional y el estrés laboral. Tipo de estudio: Estudio correlacional, diseño no experimental Transeccional Correlacional. Con una muestra de 200 docentes de enseñanza media del área científico- humanista municipalizados y particulares –subvencionados de la comuna de Santiago. Técnica: Como medio de obtención de datos se utilizan dos cuestionarios: el cuestionario del clima organizacional para instituciones educativas de Morales, Manzi y Justiniano (1984) y el cuestionario de Burnout para el profesorado, versión revisada de Moreno, Garrosa y Gonzales (1997) Las Conclusiones demuestran correlaciones significativas entre los elementos del clima organizacional y Burnout en docentes .Se reconoce que la función docente es altamente demandante y generadora de niveles elevados de estrés.<sup>(10)</sup>

Girón. A. (2012). **“Síndrome de desgaste laboral y sus efectos en el ambiente laboral del personal de salud del Hospital Nacional San Rafael”**. El Salvador. Tesis doctoral. El objetivo fue identificar los niveles

del síndrome de desgaste laboral que presenta el personal que labora en Hospital Nacional San Rafael. El tipo de estudio realizado fue descriptivo, transversal, observacional-analítico. Diseño: Transversal. Con una muestra de 534 trabajadores del Hospital Nacional San Rafael tanto del personal administrativo como en salud, que completaron las encuestas durante las fechas de evaluación (Octubre - Noviembre 2012). Técnica: Se utilizó una encuesta sociodemográfica de elaboración propia para evaluar aspectos generales del personal, validada en la Universidad Dr. José Matías Delgado. Además, se utilizó el Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey en idioma español para la evaluación del síndrome de desgaste laboral. Para evaluar el clima laboral, se hizo uso de la Escala de Clima Organizacional desarrollada por la Unidad de Calidad del Hospital San Rafael. Conclusiones: El 41% de los trabajadores encuestados están afectados por el síndrome de desgaste laboral, siendo de predominio en el sexo femenino con un 56.6%. En el presente estudio se evaluaron 14 dimensiones dentro del clima laboral del Hospital Nacional San Rafael. Se obtuvo un puntaje global de **69%**, lo cual en la categoría utilizada se clasifica en el grado regular.<sup>(11)</sup>

Ramírez, M., (2011). “**Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción Laboral**”. Chile. Artículo de investigación. Objetivo: Relación del síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima organizacional. Tipo de Estudio: Descriptiva y correlacional. Diseño: No experimental y una Muestra de 233 trabajadores de la ciudad de Arica, el presente estudio busca determinar posibles

diferencias por sexo en la aparición de variables asociadas al síndrome de Burnout medidos a través del clima y la satisfacción organizacional perteneciente a cinco diferentes actividades económicas (educación, salud, comercio de tangibles e intangibles y administración pública Laboral). Conclusión de acuerdo a los análisis realizados, los resultados sugieren que existen diferentes estadísticas significativas entre hombres y mujeres solo en 5 variables del total estudiadas. Así la escala de MBI, muestra que los hombres presentan un mayor puntaje de despersonalización en relación de las mujeres. Por otro lado, con respecto al clima organizacional en las mujeres presentan un mayor compromiso intrínseco, tendencia que se mantiene en las variables que componen la satisfacción laboral, ya que las mujeres evaluadas evidenciarían una mayor satisfacción con la supervisión, Satisfacción con la remuneración y satisfacción con la calidad de trabajo producido en comparación con los hombres. <sup>(14)</sup>

Dávila, J. (2010) “**Relación Entre el Síndrome de Burnout y la Percepción sobre el Clima Organizacional en los Médicos del Área de Emergencia**”. Caracas. Artículo de investigación. El objetivo fue pretende establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional. Tipo de estudio: correlacional y el Diseño: No experimental, la Muestra: estuvo conformada por 130 personal Médico que labora en el área de emergencia. El instrumento que se utilizó para medir la variable del Síndrome de Burnout es el cuestionario Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI) y para medir el clima organizacional el instrumento que se utilizo es el cuestionario construido por Litwin y Strinyer. La conclusiones

fue el resultado se obtuvo que mientras menos favorable sea la percepción del clima mayores son los niveles de padecer el síndrome de Burnout.<sup>(12)</sup>

Cárdenas, C. (2010). **Relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en Empleados de una Firma de Vigilancia.** Colombia. Artículo de investigación. El objetivo fue describir la relación existente entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout, de Tipo De Estudio: transversal y Diseño: No experimental. Muestra: estuvo conformada por 393 sujetos. De este grupo, solo dos individuos diligenciaron de manera incompleta los dos cuestionarios, por lo que la cifra válida se redujo a 391 personas. Técnica: *Cuestionario Maslach Burnout Inventory*, el cual está constituido por 22 ítems tipo Likert, que van de 0 a 6, en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes de los individuos en su trabajo *Cuestionario para medir Clima Organizacional*, elaborado por las autoras y utilizado por la empresa de vigilancia en la cual se efectuó la presente investigación. Conclusiones: no existe Síndrome de Burnot y el Clima Organizacional es bueno en la organización objeto del estudio. Estos resultados sugieren que un buen Clima Organizacional podría ser un factor protector para la aparición del Síndrome de Burnout en la organización, tal como lo sugieren otros estudios.<sup>(13)</sup>

Romana Albaladejo, R., Rosa Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., ME Calle ME., Domínguez, V. (2004). **Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid.,** España. Artículo científico. Objetivo: determinar la prevalencia del síndrome de Burnout y de sus tres

componentes (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) entre los profesionales del área de enfermería del Hospital Clínico Universitario San Carlos de Madrid y su relación con determinados factores sociodemográficos, laborales e institucionales. Métodos: Se realizó un estudio transversal entre los profesionales adscritos al área de enfermería del mencionado hospital. Las variables implicadas se recogieron mediante un cuestionario de elaboración propia. En cuanto al síndrome de Burnout se midió mediante el Maslach Burnout Inventory, en su versión validada en español. Resultados: El personal de enfermería está más despersonalizado ( $p=0,004$ ) y menos realizado ( $p=0,036$ ) que el grupo de auxiliares/técnicos. Cuando se analizaron los resultados de las 4 escalas por servicios comprobamos que el agotamiento es superior en los trabajadores de oncología y urgencias ( $p=0,001$ ), la despersonalización en urgencias ( $p=0,007$ ), y el Burnout es de nuevo más alto en las áreas de oncología y urgencias ( $p=0,000$ ). Los profesionales que respondían que su labor asistencial era poco reconocida obtenían las peores puntuaciones en el Burnout y sus tres dimensiones ( $p=0,000$ ). A menor grado de satisfacción laboral más altas son las puntuaciones en las 4 escalas ( $p=0,000$ ). Conclusiones: Podemos concluir que en nuestro estudio el perfil del sujeto afecto de Burnout se corresponde con el de un profesional con experiencia laboral que sin embargo manifiesta un escaso grado de reconocimiento a su labor asistencial y un alto nivel de insatisfacción con la gestión de su centro de trabajo. <sup>(9)</sup>

Vásquez-Manrique, J., Maruy-Saito A., Verne-Martin. E., (2014). **Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia.** Artículo de investigación. Perú, Lima. Objetivos: Determinar la frecuencia del SBO y los niveles de sus dimensiones en los trabajadores del Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Materiales y métodos: Se realizó un estudio descriptivo, transversal, en todos los trabajadores del Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia durante los meses de febrero y marzo del año 2014. Se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory-HS traducido y validado al español. Resultados: Participaron 54 trabajadores entre médicos (25), enfermeras (16) y técnicos de enfermería (13). La frecuencia de SBO fue de 3,76% (n = 2), el 12,97% (n = 7) de los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% (n = 6) presentó un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% (n = 8) presentó un bajo nivel de realización personal. Conclusiones: La falta de trabajo de la cónyuge, sexo, condición laboral y tiempo de trabajo tuvieron relación estadísticamente significativa con las dimensiones de este síndrome.<sup>(15)</sup>

Llaja V. (2012) **“Relaciona el Clima laboral con el Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Hospital Público de Lima”.** Perú. Artículo de investigación. Objetivo: Relacionar el Clima laboral con el Síndrome de Burnout, en el personal asistencial del Hospital Público de Lima. El tipo de estudio: retrospectivo, transversal y Correlacional. Diseño:

fue no experimental. La Muestra de estudio estuvo conformada por participantes del servicio de Neurocirugía, del Hospital Público de Lima Metropolitana, 71 profesionales, entre Enfermeras y técnicos de Enfermería. La finalidad del estudio fue mejorar la calidad laboral y reducir los factores predisponentes a burnout. Técnica: Se administró una escala estandarizada de clima laboral y el inventario de Burnout (MaslachyJackson, 2006) En las Conclusiones: Se han encontrado un 16.9% en riesgo y un 5.6% con tendencia de Burnout. Existe un clima laboral desfavorable en un 25.4% de muestra.<sup>(19)</sup>

Casas. A. (2011). **“Determinar el clima organizacional en dicho establecimiento para detectar los factores que influían en la satisfacción laboral en el centro de Salud Manuel Bonilla”**. Perú, trabajo de investigación. Objetivo: Determinar el clima organizacional en dicho establecimiento para detectar los factores que influían en la satisfacción laboral en el centro de Salud. Tipo de Estudio: transversal, Diseño: no experimental. Con una Muestra: de 100 personas entre trabajadores y pacientes. Se Concluye que se encontraron deficiencias relacionadas con la falta de motivación del personal, el trabajo que realizaban no era evaluado y recompensado, y pensaban que no todos eran premiados de la misma forma. Otro factores que influyeron en la satisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional de salud, se evidenció además una alta motivación de logro ya que encuentran oportunidades de desarrollar sus aptitudes y progreso personal, también hubo una alta motivación de

afiliación por cuanto se sentían orgullosos de pertenecer al centro y se identificaban con él.<sup>(17)</sup>

