



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout
en los profesionales de la salud del Centro de Salud
Acapulco - Callao 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORES:

Br. Gabriela Lourdes Bautista Díaz

Br. Marisol Teresa Bravo Saavedra

ASESOR:

Dr. Roberto Marroquín Peña

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Investigación Enfoque Cuantitativo

PERÚ – 2017

Mg. Blanca Rodríguez Rojas
Presidente

Mg. Janet Valdivieso Gonzales
Secretaria

Dr. Roberto Marroquín Peña
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por haberme guiado por el buen camino, darme fortaleza en la vida y permitir lograr mis objetivos.

A mis padres y esposo, quienes me apoyaron y alentaron para continuar en este proyecto.

Gabriela

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía, y darme fortaleza en la vida, porque sin él nada se habría logrado.

A mis padres por brindarme su apoyo moral y espiritual, a mis hijos por apoyarme y alentarme en todo momento.

Marisol

Agradecimiento

El agradecimiento y gratitud a nuestra universidad Cesar vallejo, a los docentes que constituyeron a nuestra formación profesional, científica y humanística.

Agradecemos al docente Roberto Marroquín Peña, por su orientación y apoyo constante con sus enseñanzas.

Gabriela

Agradecimiento

El agradecimiento y gratitud a nuestra universidad Cesar vallejo, a los docentes que constituyeron a nuestra formación profesional, científica y humanística.

Agradecemos al docente Roberto Marroquín Peña, por su orientación y apoyo constante con sus enseñanzas.

Marisol

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Gabriela Lourdes Bautista Diaz, estudiante del Programa Maestría en Gestión en los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10861289, con la tesis titulada “Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales del Centro de Salud Acapulco – Callao 2015”, declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría compartida con la coautora Marisol Teresa Bravo Saavedra.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna tesis.
4. De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, la tesis fuese aprobada para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 10 de Julio del 2015

Gabriela Lourdes Bautista Diaz

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Marisol Teresa Bravo Saavedra, estudiante del Programa Maestría en Gestión en los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09642336, con la tesis titulada “Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales del Centro de Salud Acapulco – Callao 2015” declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría compartida con la coautora Gabriela Lourdes Bautista Diaz
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna tesis.
4. De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, la tesis fuese aprobada para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima 10 de Julio del 2015

Marisol Teresa Bravo Saavedra

Presentación

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con las normas del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión en los Servicios de Salud, presentamos la tesis titulada “Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales del Centro de Salud Acapulco – Callao 2015”, siendo requisito indispensable para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La investigación realizada es de diseño correlacional y elaborado para identificar el clima laboral que se vive en el centro de salud, así como corroborar si los profesionales que forman parte del estudio presentan Síndrome de Burnout de esta manera nos permitirá mejorar por el bien del personal y el centro de salud.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Las autoras

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vii
Índice	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1 Antecedentes	17
1.2 Marco Teórico	22
1.3 Justificación	44
1.4 Realidad problemática	45
1.5 Problema	47
1.6 Hipótesis	47
1.7 Objetivos	48
II. MARCO METODOLÓGICO	49
2.1. Variables	49
2.2. Operacionalización de variables	50
2.3. Metodología	53
2.4 Tipo de estudio	53
2.5. Diseño de investigación	53
2.6. Población y muestra	54
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8. Métodos de análisis de datos	56
III. RESULTADOS	57
IV. DISCUSIÓN	78
V. CONCLUSIONES	80
VI. RECOMENDACIONES	81

VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
VIII	ANEXOS	88

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Clima Laboral	50
Tabla 2 Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout	52
Tabla 3 Población de Estudio	55
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la variable Clima Laboral según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao- 2015.	57
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la dimensión Autorrealización según Los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao- 2015.	58
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la dimensión Involucramiento laboral según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao- 2015.	59
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la dimensión Supervisión según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao- 2015.	60
Tabla 8 Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao- 2015	61
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la dimensión Condiciones laborales según los profesionales del Centro de Salud Acapulco Callao- 2015.	62
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la variable Síndrome de Burnout según los profesionales del Centro de Salud Acapulco Callao- 2015.	63
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional según los profesionales del Centro de Salud Acapulco Callao- 2015	64
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización según los profesionales del Centro de Salud Acapulco Callao- 2015	65
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la dimensión realización personal según los profesionales del Centro de Salud Acapulco Callao- 2015	66
Tabla 14 Contingencia Clima Laboral * Síndrome de Burnout	67
Tabla 15 Contingencia Clima Laboral * Agotamiento emocional	68
Tabla 16 Contingencia Clima Laboral * Despersonalización	69
Tabla 17 Contingencia Clima Laboral * Realización Personal	70
Tabla 18 Prueba de Kolmogorov – Smimov (a) para una muestra	72

Tabla 19 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables Clima Laboral* Síndrome de Burnout	73
Tabla 20 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables Clima Laboral* Agotamiento emocional	74
Tabla 21 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables Clima Laboral* Despersonalización	76
Tabla 22 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables Clima Laboral* Realización personal	77

Lista de figuras

Figura 1. Niveles de la variable Clima Laboral según los profesionales de la Salud del Centro de salud Acapulco Callao- 2015	57
Figura 2. Niveles de la dimensión Autorrealización según los profesionales de la Salud del Centro de salud Acapulco Callao- 2015	58
Figura 3. Niveles de la dimensión Involucramiento laboral según los profesionales la Salud del Centro de salud Acapulco Callao- 2015	59
Figura 4. Niveles de la dimensión Supervisión según los profesionales de la Salud del Centro de salud Acapulco Callao- 2015	60
Figura 5. Niveles de la dimensión Comunicación según los profesionales de la Salud del Centro de salud Acapulco Callao- 2015	61
Figura 6. Niveles de la dimensión Condiciones laborales según los profesionales de la Salud del Centro de salud Acapulco Callao- 2015	62
Figura 7. Niveles de la variable Síndrome de Burnout según los profesionales de la Salud del Centro de salud Acapulco Callao- 2015	63
Figura 8. Niveles de la dimensión Agotamiento emocional según los profesionales de la salud del Centro de salud Acapulco Callao- 2015.	64
Figura 9: Niveles de la dimensión Despersonalización según los profesionales de la salud del Centro de salud Acapulco Callao- 2015	65
Figura 10: Niveles de la variable Realización personal según los profesionales de la salud del Centro de salud Acapulco Callao- 2015	66
Figura 11: Diagrama de burbujas Clima laboral * Síndrome de Burnout.	67
Figura 12: Diagrama de burbujas Clima laboral * Agotamiento emocional	68
Figura 13: Diagrama de burbujas Clima laboral * Despersonalización	69
Figura 14: Diagrama de burbujas Clima laboral * Realización personal	70

RESUMEN

El presente estudio se denominó “Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015”, fue realizado para obtener el grado académico de Magister en Salud con Mención en Gestión en los Servicios de Salud, siendo la problemática en la siguiente formulación ¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao – 2015? con el objetivo de establecer la relación que existe entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao.

El presente estudio utilizó la metodología de tipo aplicada con un diseño correlacional, con una muestra de 47 profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, se aplicó el cuestionario de escala de clima laboral para la variable 1 y el Inventario Burnout para la variable 2.

Mediante el análisis, observación y descripción de las variables se estableció la relación entre la variable clima laboral y Síndrome de Burnout. Los principales resultados muestran que el 46.8% considera favorable el clima laboral y el 80.9% presenta un moderado riesgo de Síndrome Burnout, en la prueba de hipótesis, se afirmó que existe relación significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en el Centro de Salud Acapulco, Callao 2015.

(Con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman =0.515 siendo correlación negativa media.

Palabras claves:

Clima laboral –Clima organizacional - Síndrome de Burnout -

ABSTRACT

This study was called "Working Environment and its relationship with the burnout syndrome in health professionals Health Center Acapulco - Callao 2015" " was called Health problems being conceived in the following formulation What is the relationship between the Working Environment and the burnout syndrome in health professionals Health Center Acapulco Callao - 2015? So in order to establish the relationship between the working environment and the burnout syndrome in health professionals Health Center Acapulco Callao was formulated.

This study used the methodology applied to type a correlational design with a sample of 47 health professionals Health Center Acapulco, the scale questionnaire working environment for variable 1 and Burnout Inventory for variable 2 was applied.

Through analysis, observation and description of the variables the relationship between labor climate and Burnout Syndrome variable was set. The main results show that 46.8% considered favorable working environment and 80.9% have a moderate risk of Burnout Syndrome in terms of hypothesis testing, it was possible to affirm that there is significant relationship between work environment and Burnout syndrome Acapulco Health Center, Callao 2015.

(With a significance level of 0.05 and Spearman Rho = 0.515 half being negative correlation.

Keywords:

-Climate Organizational work environment - Burnout syndrome –

I. INTRODUCCIÓN

Debemos considerar la importancia del trabajo en la vida de los hombres, al punto que el hombre promedio puede dedicar la mitad de su vida a ello, pasando una tercera parte del día dedicado al laburo. Conociendo que el trabajador es un elemento importante con el que cuenta las organizaciones, es necesario brindarles las mejores condiciones de trabajo para que se sientan satisfechos en su puesto laboral y ayuden a lograr los objetivos de la organización.

El clima laboral es un autorreflexión de los miembros de la organización acerca de su vinculación entre sí y el Síndrome de Burnout surge como una consecuencia del estrés laboral crónico, de allí la importancia de conocer el clima organizacional que es y será un tema de marcado interés para los ejecutivos de las organizaciones.

Hoy en día el síndrome de Burnout es cada vez más frecuente entre los profesionales que prestan sus servicios, pues existe la tendencia que ellos mismos se vean afectados en su salud y por ende afecte la calidad de sus servicios prestados, afectando las relaciones interpersonales laborales.

Dada la situación en la que se encuentra el personal que trabaja en el campo de la salud, en donde brinda atención a los usuarios, las demandas laborales y personales escapan de su total capacidad, y aumentan las posibilidades de tener estrés o llegar al agotamiento emocional o psíquico, lo cual resulta elevada.

En la actualidad la presión laboral y el ambiente de trabajo cumplen un papel importante en la gestión de la calidad de atención a nivel de salud. Se han realizado estudios a nivel internacional con respecto al síndrome de Burnout a trabajadores del área de salud, pues es claro que es un factor que condiciona el bajo rendimiento laboral.

La inestabilidad laboral resulta ser uno de los principales desencadenantes del síndrome de Burnout, la cual trae consigo efectos nocivos y negativos en la salud de los profesionales de la salud, ya sea a nivel físico como psicológico.

Por otro lado, un buen clima organizacional contribuye en el logro de la excelencia de las instituciones, por ello es importante tener presente que un miembro de una institución lleva consigo una carga emocional, que puede consistir en ideas preconcebidas hechas sobre sí mismo como quien es, que se merece, y que es capaz de hacer, etc.

La presente investigación permitirá que el Centro de Salud Acapulco mejoren las condiciones de trabajo que influyen en su desarrollo, además de reconocer lo que está experimentando el trabajador, la carga emocional, desconformidad en cuanto a salario, horas de trabajo, etc. Y desarrollen estrategias de intervención para mejorar el desempeño del personal.

En este estudio para lograr cumplir con los objetivos planteados, se dividió el trabajo de la siguiente manera: El primer capítulo titulado introducción, donde encontramos la revisión de los antecedentes de investigación: internacionales y nacionales, donde se realiza la fundamentación científica del marco teórico, concluyendo terminado esta parte con la justificación, realidad problemática la formulación del problema, conjetura y propósitos. El capítulo segundo, titulado marco metodológico donde comprende: las variables, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra, también el método de investigación, las herramientas para la recopilación de la información utilizada y los métodos de análisis de dicha información. El capítulo tercero, titulado resultados, se muestran las conclusiones de la investigación. El capítulo cuarto, comprende las respectivas discusiones. El capítulo quinto, abarca las conclusiones. El capítulo sexto, comprende las recomendaciones. En el capítulo séptimo, señalamos las citas bibliográficas y finalmente los respectivos anexos.

1.1 Antecedentes

1.1 Antecedentes Internacionales

Dávila (2010), investigó *Relaciones entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima Organizacional en médicos del área de emergencia – Venezuela*. La investigación obtuvo las siguientes conclusiones:

Se pudo identificar un nivel medio de síndrome de Burnout, en los profesionales médicos del área de emergencia. Y en referencia al clima organizacional, se sondeó un nivel regular, apreciando el espíritu colaborador y solidario de quienes conforman un equipo de trabajo, dando claras muestras de su identificación con su organización.

Se halló que no hay diferencia significativa con respecto a hombres y mujeres, los profesionales de 24 a 28 años padecen del síndrome de Burnout, los profesionales de entre 19 a 21 años de antigüedad denotan un alto índice del síndrome de Burnout, al igual que los residentes.

La investigación concluye que el síndrome de Burnout y el clima organizacional guardan una estrecha relación en los profesionales médicos del área de emergencia, donde claramente se aprecia una alteración negativa en sus relaciones de -0.671 influyendo considerablemente en la percepción del clima laboral que el médico tiene de su entorno, frustrando y agotando su desarrollo profesional.

Es importante que las organizaciones consideren el material humano que tienen y protejan su seguridad y bienestar, proporcionándoles un adecuado ambiente laboral, para lograr un desempeño óptimo.

Moreno (2010), investigó *Relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira Colombia*. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

La muestra estuvo conformada por 385 varones (98,5%) y 6 mujeres (1,5%). Todos mayores de edad. Los resultados del Cuestionario Maslach Burnout Inventory muestran 26% de agotamiento personal, 24% de despersonalización, 50% de realización personal. Lo que indica la ausencia del Síndrome de Burnout en la muestra seleccionada. En lo referente encontrado a la medición del clima organizacional se encuentra 77% en satisfacción con el puesto de trabajo, 93% en relaciones con los compañeros, 94% en relación con jefe y directivos, y 94% en percepción de la organización.

Al interior de la empresa existe un clima adecuado y acorde con las necesidades y derechos del trabajador y la empresa, permitiendo esto unas condiciones positivas para el ejercicio de las funciones al interior de la organización.

En la empresa objeto de estudio no existe Síndrome de Burnout y, en cambio, hay un buen clima organizacional, lo cual resulta favorable para la aparición de problemas, desgastes en una organización, tal como lo sugieren varios estudios.

Un adecuado Clima organizacional permite un ambiente ideal, proactivo, sano y constructivo para la empresa. Sobre todo, hace más viable el establecimiento de relaciones cordiales y abiertas en los diferentes canales de comunicación y mejora las interrelaciones personales.

Oramas (2013), investigó *Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria – La Habana- Cuba*. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Menciona que los principales causantes del estrés laboral son el exceso de trabajo, las modificaciones en el sistema pedagógico, la presión que ejerce el empleador, todo esto unido al bajo ingreso salarial y las pobres condiciones en las que el trabajador se desempeña

Obtuvo que el grupo de docentes que participaron de dicha investigación, presenta un índice de estrés laboral de 88.2% fundamentada en sus condiciones de convivencia laboral.

Los docentes con indicios claros de agotamiento emocional con valores no deseables, docentes con valores relativamente deseables de despersonalización y logros personales presentan una frecuencia alta de 67.5%.

Es muy importante considerar el trabajo de docencia libre de todo estrés laboral. Con la finalidad de optimizar su desempeño, y a la vez que su funcionabilidad se desempeñe ininterrumpidamente, y esto se puede lograr brindándole un clima organizacional y una remuneración adecuada.

1.1.2 Antecedentes Nacionales

Marcos (2012), en su investigación *Estilos de vida y Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen – Marzo 2012*. La investigación arrojó las siguientes conclusiones:

El Síndrome de Burnout afecta en un 88% a personas del sexo femenino, por su doble carga de trabajo, tanto en el área profesional como en el área familiar. Y también afecta a las personas que no tienen una relación estable, por tener menor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales.

Las personas que afrontan mejor los conflictos emocionales son las mujeres que tiene hijos, pues son más realistas, estables y maduras. Pero el personal de enfermería que labora en otros hospitales presenta sobrecarga laboral, agotamiento y estrés que se ve reflejado en el trabajo y que suele presentar a lo largo del día.

Sobre los estilos de vida en los profesionales de la salud, se muestra un 77% (alto porcentaje), ya que presentan estilos de vida no saludables, lo cual puede generar problemas en su salud como en la de sus pacientes, pues al no cuidarse a sí mismos, no podrán brindar cuidados a sus pacientes.

El síndrome de Burnout, afecta en su gran mayoría a las mujeres, y a las personas que no tiene una pareja estable, Estas personas se ven más propensas a adquirir dicho síndrome llevando al colapso su salud psicológica y física y por ende su trabaja se volverá ineficaz.

Díaz (2013), realizó la investigación *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la Victoria, Chiclayo – 2012*. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Observando el estado del Policlínico y la Comunidad Local de Administración de Salud (CLAS) del distrito de La Victoria, concluyó que los profesionales de salud que allí laboran, son insuficientes con relación con el amplio territorio asignado para atender de manera ambulatoria, partos e intervenciones quirúrgicas, entre otros.

La cordialidad en la relación trabajador – paciente se ha visto afectada por los bajos salarios que perciben y su petición insistente de aumento, esto sumado a las pésimas condiciones laborales que genera inconformidad.

El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un Policlínico y el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, es regular. En el caso del Policlínico se puede decir que existe una parcial insatisfacción debido a las diversas políticas administrativas que van degenerando el desarrollo personal y laboral.

En el análisis de estas dos entidades de la salud, podemos notar con claridad que la raíz del descontento del personal pasa por la insatisfacción debido a una mala política administrativa. Regular estas deficiencias, ayudará considerablemente a mejorar el clima laboral.

Vásquez (2014), realizó la investigación, *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 en el año 2014. Lima, Perú.* La investigación obtuvo las siguientes conclusiones:

Participaron 54 encuestados, como médicos, enfermeras y técnicos de enfermería. Teniendo como resultado un nivel alto de cansancio emocional, un nivel alto de despersonalización y un nivel bajo de realización personal.

Se encontró que existe relación significativa entre despersonalización, el trabajo del cónyuge y el tiempo de servicio que viene laborando. La realización personal tiene relación significativa con la condición laboral y el género. Se muestra un nivel alto de cansancio emocional y despersonalización, como también relación entre la dimensión de logros personales, el sexo de los participantes y condición laboral.

Por otro lado, se comprobó que casi todo el personal se dedica a labores de docencia, lo que facilita a los internos de medicina, enfermería y estudiantes técnicos de enfermería a cargo de ellos, que puedan desempeñar mejor su profesión y que ello sirva de referencia a sus alumnos.

Es importante recalcar que los trabajadores de este servicio tienen sobre sus hombros una mayor carga de trabajo y demanda en la atención, por ser un centro con una gran población que engloba casi todo Lima Norte. Razón por la cual los niveles de agotamiento laboral se elevan, sin embargo, parecería encontrar un equilibrio con el apoyo en su labor docente.

1.2 Marco teórico

1.2.1 Clima Laboral

Forehand y Von Gilmer (1964, parr. 1), conceptualizan al clima laboral como “el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

El comportamiento de las personas en su centro laboral siempre estará influenciado por las características particulares y propias de la organización a la que pertenecen. Al parecer esta forma de identidad que asume el personal, se agudiza a lo largo del tiempo.

1.2.1.1 Clima Organizacional

Es la Forma como el trabajador percibe y comparte el ambiente donde trabaja, afectando las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral y los protocolos que regulan dicho trabajo. Todo Esto va a incurrir directamente en el desarrollo organizacional de la institución a la que se deben. (Pelaes, 2010, p. 128).

Es muy importante rescatar no solo la percepción que una persona tenga referente a la organización para la cual labora, si no la opinión concreta que tenga de ella, la cual va a servir como un termómetro que va a medir el clima laboral y tener una idea clara de identificación de los empleados con dicha organización.

El clima organizacional, es la forma como un grupo de personas ven la realidad de su entorno dentro de la empresa donde laboran. Esta forma de ver en conjunto, está influenciada por la realidad, por la influencia de quienes los lideran, por los colegas, la familia, etc. (Toro, 1992, p.18).

No solo el trabajador percibirá la realidad de la organización, sino también los clientes y toda persona que acuda a dicha institución. Todos ellos como observadores, van a tener un punto de vista diferente referente al clima laboral de la empresa, sin embargo, el liderazgo que la dirige debe manejarla hacia los objetivos establecidos.

Sustentan que el desarrollo del concepto de Clima Organizacional es así: Primera etapa, fenómeno relevante, dependiente o independiente se trata como un concepto variable. Segunda etapa, metafórico; (refiriéndose al clima como un fenómeno meteorológico) transmitido al campo psicológico y social, refiriéndose exclusivamente al carácter que distingue e influye la conducta de los miembros. Reichers y Scheider (1999), citado por Farfán (2009, p.41).

Los autores consideran que el clima organizacional se fundamenta en dos conceptos, el uno relevante y estable y otro es un concepto metafórico con trascendencia en el carácter, el cual va a afectar el desenvolvimiento laboral ya sea de manera favorable o desfavorable lo cual repercutirá en su desenvolvimiento laboral.

Litwiin Stringer (1996), citado por Farfán (2009, p.42) establece que las relaciones se presentan como una forma de motivar la eficiencia en el desarrollo laboral, el clima tiene como efecto proporcionar una puerta al éxito, poder y la unidad de los trabajadores.

Definitivamente, el clima laboral va a influenciar en el desarrollo del potencial humano. El éxito organizacional depende primordialmente al crecimiento y bienestar de sus equipos de trabajo y para ello, el balance entre vida personal y profesional es fundamental.

Hall (1996), citado por Álvarez (2001, p.700) define el clima organizacional como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, las cuales son percibidas de forma directa o indirecta por los trabajadores los cuales se supone marcan un grado de influencia en su conducta.

Todo trabajador una vez que ingrese al centro laboral y percibe un ambiente cargado unido a un cansancio propio e insatisfacción personal será un motivo para que explote y no pueda brindar un buen servicio de calidad. Para que los trabajadores se sientan felices e integrados en la empresa y de esta forma mejore su productividad, se les debe proveer un clima laboral favorable, de comunicación, para que puedan fortalecer las relaciones interpersonales.

Álvarez (1992) citado por Carmona (2010, p. 73) ha sostenido que el clima organizacional está generado por el ambiente bien sea favorable o desfavorable, el cual impulsa en todos los miembros el sentido de pertenencia, lealtad y la satisfacción en el trabajo.

Muchos de los trabajadores que son afectados positivamente por el ambiente laboral, tienden a desarrollar una calidad de servicio óptimo, identificándose plenamente con la organización. Por ejemplo, cuando aumenta la motivación se incrementan el deseo de trabajar, y cuando disminuye la motivación, disminuye las ganas de trabajar, debido que se suscitó algún inconveniente que dificultó la satisfacción de las necesidades.

Peiró (1995) citado por Carmona (2010, p. 74) sugiere que el clima organizacional es una realidad subjetiva, basada en percepciones, impresiones o imágenes que se dan dentro de una organización.

Cada individuo tiene una manera propia de percibir el ambiente en el cual labora, no siempre se puede tratar ello de forma objetiva, pero se puede apelar al sentido común para tener un mejor enfoque de su organización, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo, etc.

El clima organizacional tiene como base fundamental la motivación de cada miembro de la organización, y de acuerdo a su nivel de motivación el clima va a fluctuar, si la motivación es elevada, a soportar relaciones satisfactorias y de mutua cooperación entre los participantes, si la

motivación es baja se va a dar un clima de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión. (Chiavenato, 2004, p. 119).

Al parecer, el ánimo de los que laboran en una empresa u organización, suele ser una consecuencia del ambiente propicio del clima organizacional, y esta va a variar considerablemente de acuerdo a la itinerancia de ella. Cuando al trabajador se le facilita el poder acceder a un mejor nivel o puesto, su motivación cambia considerablemente y encuentra una razón para esforzarse, entendiendo que al hacerlo podría mejorar su posición dentro de la organización.

Prieto (2012, p.65) manifiesta que el clima organizacional se origina en el proyecto administrativo que le da al factor humano la importancia determinante y le permite desarrollarse dentro de la organización, valorando las relaciones humanas como escuela de motivación.

El material humano es de vital importancia dentro una empresa, de allí que se deba considerar, el concientizar al área administrativa, a que invierta en fortalecer y capacitar adecuadamente, los trabajadores de la organización. El trabajador no es una máquina, y como tal tiene sentimientos. Por ello, la empresa debe tener en cuenta el esfuerzo que hace cada persona en la posición que ocupa, y es necesario que sea reconocido.

Cuevas (2013, p.147) opina que el clima organizacional está generado por ambiente humano que se da entre los miembros de la organización. También anota, que la motivación es el resultado de un cuadro amplio y flexible de la influencia ambiental.

Podemos definir que el clima organizacional se ambienta y desarrolla en el trajín cotidiano de las personas, las cuales tienen una singular percepción de su realidad y de acuerdo a ello va a ser influenciados positiva o negativamente en su desempeño laboral dentro de la organización.

1.2.1.2 Enfoques para la conceptualización del Clima Organizacional

Dessler (1979) citado por Atalaya (2014, p. 46-47), afirma que existe tres enfoques que buscan explicar el concepto de Clima organizacional. El estructural, el subjetivo o perceptual y el integral. Estos enfoques se explican a continuación:

a. Enfoque Estructuralista

Sostiene que para los seguidores de este enfoque los climas organizacionales surgen a partir de ciertas características de la estructura propia de la organización, es más, dichas características no se ven influenciadas por las percepciones que pueden tener los miembros de la organización, quienes básicamente cumplirían el papel de observadores e informadores del clima laboral, pero pese a ello, la presencia del individuo es considerado por este enfoque como un factor importante dentro del entorno situacional. En este sentido habrá que entender que la dimensión y el tamaño de la organización, la amplitud del control que tiene la organización sobre los trabajadores, el grado de centralización en la toma de decisiones, el nivel de tecnología que existe en las organizaciones, los niveles de jerarquías y las políticas y reglas establecidas, son características propias de la organización que generarían ciertas reacciones en sus integrantes, quienes al estar expuestos a dichas condiciones estructurales comunes, tendrían a su vez concepciones similares sobre el clima organizacional. García (2006) citado por Atalaya (2014, p. 46).

Este enfoque dirige su atención a las diversas características que puede tener una empresa, la cual va a generar una diversidad de climas dentro de ella, basada en la magnitud del control del trabajador, fortaleciendo sus debilidades, para que marque la pauta y pueda,

finalmente, crear mejores relaciones, el cual a su vez va a establecer una armonía dentro de su labor.

b. Enfoque Participativo o Subjetivo

Sostiene que son las percepciones de los trabajadores el punto central del clima organizacional. Para este enfoque, a partir de ellas se puede describir al clima organizacional y por ello consideran importante conocer la opinión que los trabajadores tienen sobre la satisfacción de sus necesidades sociales y el logro de sus tareas laborales. Como se puede ver a diferencia del enfoque estructuralista, el enfoque perceptual le resta protagonismo a la estructura de la organización, como eje del clima organizacional y centra su atención en el recurso humano de la empresa, asumiendo que el clima es un atributo del individuo quien percibe su entorno y le da significado para hacerlo comprensible. Dávila y Romero (2010), citado por Atalaya (2014, p. 47).

Aquí podemos ver, que se considera la percepción del trabajador, como el punto neurológico del clima organizacional, dando mayor importancia la opinión de cada uno de ellos y facilitándoles el logro de sus metas a nivel social y laboral, considerando siempre la perspectiva del obrero como un recurso de utilidad.

c. Enfoque Integrado

Sostiene que este enfoque recibe los aportes de los dos anteriores, es decir, asume que el clima organizacional es el resultado de la interacción entre los factores estructurales de la empresa (elemento objetivo) y las percepciones de los trabajadores (elemento subjetivo), sobre la estructura de la organización. García (2006), citado por Atalaya (2014, p. 47).

Este enfoque va a integrar lo estructural con lo participativo, interactuando entre sí, y logrando un equilibrio que puede ser beneficioso para lograr un mejor clima organizacional, basado en las experiencias de

dichos complementos, contribuyendo de esta forma a entender mejor el ambiente donde laboran.

1.2.1.3 Características del Clima Laboral

Según Brunet (1987, p. 13) el clima posee las siguientes características:

Es un concepto molecular y sintético como personalidad.

Es una configuración particular de variables situacionales.

Sus elementos sustitutivos pueden variar, pero el clima puede continuar siendo siempre el mismo.

Tiene una connotación de continuidad, pero no de forma tan permanente como la cultura, por lo que puede cambiar después de una intervención particular.

Está determinado mayormente por características, conductas, aptitudes y/o expectativas de otras personas, como también por las realidades sociológicas y culturales de la organización.

Es fenomenológicamente exterior al individuo, quien por el contrario puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza.

Es fenomenológicamente distinto a la tarea, de tal forma que se puede observar diferentes climas en los individuos que efectúan una misma tarea.

Está basado en las características de la realidad externa.

Resulta difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden fácilmente identificarse.

Tiene consecuencias en el comportamiento.

Es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos.

Las características del clima organizacional, confluyen en la forma como se desarrolla estructural e integralmente una empresa, afectando el comportamiento y actitud del trabajador, determinado por las concepciones y percepciones del ambiente laboral, sin que ello afecte lo fenomenológico distinto de su labor.

1.2.1.4 Tipos de Clima Laboral

Son diversas las teorías que han definido los climas organizacionales, que se producen en diferentes contextos socioculturales, dando amplitud y variedad a este concepto.

En su hipótesis de los sistemas, los divide en dos grandes grupos, con sus respectivas subdivisiones. Brunet hace énfasis a no confundir las teorías de liderazgo con las de los sistemas de Likert, porque la primera presenta las variables explicativas del clima, y la segunda, examina directamente la naturaleza del clima y su responsabilidad en la eficacia dentro de las diversas organizaciones Likert (1961, 1967) citado por Brunet (1987, p. 28).

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

Es un clima donde se aprecia un grado de desconfianza de parte de la dirección con los empleados. Las decisiones más importantes, en su mayoría son tomadas por quienes integran la cúpula de la organización. Los trabajadores se ven amordazados en un clima de insatisfacción, temor y amenazas, muy raras veces recompensas. Al parecer este tipo de ambiente no es muy estable y dificulta la comunicación entre dirección y empleados los cuales solo reciben órdenes específicas. Likert (1961, 1967), citado por Brunet (1987, p. 28).

Este concepto de sistema es muy negativo porque no ayuda a un buen clima laboral. No se puede trabajar en una empresa con fisuras organizacionales, que en el proceso del tiempo degenera el objetivo primario, sin que se puedan generar alternativas, que logren en un corto plazo solucionar la diversidad de problemas que acurran dentro de ella.

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

En este clima la dirección permite una confianza gradual con el empleado como si tratara de un amo con su siervo. Las decisiones son tomadas por la cúpula y solo algunas en los niveles inferiores. Las

motivaciones tienden a variar entre recompensas o castigos. Este tipo de clima da la impresión de ser estable o bien estructurado. Likert (1961, 1967), citado por Brunet (1987, p. 29).

En este sistema el jefe tiene confianza con sus empleados y utiliza mecanismos para cumplir con sus necesidades sociales, con la finalidad de motivarlos, como indica el autor, parece ser que es un ambiente estable, pero no lo confirma, pues al parecer el trabajador queda condicionado a fortalecerse de sus propios méritos.

C. Clima tipo participativo: Sistema III – Consultivo

En este tipo de clima la dirección permite la participación y les da confianza a sus empleados. Aun cuando la política y las decisiones se toman generalmente en la cúpula, se permite a los subordinados tener participación dentro de la toma de decisiones específicas. La comunicación va de forma descendente. Las recompensas y los castigos que ocasionalmente se dan, se usan para motivar a los trabajadores, reconociendo de alguna forma su alta estima y prestigio. Es un clima de condiciones dinámicas, donde el cuerpo administrativo es una forma de alcanzar los objetivos finales. Likert (1961, 1967), citado por Brunet (1987, p. 30).

Este tipo de ambiente o clima laboral resulta altamente satisfactorio, ya que permite la participación directa del trabajador, considerándolo como un elemento importante dentro de la organización. La interacción de manera dinámica, cómo se maneja este sistema, va a influenciar en el éxito de los objetivos alcanzados.

D. Clima tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo

En este clima los empleados gozan de la total confianza de la dirección. Las decisiones están repartidas en cada una de las áreas competentes a la organización. La comunicación fluye de forma ascendente, descendente y lateral. Los trabajadores se ven constantemente motivados por su participación e integración en el

cumplimiento de sus objetivos, facilitándoles el mejorar sus métodos de trabajo y evaluar su rendimiento en función a dichos objetivos. Se nota un ambiente de amistad y confianza entre líderes y subordinados. Lo que pudiera llevarnos a la conclusión que este clima participativo logra crear buenos equipos que a larga redonda en el logro y cumplimiento de objetivos trazados que la organización establece de forma estratégica. Likert (1961, 1967), citado por Brunet (1987, p. 31).

Este es un buen clima laboral, por el hecho de haber integrado de forma corporativa, al trabajador y la dirección, logrando que los objetivos trazados, se alcancen sin desbordar el orden de la planificación. Esto va a afianzar la confianza y la amistad del grupo, consolidando haciéndolo más productivo.

1.2.6 Dimensiones del Clima Laboral

Palma (2004), postuló la existencia de 5 dimensiones de Clima laboral, postura con la cual diseñó un instrumento de evaluación.

A. Autorrealización

Es la valoración que los trabajadores tienen respecto al medio laboral favorable en su desarrollo profesional y personal con la finalidad de alcanzar sus proyecciones a corto y mediano plazo acorde con sus funciones. Ejemplos: Se presentan oportunidades de progresar en la institución y las actividades en las que se laboran permiten aprender y desarrollarse. (Palma, 2004, p.11).

En términos laborales y personales, toda persona desea autorrealizarse, o progresar. Para este caso el trabajador de una empresa necesita que se le otorgue o facilite oportunidades que contribuyan a su aprendizaje y desarrollo profesional.

Es el deseo de realización personal, traducido en deseo de satisfacción personal, sentimiento de triunfo, sensación de poder y dominio, Es el colofón del logro de las metas deseadas, aspiraciones que pueden exigir al máximo el potencial del trabajador. (Maslow, 2011. Parr1).

Una persona cuando logra alcanzar un nuevo nivel en el marco donde labora, experimenta una sensación de triunfo, lo cual redundando en un incremento de su auto estima y a la vez el deseo de exigirse para alcanzar un siguiente nivel.

Todas las personas buscan cumplir sus metas personales, aun cuando se les interpongan obstáculos de por medio. La autorrealización es un proceso en el cual cada persona alcanza su más alto potencial, optimizando todo su potencial y sus recursos para poder alcanzar el éxito anhelado.

La autorrealización no esta está libre de caer en ciertas “trampas”, que van a contaminar el propósito inicial, por lo cual muchos creen que autorrealizarse es alcanzar el éxito social o el éxito económico, que lo convierten en el paradigma máximo de la aceptación social y personal. Hoy en día hay personas con pocos recursos, pero con un gran proyecto de autorrealización, y por otro lado hay personas con muchos recursos, pero con poca capacidad profesional, como diría un proverbio popular ; hay personas tan pobres, tan pobres, que lo único que tienen es dinero. (Lozoya, 2013).

Algunos creen que autorrealizarse es alcanzar un mejor estándar de vida, pero esto difiere mucho de lo que en verdad es autorrealizarse, lo primero tiene que ver con una aparente mejoría económica, pero como dice el párrafo anterior es una “trampa”, lo que de veras importa es mejorar el carácter, o la capacidad interna de crecer como persona.