Valenzuela, A., (2010), **Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco.**, Tesis profesional. Perú, Lima. El Objetivo de la investigación consistió en hallar la Prevalencia del Síndrome de Burnout y la identificación de los factores de riesgo asociados. El presente estudio se justificó por cuanto posee valor teórico, utilidad práctica, relevancia social, y en base a los beneficios netos que genera en salud pública y otras áreas. El estudio se sustenta en las investigaciones realizadas en nuestro País y en otros países. La metodología utilizada fue la de un estudio epidemiológico de tipo descriptivo-transversal, con la aplicación de un diseño de investigación de campo donde la población estuvo conformada por ochocientos veintiséis (826) trabajadores, de los cuales se tomó una muestra del 25% (180). La técnica de observación empleada fue la observación en la cual se aplicó una encuesta formada por 10 preguntas correspondientes a las variables sociodemográficas y el Maslach Bunout Inventory (MBI) que consta de 22 preguntas cerradas en escala de Lickert. El procesamiento de datos permitió determinar que la Prevalencia en el periodo estudiado fue del 12% y que los factores de riesgo asociados fueron la edad de 41-50 años, el estado civil sin pareja, de 0 a 2 hijos, ser técnico y/o auxiliar, tener un trabajo asistencial, la condición laboral de contratado, con un tiempo de servicio de 6 a 15 años, y con un tiempo en el trabajo actual de 6 a 10 años,

tener un solo trabajo. En conclusión, hallamos una Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores de riesgo asociados.<sup>(16)</sup>

Mendo, T. (2000). **“El síndrome de Burnout en enfermeras de los servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo”**. Perú, Se realizó un artículo de investigación. Objetivo: de este estudio fue conocer el nivel de estrés y los factores estresores más comunes en las profesionales mencionadas. Tipo de Estudio: descriptivo correlacional y de corte transversal. Diseño: No experimental. Muestra de 56 enfermeras. Técnica: para ello utilizó el instrumento de medida para valorar la presencia de desgaste profesional fue el Maslach Burnout Inventory (MBI) (1982), un inventario auto administrado constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos personales y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes. Fue desarrollado por Maslach y Jackson (1997), y su versión en castellano ha sido empleada en diversos profesionales de la salud mental (Álvarez, 1991). Este instrumento fue diseñado para valorar tres aspectos fundamentales del síndrome de Burnout o de desgaste profesional: el agotamiento emocional, la despersonalización y la ausencia de logros personales. La subescala de agotamiento emocional (AE), constituida por nueve ítems, valora la sensación de estar emocionalmente saturado o exhausto por el propio trabajo. Sus Conclusiones: a) El personal de enfermería de los servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo presentan un nivel bajo en las dimensiones de cansancio emocional y despersonalización del síndrome de Burnout y alto en la dimensión de realización personal. b) No existe relación estadística

significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout en el personal de enfermería de los servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo con las variables edad, estado civil, existencia de hijos, años de servicio, áreas de trabajo. <sup>(18)</sup>

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **A. SINDROME DE BURNOUT**

El origen de estudio se remonta a 1974 con Freudenberger quien lo describe como “una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba una sobrecarga de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador”. <sup>(20)</sup>

Dale (1979), es uno de los que inician la concepción teórica del Burnout y lo entiende como una consecuencia del estrés laboral, por lo que el síndrome podría variar en relación a la intensidad y duración del mismo. <sup>(21)</sup>

En 1980, Freudenberger aporta otros términos a la definición habla de un “vaciamiento de sí mismo”, provocado por el agotamiento de los recursos físicos y mentales tras el esfuerzo excesivo por alcanzar una expectativa no realista que ha sido impuesta por él o bien por los valores de la sociedad. <sup>(20)</sup>

Cherniss (1980), enfatiza la importancia del trabajo como antecedente al Burnout, refiere que los trabajos frustrantes con excesivas demandas con el transcurrir del tiempo, generan cambios negativos en la persona, destaca tres momentos:

- a) Desequilibrio entre demandas y recursos individuales.

- b) Respuesta emocional a corto plazo con ansiedad, tensión, fatiga.
- c) Cambios de actitudes y conductas, afrontamiento defensivo.<sup>(22)</sup>

Edelwich y Brodsky (1980), lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones del trabajo, propone cuatro fases: Entusiasmo, Estancamiento, Frustración y Apatía.<sup>(22)</sup>

Maslach y Jackson (1981), después de un estudio empírico, entienden el Burnout desde una perspectiva psicosocial ya que lo consideran como una respuesta emocional entre factores laborales y organizacionales como antecedentes y condicionantes, investigaron como el estrés relacionado con el rol laboral, puede desencadenar un “síndrome tridimensional” en profesionales cuyo objeto de ayuda son personas. Estas dimensiones son: Agotamiento emocional (hastío emocional), despersonalización (actitudes y respuestas clínicas), reducida realización personal (pérdida de confianza en realizarse). De acuerdo a la definición de Burnout el inventario que estos autores crearon es el más utilizado y aceptado, por lo que se trabajará con dicho instrumento.<sup>(20)</sup>

Luck y Gohs (2003), indican que todas las definiciones aportadas al Burnout lo que hacían era describir el síndrome del carbonizado, de allí que en la actualidad una traducción libre del Burnout sea la de “**quemado**” cuando lo que se refleja es una situación más grave (carbonizado), describió como el estado mental y físico de los efectos de debilitamiento experimentadas por sensaciones negativas prolongadas relacionadas con el trabajo.<sup>(23)</sup>

Perlman y Hartman (1982), compilando diversas conceptualizaciones, encuentran los siguientes tópicos: Fracasar y estar agotado, Respuesta a un estrés crónico y Síndrome con actitudes inapropiadas hacia los clientes y hacia sí mismo, asociado con síntomas físicos y emocionales, provocado por una situación negativa y de la organización hacia la persona que desempeñan su labor profesional.<sup>(22)</sup>

Nagy (1985), realiza una descripción numerosa de manifestaciones psicológicas y físicas evidenciadas en trabajadores de profesiones de interacción humana según el autor, Burnout y estrés pueden ser conceptos similares y que el Burnout sería un tipo específico de estrés.<sup>(24)</sup>

Shirom (1989), plantea que el Burnout es el resultado de un mal funcionamiento de los esfuerzos de afrontamiento con lo que al disminuir los recursos de la persona, aumenta el síndrome.<sup>(25)</sup>

Para Leiter (1991), el Burnout es una función del patrón de afrontamiento del individuo condicionado por demandas organizacionales y recursos exigidos.

Este mismo autor señala que la excesiva variedad de tareas puede afectar los sentimientos de realización personal en el sujeto.<sup>(26)</sup>

Gil y Peiró (1997), opinan que el Burnout puede estudiarse bajo dos perspectivas: Primero desde la *perspectiva Clínica* bajo una concepción estática, donde el sujeto llega a ese estado como consecuencia del estrés laboral y la segunda desde la *perspectiva psicosocial* que lo define como un

proceso, es decir una serie de etapas que se generan por interacción de las características personales y el entorno laboral.<sup>(27)</sup>

Maslach y Jackson (1986) el concepto de Burnout a utilizar es desde la perspectiva psicosocial que viene hacer la respuesta emocional ante factores laborales que actúan como antecedentes y condicionantes, está relacionado con el rol laboral de profesionales cuyo objeto de ayuda son personas, como el maestro en la que se establece el síndrome tridimensional que comprende: *Fatiga emocional*, falta de energía y la sensación de los recursos emocionales que se han agotado. *La Despersonalización*, aluden al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que hacen al ser humano único, y la *Baja realización personal*, es la tendencia de autoevaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo.<sup>(20)</sup>

En el presente estudio estas tres dimensiones se las que usaremos y las que se van a correlacionar con el clima laboral, en la Micro Red Palmira.

### **CARACTERISTICAS DE SINDROME DE BURNOUT**

Se caracteriza por:

- *El insidioso*, Se impregna poco a poco, no está libre un día y al día siguiente se levanta “quemado”, va oscilando con intensidad variable dentro de una misma persona (se entra y se sale).

- *Se tiende a negar*, Ya que se vive como un fracaso profesional y personal. Son los compañeros los que primero lo notan; lo que representan una baza importante para el diagnóstico precoz.
- *Existe una fase irreversible*, Donde la única solución es el abandono de la asistencia.

### **EL ESTRES LABORAL Y EL SINDROME DE BURNOUT,**

Son más que un “síntoma” causado por la incapacidad del profesional para desenvolverse ante las demandas de su trabajo, ambos fenómenos surgen de procesos sociales, muchas más complejos, donde están implicadas las características de la institución y de la sociedad en general. (Blandin y Martinez, 2005).<sup>(28)</sup>

### **FASES DEL SINDROME DE BURNOUT**

Según Fidalgo M (2006) El síndrome se desarrolla en 5 fases evolutivas:

- **Fase inicial de entusiasmo:** Se experimenta durante el nuevo puesto de trabajo.
- **Fase de estancamiento:** No se cumplen las expectativas profesionales. En esta fase tiene lugar a un desequilibrio entre las demandas de los recursos (estrés); por lo tanto el profesional se siente incapaz por dar una respuesta eficaz.
- **Fase de frustración:** Desilusión o desmoralización hace presencia en el individuo. El trabajo carece de sentido, cualquier cosa lo irrita y provoca conflictos en el trabajo.

- **Fase de apatía:** suceden una serie de cambios actitudinales y conductuales (afrontamiento defensivo) como la forma de atender a los clientes de manera distanciada y mecánica.
- **Fase de Quemado:** Colapso emocional y cognitivo, fundamentalmente con importantes consecuencias para la salud. Además puede obligar al trabajador a dejar el empleo y arrastrarle al profesional una vida de insatisfacción y frustración.<sup>(29)</sup>

## **MODELOS EXPLICATIVOS DEL BURNOUT**

Para explicar la etiología del Burnout, existen diversas perspectivas pero sólo se utilizarán aquellas que ayudarán a explicar y desarrollar la presente investigación. Entre las cuales tenemos:

- a) **Modelo de Competencia Social de Harrison (1983)**, Refiere que la mayoría de los individuos que trabajan en servicios de ayuda están altamente motivados para ayudar a los demás, la eficacia de sus objetivos están determinados por los factores de ayuda o factores de barrera.<sup>20</sup>

En un principio, la motivación para ayudar predeterminará su eficacia y su competencia, de lo contrario disminuirán estos sentimientos, más si se mantiene en el tiempo aparecerá el síndrome de Burnout.