B. Involucramiento laboral

Es el compromiso para cumplir con el desarrollo de la organización, identificando los valores organizacionales. Ejemplo: Se considera cada empleado como elemento fundamental para el éxito de la organización, así como los trabajadores están comprometidos con la organización. (Palma, 2004, p.11).

El involucramiento laboral surge como resultado del compromiso y el grado de responsabilidad que cada trabajador asume, bajo las condiciones necesarias para su desarrollo. Así el trabajador aumenta su nivel participativo en la organización volviéndose un elemento clave para el logro de metas establecidas.

Mueller (1992), citado por Zepeda (2010, p. 3), considera que la respuesta efectiva de la identificación con la organización es el involucramiento, fundamentada en el sentido de pertenencia y responsabilidad.

Las personas que tienden a identificarse plenamente con su institución, son aquellas que han respondido al sentimiento de pertenencia y están muy involucrados en dicha institución, eso va a generar un clima saludable para el desarrollo tanto de la persona como de la empresa.

C. Supervisión

Es la manera como los superiores aprecian la actividad laboral, el cumplimiento de las tareas del trabajador en su desempeño diario, dentro de sus horas de trabajo. Ejemplo: El supervisor brinda apoyo para lograr superar los obstáculos que se presentan y/o la evaluación que se hace del trabajo, ayude a mejorar. (Palma, 2004, p.11).

La supervisión tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo, y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa, generando un ambiente altamente motivador hacia sus colaboradores.

La supervisión es observar sistemática e intencionadamente las actividades que se realizan en un programa o proyecto. Consiste en recoger información rutinaria de todos los aspectos del proyecto. Supervisar es controlar como progresan las actividades del proyecto. Implica comunicar los progresos a los responsables del proyecto, mediante informes con información recabada para mejorar el rendimiento del proyecto. La supervisión provee de información útil para:

- Estudiar el contexto de la comunidad y su proyecto.
- Establecer las aportaciones a utilizar en el proyecto.
- Identificar los problemas que se presentan en el proyecto y encontrar soluciones.
- Utilizar las personas y el tiempo adecuado.
- Asegurarse de que todas las actividades se cumplan.
- Emplear las experiencias de un proyecto en otro. (Bartle, 2007, parr.1).

La supervisión cumple un papel muy importante dentro del desarrollo laboral, es la responsable de controlar sistemáticamente los diferentes procesos de la organización, y su normal funcionamiento, para finalmente resumir si el proyecto está caminando de forma positiva, o de lo contrario para tomar las medidas correspondientes.

D. Comunicación

Es la manera como se percibe el grado de fluidez claridad, celeridad, coherencia y precisión de toda la información concerniente al desarrollo de la empresa y su respectivo funcionamiento interno, y en

la atención al cliente y/o usuario. Ejemplo, el tener acceso a toda la información pertinente de la empresa para optimizar el trabajo, mejora la comunicación dentro de la organización. (Palma, 2004, p.11).

La comunicación es la transmisión recíproca de información, la cual va permitir a los empleados realizar sus labores encomendadas y de esta manera aumentar la productividad y realizarla con eficacia, integrando de esta manera los grupos o equipos de trabajo.

Comunicar es también poner al corriente de situaciones personales, es una de las más grandes cualidades racionales que nace de la necesidad del hombre de vivir en comunidad, que permite intercambiar pensamientos que van a ser útiles dentro de la convivencia organizacional. (Fonseca, 2000, p. 4).

El compartir experiencias a través de la comunicación, se hace vital, por tratarse de una necesidad inherente del ser humano. Dentro del marco laboral no es la excepción, los individuos se facilitan y agilizan los diferentes procesos laborales por medio de la comunicación de sus experiencias.

Stanton (2007, p. 511) manifiesta que la comunicación es la transmisión hablada o no hablada de información de alguien que manifiesta una idea para ser captada por un interlocutor.

Como siempre, el universo de la comunicación, se hace necesario un comunicador y un receptor, por ello, la transmisión de ideas o conceptos útiles en el desarrollo laboral u otro campo, puede ser oral o no oral, valiéndose de otros medios para dar a conocer su mensaje.

Chiavenato (2006, p. 110) manifiesta que la comunicación es "el intercambio de información entre personas. Significa volver común un

mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social".

En concordancia con este concepto, la comunicación es un proceso fundamental, base de toda sociedad, y por ende común entre los seres racionales que quieren dar a conocer sus ideas o intercambiar información necesaria e importante dentro del marco establecido.

E. Condiciones Laborales

Es el ambiente provisto por la organización, donde los elementos materiales, económicos y psicosociales se condicionan para el logro de los objetivos señalados. Ejemplos: Lo atractivo de la remuneración en comparación con otras empresas y/o la innovación tecnológica para mejorar, facilitar y optimizar el trabajo. (Palma, 2004, p.11).

Es imprescindible para cada organización proveer las condiciones adecuadas o ideales, para facilitar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Cada integrante debe tener acceso a los beneficios socioeconómicos, para motivar su rendimiento.

1.2.2 Síndrome de Burnout

Freudenberger (1974, p. 160) lo describe como una "Sensación de fracaso y de una existencia agotada o gastada, que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador".

La apreciación principal de Burnout, es el indicador de los diferentes desfases que experimenta una persona, como resultado de sobrecargarse o exigirse demasiado, desgastando de esta manera las fuerzas y el espíritu de la persona.

Años posteriores Freudemberger (1998, p. 5-16) acotaría que el síndrome involucra (...) desgaste progresivo y drástico de energía (...) seguido comúnmente por la desmotivación (...) lo cual en el tiempo afecta la actitud, la ética y el comportamiento en general.

El Síndrome de Burnout se manifiesta debido a las exigencias y carga laboral, trayendo consigo actitudes negativas que tiene como consecuencia pérdida de motivación que afectan directamente su trabajo y se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental.

El Burnout o síndrome de estar quemado por el trabajo (SQT). Es la respuesta psicológica o el resultado del estrés laboral crónico que afecta el carácter y las relaciones interpersonales entre profesional y cliente. Este fenómeno tiene como característica principal el desgaste cognitivo, que es la pérdida de interés por trabajar, y también el desgaste afectivo, que es el cansancio físico y mental, manifestado en actitudes negativas, frías e indiferentes y a veces lesivos hacia los clientes, acompañados ocasionalmente de sentimientos de culpa. (Gil- Monte, 2011, p. 14).

Muchas veces el estado de salud de los profesionales se verá afectada por cómo se perciben dentro de la organización en la que laboran. Un ambiente de tensión y conflicto se verá reflejado en desánimo, frustración, insatisfacción, agobio, cansancio, etc.

Respuesta no adecuada al estrés crónico que se manifiesta por las tres áreas, como son cansancio emocional, despersonalización y disminución de realización personal en el trabajo. Este síndrome se da en aquellas personas que por naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de sanidad, de la educación o el ámbito social. (Maslach y Jackson, 1981, p. 31).

Definitivamente encontraremos que las personas más propensas a desarrollar este síndrome de estrés laboral o síndrome de Burnout, estarán

orientados hacia el sector salud, (médicos y profesionales de enfermería), ellas se convierten en candidatas ideales frente a este síndrome.

Wallace & Zsilagyi, (1982, p. 23) el síndrome de Burnout representa un estado de mucha tensión nerviosa, causado generalmente por exceso de trabajo, lo cual provoca diferentes trastornos físicos y mentales.

El exceso de trabajo en el personal, la elevada burocratización de las instituciones sanitarias, la tensión del ambiente y otros factores serán pieza clave para que afecte el desenvolvimiento del personal en sus funciones diarias y por ende afecte la atención que se le brinde al cliente o usuario.

Stoner & Wankel (1988, p. 29) definen el Síndrome de Burnout como la tensión y presión que la persona presenta ante una exigencia que amenaza con superar sus capacidades y recursos lo cual va a alimentar la tensión y el estrés.

Una situación de exigencia, amenaza afectará a las personas al punto que no podrán asumir los retos laborales que se presentan en su quehacer diario en el trabajo, esto se traduce en una baja laboral, y dificulta la posibilidad de adoptar medidas orientadas a optimizar o redistribuir la carga laboral entre los trabajadores.

Es la respuesta inadecuada frente estrés laboral crónico, con sensación de agotamiento desproporcionado, que surge cuando fracasan las estrategias de control, provocando condiciones negativas con las personas que se trabaja (pacientes y compañeros) e inclusive hacia el propio rol profesional. Para el autor, el síndrome se presenta en las organizaciones de servicio y se manifiesta con estrés crónico progresivo a lo largo de uno a tres años. (Ferrer, 2002, p. 495-496).

La falta de recursos formativos y estrategias adecuadas, hace que las personas no puedan superar los obstáculos que tiene en su trabajo, y

reacciona de manera negativa frente a las necesidades de su entorno laboral, y todo esto se va dando de manera progresiva.

Gil - Monte, lo define como una respuesta al estrés laboral crónico, que se presenta cuando fracasan las herramientas con las cuales se hace frente y utiliza el hombre para manejar los estresores laborales, esto suele servir de termómetro mediador entre el estrés percibido y sus consecuencias (2003, p. 19, 33).

Una situación de esta magnitud afectará de manera negativa la salud y bienestar psicológico del personal que laboral, se contagian, el pesimismo, la desilusión y la apatía, viéndose reflejado en un servicio de baja calidad y un pobre rendimiento profesional.

Robles (2004, p.13- 21) lo define como desgaste físico, emocional y mental, que se caracteriza por cansancio, sentimientos de vacío emocional desesperanza, desamparo y actitudes negativas hacia el trabajo y la vida que incluyen baja autoestima, sentimiento de inferioridad, ineficacia e incompetencia.

Este tipo de problemas de salud emocional van a afectar considerablemente el clima organizacional, Es muy probable que el agotamiento emocional y la indiferencia en el trabajo se traduzcan en ineficacia, es vital que el empleador atienda con prontitud este problema para no afectar el desarrollo laboral.

Gonzales define el Burnout como la adaptación de un trastorno que es el resultado del estrés laboral crónico que paraliza la capacidad analítica y organizacional. (2003, p. 2-3).

Básicamente es una respuesta ante el ambiente laboral en que se encuentra, a medida que el desgaste progresa, la persona no logra hacerle frente y se verá reflejado en su salud, al punto que puede bloquear su desarrollo laboral.

Es el resultado del estrés laboral que se ha dilatado, el cual suele presentarse dentro del ambiente de las organizaciones que prestan sus servicios profesionales. Tiene como factor diferencial del estrés porque produce efectos negativos y positivos (en relación con el entorno) mientras que el Burnout solo produce efectos negativos. (Toñón, 2003, p. 43).

Las exigencias a los trabajadores, la incertidumbre a que lo despidan, el poco ingreso que perciben, las horas extras impagas, así como la escasez de recursos dentro del ambiente laboral, que no permite atender las necesidades urgentes; son algunos de los factores que generan el Burnout.

1.2.2.1 Manifestaciones del Síndrome de Burnout.

Para Ortiz el Síndrome de Burnout presenta los siguientes síntomas:

Agotamiento o cansancio emotivo: Esto se debe a la carencia de suficientes recursos y el no nada que ofrecer. Ineficacia e incompetencia. (Ortiz, 1995, p. 84).

Despersonalización: Presencia de actitudes negativas e insensibles hacia otros. Es un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otros, sobre todo en aquellos vinculados con las tareas educativas, se manifiesta con comentarios despectivos hacia los alumnos o comportamientos no adecuados con la tarea encomendada, aumento de irritabilidad y falta de motivación. (Ortiz, 1995, p. 84).

Baja percepción de realización o logro personal: Percepción de pocas posibilidades de realización personal en el trabajo, disminuyen las expectativas, genera una negativa auto evaluación, rechazo hacia sí mismo y hacia sus propios logros que pudiera alcanzar en lo personal. (Ortiz, 1995, p. 84).

Al considerar las manifestaciones que abarca el síndrome de Burnout, podemos darnos cuenta que el personal de la salud va a demostrar un desgaste en la salud y también en el cumplimiento de sus tareas, lo cual puede repercutir en ausentismo laboral por enfermedades, bajo desempeño laboral, insatisfacción y deterioro de las relaciones interpersonales, etc.

Para Mingote, el Síndrome de Burnout presenta los siguientes aspectos:

Psicosomáticos: Cansancio crónico, cefaleas frecuentes, insomnio, úlceras y otros problemas gastrointestinales, adelgazamiento, dolores musculares, entre otros. (Mingote, 1998, p. 493-494).

Conductuales: Abandono laboral, consumo exagerado de drogas (café, tabaco, alcohol, fármacos entre otros), dificultad para tener una vida tranquila, trivialidad en sus relaciones interpersonales, problemas de carácter, comportamiento de alto riesgo, llegando situaciones violentas y aislamiento. (Mingote, 1998, p. 493-494).

Emocionales: Distanciamiento afectivo con la finalidad de proteger su yo, fastidio e insolencia, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de impotencia, desorientación e incapacidad de concentración, llegando a tener sentimientos depresivos. (Mingote, 1998, p. 493-494).

En ambiente laboral: Menoscabo su capacidad laboral, deterioro en la calidad de los servicios que presta a sus clientes, hostilidad en sus relaciones interpersonales, deficiencia para comunicarse. (Mingote, 1998, p. 493-494).

El Síndrome de Burnout representa una amenaza en los profesionales de la salud y en otras profesiones, porque frustra la salud física y psíquica de las personas, como también las posibilidades de autorrealización profesional, lo cual trae repercusiones en las relaciones interpersonales y calidad de desempeño.

1.2.2.2 Dimensiones de la variable del Síndrome de Burnout

A. Agotamiento emocional:

Se presenta como resultado del deterioro de sus capacidades profesionales, limitando su cumplimiento de logros propios de su labor, y va acrecentándose paulatinamente su fatiga cognitiva, física y emocional que no es consecuente con la cantidad de trabajo efectuado, además de mostrar cuadros de irritabilidad, malhumor e insatisfacción, generando descontento y pesimismo en lo que a sus tareas profesionales se refiere. (Bosqued, 2008, p. 25-26).

El no tener las herramientas necesarias para alcanzar las metas establecidas, va a traer como consecuencia el desgaste emocional y o estrés. El empleador debe generar las condiciones propicias y facilitar el ambiente ideal al trabajador, para evitar llegar a este extremo.

Una manera de evitar la carga emocional es intentando reducir el contacto con los compañeros para llevar a término su trabajo. Como consecuencia, entra en una rutina árida y burocrática, desconectando psicológicamente de cualquier implicación con los demás (Paula, 2007, p. 36.37).

El mal trato que percibe la persona dentro de su centro de labores, va a generar en él, un desgaste emocional que va a traer como consecuencia una actitud errada de cómo enfrentar el día a día. Además de ser afectado psicológicamente, no será útil para el desarrollo corporativo.

B. Despersonalización

En diversas ocasiones la despersonalización se presenta como un mecanismo de defensa donde el individuo que ha sido afectado siente que sus recursos emocionales se han deprimido y por ende no puede continuar realizando sus tareas profesionales con la misma intensidad de antes. Esto da como resultado que se genere un muro de autoprotección entre el profesional y cliente. En la práctica se traduce como ineficacia laboral y en actitudes insensibilidad y deshumanización, e incluso cinismo, hacia los

clientes: los pacientes, alumnos, los clientes, son vistos no como personas sino como números". (Bosqued, 2008, p. 26).

Hoy en día, muchas instituciones están llenas de este tipo de personas que le dan un mal trato a los clientes o usuarios de un tipo de servicio, es justamente porque hay muchos que están viviendo esta llamada despersonalización o deshumanización, la cual conlleva a un infructuoso e ineficaz servicio.

El presentar sentimientos negativos hacia los demás pueden evolucionar hasta acabar en sentimientos negativos hacia sí mismo, con sentimientos de culpa debido a la manera que ha tratado a la gente; percibe que está cambiando en una persona fría e indiferente que a nadie le gusta, inclusive a sí mismo. (Paula, 2007, p.37).

Llevar al extremo los sentimientos de culpa, degenera por completo el carácter de la persona, ella se vuelve irritable y malhumorada, que paga su frustración una mala prestación de servicios, a la vez que limita a la organización en el cumplimiento los objetivos deseados.

C. Ausencia de realización personal

Manifiesta que la ausencia de realización personal está referida a la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa. La persona afectada se reprocha no haber alcanzado los objetivos trazados, con vivencia de insuficiencia personal y baja autoestima profesional. (Paula, 2007, p. 37).

Nadie debería sentirse fracasado, si está sirviendo de ayuda a otros al realizar con eficacia su labor, pero bajo esta errada percepción sobre su propia persona, el empleado con una autoestima disminuida va a ser nocivo a la hora de prestar su servicio.

Manifiesta que la baja realización personal es un sentimiento subjetivo que tiene como raíz dos componentes anteriores, el profesional se frustra

por la forma como realiza su labor y por el resultado logrado, que arrojan de manera negativa insuficiencia profesional, lo que da como resultado una pérdida de la autoestima. (Bosqued, 2008, p. 26).

Es necesario que el profesional se actualice, capacitándose adecuadamente en el contexto de su trabajo, para que pueda mejorar su calidad de servicio y así lograr conseguir sus metas establecidas, de lo contrario su merma de autoestima va a causar un colapso dentro de la organización.