Sobre este mismo modelo Pines (1993), señala que el Burnout, es el resultado de un proceso de desilusión en aquellas personas que intentan darle un sentido existencial a su trabajo de carácter humanitario y de ayuda. Una persona que inicialmente no ha estado motivada en este

aspecto puede experimentar fatiga, estrés pero no el síndrome de burnout.<sup>(21)</sup>

**b) El Modelo de Cherniss (1992)**, establece una relación causal entre la incapacidad del sujeto para desarrollar sentimientos de competencia o éxito y síndrome de burnout, toma el concepto de auto eficacia sobre las creencias de las capacidades de las personas para el control de situaciones que lo afectan.

Los sentimientos de éxito generan satisfacción laboral y compromiso con el trabajo en cambio los sentimientos de fracaso llevan al burnout. Los sujetos con fuertes sentimientos de auto eficacia percibida experimentan menos estrés en situaciones amenazantes y las situaciones son menos estresantes cuando creen que pueden afrontarlas exitosamente.<sup>(31)</sup>

**c) El Modelo de Thompson, Pege y Cooper (1993)**, quienes se basaron en el modelo de autocontrol de Carver y Scheier (1997), para explicar el proceso de estrés. La Etiología la relacionan con el nivel de autoconciencia del sujeto, sus sentimientos de autoconfianza y sus expectativas de éxito, además de la discrepancia que puede haber entre las demandas de la tarea y los recursos de la persona. La autoconciencia es la capacidad del sujeto para autorregular sus niveles de estrés percibido ante el desarrollo de una tarea dirigida a la consecución de un objetivo; cuando este último se ve continuamente frustrado, el sujeto puede resolver sus dificultades retirándose de manera mental (agotamiento emocional considerado como retiro psicológico) o

conductual (despersonalización considerado como retiro conductual del problema).<sup>(30)</sup>

**d) Modelo de la Teoría de Intercambio Social**, refiere que la Etiología del síndrome de Burnout se encuentra en las percepciones de falta de equidad o ganancia que desarrollan los individuos como resultado de la comparación social cuando establecen relaciones interpersonales, cuando perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo e implicación personal.<sup>(30)</sup>

Para Bunk y Schaufeli (1993), el síndrome de Burnout tendría una doble etiología, los procesos de intercambio social con las personas a las que se atiende y los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros.

Identifican tres fuentes de estrés relevantes:

- La falta de claridad sobre cómo se debe actuar, la incertidumbre.
- La percepción de equidad (equilibrio entre lo que dan y reciben los sujetos en sus relaciones).
- La falta de control, es decir la posibilidad de la persona de controlar los resultados de sus acciones laborales.

**e) Modelo de la Conservación de recursos de Hobfoll (1989)**, plantea que el estrés se da cuando las personas perciben que aquello que los motiva está amenazado o frustrado. Los recursos son los motivadores (posesión de objetos o condiciones de valor, características de personalidad o energía para el desempeño cotidiano), la pérdida de estos desarrolla el

síndrome de Burnout. Pero es importante recordar que cada persona tiene su propia estrategia de afrontamiento, uno activo que favorece la ganancia de recursos y otro pasivo que favorece la ganancia de recursos y otro pasivo que favorece la pérdida de estos.<sup>(22)</sup>

**f) Modelo de Golembiewski, Munzender y Carter (1983)**, quienes explican el Burnout en forma progresiva y a través de fases, el Burnout se da como un proceso donde los profesionales pierden su compromiso inicial con su trabajo como una forma de responder al estrés.

El estrés laboral en relación con el Burnout se genera en la primera fase ante la sobrecarga laboral (retos) y disfunción de rol este último considerado como poca estimulación y reto; las personas pierden autonomía y control, se sienten fatigados, irritables afectando su auto imagen.<sup>(22)</sup>

En la segunda fase, los sujetos desarrollan estrategias de afrontamiento en la que incluyen un distanciamiento de la situación laboral estresante, será constructivo cuando se atiende al usuario sin implicarse en el problema y contra productivo cuando hay implicancia del profesional con actitudes de cinismo, rigidez en el trato o indiferencia, es lo que se denomina actitudes de despersonalización, la persona desarrollará una experiencia de baja realización personal en el trabajo y finalmente agotamiento emocional.

**f) Modelo Winnubst (1993)**, entiende el Burnout como un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental; resultado de la tensión emocional crónica del estrés laboral, y considera que afecta a todo tipo de profesionales. Establece relaciones entre la estructura de la organización, la cultura y el clima organizacional, y el apoyo social en el trabajo como variables que anteceden al síndrome; estas variables se rigen por criterios éticos de la organización.

**g) Modelo Estructural Gil y Peiró (1997)**, integran las variables personal, interpersonal y organizacional, consideran que el síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral percibido que surge tras un proceso de reevaluación cognitiva, cuando las estrategias de afrontamiento no son eficaces para reducir el estrés laboral percibido.

La aparición del Burnout se da en forma progresiva, donde en un inicio ante factores como sobrecarga laboral y disfunción de rol se va perdiendo el compromiso laboral, la autonomía y el control. Luego los sujetos utilizan estrategias de afrontamiento como distanciarse de la situación laboral estresante, con rigidez e indiferencia frente a la relación con el usuario generándose la despersonalización, posteriormente el profesional experimentará una baja realización personal y por último el agotamiento emocional.<sup>(27)</sup>

La aparición del Burnout se explica: Cuando la motivación de los maestros para ayudar a los demás se ve frustrada generando desilusión por el trabajo, y también cuando sienten que aquello que los motiva tales

como posesión de objetos o condiciones de valor, características de personalidad están siendo amenazados o frustrados.<sup>(21)</sup>

Cuando hay falta de recursos persona es como la falta de sentimientos de competencia y éxito profesional, la autoconciencia para autorregular el estrés ante las tareas dirigidas a un objetivo y cuando las estrategias de afrontamiento son ineficaces. Cuando existe la percepción de la falta de equidad o ganancia que surge tras la comparación social, cuando los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo personal.

Cuando falta apoyo social en el ambiente laboral y por último cuando el sujeto hace una reevaluación cognitiva tanto a nivel personal, interpersonal y organizacional de su organización.

Como se puede apreciar estos factores explicativos del síndrome del Burnout están en relación con factores organizacionales del clima laboral. Interesa conocer como estos últimos específicamente estimulan al desarrollo de la autorrealización de los maestros traducidos en el desarrollo de la autonomía, de los sentimientos de competencia y éxito profesional y a los logros o resultados obtenidos de su trabajo educativo y su relación con el agotamiento emocional, la actitud fría y distante con los alumnos y la baja realización personal.<sup>(23)</sup>

## **FACTORES DESENCADENANTES DEL SINDROME DE BURNOUT.**

Para Jenkins y Calhoun (1991), existen variables que aumentan el Burnout en los profesionales del sector público como la falta de preparación y formación, la incompetencia para resolver problemas, aulas masificadas o expectativas irreales. En el ámbito español se agrega la pérdida del prestigio social, la masificación, la exigencia de una mejor calidad de parte de la población.<sup>(22)</sup>

A nivel organizacional de los profesionales responden a un esquema de burocracia profesionalizada y en el nivel de las relaciones interpersonales, cuando hay falta de apoyo de los compañeros y supervisores de la dirección o administración, cuando las relaciones son tensas, conflictivas y prolongadas; aumentaran el Burnout. La perspectiva transaccional acerca del Burnout es entendida como el resultado de un proceso de interacción por el que el sujeto busca ajustarse a su entorno laboral considerándose a los factores ambientales como los elementos desencadenantes.

Entre los estresores que ocurren en el ambiente laboral según Peiró (1993), existen categorías:

- **Ambiente Físico de Trabajo y Contenidos del Puesto como Fuente de Estrés.** Tiene que ver con el ruido, la iluminación, la temperatura, condiciones higiénicas y climatológicas en las que hay que trabajar.

Sobre el tema Topf, M y Dillon, E (1988), hacen un estudio del confort físico percibido por el sujeto en el trabajo, lo consideran como un

predictor significativo del Burnout y de la baja realización personal del trabajo.

Otras de las fuentes importantes son la sobrecarga laboral (variedad de tareas que debe realizar), las demandas del puesto generado por los contenidos de estos, la oportunidad para ejercer las habilidades adquiridas.

Al respecto Leiter (1990), señala que el hecho de emplear estas habilidades profesionales, aumentaban los sentimientos de realización personal en el trabajo y disminuía sus actitudes de despersonalización.

- **Desempeño de Roles, Relaciones Interpersonales y Desarrollo de la Carrera.** El rol es un conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa un determinado puesto. El estrés del rol está integrado por la ambigüedad y el conflicto de rol.

La ambigüedad de rol tiene que ver con la falta de claridad de las obligaciones, derechos, objetivos, status y responsabilidad del trabajador, puede estar producido por un déficit de información que impide su desarrollo. Pierce y Molloy (1990), otros señalan que es un predictor de agotamiento emocional.<sup>(22)</sup>

Friesen y Sarros (1989), refieren en cambio que las predicciones en relación a la ambigüedad de roles no son significativas.<sup>(22)</sup>

Según Gil (1994), en los educadores la relación entre ambigüedad de rol y agotamiento emocional es más intensa en los profesionales de enfermería, y estos a la vez tienen una relación más intensa con los bajos sentimientos de realización personal en comparación con los maestros.<sup>(27)</sup>

Gil y Peiró (1997), señalan que el conflicto de rol, presenta relaciones negativas significativas con los sentimientos de realización personal mientras que hay relaciones positivas significativas con el agotamiento emocional y la despersonalización. El conflicto de rol evoca entonces, una respuesta de carácter emocional o afectivo y la ambigüedad de rol una respuesta de carácter cognitivo- actitudinal.<sup>(27)</sup>

En cuanto a las relaciones interpersonales según Leiter y Maslach (1988), las relaciones de carácter formal aumentan los sentimientos de agotamiento emocional, mientras que las relaciones informales aumentan los sentimientos de realización personal.<sup>(22)</sup>

El desarrollo de la carrera y las promociones han obtenido relaciones significativas positivas con la falta de seguridad en el puesto de trabajo.

## **FACILITADORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT.**

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

### **a) Variables Demográficos:**

**Sexo.** En cuanto a las actitudes de despersonalización los varones puntúan más alto que las mujeres tanto en nivel primaria y secundaria; esto puede

deberse a los diferentes procesos de socialización de los roles que hay en el hombre y la mujer; se enfatiza en la mujer la interdependencia, relaciones interpersonales y cuidar de los otros mientras que en el hombre el rol está orientado al logro y no debe expresar emociones descuidando la interdependencia y las relaciones interpersonales.

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

Zabel y Zabel (1982), explican que los profesionales de más edad tienen expectativas profesionales más reales y poseen mejores estrategias de afrontamiento del estrés.<sup>(22)</sup>

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

fuerza social lo que hace que se impliquen más en el ámbito laboral y con mayor riesgo de surgir el burnout.<sup>(22)</sup>

El apoyo socio emocional recibe de los familiares así como la satisfacción o insatisfacción emocional puede influir en el Burnout, según Leiter (1990), los recursos familiares complementan a los de los compañeros de trabajo para aliviar o prevenir el Burnout; la vida familiar los hace más expertos en el trato con los demás y sus problemas.<sup>(26)</sup>

Experiencia de trabajo. Los profesionales jóvenes inexpertos con menos estrategias de afrontamiento para prevenir situaciones estresantes corren el riesgo mayor de tener burnout, en un estudio de profesores de primaria y secundaria muestran que los años de experiencia no contribuyen de manera significativa en el estrés laboral (Malik, Mueller y Meinke, 1991) esto suele ser muy contradictorio ya que se ha encontrado profesores con más de 20 años de experiencia con mayores niveles de estrés que las personas con menos experiencia.<sup>(22)</sup>

## **b) Variables de Personalidad**

**Locus de Control.** Viene hacer una creencia generalizada de que los eventos de la vida y sus consecuencias son controlados por las propias decisiones y acciones o por fuerzas externas o por otras personas, la suerte o el destino. Los sujetos con control externo experimentan con más frecuencia bajos sentimientos de realización personal, son más propensos al desamparo y usan estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, muy al

contrario a las personas de Locus de control interno ya que éstas perciben que tienen mayor control de la situación.

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

Algunas investigaciones han reportado que la autoestima es un predictor bajas actitudes de despersonalización y altos sentimientos de realización personal (Gil y Peiró, 1997).<sup>(27)</sup>

**Personalidad Resistente.** El concepto de personalidad resistente aparece por primera vez en la literatura científica en 1972, en relación a la idea de protección frente a los estresores. Kobasa (1982), desarrolla este concepto, a través del estudio de aquellas personas que ante hechos vitales negativos parecían tener características de personalidad que les protegían, estableciéndose que las personas resistentes tienen un gran sentido del compromiso, una fuerte sensación de control sobre los acontecimientos y están más abiertos a los cambios en la vida, a la vez que tienden a interpretar las experiencias estresantes y dolorosas como una parte más de la existencia. En general, se considera que es un constructo multifactorial con tres componentes principales: Compromiso, Control y Reto.

**El Compromiso**, hace referencia a la capacidad para creer en la verdad, importancia e interés de lo que uno es y hace y la tendencia a implicarse en las diferentes situaciones de la vida, esta dimensión es opuesta a los sentimientos de alineación.<sup>(22)</sup>

**El Control**, está relacionado con la creencia de que la persona misma influye en los resultados de sus acciones, busca el porqué de los hechos y enfatiza su responsabilidad.

**El Reto**, se basa en la creencia de que el cambio es la norma de la vida, es una oportunidad para desarrollarse, se buscan nuevas experiencias y se aproximan a ellas con flexibilidad cognitiva.

Novack (1986), encontró en una muestra de empleados universitarios que las personas con niveles más bajos de estrés y mayor personalidad resistente presentaron significativamente menos sentimientos de Burnout que el grupo de personas con más altos niveles de estrés y menor personalidad resistente; estos resultados muestran que la personalidad resistente tiene un intenso efecto modulador en la relación del síndrome de Burnout. <sup>(22)</sup>.

## **B. CLIMA LABORAL**

Según Garcia, I (2006) y otros autores han considerado que fueron dos grandes escuelas las que con el bagaje de toda su tradición conceptual, influyeron de forma más decisiva el surgimiento del concepto de Clima organizacional. En este sentido ha apuntado a Luc Brunet que “analizando la documentación de este tema aparece que el concepto de clima

organizacional está constituido por una amalgama de dos grandes escuelas de pensamiento que son subyacente a las investigaciones efectuadas que jamás se definen claramente”.<sup>(32)</sup>

Las dos escuelas que se refiere este autor son Escuela del Cognitismo y Gestalt la denominada Escuela Funcionalista. De acuerdo con esta última escuela, el comportamiento de un individuo dependería del ambiente.<sup>(32)</sup>

Según Brunet, L (1987) La forma que tiene un individuo de comportarse en el trabajo va depender entre otras cosas, de sus características personales, de la manera que tiene que percibir el clima del trabajo y de los componentes de la organización, es decir, el concepto de clima remite a una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.<sup>(33)</sup>

Es por esto que Brunet, L (1987) piensa que el clima organizacional constituye a la “Personalidad” de esta, debido a que si como las características personales de un individuo figura su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de esta.<sup>(33)</sup>

Robbins (1994), define la *Percepción* como “el proceso mediante el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales con el objeto de dar significado a su entorno”, sin olvidar que lo que uno percibe puede

definir la realidad objetiva e inclusive ir en desacuerdo con lo que otro pudiera percibir acerca de una misma situación. <sup>(34)</sup>

### **CONCEPTUALIZACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Consiste en las percepciones compartidas que los colaboradores de una organización desarrollan en relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales (Reichers y Schneider, 1990). El clima organizacional es colectivo y esta alimentado por las interpretaciones individuales por la realidad que cada integrante tiene.

El clima laboral es el ambiente de trabajo que existe en área, una dependencia o una unidad orgánica de una organización. Hablar de clima es hablar de un concepto dinámico que se ve afectado por casi todo lo que lo que ocurre en la organización. <sup>(25)</sup>

El clima influye en la motivación, desempeño y la satisfacción. Un ambiente estable es una inversión a largo plazo, el medio, forma parte del activo de la organización y como tal, debe ser valorado. Una disciplina rígida o demasiadas presiones pueden lograr un buen desempeño a corto plazo, pero con un costo importante a largo plazo respecto al clima. <sup>(25)</sup>

Según Forenhand y Gilmer (1964) el clima organizacional está definido como, " las características que distinguen la organización de otra parte, que perdura a través del tiempo, y que influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones.

Para James y Jones (1974) distinguen entre clima como atributo organizacional y clima como atributo personal (clima psicológico) y refieren que el clima es el resultado de la suma de las percepciones que tiene los miembros de su organización.<sup>(35)</sup>

Rosseau (1988) acepta la definición de que el clima viene a ser las descripciones individuales del ambiente o contexto social de las que las personas forman parte, según este autor los atributos característicos persisten a través de dos formas, a través de las percepciones, es decir las sensaciones experimentadas por un individuo a través de sus sentidos, y a través de la descripción de los informes que una persona hace de sus sensaciones.<sup>(36)</sup>

Para Chiavenato (1989) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, es la atmósfera característica de una organización.<sup>(37)</sup>

Rodríguez (1995) habla del clima como apreciaciones evolutivas y valorativas compartidas por los miembros de una organización con respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo, los miembros de la organización no constituyen los elementos del sistema organizacional, sino parte de su ambiente interno.<sup>(38)</sup>

Según Goncalves (1997) refiere que el clima organizacional son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral.<sup>(39)</sup>

Según Hellriegel y Slocum (1999) señalan que el clima puede actuar como variable independiente y moduladora, ellos demuestran que el clima interactúa con las necesidades de personalidad de los individuos para influir sobre satisfacción laboral y el desempeño.<sup>(33)</sup>

## **IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Brunet (1987) menciona que el clima refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros, que, debido a su naturaleza, se transforman a su vez en elementos del clima.

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

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

- A si mismo permite iniciar y sostener un cambio que indique a la gestión y/o administración los elementos específicos sobre los cuales deben dirigir sus intervenciones, seguir el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.<sup>(33)</sup>

Para Dessler, G (1979) Un empleado no opera en el vacío, lleva consigo al trabajo ciertas ideas preconcebidas, sobre sí mismo, quien es, que merece y que es capaz de realizar. Estos preconceptos reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo, tales como el estilo de su jefe, la rigidez de la estructura organizacional, la opinión de su grupo de trabajo, para determinar cómo percibe su empleo y su ambiente. En otras palabras, el desempeño del empleado se gobierna no solo por su análisis objetivo de la situación, sino también por las impresiones subjetivas del clima en que trabaja.

El diagnóstico del clima dentro de una organización es fundamental; ya que por medio del mismo se identifican las áreas claves que se están retrasando la producción, reduciendo la eficacia y que pueden generar costos inesperados en un futuro para la misma.<sup>(31)</sup>

Para Márquez, M (2001) la importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. El estudio del clima organizacional no es para la organización un simple ejercicio académico del desempeño, o

simplemente porque se realiza cada año, sino para que ellos examinen críticamente donde la organización y sus empleados pueden ser finamente orientados para generar los más altos niveles de desempeño.<sup>(37)</sup>

## **CARACCTERISTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Según Brunet (1987) el clima organizacional posee las siguientes características:

- El clima es un concepto molecular y sintético como la personalidad.
- El clima es una configuración particular de variables situacionales, sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima está determinado en su mayor parte por las características personales, las actitudes, las necesidades, las expectativas, así como las realidades sociológicas y culturales de la organización
- El clima es fenomenológicamente exterior al individuo, quien por el contrario puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza. Está basado en características de la realidad externa tal y como es percibido.
- El clima tiene consecuencias sobre el comportamiento humano
- No es fácil conceptualizarlo; pero sí de identificarlo y sentirlo.
- El clima es determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos de la conducta.<sup>(33)</sup>

## **BENEFICIOS DEL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Según Marín (2003) El estudio del clima organizacional trae consigo beneficios:

- **Cuidado fundamental del empleado como activo:** Las empresas son exitosas por la calidad del desempeño de los empleados.
- **Respecto por la dignidad del empleado y la sensibilidad del ser humano:** Los humanos tienen necesidades fundamentales de seguridad, afiliación, aceptación y autorrealización
- **La completa comprensión de las realidades del negocio:** Esta evaluación debe llevarse a cabo con una completa comprensión de las realidades del negocio, y no como un punto de vista irreal de un ambiente de trabajo idealizado.
- **Aplicación de la optimización y mejoramiento.**
- **Claves para la motivación y compromiso:** Más únicamente con la finalidad de identificar los problemas potenciales y ser evaluados. El ambiente adecuado es el aumento de compromiso y lealtad.<sup>(40)</sup>

## **TEORIAS DEL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:**

- **TEORIA CLASICA**

Donde Fayol (1916) donde resalta en su teoría el énfasis de la estructura, lo cual parte de un todo organizacional, con el fin de garantizar la eficiencia de las partes involucradas.