1.3 Justificación

Todas las investigaciones están dirigidas a dar solución a algún tipo de problema. También se orienta a dar estudio a una situación o una realidad que necesite ser estudiada, por ende, es necesario justificar, o exponer, las razones pertinentes que valgan la pena ser estudiadas. También debe establecer su cobertura, alcance o dimensión para concluir su viabilidad. La justificación en la investigación (según Méndez) puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico. Existen tres tipos de justificación: teórica, práctica y metodológica. Méndez (1995), citado por Bernal (2006, p.106).

a) Justificación teórica

La presente investigación profundiza los aspectos teóricos del Clima laboral y el Síndrome de Burnout que es frecuente en la práctica clínica, así como insertará conocer acerca de las manifestaciones clínicas del Burnout ya que la falta de conocimiento de este aspecto es poco conocido en nuestro país.

b) Justificación práctica

La presente investigación tiene una justificación práctica pues ayuda a resolver los problemas que se puedan presentar, además de proponer estrategias en los profesionales de la salud que se vean

afectados y pueda interferir en sus funciones laborales y en el deterioro de imagen de la institución.

c) Justificación metodológica

La investigación propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable. Además, la investigación se justifica por determinar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Burnout, por lo tanto, para la recopilación de datos de la variable del Clima Laboral se optó por la escala de Sonia Palma y en el caso de Burnout se optó por trabajar con el inventario diseñado por Maslach, todos ellos basados y aplicados en el sector salud.

1.4 Realidad Problemática

A nivel mundial el clima laboral es un factor clave en el desarrollo empresarial, es por ello que el estudio, diagnóstico y mejoramiento favorecen considerablemente en la organización. El sistema de salud de Chile como la gran mayoría de sus empresas públicas y en particular hospitales, está en un proceso de cambio profundo para adaptarse a las exigencias del mundo moderno, insertándose en esta tendencia de modernización al 55%, donde el clima y la satisfacción laboral, son notables en la conducta del personal que trabaja en dichos hospitales; esto vigoriza aspectos como la adaptación, innovación, diferenciación, y eficacia. Por lo cual en muchos estudios de este país mencionan que las condiciones laborales en la que se desenvuelve el personal, influyen en la conservación de un clima organizacional adecuado lo que conlleva a la satisfacción laboral, estos factores son determinantes en el rendimiento y productividad de los trabajadores y en el éxito de la organización al 100%. Según datos de la organización internacional del trabajo (OIT), el estrés laboral se ha convertido en una preocupación para la salud pública, pues cada vez son más los profesionales de la salud que se ven afectados, y uno de cada 5 profesiones presenta “estrés laboral” lo cual da lugar a nuevas enfermedades físicas y psicológicas.

A nivel Nacional, en un estudio de monitoreo realizado por MINSA y USAID sobre factores del Clima laboral que favorecen o retrasan los métodos de mejora continua de la calidad en seis establecimientos de Salud Intervenido por el Proyecto 2000 concluyen que el 45% de los trabajadores se encontraron motivados y comprometidos con los métodos de mejora continua de la calidad. Los trabajadores son sensatos que, mientras se cumpla con estos procesos, será posible lograr satisfacer las demandas del cliente externo e interno, igualmente, dicho personal expresa claramente su acuerdo con la continuación e impulso de nuevos mecanismos de mejora de la calidad. Lo contrario sucede en el Instituto Nacional de Salud Mental Noguchi, en donde los trabajadores se ven afectados por la falta de motivación, liderazgo eficaz, deficiencia en las relaciones interpersonales, la solidaridad y cooperación entre ellos no es recíproco, logrando a revelar una percepción de satisfacción baja producto de exceso de carga laboral. Con lo expuesto, el profesional de la salud antes ocupaba una posición de respeto, autoridad y de reconocimiento, pero hoy en día diversas circunstancias han alterado este papel. Cada vez son más profesionales quienes presentan estrés, por la presión al que son sometidos con los pacientes, familiares y todo tipo de usuario. A tal punto que no logran brindar una buena atención de calidad. Además, un buen clima organizacional motivaría al personal, sopesaría el mal trato de los pacientes o familias y les ayudaría a sobrellevar el sin sabor.

En el Centro de Salud Acapulco conocedores de la realidad en la que se vive, podemos observar como el personal profesional tiene que enfrentar su día a día con los pacientes exigentes, que desean una atención rápida, fluida con poco tiempo en la espera. Por todo lo mencionado y a fin de lograr el mejoramiento del clima laboral y reducir el síndrome de Burnout en el Centro de Salud Acapulco, esta investigación pretende ser una herramienta para la toma de decisiones favorables en la Institución.

1.5 Problema

1.5.1 Problema general

¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao – 2015?

1.5.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y el Agotamiento Emocional en los profesionales de la salud del Centro de Salud?.

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y la Despersonalización en los profesionales de la salud del Centro de Salud?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y la Realización Personal en los profesionales de la salud del Centro de Salud?

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud.

1.6.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Específicas 1

Existe una relación directa y significativa entre el Clima Laboral y el agotamiento emocional en los profesionales de la salud del Centro de Salud.

Hipótesis Específicas 2

Existe una relación directa y significativa entre el Clima Laboral y la despersonalización en los profesionales de la salud del Centro de Salud.

Hipótesis Específicas 3

Existe una relación directa y significativa entre el Clima Laboral y la realización personal en los profesionales de la salud del Centro de Salud.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivos General

Establecer la relación que existe entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud.

1.7.2 Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Establecer la relación que existe entre el clima laboral y el agotamiento emocional en los profesionales de la salud del Centro de Salud.

Objetivo Específico 2

Establecer la relación que existe entre el clima laboral y la despersonalización en los profesionales de la salud del Centro de Salud.

Objetivo Específico 3

Establecer la relación que existe entre el clima laboral y la realización personal en los profesionales de la salud del Centro de Salud.

II MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

2.1.1 Definición conceptual

Variable I: Clima Laboral

El clima Laboral se encuentra estrechamente ligado con la motivación de los miembros de la organización. Si la motivación es elevada el clima organizacional tiende a ser alto y proporciona relaciones de

satisfacción, animación y colaboración entre los participantes. Si es bajo se caracteriza por el estado de desinterés, apatía, insatisfacción y depresión. (Chiavenato, 2004, p. 119).

Variable II: Síndrome de Burnout

Freudenberger (1974, p. 160), lo describe como una “sensación de fracaso y de una inexistencia agotada o gastada, que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la variable Clima Laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Autorrealización	Promoción de puesto	Existen oportunidades de progresar en la institución. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.
	Desarrollo personal	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. La empresa promueve el desarrollo del personal.
	Reconocimiento	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
Involucramiento laboral	Compromiso	Se siente compromiso con el éxito en la organización. Los trabajadores están comprometidos con la organización. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. Existe colaboración entre el personal y las diversas oficinas.
	Toma de decisiones	Los objetivos de trabajo son retadores. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.
Supervisión	Identificación	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.
	Control	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

	Orientación	<p>El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p> <p>Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p> <p>En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.</p>
	Valoración	<p>Se valora los altos niveles de desempeño.</p> <p>Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.</p> <p>Se reconocen los logros del trabajo.</p> <p>Se conocen los avances en otras áreas de la organización</p>
Comunicación	Información	<p>Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p> <p>En mi oficina, la información fluye adecuadamente.</p> <p>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p>
	Responsabilidad	<p>El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>En la oficina, se hace mejor las cosas cada día</p> <p>Existe buena administración de los recursos.</p> <p>Existe un trato justo en la empresa.</p>
	Diálogo	<p>Existen suficientes canales de comunicación.</p> <p>Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</p> <p>Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</p>
	Motivación	<p>Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.</p> <p>En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</p> <p>En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</p> <p>Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</p>
Condiciones Laborales	Beneficios	<p>Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</p> <p>Existen normas y procedimientos como guías de trabajos.</p> <p>El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</p> <p>Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.</p>
	Remuneración	<p>La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.</p> <p>La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.</p>

Fuente: Instrumento de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (2004).

Tabla 2: Operacionalización de la variable Síndrome de Burnout

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM
Agotamiento Emocional	Cansancio.	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo. Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. Me siento agotado(a) por mi trabajo.
	Sobreesfuerzo	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. Me siento frustrado(a) en mi trabajo. Creo que estoy trabajando demasiado. Trabajar directamente con personas me produce estrés. Me siento acabado.
Despersonalización	Actitudes negativas	Creo que trato algunas personas como si fuesen objetos impersonales. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.
	Falta de preocupación.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.
Realización personal	Manejo de situaciones	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. Trato muy eficazmente los problemas de las personas. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.
	Logros.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás. Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que les doy servicio. He conseguido cosas útiles de mi profesión.
	Satisfacción	Me siento muy activo(a). Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.

Fuente: Inventario de Maslach Burnout Inventory (1986).

2.3 Metodología

2.3.1 Metodología de investigación

La presente investigación tiene como método hipotético deductivo, según Bernal (2010, p. 60), es un conocimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

Este estudio es hipotético ya que se redactan hipótesis que se contrastarán, y deductivo porque de la prueba de hipótesis se deducen conclusiones que se confrontan. Se procura establecer la verdad o falsedad de la hipótesis que no logramos demostrar claramente por su carácter de enunciados generales o sea leyes que incluyen términos teóricos.

2.4 Tipo de estudio

La presente investigación se encuentra dentro del tipo aplicada, según Carrasco (2009, p. 43) este tipo de investigación tiene propósitos prácticos inmediatos precisos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.

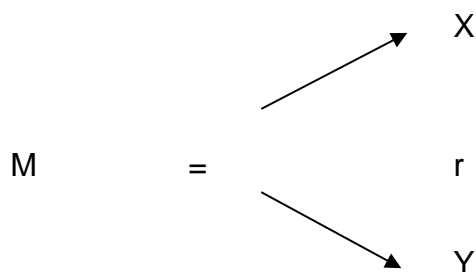
Es decir, se pone en práctica los conocimientos con el fin de mejorar el entorno, de esta manera se enriquece dicho trabajo con el fin de contribuir también a los subsiguientes trabajos que vendrán después.

2.5 Diseño de Investigación

El Diseño de nuestra investigación es correlacional. Según Sánchez (2006, p. 104), este tipo de diseño se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma

muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados.

En el caso de que dos variables estén correlacionadas, significa que una varía cuando la otra también varía y la correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva significa que sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar altos valores en la otra variable. Si es negativa, significa que sujetos con bajos valores en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable.



Dónde:

M : Muestra del estudio

X : Variable: Clima Laboral

r : Relación existente entre las variable

Y : Variable Síndrome de Burnout

2.6 Población y muestra

Población

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

En el caso de nuestra investigación, la población está conformada por 47 personas que laboran en el Centro de salud Acapulco (Fuente: Programación Centro de salud Acapulco – 2015).

Tabla 3

Población de Estudio

Personal	Total
Jefes de área	6
Enfermeras y técnicas	16
Personal asistencial	12
Personal administrativo	13
Total	47

Fuente: Programación del Centro de Salud Acapulco Callao – 2015.

Muestra:

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

En esta investigación, la muestra será toda la población (47 personas) que Hernández et. Al., (2006, p. 239) lo define como “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnica de recolección de datos**

Es un medio en donde el investigador recoge la información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetos del estudio.

Técnicas de la encuesta

Según Bernal (2006), refiere que es una de las más usadas técnicas de recolección de información, a pesar que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. (p. 194).

La encuesta se basa en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas.

2.8 Método de análisis de datos

A. CLIMA LABORAL

Nombre Escala de : Clima Laboral CL-SPC (2004)
 Autora : Mg. Sonia Palma Carrillo
 Administración : Individual y colectiva
 Duración : 15 a 30 minutos aproximadamente
 Aplicación : trabajadores con dependencia laboral
 Significación : Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
 Tipificación : Baremos percentiles general para muestra total,
 por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

B. INVENTARIO DE BURNOUT

Nombre de la escala: INVENTARIO "BURNOUT" DE MASLACH
 Autora : C. Maslach y S. E. Jackson, 1981
 Adaptación : N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid).
 Aplicación : Individual y colectiva, adultos
 Duración : 10 a 15 minutos aproximadamente
 Finalidad : Evaluación de tres variables del síndrome del Estrés laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción

3.1.1. Nivel descriptivo de la variable Clima laboral

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable Clima laboral según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Muy favorable	[210 - 250]	4	8,5%
Favorable	[170 - 209]	22	46,8%
Media	[130 - 169]	15	31,9%
Desfavorable	[90 - 129]	1	2,1%
Muy desfavorable	[50 - 89]	5	10,6%
Total		47	100.0%

En la tabla número 4, observamos que de los 47 profesionales que participaron en la investigación, el 46.8% (22) arroja como resultado favorable el clima laboral en el Centro de Salud Acapulco Callao– 2015, el 31.9% (15) considera media el clima laboral, el 10.6% (5) considera muy desfavorable el clima laboral, el 8.5% (4) considera muy favorable el clima laboral y el 2.1% (1) considera desfavorable el clima laboral.

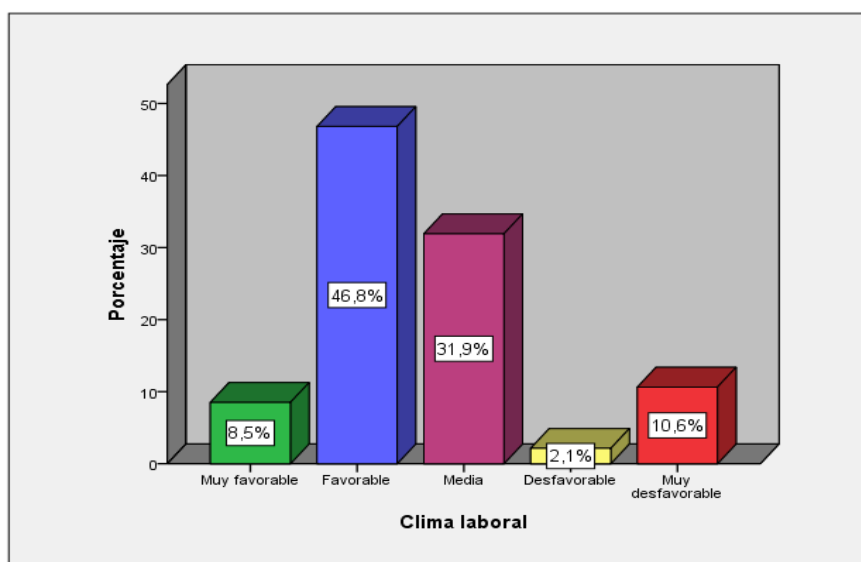


Figura 1. Niveles de la variable Clima laboral según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la dimensión Autorrealización según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Muy favorable	[42 - 50]	5	10,6%
Favorable	[34 - 41]	24	51,1%
Media	[26 - 33]	12	25,5%
Desfavorable	[18 - 25]	2	4,3%
Muy desfavorable	[10 - 17]	4	8,5%
Total		47	100.0%

En la tabla número 5, observamos que de los 47 profesionales que participaron en la investigación, el 51.1% (24) arroja como resultado favorable el clima laboral en la dimensión autorrealización en el Centro de Salud Acapulco Callao– 2015, el 25.5% (12) considera media el clima laboral en la dimensión autorrealización, el 10.6% (5) considera muy favorable el clima laboral en la dimensión autorrealización, el 8.5% (4) considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión autorrealización y el 4.3% (2) considera desfavorable el clima laboral en la dimensión autorrealización.

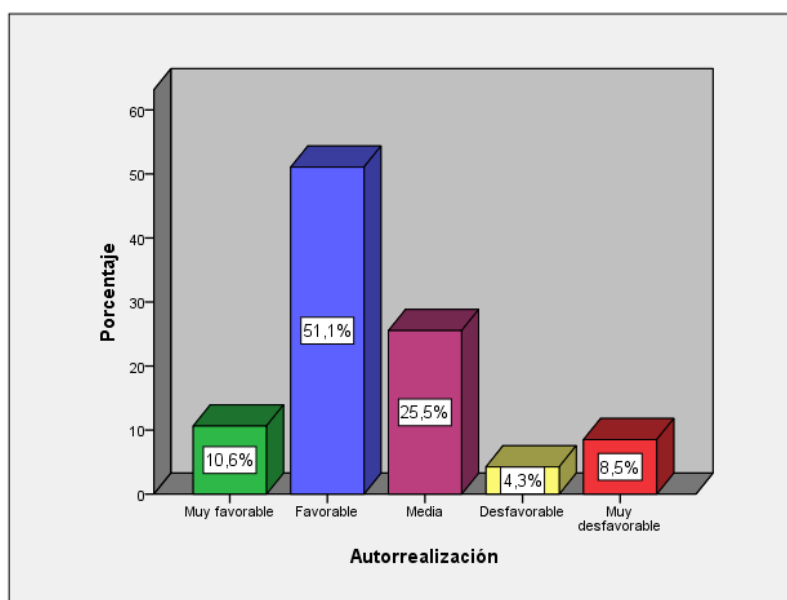


Figura 2. Niveles de la dimensión Autorrealización según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la dimensión Involucramiento laboral según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Muy favorable	[42 - 50]	7	14,9%
Favorable	[34 - 41]	20	42,6%
Media	[26 - 33]	16	34,0%
Desfavorable	[18 - 25]	2	4,3%
Muy desfavorable	[10 - 17]	2	4,3%
Total		47	100.0%

En la tabla número 6, observamos que de los 47 profesionales que participaron en la investigación, el 42.6% (20) arroja como resultado favorable el clima laboral en la dimensión involucramiento laboral en el Centro de Salud Acapulco Callao– 2015, el 34% (16) considera media el clima laboral en la dimensión involucramiento laboral, el 14.9% (7) considera muy favorable el clima laboral en la dimensión involucramiento laboral, el 4.3% (2) considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión involucramiento laboral y el 4.3% (2) considera desfavorable el clima laboral en la dimensión involucramiento laboral.