Este enfoque aporta 14 principios fundamentales:

- División del trabajo.

- Autoridad y responsabilidad.
- Disciplina.
- Unidad de mando.
- Unidad de dirección.
- Subordinación de los intereses individuales a los generales.
- Remuneración del personal.
- Centralización.
- Cadena escalar.
- Orden.
- Equidad.
- Estabilidad del personal.
- Iniciativa.
- Espíritu de equipo.

Dentro de la teoría de Fayol donde se veía al ser humano como un ente económico se puede observar en algunos principios el trato equitativo y digno hacia los empleados.<sup>(41)</sup>

- **TEORIA DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

Esta teoría de MC. Gregor (1952) trata de integrar una serie de conceptos y variables que ayudan al estudio de cómo los individuos actúan y interactúan en sus diferentes contextos. Dentro de las características del comportamiento se desprenden una serie de variables como la personalidad, inteligencia, autoestima, carácter, emoción, motivación, familia, aprendizaje, cultura entre otros.<sup>(34)</sup>

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

Por ello es tratar de entender dentro de un hospital, el comportamiento del personal con el fin de hacerlo más eficiente y mejorar el servicio que se propicia al usuario. <sup>(41)</sup>

- **TEORIA “Z”**

Es la teoría de W. Ouchi (1981) en la que propone que el autoestima de los empleados está ligada a un aumento en la productividad de las organizaciones.

La teoría “z” afirma que para poder entender las necesidades del trabajador dentro de la organización, es necesario tomar en cuenta ciertos factores externos a esta; en este sentido es importante tomar en cuenta que no es posible separar la vida personal de los empleados de las cuestiones laborales. <sup>(34)</sup>

- **TEORIA DE LAS RELACIONES HUMANAS**

Trae consigo una nueva visión, dentro de las organizaciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social, con sentimientos deseos y percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y de las normas del grupo se determina, de manera informal, los niveles de producción.

Este enfoque humanista no pierde de vista el enfoque principal de las teorías clásicas, de maximizar la productividad; esto, claro sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y la satisfacción de los trabajadores.<sup>(41)</sup>

- **TEORIA Y TECNICA DE DESARROLLO DE ORGANIZACIONAL DE LA ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD.**

Es importante mencionar que la organización panamericana de la salud, en la búsqueda por la mejora en los servicios de salud, implementa un programa sub-regional de desarrollo de la capacidad gerencial de los sistemas de salud, donde recupera metodología y herramientas a través de diversas teorías administrativas, que si bien se aplican de manera muy general a diferentes tipos de organizaciones, la OPS las adopto para conformar un modelo de análisis y desarrollo organizacional que se ajuste específicamente a las necesidades salud.

Donde existen dos proyecciones importantes

- Desarrollo institucional (organizacional): es toda aquella que impulse los cambios planeados para el desarrollo de la institución.
- Gestión y Capacidad gerencial: toma importancia en esta teoría en la función y capacidad gerencial para la toma de decisiones, así como la identificación de necesidades de cambio e introducción de estos cambios a la organización.

El modelo analítico, propuesto por la OPS con base a esta teoría, se comprende en cuatro áreas críticas:

- Ambiente

- Estructura
- Funcionamiento y
- Clima organizacional

El modelo de análisis propuesto por la OPS define cuatro grandes dimensiones de evaluación que a su vez se dividen en 4 variables.

- **LIDERAZGO.** Influencia que ejerce un individuo en el comportamiento de otras personas en la búsqueda, eficiente y eficaz, de objetivos previamente determinados, por medio de la habilidad de orientar y convencer a otras para ejecutar, con entusiasmo, las actividades asignadas.
- **MOTIVACION.** Conjunto de reacciones y actitudes naturales, propias de las personas, que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio se hacen presentes.
- **RECIPROCIDAD.** Relación de dar y recibir, mutuamente, entre el individuo y la organización.
- **PARTICIPACION:** Contribución a los diferentes individuos o grupos formales e informales, en el logro de objetivos.<sup>(42)</sup>

## **CONSECUENCIAS DE BURNOUT Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

- **FRECUENCIA DE ENFERMEDADES** Las enfermedades como es estrés en los profesionales tienen un rol importante son los desórdenes neuróticos y problemas psicosomáticos, los síntomas: son fatiga, desórdenes de sueño, depresión y abuso de alcohol y drogas.<sup>(43)</sup>

- *DETERIORO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES* Los profesionales sujetos a Burnout la gran mayoría de ellos tienen problemas familiares y matrimoniales.<sup>(43)</sup>
- *ESTADOS DE ANIMO* En un inicio de Burnout se pueden identificar por los cambios de ánimo repentinos, los sentimientos negativos que aparecen después, tales como la insatisfacción laboral.<sup>(44)</sup>

### 2.3. DEFINICIONES DE TERMINOS

- a). **Agotamiento Emocional:** Se describe como la fatiga o falta de energía y la sensación que los recursos emocionales se han agotado.<sup>(30)</sup>
- b). **Realización personal** Describe la tendencia a autoevaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia del trabajo. En otras palabras, los individuos piensan que no lo realizan también como se desempeñaban al comienzo.<sup>(30)</sup>
- c). **Clima organizacional.** Es el ambiente de trabajo que existe en área, una dependencia o una unidad orgánica de una organización.<sup>(25)</sup>
- d). **Potencial humano:** Constituye el sistema social interno de la organización que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños.<sup>(25)</sup>
- e). **Diseño organizacional (Estructura):** Las organizaciones son un “sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas”.<sup>(25)</sup>
- f). **Cultura:** todas las costumbres, creencias, valores, conocimientos, artefactos aprendidos y símbolos que continuamente se comunican

dentro de un conjunto de personas que comparten una forma de vida común.<sup>(40)</sup>

**g). Desempeño:** Se considera que el desempeño del empleado es una consecuencia muy directa de la habilidad del mismo y de su motivación para realizar el trabajo.<sup>(45)</sup>

**h). Eficacia:** Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles.<sup>(30)</sup>

**i). Eficiencia:** utilización adecuada de los recursos disponibles.<sup>(30)</sup>

**j). Valores:** convicción básica de que una forma de conducta específica o de condición última de la vida son preferibles, en términos personales o sociales, a otra forma de conducta o condición última de la vida contraria u opuesta.<sup>(46)</sup>

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

##### **3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

**Por su finalidad:** La investigación fue **Aplicada**, porque se ha basado en antecedentes y se ha nutrido de un marco teórico con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos en la investigación.

**Por su alcance:** La investigación fue **Correlacional**, porque se ha relacionado las variables síndrome de Burnout con la percepción del clima organizacional en la Micro Red Palmira

##### **3.1.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación que se uso es no experimental y para dar respuesta al problema de investigación y evaluar el logro de los objetivos se propuso como diseño de investigación el Transeccional o Transversal Descriptivo, debido a que la información se recolecto en un solo periodo de tiempo de acuerdo al cronograma.

#### **3.2. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN Y/O DISEÑO ESTADISTICO:**

##### **3.2.1. POBLACIÓN:**

La investigación se realizó en la Micro Red Palmira, distribuido en 04 puestos de salud (P.S Paria, P.S Marcac, P.S Shecta y P.S curhuaz) y el centro de salud Palmira en donde laboran un total de 60 trabajadores entre asistencial y administrativo.

**Criterios de Inclusión:**

- Todo el personal que labora en la Micro Red Palmira.
- El personal que labora por lo menos 1 mes laborando en la organización.
- Personal que acepte participar en el estudio voluntariamente y que firme el consentimiento informado.

**Criterios de Exclusión:**

- Personal que se encuentre en licencia en el momento de la investigación.
- Personal que labore en el Micro Red Palmira por servicios no personales.
- Personal que no labora en la micro Red Palmira participar en el estudio.

**3.2.2. UNIDAD DE ANALISIS**

La unidad de análisis fue cada uno de los trabajadores de la Micro Red Palmira.

**3.2.3. MUESTRA:**

Para la realización de la presente investigación se usó la totalidad de las unidades de análisis por el tamaño de la población. En consecuencia, la muestra fue censal, la cual se encontró constituida por 60 unidades de análisis.

### 3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de la información se utilizó como *Técnica La Encuesta* y como *Instrumento* el *Cuestionario* para las dos variables en estudio: Para el síndrome de Burnout y para el clima organizacional.

Para el síndrome de Burnout, se usó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI). (Anexo 1). Constituido por 22 ítems, distribuido en tres dimensiones:

- Dimensión Emocional 9 ítems.
- Dimensión Despersonalización 5 ítems.
- Dimensión 8 ítems.

Las respuestas se elaboran de acuerdo a la escala de Likert

Según el siguiente escalamiento:

- Totalmente desacuerdo 0 pts.
- Bastante en desacuerdo 1 pto.
- Algo en desacuerdo 2 pts.
- Algo de acuerdo 3 pts.
- Bastante de acuerdo 4 pts.
- Totalmente de acuerdo 5 pts.