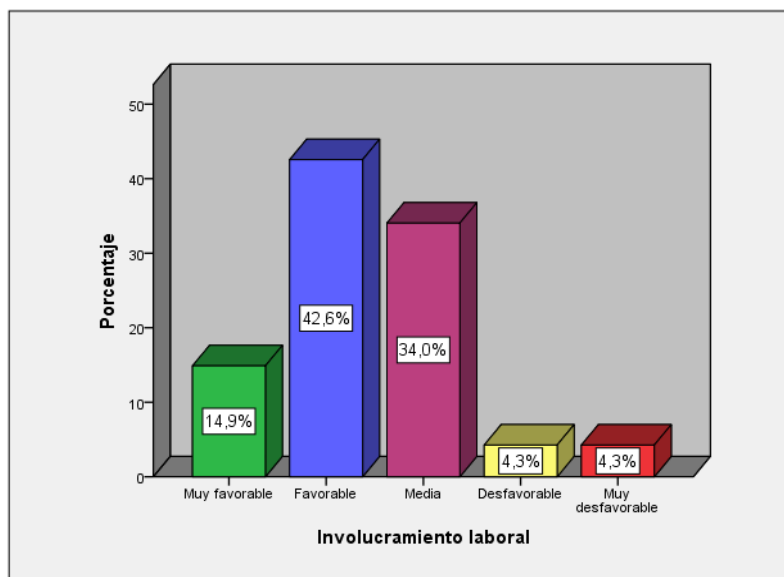


Figura 3. Niveles de la dimensión Involucramiento laboral según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la dimensión Supervisión según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Muy favorable	[42 - 50]	7	14,9
Favorable	[34 - 41]	18	38,3
Media	[26 - 33]	15	31,9
Desfavorable	[18 - 25]	6	12,8
Muy desfavorable	[10 - 17]	1	2,1
Total		47	100.0%

En la tabla número 7, observamos que de los 47 profesionales que participaron en la investigación, el 38.3% (18) arroja como resultado favorable el clima laboral en la dimensión seguridad en el Centro de Salud Acapulco Callao– 2015, el 31.9% (15) considera media el clima laboral en la dimensión seguridad, el 14.9% (7) considera muy favorable el clima laboral en la dimensión seguridad, el 12.8% (6) considera desfavorable el clima laboral en la dimensión seguridad y el 2.1% (2) considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión seguridad.

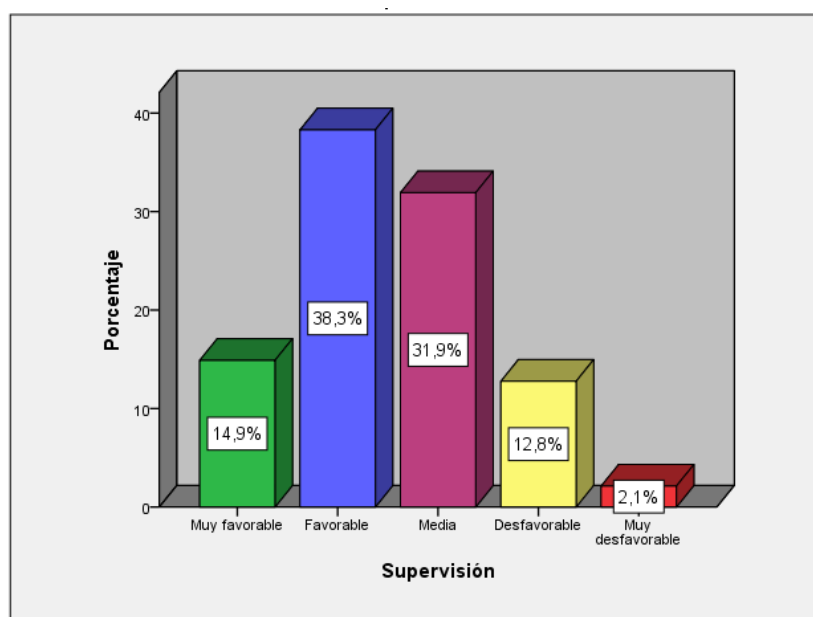


Figura 4. Niveles de la dimensión Supervisión según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la dimensión Comunicación según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Muy favorable	[42 - 50]	13	27,7%
Favorable	[34 - 41]	14	29,8%
Media	[26 - 33]	13	27,7%
Desfavorable	[18 - 25]	2	4,3%
Muy desfavorable	[10 - 17]	5	10,6%
Total		47	100.0%

En la tabla número 8, observamos que de los 47 profesionales que participaron en la investigación, el 29.8% (14) arroja como resultado favorable el clima laboral en la dimensión comunicación en el Centro de Salud Acapulco Callao– 2015, el 27.7% (13) considera media el clima laboral en la dimensión comunicación, el 27.7% (13) considera muy favorable el clima laboral en la dimensión comunicación, el 10.6% (5) considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión comunicación y el 4.3% (2) considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión comunicación.

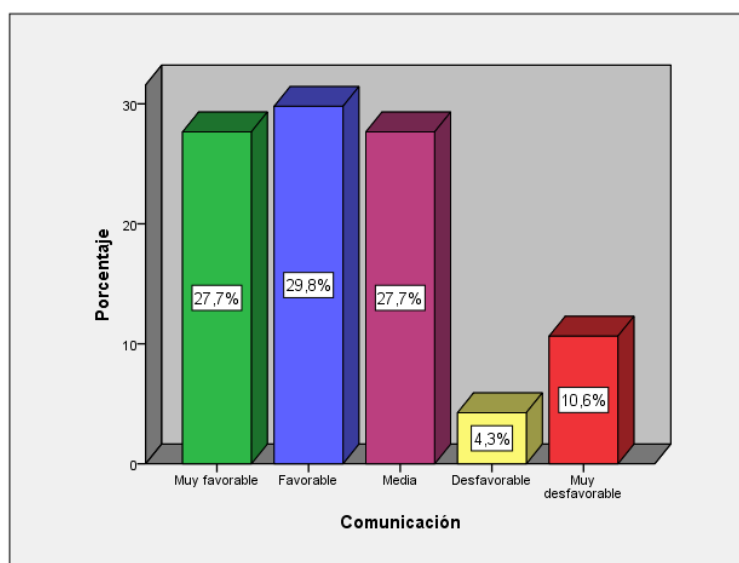


Figura 5. Niveles de la dimensión Comunicación según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión Condiciones laborales según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Muy favorable	[42 - 50]	6	12,8%
Favorable	[34 - 41]	19	40,4%
Media	[26 - 33]	16	34,0%
Desfavorable	[18 - 25]	2	4,3%
Muy desfavorable	[10 - 17]	4	8,5%
Total		47	100.0%

En la tabla número 9, observamos que de los 47 profesionales que participaron en la investigación, el 40% (19) arroja como resultado favorable el clima laboral en la dimensión condiciones laborales en el Centro de Salud Acapulco Callao– 2015, el 34% (16) considera media el clima laboral en la dimensión condiciones laborales, el 12.8% (6) considera muy favorable el clima laboral en la dimensión condiciones laborales, el 8.5% (4) considera muy desfavorable el clima laboral en la dimensión condiciones laborales y el 4.3% (2) considera desfavorable el clima laboral en la dimensión condiciones laborales.

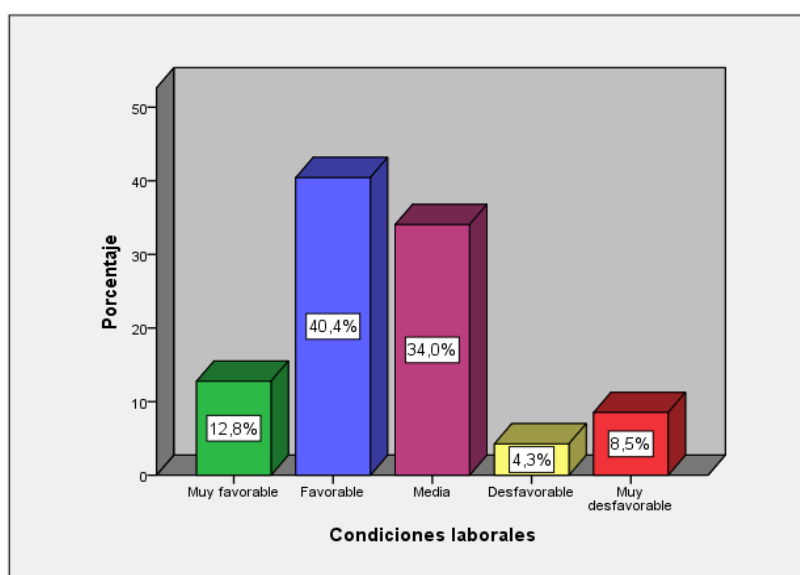


Figura 6. Niveles de la dimensión Condiciones laborales según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

4.1.2. Nivel descriptivo de la variable Síndrome de Burnout

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la variable Síndrome de Burnout según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Niveles	Rangos	(fi)	(%fi)
Alto	[89 - 132]	4	8,5%
Moderado	[45 - 88]	38	80,9%
Bajo	[0 - 44]	5	10,6%
Total		90	100.0%

En la tabla número 10, observamos que de los 47 profesionales que participaron en la investigación, el 80.9% (38) presenta moderado riesgo de Síndrome de Burnout en el Centro de Salud Acapulco Callao– 2015, el 10.6% (5) presenta un bajo riesgo de Síndrome de Burnout y el 8.5% (4) presenta un alto riesgo de Síndrome de Burnout.

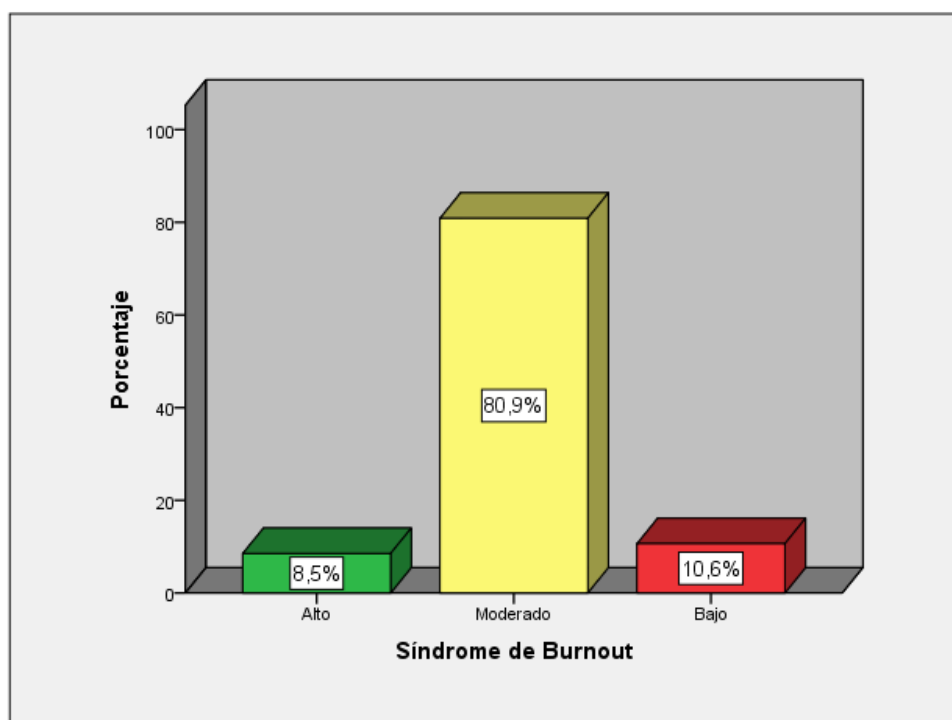


Figura 7. Niveles de la variable Síndrome de Burnout según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión agotamiento emocional según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Niveles	Rangos	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia porcentual (%fi)
Alto	[37 - 54]	3	6,4%
Moderado	[19 - 36]	11	23,4%
Bajo	[0 - 18]	33	70,2%
Total		90	100.0%

En la tabla número 11, observamos que de los 47 profesionales que participaron en la investigación, el 70.2% (33) presenta bajo riesgo, el 23.4% (11) presenta moderado riesgo y el 6.4% (3) presenta alto riesgo de Síndrome de Burnout en la dimensión agotamiento emocional.

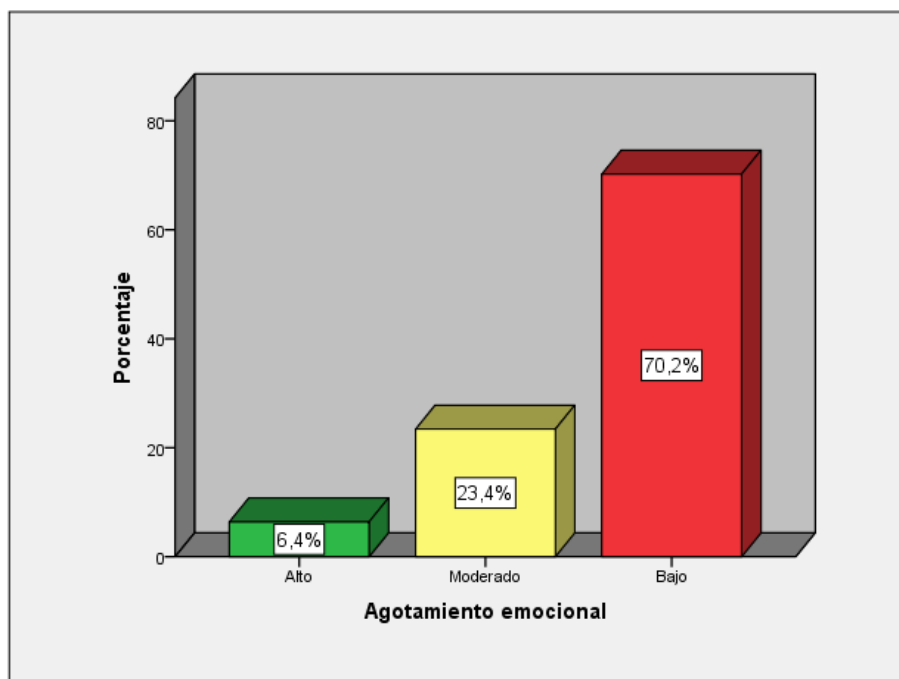


Figura 8. Niveles de la dimensión Agotamiento emocional según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Niveles	Rangos	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia porcentual (%fi)
Alto	[18 - 25]	4	8,5%
Moderado	[9 - 17]	8	17,0%
Bajo	[0 - 8]	35	74,5%
Total		90	100.0%

En la tabla número 12, observamos que de los 47 profesionales que participaron en la investigación, el 74.5% (35) presenta un bajo riesgo de Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización en el Centro de Salud Acapulco Callao– 2015, el 17% (8) presenta un moderado riesgo de Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización y el 8.5% (4) presenta un alto riesgo de Síndrome de Burnout en la dimensión despersonalización.

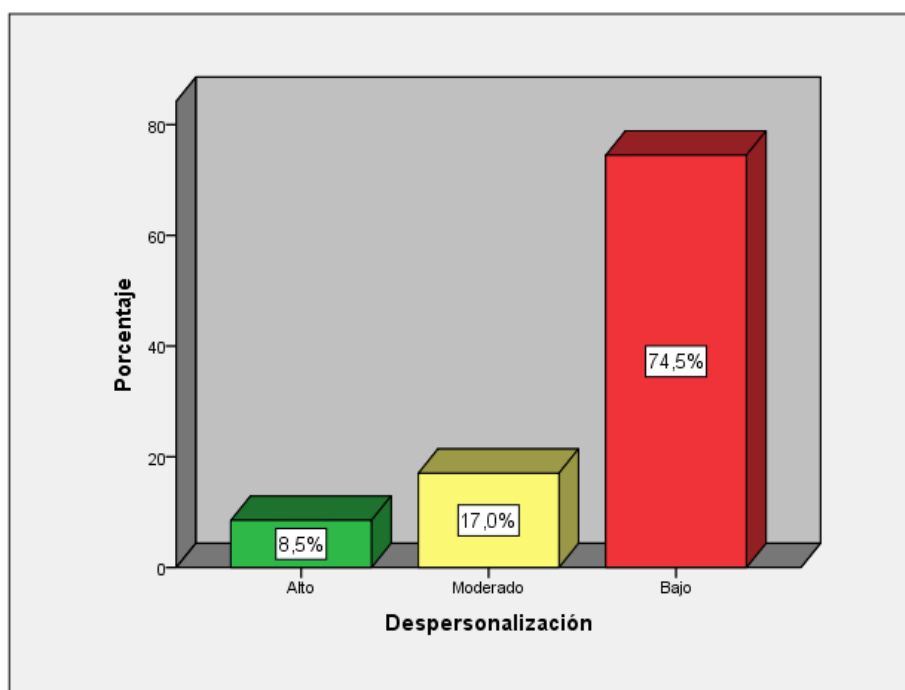


Figura 9. Niveles de la dimensión Despersonalización según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Tabla 13

Distribución de frecuencias de la dimensión realización personal según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Niveles	Rangos	Frecuencia Absoluta (fi)	Frecuencia porcentual (%fi)
Alto	[16 - 20]	40	85,1%
Moderado	[10 - 15]	3	6,4%
Bajo	[4 - 9]	4	8,5%
Total		90	100.0%

En la tabla número 13, observamos que de los 47 profesionales que participaron en la investigación, el 85.1% (40) presenta un alto riesgo, el 8.5% (4) presenta un bajo riesgo y el 6.4% (3) presenta un moderado riesgo de Síndrome de Burnout en la dimensión realización personal.