Se determinó los siguientes niveles:

- Dimensión Emocional
- |       |    |   |    |       |
|-------|----|---|----|-------|
| Bajo  | 0  | - | 14 | ptos. |
| Medio | 15 | - | 29 | ptos. |
| Alto  | 30 | - | 45 | ptos. |

- Dimensión Despersonalización

Bajo	0	-	8	ptos.
Medio	9	-	16	ptos.
Alto	17	-	25	ptos.

- Dimensión

Bajo	0	-	13	ptos.
Medio	13	-	26	ptos.
Alto	27	-	40	ptos.

El instrumento para Clima organizacional se elaboró un cuestionario distribuido de la siguiente manera: (Anexo 2)

I. Datos Generales

II. Clima Organizacional

Numero de ítems 32

Escalamiento tipo Likert.

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

Niveles del clima organizacional

No saludable	32	-	63	ptos.
Por mejorar	64	-	95	ptos.
Saludable	96	-	128	ptos.

El instrumento para su validez se sometió a la prueba de juicio de expertos (anexo 3), para el efecto se consultó a 5 profesionales de salud.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, para lo cual se utilizó una muestra piloto conformado por cuantos participantes trabajadores de la Micro Red Palmira, cuyos resultados se presentan en el anexo 4.

### **3.4. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS ESTADISTICO DE LA INFORMACIÓN**

#### **a) Análisis descriptivo:**

Con la información obtenida se estableció una base de datos haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 22.0, luego se procedió a realizar el análisis descriptivo de las variables presentando los resultados tablas unidimensionales y tablas bidimensionales.

Se calculó medidas estadísticas descriptivas de proporción que ayudo a las conclusiones del logro de los objetivos.

#### **b) Contrastación de la hipótesis:**

Para la contratación de la hipótesis se usó la prueba Chi-cuadrado con un nivel de significancia de 5%. Para analizar la relación el síndrome de Burnout con la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1: Dimensión Agotamiento Emocional en la determinación del Síndrome de Burnout, en los trabajadores de la micro red Palmira - Huaraz, 2015

Agotamiento Emocional	Nº	%
Bajo	11	18,3
Medio	23	38,3
Alto	26	43,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

En tabla se muestran los resultados de analizar la dimensión Agotamiento Emocional en la determinación del Síndrome de Burnout, se aprecia que del total de los trabajadores el más alto porcentaje 43,3% tienen un agotamiento emocional alto, seguido del 38,3% con nivel medio.

Tabla 2: Dimensión Despersonalización en la determinación del Síndrome de Burnout, en los trabajadores de la micro red Palmira - Huaraz, 2015

Despersonalización	Nº	%
Bajo	15	25,0
Medio	37	61,7
Alto	8	13,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

En el análisis de la dimensión Despersonalización en la determinación del Síndrome de Burnout, se aprecia que del total de los trabajadores el más alto porcentaje 61,7% tienen una despersonalización media, seguido del 25,0% que tiene un nivel de despersonalización baja.

Tabla 3: Dimensión Realización personal en la determinación del Síndrome de Burnout, en los trabajadores de la micro red Palmira - Huaraz, 2015

Realización Personal	Nº	%
Bajo	11	18,3
Medio	33	55,0
Alto	16	26,7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Los resultados de analizar la dimensión Realización personal en la determinación del Síndrome de Burnout, se aprecia que del total de los trabajadores el más alto porcentaje 55,0% tienen una realización media, seguido del 26,7% que tiene un nivel de realización personal alta.

Tabla 4: Análisis General de la determinación del Síndrome de Burnout, en los trabajadores de la Micro Red Palmira -Huaraz, 2015

Determinación del Síndrome de Burnout	Nº	%
Bajo	10	16,7
Medio	36	60,0
Alto	14	23,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

En tabla se muestran los resultados del análisis global de la determinación del Síndrome de Burnout, se aprecia que del total de los trabajadores el más alto porcentaje 60,0% se ha determinado un nivel medio, seguido del 23,3% que tiene un nivel alto.

Tabla 5: Percepción del Clima Organizacional de los trabajadores de la Micro Red Palmira - Huaraz, 2015

Clima Organizacional	Nº	%
No saludable	13	21,7
Por mejorar	38	63,3
Saludable	9	15,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Los resultados de tabla se aprecia que el mayor porcentaje 63,3 % de trabajadores perciben que en la Micro Región Palmira el clima organizacional está por mejorar, seguido del 21,7%, que perciben que el clima organizacional es no saludable.

Tabla 6: Dimensión Agotamiento Emocional en la determinación del Síndrome de Burnout y la percepción del Clima Organizacional - Micro Red Palmira - Huaraz, 2015

Agotamiento Emocional	Clima Organizacional						Total	
	No Saludable		Por Mejorar		Saludable		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	3	5,0	3	5,0	5	8,3	<b>11</b>	<b>18,3</b>
Medio	3	5,0	17	28,3	3	5,0	<b>23</b>	<b>38,3</b>
Alto	7	11,7	18	<b>30,0</b>	1	1,7	<b>26</b>	<b>43,3</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>21,7</b>	<b>38</b>	<b>63,3</b>	<b>9</b>	<b>15,0</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

$$\chi^2 = 13,105$$

$$g. l. = 4$$

$$p = 0,011$$

Los resultados de la tabla muestran la relación de la dimensión Agotamiento Emocional en la determinación del Síndrome de Burnout de los trabajadores y el Clima Organizacional en la Micro Red Palmira, se aprecia que el más alto porcentaje 30,0%, tiene un alto Agotamiento Emocional y la percepción del clima organizacional que está por mejorar.

La prueba estadística Chi-cuadrado demuestra que existe una relación significativa entre la dimensión Agotamiento Emocional en la determinación del Síndrome de Burnout y la percepción del Clima Organizacional, con un nivel de error menor del 5 %.

Tabla 7: Dimensión despersonalización en la determinación del Síndrome de Burnout y la percepción el Clima Organizacional - Micro Red Palmira - Huaraz, 2015

Despersonalización	Clima Organizacional						Total	
	No Saludable		Por Mejorar		Saludable		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	4	6,7	5	8,3	6	9,0	<b>15</b>	<b>25,0</b>
Medio	7	11,7	27	<b>45,0</b>	3	5,0	<b>37</b>	<b>61,7</b>
Alto	2	3,3	6	9,0	0	0,0	<b>8</b>	<b>13,3</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>21,7</b>	<b>38</b>	<b>63,3</b>	<b>9</b>	<b>15,0</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

$$\chi^2 = 11,811 \quad \text{g.l.} = 4 \quad p = 0,019$$

La relación de la dimensión Despersonalización en la determinación del Síndrome de Burnout del personal y el Clima Organizacional de la Micro Red Palmira, se demuestra que el más alto porcentaje 45,0%, tienen una despersonalización media y la percepción del clima organizacional está por mejorar.

La prueba estadística Chi cuadrado demuestra que existe una relación significativa entre la dimensión Despersonalización en la determinación del Síndrome de Burnout y la percepción del Clima Organizacional, con un nivel de error menor 5%.

Tabla 8: Dimensión realización personal en la determinación del Síndrome de Burnout y la percepción el Clima Organizacional - Micro Red Palmira - Huaraz, 2015

Realización Personal	Clima Organizacional						Total	
	No Saludable		Por Mejorar		Saludable			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	4	6,7	4	6,7	4	6,7	<b>11</b>	<b>18,3</b>
Medio	6	10,0	25	<b>41,7</b>	2	3,3	<b>33</b>	<b>55,0</b>
Alto	3	5,0	9	15,0	4	6,7	16	26,7
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>21,7</b>	<b>38</b>	<b>63,3</b>	<b>9</b>	<b>15,0</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

$$\chi^2 = 17,468$$

$$\text{g.l.} = 4$$

$$p = 0,003$$

Los resultados de la tabla muestran la relación de la dimensión realización personal en la determinación del Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en la Micro Red Palmira, se aprecia que el más alto porcentaje 41,7%, tiene una Realización Personal media y la percepción que el clima organizacional está por mejorar.

La prueba estadística Chi cuadrado demuestra que existe una relación significativa entre la dimensión Realización Personal en la determinación del Síndrome de Burnout y la percepción del Clima Organizacional, con un nivel de error menor del 5 %.

Tabla 9: Determinación del Síndrome de Burnout y la percepción Clima Organizacional - Micro Red Palmira - Huaraz, 2015

Determinación del Síndrome de Burnout	Clima Organizacional						Total	
	No Saludable		Por Mejorar		Saludable		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	2	3,3	4	6,7	4	6,7	<b>10</b>	<b>16,7</b>
Medio	6	10,0	26	<b>43,3</b>	4	6,7	<b>36</b>	<b>60,0</b>
Alto	5	8,3	8	12,3	4	6,7	<b>14</b>	<b>23,3</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>21,7</b>	<b>38</b>	<b>63,3</b>	<b>9</b>	<b>15,0</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

$$\chi^2 = 8,203 \quad \text{g.l.} = 4 \quad p = 0,000$$

Relación de la determinación del Síndrome de Burnout y el Clima Organizacional en la Micro Red Palmira, en la tabla se aprecia que el más alto porcentaje 43,3%, tienen una determinación del Síndrome de Burnout media y la percepción que el clima organizacional está por mejorar.

La prueba estadística Chi cuadrado demuestra que existe relación significativa en la determinación del Síndrome de Burnout y la percepción del Clima Organizacional, con un nivel de error menor del 5 %.

## V. DISCUSIÓN

El concepto de Burnout se utiliza desde la perspectiva psicosocial que viene hacer la respuesta emocional ante factores laborales que actúan como antecedentes y condicionantes, está relacionado con el rol laboral de profesionales cuyo objeto de ayuda son personas, como el maestro en la que se establece el síndrome tridimensional que comprende: Fatiga emocional, falta de energía y la sensación de los recursos emocionales que se han agotado. La Despersonalización, aluden al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que hacen al ser humano único, y la Baja realización personal, es la tendencia de autoevaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo.<sup>(20)</sup>

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación del Síndrome de Burnout y la percepción sobre clima organizacional en la Micro Red Palmira de los trabajadores, por lo que, para lograr del objetivo, se han utilizado metodologías encaminados a obtener resultados para dar solución al problema planteado.