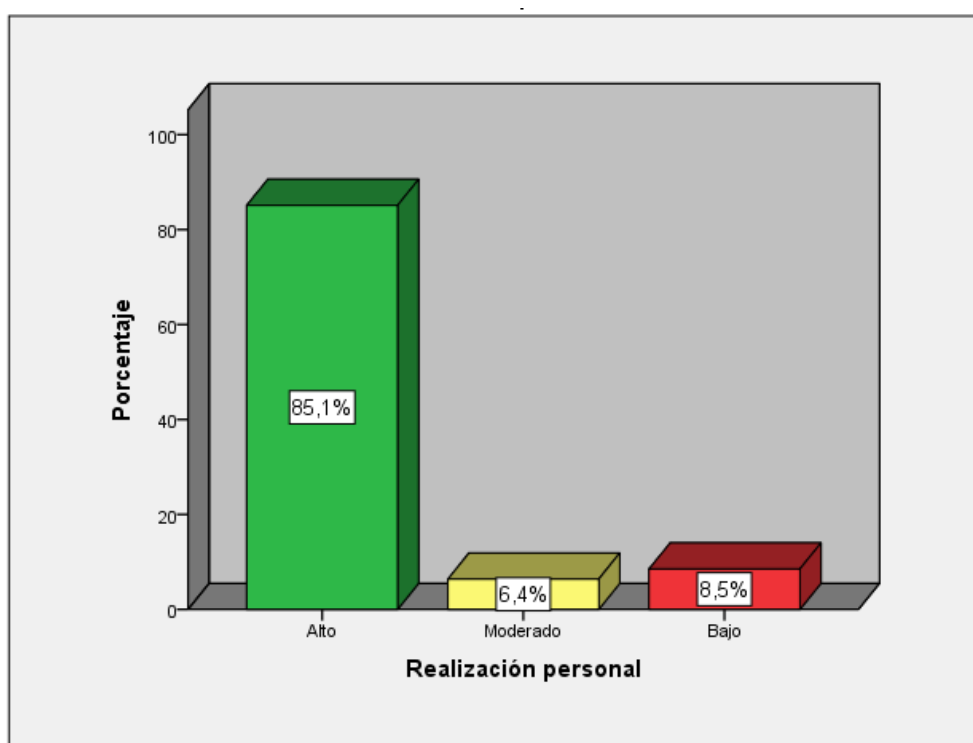


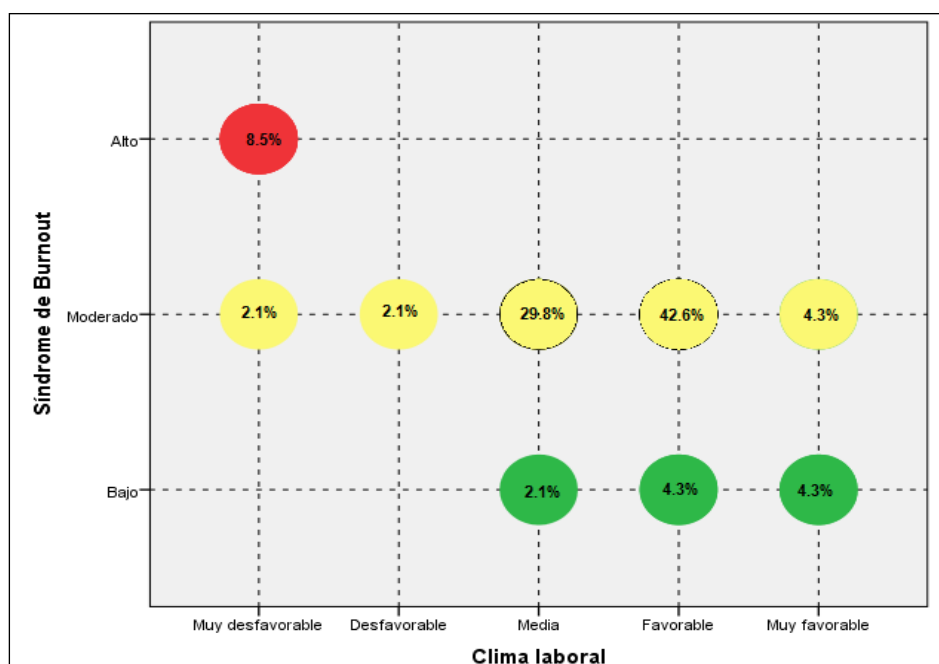
Figura 10. Niveles de la variable Realización personal según los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

3.1.3 Tablas de contingencia variable 1 vs variable 2

Tabla 14

*Contingencia Clima laboral * Síndrome de Burnout.*

Clima laboral	Síndrome de Burnout							
	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy favorable	2	4.3%	2	4.3%	0	0.0%	4	8.5%
Favorable	2	4.3%	20	42.6%	0	0.0%	22	46.8%
Media	1	2.1%	14	29.8%	0	0.0%	15	31.9%
Desfavorable	0	0.0%	1	2.1%	0	0.0%	1	2.1%
Muy desfavorable	0	0.0%	1	2.1%	4	8.5%	5	10.6%
Total	5	10.6%	38	80.9%	4	8.5%	47	100.0%



*Figura 11: Diagrama de burbujas Clima laboral * Síndrome de Burnout.*

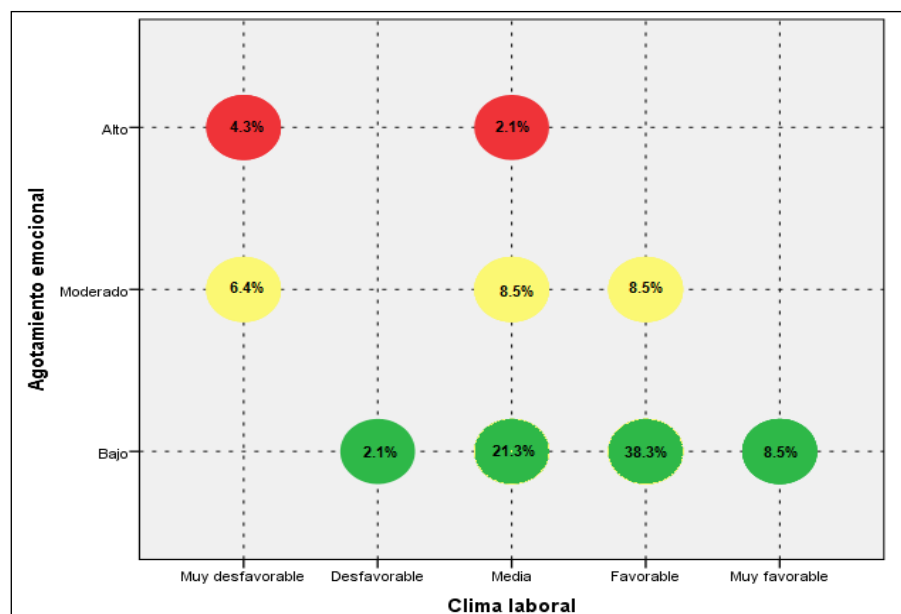
De la figura número 11 se observa, cuando los encuestados consideran muy favorable el clima laboral, el 4.3% presenta un bajo riesgo de Síndrome de Burnout y el 4.3% un moderado riesgo; asimismo cuando los encuestados consideran favorable el clima laboral, el 4.3% presenta un bajo riesgo de Síndrome de Burnout y el 42.6% un moderado riesgo, así también cuando los encuestados consideran media el clima laboral, el 2.1% presenta un bajo riesgo

de Síndrome de Burnout y el 29.8% un moderado riesgo. Por otro lado cuando los encuestados consideran desfavorable el clima laboral, el 2.1% presenta un moderado riesgo de Síndrome de Burnout y por último cuando los encuestados consideran muy desfavorable el clima laboral, el 2.1% presenta un moderado riesgo de Síndrome de Burnout y el 8.5% un alto riesgo.

Tabla 15

*Contingencia Clima laboral * Agotamiento emocional*

Clima laboral	Agotamiento emocional							
	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy favorable	4	8.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	8.5%
Favorable	18	38.3%	4	8.5%	0	0.0%	22	46.8%
Media	10	21.3%	4	8.5%	1	2.1%	15	31.9%
Desfavorable	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
Muy desfavorable	0	0.0%	3	6.4%	2	4.3%	5	10.6%
Total	33	70.2%	11	23.4%	3	6.4%	47	100.0%



*Figura 12: Diagrama de burbujas Clima laboral * Agotamiento emocional.*

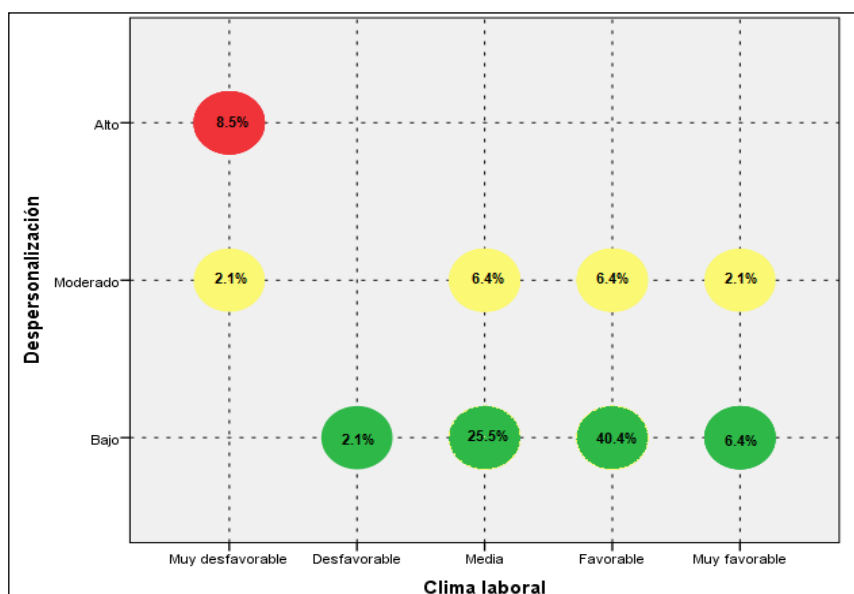
De lo anterior se puede observar, cuando los encuestados consideran muy favorable el clima laboral, el 8.5% presenta un bajo riesgo de Agotamiento emocional; asimismo cuando los encuestados consideran favorable el clima laboral, el 38.3% presenta un bajo riesgo de Agotamiento emocional y el 8.5%

un moderado riesgo, así también cuando los encuestados consideran media el clima laboral, el 21.3% presenta un bajo riesgo de Agotamiento emocional, el 8.5% un moderado riesgo y un 2.1% presenta un alto riesgo de agotamiento emocional. Por otro lado, cuando los encuestados consideran desfavorable el clima laboral, el 2.1% presenta un moderado riesgo de Agotamiento emocional y por último cuando los encuestados consideran muy desfavorable el clima laboral, el 6.4% presenta un moderado riesgo de Agotamiento emocional y el 4.3% un alto riesgo.

Tabla 16

*Contingencia Clima laboral * Despersonalización*

Clima laboral	Despersonalización							
	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy favorable	3	6.4%	1	2.1%	0	0.0%	4	8.5%
Favorable	19	40.4%	3	6.4%	0	0.0%	22	46.8%
Media	12	25.5%	3	6.4%	0	0.0%	15	31.9%
Desfavorable	1	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%
Muy desfavorable	0	0.0%	1	2.1%	4	8.5%	5	10.6%
Total	35	74.5%	8	17.0%	4	8.4%	47	100.0%



*Figura 13: Diagrama de burbujas Clima laboral * Despersonalización.*

De lo anterior se puede observar, cuando los encuestados consideran muy favorable el clima laboral, el 6.4% presenta un bajo riesgo de Despersonalización y el 2.1% presenta un moderado riesgo; asimismo cuando los encuestados consideran favorable el clima laboral, el 40.4% presenta un bajo riesgo de Despersonalización y el 6.4% un moderado riesgo, así también cuando los encuestados consideran media el clima laboral, el 25.5% presenta un bajo riesgo de Despersonalización y el 6.4% un moderado. Por otro lado, cuando los encuestados consideran desfavorable el clima laboral, el 2.1% presenta un bajo riesgo de Despersonalización y por último cuando los encuestados consideran muy desfavorable el clima laboral, el 2.1% presenta un moderado riesgo de Despersonalización y el 8.5% un alto riesgo.

Tabla 17

*Contingencia Clima Laboral * Realización personal*

Clima laboral	Realización personal						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy favorable	4	8.5%	0	0.0%	0	0.0%	4	8.5%
Favorable	0	0.0%	1	2.1%	21	44.7%	22	46.8%
Media	0	0.0%	1	2.1%	14	29.8%	15	31.9%
Desfavorable	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	1	2.1%
Muy desfavorable	0	0.0%	1	2.1%	4	8.5%	5	10.6%
Total	4	8.5%	3	6.4%	40	85.1%	47	100.0%

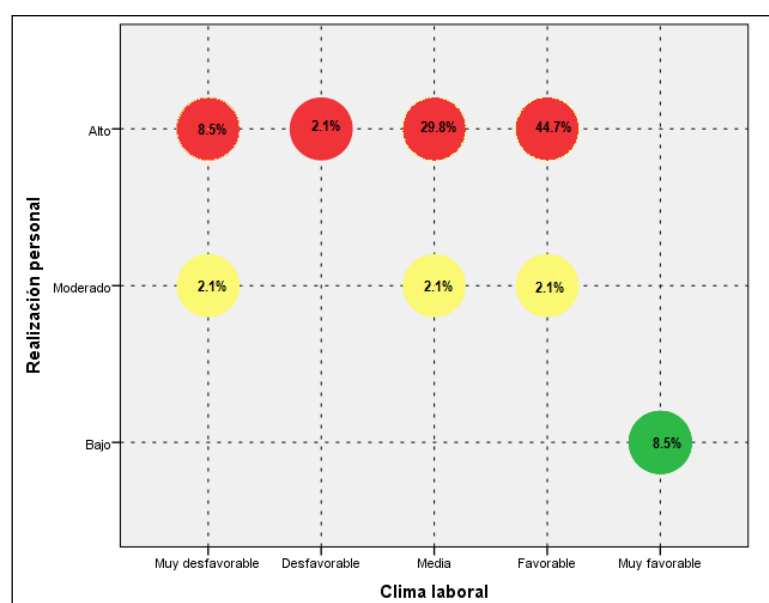


Figura 14: Diagrama de burbujas Clima laboral * Realización personal.

De lo anterior se puede observar, cuando los encuestados consideran muy favorable el clima laboral, el 8.5% presenta un bajo riesgo de Realización personal; asimismo cuando los encuestados consideran favorable el clima laboral, el 2.1% presenta un moderado riesgo de Realización personal y el 44.7% un alto riesgo, así también cuando los encuestados consideran media el clima laboral, el 2.1% presenta un moderado riesgo de Realización personal y el 29.8% un alto riesgo. Por otro lado cuando los encuestados consideran desfavorable el clima laboral, el 2.1% presenta un alto riesgo de Realización personal y por último cuando los encuestados consideran muy desfavorable el clima laboral, el 2.1% presenta un moderado riesgo de Realización personal y el 8.5% un alto riesgo.

4.1.2. Nivel inferencial

4.1.2.2. Prueba de bondad de ajuste (normalidad)

En la presentación de los resultados es importante conocer qué prueba estadística que se utiliza, si pertenece a la estadística paramétrica o a la no paramétrica. Para ello los resultados son sometidos a una prueba de normalidad, mediante la Prueba Kolmogorov-Smirnov(a) para identificar si los resultados son normales (paramétricos) o no normales (no paramétricos).

Paso 1. Plantear la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1):

H_0 : Si los datos provienen de una distribución normal

H_a : Si los datos no provienen de una distribución normal

Paso 2. Seleccionar el nivel de significancia

En la presente investigación se determinó que: $\alpha = 0,05$

Paso 3 Escoger el valor estadístico de prueba

Para la presente hipótesis se ha considerado que el valor estadístico de prueba es Kolmogorov – Smirov (a)

Tabla 18

Prueba de Kolmogorov-Smirnov(a) para una muestra.

La Corrección de la significación de Lilliefors

	Kolmogorov-Smirnov(a)		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	0,926	47	0,006
Síndrome de Burnout	0,919	47	0,00

Paso 4: Formulación de regla de decisión

Si alfa (Sig) > 0,05; acepta la hipótesis nula

Si alfa (Sig) < 0,05; rechaza la hipótesis nula

Paso 5: Toma de decisión

Como el valor p de significancia del estadístico de prueba de normalidad tiene el valor de 0,006 y 0,003; entonces para valores Sig. < 0,05; se cumple que: se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto quiere decir que; según los resultados obtenidos podemos afirmar que los datos de la muestra de estudio no provienen de una distribución normal. Por lo tanto, para el desarrollo de la prueba de hipótesis; se ha utilizado la prueba no paramétrica para distribución normal de los datos Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0,05.

4.1.2.3. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

Hi. Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015

Ho. No existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ acepta la hipótesis nula Ho

$p < \alpha \rightarrow$ acepta la hipótesis alterna Ha

Tabla 19

*Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Clima laboral * Síndrome de Burnout*

		Clima laboral	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,010
	Clima laboral	N	47
		Coeficiente de correlación	-,373**
		Sig. (bilateral)	,010
	Síndrome de Burnout	N	47

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción del grado de relación entre las variables:

De la tabla número 19 analizamos que el Rho de Spearman presenta un valor de -0.373^{**} , cuya correlación significativa en el nivel de 0.01 (1.00%) a 2 colas, se puede entender que tenemos un 99.00% de confianza y que cada cola presenta un 0.05% de error.

Así como, el valor de sigma bilateral es de 0,000, el mismo que es menor a 0,05, lo que corrobora la hipótesis de estudio y rechazaría la hipótesis nula.

Decisión estadística:

Concluimos validando la presente hipótesis de investigación existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Hipótesis específica 1

Hi. Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el agotamiento emocional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015

Ho. No existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el agotamiento emocional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 20

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Clima Laboral * Agotamiento emocional*

		Clima laboral	Agotamiento emocional
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-,549**
	Clima laboral		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	47	47
	Coeficiente de correlación	-,549**	1,000
	Agotamiento emocional		
Sig. (bilateral)	,000	.	
N	47	47	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción del grado de relación entre las variables:

De la tabla número 20 se puede analizar que el Rho de Spearman presenta un valor de -0.549^{**} , cuya correlación significativa en el nivel de 0.01 (1.00%) a 2 colas, se puede entender que tenemos un 99.00% de confianza y que cada cola presenta un 0.05% de error.

Así como, el valor de sigma bilateral es de 0,000, el mismo que es menor a 0,05, lo que corrobora la hipótesis de estudio y rechazaría la hipótesis nula.