En la investigación participaron el 60 trabajadores de ambos sexos y que desempeñan labor asistencial y no asistencial.

Finalizado el análisis de resultados se encontró que el 43,3% tiene un nivel alto de agotamiento emocional seguido de un 38,3% que manifestaron un agotamiento emocional medio, los resultados de la investigación son similares a los de

Vásquez-Manrique (2014), en su investigación realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia., quien demostró un nivel alto del cansancio emocional del personal de salud en el servicio de pediatría <sup>(15)</sup>. Al respecto Gil, P. y Peiró, J. (1997) al referirse al desgaste psíquico en el trabajo, refiere que la aparición del Burnout se da en forma progresiva, donde en un inicio ante factores como sobrecarga laboral y disfunción de rol se va perdiendo el compromiso laboral, la autonomía y el control. Luego los sujetos utilizan estrategias de afrontamiento como distanciarse de la situación laboral estresante, con rigidez e indiferencia frente a la relación con el usuario generándose la despersonalización, posteriormente el profesional experimentará una baja realización personal y por último el agotamiento emocional. <sup>(27)</sup>

Los resultados de la investigación demostraron que el 61,7%, manifiestan una despersonalización media, resultados contrarios a los de Vásquez-Manrique (2014), quien demostró en su investigación un nivel alto de despersonalización <sup>(15)</sup>, resultados contrarios a la investigación también encontró Mendo (2000), quien demostró un nivel bajo de despersonalización en el personal de enfermería de los servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo <sup>(18)</sup>. Al respecto Maslach y Jackson (1986), cuando se refiere al síndrome de Burnout manifiesta que debe utilizarse desde la perspectiva psicosocial que viene hacer la respuesta emocional ante factores laborales que actúan como antecedentes y condicionantes y establece el síndrome tridimensional que comprende: *Fatiga emocional. La Despersonalización*, aluden al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar

activamente las cualidades y necesidades que hacen al ser humano único, y la *Baja realización personal*.<sup>(20)</sup>

La investigación demostró que el 55,0% tienen una realización personal media, seguido del 26,7% que tiene un nivel de realización personal alta, estos resultados son contrarios a los de Romana et al (2004), quien demostró en su investigación referente al síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid, encontrando que los profesionales que respondían en que su labor asistencial era poco reconocida obtenían las peores puntuaciones en el Buornout, (9). La aparición del Burnout, según Gil, P. y Peiró, J. (1997) se da en forma progresiva, donde en un inicio ante factores como sobrecarga laboral y disfunción de rol se va perdiendo el compromiso laboral, la autonomía y el control. Luego los sujetos utilizan estrategias de afrontamiento como distanciarse de la situación laboral estresante, con rigidez e indiferencia frente a la relación con el usuario generándose la despersonalización, posteriormente el profesional experimentará una baja realización personal y por último el agotamiento emocional.<sup>(27)</sup>

De otro lado se encontró que, a nivel general de la determinación del Síndrome de Burnout, en los trabajadores de la Micro Red Palmira el 60% presentan un nivel medio, resultado similar al de Giròn (2012), quien demostró que a nivel global el 69,9% clasificaron en el grado regular el personal de salud del Hospital Nacional San Rafael en el Salvador al investigar el síndrome de desgaste laboral y sus efectos en el ambiente laboral.

Los resultados del clima laboral en la investigación demostraron que el 63,3% perciben un clima por mejorar, seguido de un 21,7% que perciben que el clima

organizacional es no saludable. Resultados similares encontró Llaja (2012) quien demostró en su investigación que el 16,9% están en riesgo y 25,4% perciben un clima laboral desfavorable en el personal asistencial del Hospital Público de Lima.<sup>(19)</sup> El estudio del clima laboral según Brunet (1997) nos permite, conocer, en forma científica y sistemática, las opiniones de los trabajadores acerca de su entorno laboral y las condiciones de trabajo las que desarrolla sus labores, permitiéndole a la gestión o administración el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de la organización por nos permite entre otros razones, evaluará las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización<sup>(33)</sup>.

Los resultados de la investigación han demostrado que existe una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la determinación del Síndrome de Burnout en un nivel de percepción del Clima Organizacional de los trabajadores de la Micro Red Palmira por mejorar. Resultados contrarios a los encontrados por Cárdenas (2010), quien encontró en la investigación de la relación entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia, que no existe síndrome de Burnout y que el clima organizacional es bueno<sup>(13)</sup>. Del mismo modo los resultados de la investigación son contrarios a los de Mendo (2000), quien demostró que no existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del síndrome de Burnout en el personal de los servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo<sup>(18)</sup>.

## CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye que:

1. Se ha determinado que en mayor porcentaje de la relación del Síndrome de Burnout y la percepción sobre clima organizacional en la Micro Red Palmira, fue de nivel medio en el síndrome de Burnout y de una percepción por mejorar
2. Se ha identificado un nivel medio del Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Micro Red Palmira.
3. Se ha analizado que el nivel de agotamiento emocional es alto en los trabajadores de la Micro Red Palmira y se relaciona significativamente con la percepción del clima organizacional por mejorar.
4. Se analizó que el estado de Despersonalización es medio en los trabajadores de la Micro Red Palmira y se relaciona significativamente con la percepción de un clima organizacional por mejorar.
5. Se ha evaluado que el nivel de realización personal es medio en los trabajadores de la Micro Red Palmira y se relaciona significativamente con la percepción de un clima organizacional por mejorar.
6. Se ha analizado la percepción del clima laboral de los trabajadores de la Micro Red Palmira y se concluye que el mayor porcentaje perciben un clima organizacional por mejorar.
7. Se ha contrastado que existe una relación significativa del Síndrome de Burnout y la percepción sobre clima organizacional en la Micro Red Palmira

## **RECOMENDACIONES**

De las conclusiones arribadas en la presente investigación se recomienda a:

A los directivos del Micro Red Palmira tomar en cuenta los resultados de la presenta investigación con la finalidad de mejorar el desempeño laboral formulando planes de mejora en lo que respecta: al agotamiento personal, la despersonalización y la realización personal, para que el personal mejore en su calidad de atención al usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Freudenberger, H.1975. Staff burnout syndrome in alternative institutions. Psychotherapy Theory Research and Practice. Edi. Traducido al español. 1975
2. Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced burnout. J Occup Psycho L. traducido al español. 1981.
3. Murofuse, N.T.; Abranches, S.S.; Napoleão, A.A. - Reflexiones sobre el estrés y el agotamiento y la relación con la enfermería. Rev. Latino-Am. Enfermería, 2005.
4. Jenaro-Río C, Flores-Robaina N, González-Gil F. 2007. Síndrome de Burnout y afrontamiento en trabajadores de acogimiento residencial de menores. Int J Clin Health Psychol, [Acceso 2014 Jul 16]. 2007  
  
Disponible en [http://www.aepc.es/ijchp/articulos\\_pdf/ijchp-211.pdf](http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-211.pdf)
5. Tuesca-Molina R. Iguarán-Urdaneta M, Suárez-Lafaurie M, Vargas-Torres G, Vergara-Serpa D. Síndrome de desgaste profesional en efermera/os del área metropolitana de Barranquilla. Salud Uninorte. 2006.  
  
[Acceso 2014 Jul 16]; 22(2); [84-91]. Disponible en:  
  
[http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/salud\\_uninorte/222/sindrome\\_de\\_desgaste\\_profesional.pdf](http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/salud_uninorte/222/sindrome_de_desgaste_profesional.pdf)

6. Segredo Pérez AM. (2004). Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Cuba. Correo Científico Médico Holguín. 2004.  
  
[Acceso 2014 Jul 16] Disponible en:  
  
<http://www.cocmed.sld.cu/no84/n84ori7.htm>.
7. Cortés J, Martín J, Morente M, Caboblanco M, Garijo J, Rodríguez A. Clima laboral en atención primaria: ¿Qué hay que mejorar? Aten Primaria. 2003.
8. Sandoval M. Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hit Cienc Econ Admón. 2004.
9. Romana Albaladejo, R., Rosa Villanueva, R., Ortega, P., Astasio, P., ME Calle ME., Domínguez, V. Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. España, Artículo científico. 2004.
10. Miño A. Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) (Tesis Magister). Chile: Universidad de Santiago de Chile. Facultad de psicología. Revista psicosocial científica.com. 2012. [Acceso 2014 Jul 16] Disponible en:  
  
<http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>
11. Girón D A. Síndrome de desgaste laboral y sus efectos en el ambiente laboral (Tesis Doctoral).El Salvador: universidad Dr. José Matías Delgado. Facultad de ciencias de la salud.
12. Dávila J. Relación Entre el Síndrome de Burnout y la Percepción sobre el Clima Organizacional en los Médicos del Área de Emergencia (Tesis Magister).Caracas: Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de ciencias Económicas y Sociales. 2010.

13. Cárdenas A. Relación entre el Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en Empleados de una Firma de Vigilancia. (Tesis de Maestría). Barranquilla: Universidad Simón Bolívar. Facultad de psicología. 2010.
14. Ramírez M .Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción Laboral (Tesis Doctor) Chile: Universidad de Tarapacá. (2011). Revista *Polis* [En línea], 30 |2011, Publicado el 30 diciembre 2011, [Acceso 2014 Mar. 25].URL: <http://polis.revues.org/>
15. Vásquez-Manrique, J., Maruy-Saito A., Verne-Martin. E. Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Artículo de investigación. Perú, Lima. 2014.
16. Valenzuela, A. Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco. Tesis profesional. Perú, Lima. 2010.
17. Buzzetti, M. Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. Memoria de grado, Universidad de Chile, Santiago, Chile. 2005.
18. Mendo A. El síndrome de Burnout en enfermeras de los servicios hospitalarios de la provincia de Trujillo. Revista de Psicología. (Tesis Maestría). Perú; Universidad Cesar Vallejo. 2000.