Decisión estadística:

Concluimos validando la siguiente hipótesis de investigación existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y el agotamiento emocional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Hipótesis específica 2

Hi. Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la despersonalización en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015

Ho. No existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la despersonalización en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 21

*Coefficiente de correlación de Rho Spearman de las variables clima laboral *
Despersonalización*

			Clima laboral	Despersonalización
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,481**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	47	47
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción del grado de relación entre las variables:

De la tabla número 21 analizamos que el Rho de Spearman presenta un valor de -0.481^{**} , cuya correlación significativa en el nivel de 0.01 (1.00%) a 2 colas, se puede entender que tenemos un 99.00% de confianza y que cada cola presenta un 0.05% de error.

Así como, el valor de sigma bilateral es de 0,000, el mismo que es menor a 0,05, lo que ratificaría la hipótesis de estudio y rechazaría la hipótesis nula.

Decisión estadística:

Concluimos validando la presente hipótesis de investigación existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la despersonalización en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015

Hipótesis específica 3

Hi. Existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la realización personal en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015

Ho. No existe relación directa y significativa entre el clima laboral y la realización personal en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ margen máximo de error.

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ acepta la hipótesis alterna H_a

Tabla 22

*Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Clima laboral *
Realización personal*

		Clima laboral	Realización personal	
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	. ,001	
		N	47	
	Realización personal	Coeficiente de correlación	,456**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	47	47

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Descripción del grado de relación entre las variables:

De la tabla número 22 analizaremos que el Rho de Spearman presenta un valor de 0.456**, cuya correlación significativa en el nivel de 0.01 (1.00%) a 2 colas, se puede entender que tenemos un 99.00% de confianza y que cada cola presenta un 0.05% de error.

Así como, el valor de sigma bilateral es de 0,000, el mismo que es menor a 0,05, lo que corrobora la hipótesis de estudio y rechazaría la hipótesis nula.

Decisión estadística:

Concluimos validando la presente hipótesis de investigación existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la realización personal en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.

IV DISCUSION

En el análisis de los resultados encontramos que existe relación significativa entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, Callao, 2015 (cuyo nivel de significancia de 0,05; Rho de Spearman = -0.515 siendo correlación negativa media y p-valor = 0,000 < 0,05), lo contrario sucedió con en el estudio de Moreno (2012), sobre Relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira Colombia. En la empresa objeto de estudio no existe Síndrome de Burnout y, en cambio, hay adecuado clima organizacional y acorde con las necesidades y derechos del trabajador y la empresa, permitiendo esto unas condiciones positivas para el ejercicio de las funciones al interior de la organización.

Así mismo se llegó a corroborar que existe relación significativa de la dimensión agotamiento emocional con la variable clima laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, Callao, 2015 (cuyo nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman = -0.470 correlación negativa débil y p-valor = 0,000 < 0,05), resultados similares se hallaron en el estudio de Dávila (2010), sobre Relaciones entre la variable Síndrome de Burnout y la dimensión percepción sobre el clima Organizacional en médicos del área de emergencia – Venezuela, quien concluyo que mientras más fatigados y frustrados se encuentren los médicos percibirán de la misma manera su clima de trabajo.

También se halló que existe relación inversa y significativa entre la dimensión Despersonalización con la variable clima laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, Callao, 2015 (cuyo nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman = -0.391 correlación negativa media y p-valor = 0,000 < 0,05) al respecto Maruy (2014) realizó un estudio sobre 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 en el año 2014. Lima, donde concluyó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión de despersonalización y el hecho de que el cónyuge trabaje y el tiempo laboral de los participantes. El grado

de *realización personal* tiene relación estadísticamente significativa con la condición laboral y el sexo de los participantes. Se muestra un nivel alto en la dimensión de cansancio emocional y despersonalización, como también asociación entre la dimensión realización personal y el sexo de los participantes y condición laboral.

Por último se determinó que existe relación significativa de la dimensión Realización personal con el clima laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco, Callao, 2015 (con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman = -0.335 correlación negativa baja y p-valor = 0,000 < 0,05) los resultados del estudio de Díaz (2013) sobre la Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, Chiclayo – 2012, donde se halló que el equipo de profesionales de la salud es insuficiente para todo el territorio asignado y referencial respecto a la atención ambulatoria, partos, intervenciones quirúrgicas, entre otros. Y Las interrelaciones interpersonales entre los trabajadores con los pacientes, en ocasiones, no es del todo cordial, se puede ver la insistencia del personal por aumento de salarios e inconformidad con las condiciones laborales que tienen actualmente.

V. CONCLUSIONES

- Primera: Existe relación significativa entre las variables clima laboral y dimensión el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015 ($p = 0,000 < 0.05$, Rho de Spearman = - 0.373).
- Segunda: Existe relación significativa entre la variable clima laboral y la dimensión agotamiento emocional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015 ($p = 0,000 < 0.05$, Rho de Spearman = - 0.549).
- Tercera: Existe relación significativa entre la variable clima laboral y la dimensión despersonalización en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015, 2015 ($p = 0,000 < 0.05$, Rho de Spearman = - 0.481).
- Cuarta: Existe relación significativa entre la variable clima laboral y la dimensión realización personal en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015, 2015 ($p = 0,000 < 0.05$, Rho de Spearman = 0.456).

VI. RECOMENDACIONES

- Habiendo observado que hay relación significativa entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco del Callao, se recomienda al jefe del establecimiento, promover internamente una campaña integral que atienda convenientemente las áreas vulnerables, dentro de las cuales los trabajadores se ven afectados con el Burnout. Es necesario escuchar al trabajador, atender sus demandas con diligencia, proveyéndoles de herramientas que le ayuden a desarrollarse y crecer dentro de su ambiente laboral. Esto vas a propiciar un clima ideal, donde el trabajador pueda optimizar su productividad, haciéndose más reticente a los embates de dicho síndrome, y fortaleciendo el vínculo del trabajador con la institución, generando así un clima laboral más saludable.

- Habiendo observado que hay relación significativa entre el agotamiento emocional y el clima laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco del Callao, se recomienda al jefe del establecimiento valerse de programas que ayude al trabajador a liberarse de cargas emocionales, y preocupaciones. El agotamiento laboral que presentan los trabajadores no solo se debe a una carga laboral excesiva, si no a la influencia psicológica de su entorno familiar y de cómo enfrentan los distintos problemas domésticos, esto influye en su desarrollo laboral, degenerando de esta forma su ánimo de servicio. Además de ello, consideremos que las políticas laborales, deben estar enfocadas en humanizar el trato del personal, considerándolo como lo que es, una persona y no una máquina, de esta forma lograremos contrarrestar el Burnout, y crearemos una institución libre de cansancio laboral.

- Habiendo observado que hay relación significativa entre la despersonalización y el clima laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco del Callao, se recomienda al jefe del establecimiento supervisar el trabajo de cada área de atención, para identificar los focos donde el trastorno de despersonalización o trastorno disociativo haya afectado a los individuos;

y de esta manera reducir el riesgo de crear un clima impropio que pueda afectar y maltratar a las personas receptoras de algún servicio.

- Habiendo observado que hay relación significativa entre la realización personal y el clima laboral en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco del Callao, se recomienda al jefe del establecimiento continuar su política interna de oportunidades laborales, que condiciona un ambiente donde el trabajador se siente reconocido por su labor y puede desarrollarse profesionalmente.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, S. (2001). La Cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, abril-agosto 2001.
- Atalaya, M. (2014). Clima laboral y Síndrome de Burnout en personal de una empresa agente de aduanas. Lima. Perú.
- Bartle, P. (2007). La naturaleza de la supervisión y la evaluación. Recuperado de: <http://cec.vcn.bc.ca/mpfc/modules/mon-whts.htm>.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Segunda edición México: Pearson educación.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición México: Pearson educación.
- Bosqued, M. (2008). Quemados el Síndrome de Burnout qué es y cómo superarlo, España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Brunet, L. (1987). Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México: Editorial Trillas.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la Investigación Científica: Segunda edición Perú: Editorial San Marcos.
- Carmona, V., y Jaramillo, E. (2010). Estudio del clima organizacional en la ese hospital San Jorge de Pereira. Colombia.
- Cuevas, R. (2013). Gerencia, gestión y liderazgo educativo. Perú: Editorial San Marcos.

Chiavenato, I (2004). Administración de recursos humanos. Santa Fé de Bogotá. Colombia: Mc Graw - Hill Interamericana.

Chiavenato, I (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Dávila, J., y Romero, P. (2010). Relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia. Caracas. Venezuela.

Díaz, S. (2013), Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la Victoria, Chiclayo – 2012.

Farfán, M. (2009). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares Lima, 2009.

Ferrer, R. (2002). Burnout o Síndrome de desgaste profesional. Medicina clínica. Barcelona. Vol. 119.

Freudenberger, H (1974). Staff burnout. The Journal of Social Issues, New York.

Freudenberger, H (1998). Stress and burnout and their implication in the work environment. En Stellman. Enciclopedia of occupational health and safety, vol. I.

Fonseca, Y. (2004). Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica, Primera Edición, Pearson Educación, México, 2004.

Forehand, Gilmer, V. (1964). Orígenes y definición de clima laboral. Recuperadode:<http://www.eumed.net/librosgratis/2007c/340/Origenes%20y%20definicion%20de%20clima%20laboral.htm>.

- Gil, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (Síndrome de Burnout) en profesionales de enfermería. Valencia.
- Gil – Monte, P (2011). Cuestionario para la evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo CESQT. Manual. Madrid, España: TEA.
- Gonzales, C. (2003). Síndrome de Burnout: una oportunidad para aprender y reflexionar. Ciudad real. España. Semergen.
- Hernández, R., Fernández C., & Baptista P. (2006). Metodología de la investigación (4º Edición) México: Mc Graw Hill. Interamericana.
- Lozoya, J. (2013). Autorrealización: definición, concepto, necesidades y significado. Recuperado de: <http://suite101.net/article/autorrealizacion-definicion-concepto-necesidad-y-autoconcepto-a26483#.VaEmYpBRHct>.
- Marcos, C. (2012). Estilos de vida y Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen - Marzo 2012. Lima. Perú.
- Maslach, C., y Jackson, S. (1981). M.B.I.: Maslach Burnout Inventory. Manual Palo Alto: University of California, Consulting psychological press.
- Maslow, A. (2011). M.B.I.: Autorrealización Humanista. Recuperado de <http://autorrealizacionhumanista.blogspot.com/2011/01/teoria-motivacional-de-maslow.html>.
- Mingote, A. (1998). Síndrome de Burnout o Síndrome de desgaste profesional. FMC.
- Moreno, A., e Hidalgo, M. (2010). Relación entre el clima organizacional y el Síndrome de Burnout en empleados de una firma de vigilancia en una empresa carbonera de la Guajira Colombia.

- Oramas, A. (2013). Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria. La Habana. Cuba.
- Ortiz, V (1995). Los riesgos de enseñar: La ansiedad de los profesores. Salamanca. Amaru Eds.
- Paula, I (2007). ¡No puedo más! Intervención cognitivo- conductual ante sintomatología depresiva en docentes. España: Wolters Kluwer.
- Palma, S. (2004). Diagnostico Organizacional. Lima, Perú: Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Pelaes, O. (2010). Clima Organizacional y satisfacción del cliente. Perú- Fondo Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Prieto, J. (2012). Gestión estratégica organizacional. Cuarta edición. Colombia: Ediciones Ecoe.
- Robles, S. (2004). El Síndrome de Burnout. Med Mil, Madrid.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). Metodología y diseños en la investigación científica. Perú: Mantaro.
- Stanton, W. (2007). Fundamentos de Marketing, Decimocuarta Edición, McGraw-Hill Interamericana.
- Stoner, Y. & Wankl, T. (1988). Quemados, el Síndrome de Burnout: qué es y cómo superarlo. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Toñon, G. (2003). Calidad de vida y desgaste profesional: Una mirada al síndrome de Burnout. Buenos Aires: Editorial Espacio.

- Toro, F. (1992). Clima organizacional y expectativas en la perspectiva del cambio organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. Vol. 11, No. 1 y 2. España.
- Vásquez, J. (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 en el año 2014. Lima, Perú.
- Wallace, T. & Zsilagyi, H. (1982). *El síndrome de Burnout*. New York, Mc Graw Grill.
- Zepeda, J. (2010). *Estrategias de involucramiento laboral en pymes de servicio y manufactura*. México.

ANEXOS

FICHA TÉCNICA DE CLIMA LABORAL

Nombre Escala de : Clima Laboral CL-SPC (2004)
Autora : Mg. Sonia Palma Carrillo
Administración : Individual y colectiva
Duración : 15 a 30 minutos aproximadamente
Aplicación : trabajadores con dependencia laboral
Significación : Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
Tipificación : Baremos percentiles general para muestra total,
por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa. (Muestra Peruana: Lima Metropolitana)

Descripción de la prueba: La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por Palma (2004), se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definiéndola operacionalmente como la percepción del trabajo con respecto al ambiente laboral y en función a los aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su ambiente de trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

Área I Autorrealización. Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades del medio laboral a favorecer el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

Área II Involucramiento Laboral. Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Área III Supervisión. Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Área IV Comunicación. Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

Área V Condiciones Laborales. Reconocimiento de que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Validez

Palma (2004). Reporta que en la fase preliminar al diseño de la escala se conformaron 100 reactivos aproximadamente siendo revisados, corregidos y redactados considerando las exigencias técnicas de Likert quedando con un total de 66 ítems, los mismos fueron sometidos a la validación de jueces y a una aplicación piloto en organizaciones laborales distintas a las consideradas en la muestra de tipificación. En esta etapa, la validez estimada por el método de jueces y el análisis del poder discriminativo de los ítems se obtuvo un índice de correlación de 0.87 y 0.84 respectivamente.

Luego de aplicar el instrumento a la muestra seleccionada, se procedió a estudiar la validez de constructo por el método del análisis factorial exploratorio que permitió el ajuste de ítems en la Escala y que conformaron los factores del clima, siendo la denominación producto de un análisis cualitativo del contenido. El análisis de las correlaciones inter

ítems permitió descartar 216 ítems quedando una versión final de 50 ítems agrupados en cinco factores que con la ayuda de especialistas en el área se validaron con los siguientes nombres: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

Confiabilidad

En la etapa de ajuste final de la Escala CL-SPC se analizaron con el programa del SPSS y con los métodos Alfa de Crobach división por mitades y Split Half de Guttman. Se estimó la confiabilidad evidenciando correlaciones de .97 y .90 respectivamente; lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable. Palma (2004).

Normas de Aplicación

La aplicación del instrumento puede ser individual o colectiva. Algunas condiciones para su aplicación son las siguientes:

- Aplicación de la escala debe ser en un ambiente y horario adecuado, donde no se interrumpa al examinado.
- Se debe dar instrucciones sobre los procedimientos para responder las opciones de respuestas y su significado.
- Explicar claramente el significado y los propósitos de la evaluación, para no crear expectativas demasiado optimistas ni pesimistas.
- Resaltar la importancia de la sinceridad y honestidad de las respuestas.
- Debe ser aplicado por un profesional entrenado y con la pericia para atender preguntas e inquietudes de los sujetos.

Normas de Calificación

La calificación del instrumento, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se realiza puntuando de 1 a 5 puntos, a cada ítem por lo que se puede obtener como máximo un total de 250 puntos en la escala general y 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías

diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas de la escala; tomando como criterio que a la máxima puntuación, revela una mayor percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación es la interpretación contraria.

<i>Categoría diagnóstica de la Escala Clima Laboral CL SPC Palma (2004)</i>		
Categoría Diagnóstica	Áreas I al V	Puntaje Total
Muy favorable	42 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Media	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy desfavorable	10 – 17	50 – 89

FICHA TÉCNICA DE BURNOUT

Nombre de la escala:	INVENTARIO "BURNOUT" DE MASLACH
Autora	: C. Maslach y S. E. Jackson, 1981
Adaptación	: N. Seisdedos, Departamento de I+D de TEA Ediciones, S.A. (Madrid).
Aplicación	: Individual y colectiva, adultos
Duración	: 10 a 15 minutos aproximadamente
Finalidad	: Evaluación de tres variables del síndrome del Estrés laboral asistencial: cansancio Emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

Este autoreporte diseñado por Maslach & Jackson en 1981 y adaptado al español por Nicolás Seisdedos. Tiene por finalidad evaluar a tres dimensiones del Síndrome de Estrés laboral asistencial (Burnout): cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Los elementos del MBI están redactados para expresar sentimientos o actitudes personales y su versión definitiva, pasó por unas frases experimentales que duraron ocho años. Consta de 22 ítems en total que se agrupan en tres escalas:

Cansancio emocional (9 ítems)

Despersonalización (5 ítems)

Realización personal (8 ítems)

Cada ítem consiste en una frase que se debe contestar eligiendo una de las opciones con un valor de 0 a 6 en la escala de Likert, donde:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes

4= Una vez a la semana

5 = Unas pocas veces a la semana

6 = Todos los día

Sin embargo, a efectos de hacerlo más sencillo y claro la comprensión de las opciones de respuesta establecidas en la escala de Likert, hemos visto conveniente aplicar el instrumento adaptado por Capa (2004), en la que se reajustó de siete anclajes del Likert a otra de cinco, manteniendo desde luego la misma lógica (frecuencia) el modo de valoración de la respuesta, habiendo sido sometido este instrumento a las propiedades psicométricas de validez y confiabilidad, quedando de la siguiente manera:

- 0 = Nunca
- 1 = De vez en cuando
- 2 = la mitad del tiempo
- 3 = la mayor parte del tiempo
- 4 = todos los días

La puntuación total se obtiene sumando todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a las escalas del MBI, configurando así las tres escalas que determinan la ausencia o la presencia del Burnout y sus niveles de acuerdo a los valores nacionales reportados (Llaja, 2006).

Confiabilidad

Este instrumento ha mostrado tener una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9 (Capilla, en Capa 2004). Igualmente los coeficientes de los estudios originales, han sido estimados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach en una muestra de 1316 casos donde se obtuvieron los siguientes índices: 0.9 en CE, 0.79 en DP y 0.71 en RP, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3.80; 3.16 y 3.73 respectivamente. En diversos análisis originales, se empleó el procedimiento del test - retest (USA).

El Perú Capa (2004) reportó muy buen índice de confiabilidad, puesto que los índices de consistencia interna estimados mediante el Alfa de Cronbach fueron altos, siendo 0.91; 0.92 y 0.86 para CE, DP y RP respectivamente y coeficiente de estabilidad obtenidos mediante el test

– retest que superan el umbral de 0.70, considerando como indicador de buena confiabilidad para los instrumentos de medición psicológica.

Para estimar el coeficiente de confiabilidad en términos de su estabilidad se hizo ediciones test y retest, con un intervalo de cuatro semanas entre ambas aplicaciones en una muestra de 60 profesionales que laboran en servicio asistenciales de salud. Este coeficiente fue determinado mediante el “r” pearson, con índices de estabilidad de 0.89 el cansancio emocional, 0.73 en despersonalización y 0.73 en realización personal, todos por encima de 0.70 y significativos (< 0.01) (Capa, 2004).

En síntesis cabe indicar que las escalas del MBI son altamente estables en el tiempo y presenta a su vez alta consistencia interna, lo cual nos lleva a concluir que la escala MBI posee una alta confiabilidad.

Validez

En estudios factoriales en la versión original y una versión española, se ha visto que los elementos que componen el MBI define una estructura tridimensional que apunta posiblemente a esas mismas dimensiones. Además de ese tipo de validez factorial el MBI está apoyado por otro tipo de validez como es la convergente y discriminante, explicados en el manual del inventario (Maslach & Jackson, 1997).

Desde un enfoque de validez convergente, en el manual citado, se reporta evidencias, con el análisis de los índices de la relación de las variables cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con otras que apunten a constructos muy relacionados al estrés laboral asistencial.

En los estudios relacionados de Maslach & Jackson de 1986, se recogieron tres tipos de análisis en los que las puntuaciones del MBI se pusieron en relación con: las evaluaciones de comportamiento hechas por una persona que conoce bien al sujeto examinado, la presencia de algunas características laborales que normalmente provoca estrés y las medidas de otras variables que por hipótesis están relacionadas con este estrés. En esta línea se realizó estudios de una muestra de 778 profesionales españoles calculando la puntuación diferencial “z”.

CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON EL SINDORME DE BURNOUT EN LOS PROFESIONALES D ELA SALUD DEL CENTRO ACAPULCO – CALLAO 2015

AUTORA: Gabriela Bautista Diaz – Marisol Bravo Saavedra

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																				
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco? Callao - 2015?</p> <p>Problemas específicos: A. ¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y el Agotamiento Emocional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco? Callao - 2015?</p> <p>B. ¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y la Despersonalización en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco? Callao - 2015?</p> <p>C. ¿Qué relación existe entre el Clima Laboral y la Realización Personal en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco? Callao - 2015?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación que existe entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.</p> <p>Objetivos específicos: A. Establecer la relación que existe entre el clima laboral y el agotamiento emocional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015. B. Establecer la relación que existe entre el clima laboral y la despersonalización en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015. C. Establecer la relación que existe entre el clima laboral y la realización personal en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y el agotamiento emocional en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.” H2: Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la despersonalización en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015. H3: Existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la realización personal en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco Callao– 2015.</p>	<p>V. INDEPENDIENTE: (X): Clima Laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Índice de valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Autorrealización</td> <td>✓ Promoción de puesto ✓ Desarrollo personal ✓ Reconocimiento</td> <td>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10</td> <td rowspan="6"> <p>Questionario</p> <p>Nunca= 1 Poco = 2 Regular = 3 Mucho =4 Siempre =5</p> </td> </tr> <tr> <td>Involucramiento laboral</td> <td>✓ Compromiso ✓ Toma de decisiones ✓ Identificación</td> <td>11,12,13,14,15,16,17,18,19,20</td> </tr> <tr> <td>Supervisión</td> <td>✓ Control ✓ Orientación ✓ Valoración</td> <td>21,22,23,24,25,26,27,28,29,30</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>✓ Información ✓ Responsabilidad ✓ Diálogo</td> <td>31,32,33,34,35,36,37,38,39,40</td> </tr> <tr> <td>Condiciones laborales</td> <td>✓ Motivación ✓ Beneficios ✓ Remuneración</td> <td>41,42,43,44,45,46,47,48,49,50</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración	Autorrealización	✓ Promoción de puesto ✓ Desarrollo personal ✓ Reconocimiento	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	<p>Questionario</p> <p>Nunca= 1 Poco = 2 Regular = 3 Mucho =4 Siempre =5</p>	Involucramiento laboral	✓ Compromiso ✓ Toma de decisiones ✓ Identificación	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20	Supervisión	✓ Control ✓ Orientación ✓ Valoración	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30	Comunicación	✓ Información ✓ Responsabilidad ✓ Diálogo	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40	Condiciones laborales	✓ Motivación ✓ Beneficios ✓ Remuneración	41,42,43,44,45,46,47,48,49,50
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración																	
Autorrealización	✓ Promoción de puesto ✓ Desarrollo personal ✓ Reconocimiento	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	<p>Questionario</p> <p>Nunca= 1 Poco = 2 Regular = 3 Mucho =4 Siempre =5</p>																				
Involucramiento laboral	✓ Compromiso ✓ Toma de decisiones ✓ Identificación	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20																					
Supervisión	✓ Control ✓ Orientación ✓ Valoración	21,22,23,24,25,26,27,28,29,30																					
Comunicación	✓ Información ✓ Responsabilidad ✓ Diálogo	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40																					
Condiciones laborales	✓ Motivación ✓ Beneficios ✓ Remuneración	41,42,43,44,45,46,47,48,49,50																					
				<p>V. DEPENDIENTE: (Y) Síndrome de Burnout</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Índice de valoración</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agotamiento emocional</td> <td>✓ Cansancio ✓ Sobreesfuerzo</td> <td>1,2,3,4,5,6,7,8,9</td> <td rowspan="3"> <p>Questionario</p> <p>Nunca= 0 Algunas veces = 1 Una vez al mes= 2 Una vez a la semana=3 Algunas veces a la semana=4 Todos los días= 5</p> </td> </tr> <tr> <td>Despersonalización</td> <td>✓ Actitudes negativas ✓ Falta de preocupación</td> <td>10,11,12,13,14</td> </tr> <tr> <td>Realización personal</td> <td>✓ Manejo de situaciones ✓ Logros ✓ Satisfacción</td> <td>15,16,17,18,19,20,21,22</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración	Agotamiento emocional	✓ Cansancio ✓ Sobreesfuerzo	1,2,3,4,5,6,7,8,9	<p>Questionario</p> <p>Nunca= 0 Algunas veces = 1 Una vez al mes= 2 Una vez a la semana=3 Algunas veces a la semana=4 Todos los días= 5</p>	Despersonalización	✓ Actitudes negativas ✓ Falta de preocupación	10,11,12,13,14	Realización personal	✓ Manejo de situaciones ✓ Logros ✓ Satisfacción	15,16,17,18,19,20,21,22					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de valoración																				
Agotamiento emocional	✓ Cansancio ✓ Sobreesfuerzo	1,2,3,4,5,6,7,8,9	<p>Questionario</p> <p>Nunca= 0 Algunas veces = 1 Una vez al mes= 2 Una vez a la semana=3 Algunas veces a la semana=4 Todos los días= 5</p>																				
Despersonalización	✓ Actitudes negativas ✓ Falta de preocupación	10,11,12,13,14																					
Realización personal	✓ Manejo de situaciones ✓ Logros ✓ Satisfacción	15,16,17,18,19,20,21,22																					

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	PROPUESTA DE MARCO TEÓRICO
<p>Tipo: La presente investigación es aplicada, según Carrasco (2009, p.43) este tipo investigación tiene propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad.</p> <p>Diseño: Consideramos que sigue un diseño correlacional, según Sánchez (2006, p. 104) este tipo de diseño se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $M = \begin{matrix} X \\ r \\ Y \end{matrix}$ </div> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra del estudio r = Clima Organizacional Y = Desarrollo Institucional</p>	<p>Población: Según Bernal 82006, p.164). Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir como el conjunto de todas las unidades de muestreo.</p> <p>Muestra: Según Hernández (2006, p.159) la muestra es la esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elemento que pertenece a ese conjunto definido en sus características de la población.</p> <p>En el caso de nuestra investigación la población y muestra está representada por loas 47 personas que laboran en el Centro de Salud Acapulco.</p>	<p>Técnica de recolección de datos</p> <p>Variable 1: Clima Laboral Técnica: La recolección de datos es la encuesta. Instrumento: se utilizó el modelo de Sonia Palma que consta de 50 preguntas.</p> <p>Variable 1: Síndrome de Burnout Técnica: La recolección de datos es la encuesta. Instrumento: se utilizó el modelo de Sonia Palma que consta de 22 preguntas.</p> <p style="text-align: right;">el Test</p>	<p>Los datos serán procesados a través de las medidas de correlación de variables para llegar a la comprobación o el rechazo de la hipótesis. Luego de la aplicación del instrumento de la presente investigación, los datos se vacean para conformar la matriz al programa Excel y luego al software estadístico SPSS 22, que permitirá obtener los cuadros estadísticos y gráficos necesarios para ser presentados y analizados en la estadística. Así se obtendrán tablas descriptivas de los datos estadísticos y los gráficos de barras de las variables.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antecedentes 2. Marco teórico <p style="margin-left: 20px;">Clima Laboral</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definición 2. Enfoques 2. Características 3. Tipos 4. Dimensiones <p style="margin-left: 20px;">Síndrome de Burnout</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Concepto 6. Manifestaciones 7. Dimensiones

ESCALA DE CLIMA LABORAL

Fecha: _____
Edad: _____

Sexo: Masculino ____ Femenino ____
Jerarquía laboral: Directivo ____ Empleado ____ Operario ____

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

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

22	En la oficina, se hace mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
	Dimensión 4 Comunicación					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajos.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
	Dimensión 5 Condiciones Laborales					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal y las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros del trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras aéreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

INVENTARIO “BURNOUT”

Fecha: _____
Edad: _____

Sexo: Masculino____ Femenino____
Jerarquía laboral: Directivo____ Empleado____ Operario____

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

Nº	Items	Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días
		0	1	2	3	4	5	6
Dimensión 1 Cansancio Emocional								
1	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo							
2	Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.							
3	Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.							
4	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.							
5	Me siento agotado(a) por mi trabajo.							
6	Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
7	Creo que estoy trabajando demasiado.							
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
9	Me siento acabado.							
Dimensión 2 Despersonalización								
10	Creo que trato algunas personas como si fuesen objetos impersonales.							
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
13	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.							
14	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.							
Dimensión 3 Realización Personal.								
15	Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.							
16	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.							
17	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.							
18	Me siento muy activo(a).							
19	Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que les doy servicio.							
20	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.							
21	He conseguido cosas útiles en mi profesión.							
22	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

TABULACION DE LA VARIABLE II SÍNDROME DE BURNOUT

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	
1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4	6	6	6	6	6	6	6	6
2	1	3	0	4	0	0	0	2	0	0	6	4	3	0	5	6	6	6	5	6	6	6	6
3	5	4	0	6	0	0	5	0	0	2	0	3	0	0	6	6	5	6	4	6	6	6	6
4	1	4	0	1	0	0	0	1	0	0	1	2	1	0	4	6	6	6	6	6	6	6	6
5	2	3	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	3	0	5	6	6	6	5	6	6	6	6
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
9	5	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	5	6	1	6	2	6	6
10	1	1	1	6	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	6	6	6	6	6	6	6
11	5	3	3	1	1	0	0	2	0	0	0	0	1	1	2	5	3	6	6	5	1	6	6
12	3	3	5	2	2	0	6	4	0	0	1	0	4	3	2	4	4	6	6	6	6	6	5
13	5	3	1	3	5	0	3	0	0	3	4	2	3	0	1	5	4	6	4	5	3	4	4
14	3	4	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	2	6	6	6	3	6	6
15	3	3	3	3	3	0	0	0	0	0	6	5	3	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
16	4	4	3	3	3	1	4	3	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
17	2	2	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	6	5	6	6	6	6	6	6	6
18	1	2	3	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	3	2	5	3	1	1	6	6
19	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	6	6	6	6	6
20	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
21	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	5	5	5	6	6	6	6	6	6
22	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
23	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	3	4	3	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	4	4	4	3	3	2	4	3	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
25	2	2	1	1	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
26	2	2	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	6	6	5	6	6	6	6	6	6
27	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	5	6	6	5	6	6	6	6	6
28	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	3	3	0	2	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	6	6	5	6	6	6	6	6	6
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
31	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
32	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	5	6	6	6	5	4	3	4	0	0	1	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5
36	1	6	5	6	6	4	0	1	0	0	0	0	0	0	6	6	6	6	5	6	6	6	6
37	4	3	2	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	3	3	3	3
38	6	6	6	5	6	6	6	5	6	4	5	5	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2
39	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	2	6	3	6	1	1	5	5	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	6	6	6	6	6
41	3	3	6	0	6	5	3	6	0	3	2	0	6	3	6	5	5	5	4	3	6	3	3
42	5	5	5	6	5	3	4	3	0	5	6	6	0	0	6	6	5	5	6	6	6	6	0
43	3	4	5	5	2	2	5	5	1	0	2	3	6	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4
44	2	2	2	2	3	3	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	5	6	5	5	4	4	4
45	2	2	6	6	6	6	6	5	5	4	4	4	4	5	6	6	5	5	5	6	5	6	6
46	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
47	3	5	2	6	4	4	6	4	2	4	6	4	6	2	2	6	5	6	6	5	6	5	5

TABULACION DE LA VARIABLE I CLIMA LABORAL

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50				
1	4	2	3	2	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	2	2	4	3	4	2	2	3	4	4	2	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3				
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3				
3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3				
4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	5	2	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	5	4	4				
5	5	4	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4				
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3			
7	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4			
8	0	3	3	5	5	5	3	2	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	0	5	0	0			
9	2	5	5	4	5	4	5	4	1	2	5	2	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	1	2	3	5	5	1	2	2	3	1	5	5	2	5	3	4	2	3	4	5	1	2	3	4	5	3	3				
10	2	4	3	4	5	5	3	1	1	2	2	2	3	3	4	4	4	4	5	5	1	2	4	2	2	2	3	2	4	4	3	4	4	5	5	2	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2				
11	2	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	1	1			
12	4	4	4	2	3	5	5	1	3	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	5	1	3	4	5	4	4	4	3	2	3	1	5	4	4	4	4	1	1	2	1	1					
13	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	1	2	2	5	5	3	3	2	4	2	2	5	2	2	2	2	5	5	5	3	3	5	2	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	5	2	2	2	2	2	4			
14	3	3	3	4	3	2	2	1	1	4	1	3	1	1	4	3	3	2	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	3			
15	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3				
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2		
17	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	4	5	1	
18	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3		
20	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
21	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	4	1	1	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4			
22	1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	2	2			
23	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3			
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2
25	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	
26	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	2			
27	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3			
28	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3				
29	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4			
30	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4			
31	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3			
32	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4			
33	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4		
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4			
35	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3			
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	
37	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2			
38	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3																																		

**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
VARIABLE I: CLIMA LABORAL**

TIPO DE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
VARIABLE 1	Autorrealización	Promoción de puesto	Existen oportunidades de progresar en la institución. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.
		Desarrollo personal	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. Los jefes promueven la capacitación que se necesita. La empresa promueve el desarrollo del personal.
		Reconocimiento	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.
	Involucramiento laboral	Compromiso	Se siente compromiso con el éxito en la organización. Los trabajadores están comprometidos con la organización. Los productos v/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. Existe colaboración entre el personal y las diversas oficinas.
		Toma de decisiones	Los objetivos de trabajo son retadores. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.
		Identificación	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.
	Supervisión	Control	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.
		Orientación	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.
		Valoración	Se valora los altos niveles de desempeño. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. Se reconocen los logros del trabajo. Se conocen los avances en otras áreas de la organización
	Comunicación	Información	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. En mi oficina, la información fluye adecuadamente. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.
		Responsabilidad	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. En la oficina, se hace mejor las cosas cada día Existe buena administración de los recursos. Existe un trato justo en la empresa.
		Diálogo	Existen suficientes canales de comunicación. Los objetivos del trabajo están claramente definidos. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.
	Condiciones Laborales	Motivación	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
		Beneficios	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. Existen normas y procedimientos como guías de trabajos. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.
		Remuneración	La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
VARIABLE II: SINDROME DE BOURNET

TIPO DE VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEM
Variable 2	Agotamiento Emocional	Cansancio	<p>Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo</p> <p>Me siento cansado(a) al final de la jornada de trabajo.</p> <p>Me siento fatigado(a) cuando me levanto por la mañana tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.</p> <p>Me siento agotado(a) por mi trabajo.</p>
		Sobreesfuerzo	<p>Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.</p> <p>Me siento frustrado(a) en mi trabajo.</p> <p>Creo que estoy trabajando demasiado.</p> <p>Trabajar directamente con personas me produce estrés.</p> <p>Me siento acabado.</p>
	Despersonalización	Actitudes negativas	<p>Creo que trato algunas personas como si fuesen objetos impersonales.</p> <p>Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.</p>
		Falta de preocupación.	<p>Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.</p> <p>No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio.</p> <p>Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.</p>
	Realización Personal	Manejo de situaciones	<p>Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas.</p> <p>Trato muy eficazmente los problemas de las personas.</p> <p>En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.</p>
		Logros.	<p>Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás.</p> <p>Fácilmente puedo crear una atmosfera relajada con las personas a las que les doy servicio.</p> <p>He conseguido cosas útiles de mi profesión.</p>
		Satisfacción	<p>Me siento muy activo(a).</p> <p>Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.</p>