19. Llaja V. Clima laboral y Síndrome de Burnout: Un estudio en personal asistencial de un hospital público de Lima. Revista Athenea. 2012.
- [Acceso 2014 Mar. 25]. Disponible en:
- <http://www.academiaperuanadepsicologia.org/athenea3/burnout.pdf>
20. Maslach, C. y Jackson, S. E. "*Burnout in health professions: A social Psychological Analysis*", 1982. Citado en Moreno Jiménez, B.; Peñacoba Puente, C. Estrés asistencial en los servicios de salud, Universidad Autónoma de Madrid Facultad de Psicología. 1995.
21. Dale, M.R. Preventing worker Burnout in child welfare. Child Welfare, 1979.
22. LLenaza J. Ergometría y psicología aplicada. Manual para la formación de especialistas 12ava ed. España: Lex Nova Amazon.com 2009.
- [Acceso 2014 Jul 16] Disponible en:
- <https://books.google.com.pe/books?id=BnCtJjxWTL0C&pg=PA512&lpg=PA512&dq>
23. Atance Martínez, J. C. Aspectos epidemiológicos del síndrome de Burnout en personal sanitario. Revista Española de Salud Pública. Vol. 71, N° 3. España, Mayo - Junio 1997
24. Rodríguez, D. Diagnóstico organizacional. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile. 1995.

25. Reichers, A. E., & Schneider, B. Climate and culture: An evolution of constructs. In B. Schneider 5ta ed.), Organizational climate and culture (pp. 539). San Francisco: Jossey-Bass. 1990.
26. Leiter, M. The dream denied: Professional burnout and the constraints of human service organizations. Canadian Psychology. 1991.
27. Gil, P. y Peiró, J. Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse. 1ª ed. Madrid Síntesis Editores; 1997.
28. Blandin, J. y Martínez, D. Estrés Laboral y Mecanismos de Afrontamiento: su Relación en la Aparición del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes del Hospital Militar “Dr. Carlos Arvelo.” Archivos Venezolanos de Psiquiatría y Neurología. 2005.
- [Acceso 2014 Jul 16] Disponible en:
- <http://www.planetadoctor.com/documentos/BURNOUT/burn-venez.pd>
29. Fidalgo M. Síndrome de estar quemado por el trabajo.
- [Acceso 2014 Jul 16] Disponible en:
- [http://www.mtas.es//insht/ntp/ntp\\_704htm](http://www.mtas.es//insht/ntp/ntp_704htm)
30. Grau, G. y Chacón, M. Burnout: Una amenaza a los equipos de salud. Conferencia 2ª jornada de actualización en psicología de la salud. Asociación Colombiana de Psicología de la Salud. 1988.

31. Dessler, G. Organización y administración: Enfoque situacional.  
México: Editorial: Prentice Hall. 1979.
32. García I. Burnout en profesionales de enfermería de centros 140 hospitalarios  
Revista Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.1991.
33. Brunet, L. El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y  
consecuencias.3era ed. México: Editorial Trillas; 1997
34. Rousseau, D. M. Issues of level in organizational research: Multilevel And  
cross-level perspectives. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in  
organizational behavior* (Vol. 7, pp. 1–37). Greenwich, CT: JAI Press. 1985.
35. Llaja V. Clima laboral y Síndrome de Burnout: Un estudio en personal  
asistencial de un hospital público de Lima. 2012.
- [Acceso 2014 Jul 16] Disponible en:  
<http://www.academiaperuanadepsicologia.org/athenea3/burnout.pdf>
36. Rousseau, D. M. Issues of level in organizational research: Multilevel  
And cross-level perspectives. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.),  
*Research in organizational behavior*. Greenwich, CT: JAI Press. 1985.
37. Chiavenato, I. Introducción a la teoría general de la administración. México:  
Editorial Mc.Graw – Hill; 1989

38. MolinaD. Diagnóstico del síndrome Burnout y propuesta de un Esquema de intervención en el departamento de educación municipal de la Comuna de Limache. Valparaíso: UCV; 1999.
39. Farfán M. Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en Docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares (Tesis de maestría). Lima: Universidad de San Marcos .Facultad de Psicología. 2009.
- [Acceso 2014 Jul 16] Disponible en:
- [http://www.mtas.es//insht/ntp/ntp\\_704htm](http://www.mtas.es//insht/ntp/ntp_704htm)
40. Marín, M. (2003). Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico.
- [Acceso 2014 Jul 16] Disponible en: <http://w.w.w.ucab.edu>
41. Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill. Pág. 72. 33. 33.Everett E. Administración de la producción y las operaciones: conceptos, modelos y funcionamiento. Manual para la formación de especialistas 4ta ed. España: Lex Nova Amazon.com; 2009.
42. Organización Mundial de la Salud. Entornos laborales saludables: fundamentos y Modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. 2010.
43. Dávila J. Relación Entre el Síndrome de Burnout y la Percepción sobre el Clima Organizacional en los Médicos del Área de Emergencia (Tesis

Magister).Caracas: Universidad Católica Andrés Bello. Facultad de ciencias Económicas y Sociales. 2010.

44. Chiavenato, Administración de Recursos Humanos. 4ta ed. Bogotá; McGraw Hill; 1993.

45. SHEIN, EDGAR. Organizational Culture and Leadership, San Francisco, California, Jossey-Bass, 1992. Citado por: Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.

46. Síndrome de Burnout en enfermeras de un centro médico [Internet]. [Citado 2013, Ene. 15].

Disponible

en:

[http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php?option=com\\_multicategories](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php?option=com_multicategories)

&

# ANEXOS

## ANEXO 1

Universidad Nacional  
"Santiago Antunez de Mayolo"

Escuela de Posgrado

### CUESTIONARIO MASLACH BURNOUT INVENTORY

Sr.(a). Trabajador de la Micro Red Palmira, con el propósito de establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima laboral, por lo que se le solicita que responda con veracidad y sus respuestas se guardaran confidencialmente.

#### I. DATOS GENERALES

Edad.....

Sexo.....

Trabajador:      Administrativo            Asistencial     

#### II. SINDROME DE BURNOUT

Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Algo en desacuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
0	1	2	3	4	5

DETERMINACION DEL SINDROME DE BURNOUT	0	1	2	3	4	5
<b>Agotamiento emocional</b>						
1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.						
2. Cuando termino m jornada de trabajo me siento agotado.						
3. Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.						
4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						
5. Siento que mi trabajo me está desgastando						
6. Me siento frustrado en mi trabajo.						
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						
<b>Despersonalización</b>						
10. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales						
11. Siento que mi trato con la gente es muy duro.						
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.						
13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes						
14. Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas						

<b>Realización personal</b>						
15. Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes.						
16. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes						
17. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.						
18. Me siento muy enérgico en mi trabajo.						
19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes						
20. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes.						
21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.						

## ANEXO 2

Universidad Nacional  
"Santiago Antunez de Mayolo"

Escuela de Posgrado

### CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

#### I. DATOS GENERALES

Lugar donde elabora:.....

Trabajador:      Administrativo            Asistencial     

Modalidad de contratación: Nombrado            CAS     

Antigüedad laboral:.....

Género:      Masculino            Femenino     

Edad:.....

Estado civil:.....

Grado de instrucción:.....

1    Nunca                      2    A veces                      3    Frecuentemente                      4    Siempre

N°	ITEM	1	2	3	4
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de aplicar mis habilidades y destrezas.				
2	Mis compañeros y yo conocemos la misión y visión de la institución.				
3	Mi jefe inmediato superior se preocupa por obtener información antes de tomar decisión.				
4	La innovación es característica de nuestra institución.				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
6	El sueldo que se recibe en el trabajo está acorde con la labor desempeñada.				
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
8	Mi jefe inmediato superior se preocupa por un ambiente laboral agradable.				
9	En el ministerio de salud los jefes brindan el apoyo necesario para resolver los problemas en el trabajo.				
10	Conozco las tareas y funciones específicas que debo realizar en la institución.				
11	Mi trabajo es evaluado en forma justa y equitativa.				
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				

13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14	En el ministerio de salud puedo participar en la toma de decisiones.				
15	Las tareas y responsabilidades están claramente definidas y distribuidas equitativamente en mi área de trabajo.				
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización.				
20	Mi contribución juega un papel importante para el éxito de la institución.				
21	En el ministerio de salud existen incentivos laborales para que el personal trate de hacer mejor su trabajo.				
22	Las tareas a ejecutarse por los trabajadores están constituidas de manera ilógica e incoherente				
23	Estoy comprometido para alcanzar las metas trazadas en mi institución.				
24	Las otras áreas o dependencias de la institución me ayudan cuando las necesito.				
25	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27	Mi salario y beneficios son razonables.				
28	La información que se transmite en el personal de las diferentes áreas es incompleta y llegan tarde.				
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones referentes al trabajo.				
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
31	Me interesa el desarrollo de la organización.				
32	En mi área de trabajo es frecuente escuchar a mis compañeros quejarse por las condiciones del ambiente de trabajo.				
33	Recibo buen trato en mi área de trabajo.				
34	En el ministerio de salud se utilizan diferentes medios (comunicados, oficios reuniones, etc.) para mantenernos informados de lo que ocurre en la organización.				

### ANEXO 3

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

#### “EL SINDROME DE BURNOUT Y LA PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MICRO RED PALMIRA-HUARAZ, 2015”

Aspectos de evaluación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales
2. El instrumento no persigue los fines de los objetivos específicos
3. La hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con otra,) al problema y a los objetivos planteados
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto
5. Los ítems están redactados correctamente
6. Los ítems despiertan ambigüedades
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis
8. La (s) hipótesis está formulada correctamente

LEYENDA

PUNTUACIÓN

DA: De Acuerdo

1

ED: En Desacuerdo

0

JUEZ	Ítem	TOTAL							
	1	2	3	4	5	6	7	8	
Enfermero	1	1	1	0	1	1	1	1	7
Enfermero	0	1	1	1	1	1	1	1	7
Enfermero	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Obstetra	1	1	1	1	1	1	1	1	8
Medico	1	1	1	1	1	0	1	1	7

TOTAL	4	5	5	4	5	4	4	4	<b>37</b>
-------	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------

**ANEXO 4**

**Coefficiente de confiabilidad ALFA de Cronbach**

Nº de Ítems	Nº de elementos	Coefficiente $\alpha$
32	10	0,762

Fuente: Muestra piloto

Los resultados del cálculo del coeficiente ALFA, demuestra que el instrumento del presente estudio es confiable.